



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
EMPRESA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E EXTENSÃO RURAL DO DISTRITO FEDERAL

Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 007/2021

Ampla Participação

Regido pela Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, recepcionado pelo Decreto Distrital nº 40.205, de 30 de outubro de 2019, Lei nº 13.303/2016, Regulamento de Licitações e Contratos da EMATER-DF e, subsidiariamente, pela Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e demais normas aplicáveis.

OBJETO: Contratação de empresa para fornecimento de serviço de ChatBot inteligente.

SESSÃO PÚBLICA DE ABERTURA DO CERTAME	
DATA: 14/12/2021	HORÁRIO DE BRASÍLIA: 10h00min.
ENDEREÇO ELETRÔNICO:	www.comprasnet.gov.br
PROCESSO:	00072-00000455/2021-51
MODO DE DISPUTA:	ABERTO
INTERVALO MÍNIMO ENTRE LANCES:	PERCENTUAL - 2,5%
ESTIMATIVA:	SIGILOSO - ART. 16 DO REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA EMATER-DF
FORMA DE ENTREGA:	5(cinco) dias a contar da data da entrega, pela equipe técnica da Emater-DF;
CRITÉRIO DE JULGAMENTO:	MENOR PREÇO POR GRUPO
UASG:	926.241
PROGRAMA DE TRABALHO:	20.606.6201.4107.5666 - ASSISTÊNCIA TÉCNICA E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA-DIFUSÃO E MOMENTO DE INOVAÇÕES CIENTÍFICAS-DF ENTORNO
PREGOEIRO: JOÃO DE DEUS ABREU SOARES	ENDEREÇO: PARQUE ESTAÇÃO BIOLÓGICA EDIFÍCIO EMATER-DF – ASA NORTE CEP:70.770-915 TELEFONES: 61-3311-9381 FAX: 61-3311-9353 EMAIL: licitacoes@emater.df.gov.br
OBSERVAÇÃO: O cadastramento no sítio www.comprasnet.gov.br é essencial para o encaminhamento automático de mensagens a respeito do andamento do certame e a EMATER-DF não se responsabilizará por erro no encaminhamento de mensagens aos licitantes ou interessados em virtude da ausência de informações ou do cadastramento com informações equivocadas.	

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 007/2021

A EMPRESA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E EXTENSÃO RURAL DO DISTRITO FEDERAL – EMATER-DF, na pessoa do Pregoeiro, designado por ato da Senhora Presidente da EMATER-DF, na Instrução nº 194, de 23/06/2020, publicada no Diário Oficial do Distrito Federal, nº 118 de 25 de junho de 2020, torna público, para conhecimento dos interessados, que no dia, hora e local designados neste Edital, realizará certame licitatório, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, pelo critério de julgamento “menor preço”, sob regime de empreitada por preço global, cujo objeto está definido abaixo, na forma de execução indireta, nos termos da Lei nº 13.303/2016 e do Regulamento de Licitações e Contratos da EMATER-DF (RLC/EMATER-DF), Lei 8.666/93, Decreto 10.024/2019, recepcionado pelo Decreto Distrital 40.205/2019 e demais legislação aplicável, de acordo com as condições deste Edital e seus Anexos.

1 .DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa para fornecimento de serviço de ChatBot inteligente e conta oficial do Whatsapp Business, conforme especificações constantes do Termo de Referência, anexo I do Edital.

2. CONSIDERAÇÕES INICIAIS:

- 2.2. As instruções estabelecidas neste Edital de licitação determinam os procedimentos que orientarão o presente processo licitatório até a assinatura do respectivo CONTRATO que, se for o caso, poderá ser substituído por Nota de Empenho. Alegações de desconhecimento destas instruções, bem como das disposições legais especificadas, não serão aceitas como razões válidas para justificar quaisquer erros ou divergências encontradas em seus documentos de habilitação e/ou propostas.
- 2.3. Qualquer condição descrita nos documentos que integram este Edital, embora, não expressa neste instrumento, devem ser observadas pelos interessados quando da elaboração de suas propostas comerciais.
- 2.4. As normas que disciplinam este Edital serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados.
- 2.5. O desatendimento de exigências formais não essenciais para aferição de informação, não importará no afastamento do licitante, desde que seja possível avaliar sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta comercial.
- 2.6. No julgamento da habilitação e das propostas, o Pregoeiro(a) poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 2.7. Em caso de divergências entre as especificações do objeto descritas no COMPRASNET – CATMAT ou CATSERV e as especificações constantes neste Edital prevalecerão estas últimas.
- 2.8. Os licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas ou outros, bem como os documentos necessários para atender qualquer exigência deste Edital.
- 2.9. Fica impedido aceitação pelo Pregoeiro(a), na fase de negociação posterior à disputa de lances, de majoração (aumento) de preço unitário de item já definido na etapa de lances, pelo fornecedor, quer para os itens adjudicados individualmente, quer para os adjudicados em grupos, conforme disposto no inciso XVII do art. 4º da Lei 10.520/2002 e no Acórdão TCU 1872/2018-Plenário.
- 2.10. Existindo formação de GRUPOS deverá ser observada a obrigatoriedade de ofertar valores para todos os itens dos mesmos.
- 2.11. Os valores ofertados serão equivalentes aos valores totais para cada item.
- 2.12. Os valores totais de cada item que compõem os GRUPOS deverão estar iguais ou abaixo dos valores estimados pela EMATER-DF.
- 2.13. Fica facultado ao Pregoeiro(a) solicitar o ajuste das propostas que não atenderem a esta orientação.
- 2.14. O material a ser cotado deverá ser conforme o descrito neste edital ou similar. Não serão aceitos produtos remanufaturados, reconicionados ou recuperados.
- 2.15. A Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal e os licitantes interessados no fornecimento do objeto deste edital se comprometem a observar e zelar pelo mais alto padrão de ética durante todo o processo desta licitação, da sua contratação e futura execução contratual.
- 2.16. Qualquer cidadão é parte legítima para apresentar denúncias sobre possíveis atos da administração ou de participantes de processos licitatórios, que atentem contra a moralidade, ética e legalidade, podendo fazer tal denúncia por meio do Canal de Denúncias da EMATER-DF disponível no link <http://www.emater.df.gov.br>.
- 2.17. As empresas interessadas em participar desta licitação deverão observar o teor do Art. 7º do Decreto 7.203/2010, que estabelece vedação para que familiar de agente público preste serviços no órgão ou entidade em que este exerça cargo em comissão ou função de confiança.
- 2.18. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a fiscalização do Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do CONTRATO.

3. DO CREDENCIAMENTO:

- 3.1. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico, no site www.comprasgovernamentais.gov.br.
- 3.2. Os licitantes devem estar previamente credenciados junto ao órgão provedor, no prazo mínimo de 3 (três) dias úteis antes da data de realização do Pregão.
- 3.3. A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso.
- 3.4. O credenciamento do licitante dependerá de registro cadastral atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, que também será requisito obrigatório para fins de habilitação.
- 3.5. Os dados inseridos no SICAF, como telefone e e-mail, quando não informados outros, serão utilizados para qualquer tipo de comunicação com os licitantes, cabendo aos mesmos os ônus ou prejuízos que possam advir dessa inobservância.
- 3.6. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica na responsabilidade legal do licitante ou de seu representante legal e na presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.
- 3.7. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou a EMATER-DF, promotora da licitação, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 3.8. Qualquer problema com acesso junto ao COMPRASNET será de responsabilidade do mesmo, não podendo ser a EMATER-DF prejudicada.
- 3.9. Problemas com conexão e/ou dúvidas sobre o site COMPRASNET, utilizar o seguinte número: 0800-9789001.

4. DA PARTICIPAÇÃO:

- 4.1. **Poderão participar** deste Pregão os interessados que atenderem a todas exigências constantes deste Edital e seus anexos, inclusive quanto à documentação, e que estejam obrigatoriamente cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores - SICAF.
- 4.2. Poderá participar qualquer pessoa física ou jurídica legalmente estabelecida no País e que atenda às exigências deste Edital.
- 4.3. **Não poderão participar** deste Pregão as pessoas, físicas ou jurídicas, que não atendam as exigências citadas no item anterior e que tenham sofrido:
- 4.4. Penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar, prevista no inciso III do artigo 87 da Lei n. 8.666/1993, desde que aplicada pela EMATER-DF;
- 4.5. Penalidade de impedimento de licitar e contratar, prevista no artigo 7º da Lei n. 10.520/2002 ou no artigo 47 da Lei n. 12.462/2011, aplicada por qualquer órgão ou entidade integrante da Administração Pública do Distrito Federal;
- 4.6. Penalidade de declaração de inidoneidade, prevista no inciso IV do artigo 87 da Lei n. 8.666/1993, aplicada por qualquer órgão ou entidade integrante da Administração Pública nacional, ou a prevista no artigo 46 da Lei n. 8.443/1992, aplicada pelo Tribunal de Contas da União;
- 4.7. Penalidade de proibição de contratar com o Poder Público prevista nos incisos do artigo 12 da Lei n. 8.429/1992;

4.8. Também estarão impedidas de participar da Licitação empresas que, na data do certame, estejam cumprindo sanção de proibição de participar de licitações e celebrar contratos administrativos nos termos das leis nº 9.605/98, e 12.527/11 e 12.529/11.

4.9. Sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum participando da presente licitação.

4.10. Serão impedidas de participar, também, as pessoas, físicas ou jurídicas, referidas nos artigos 38 e 44 da Lei n. 13.303/2016 e art. 20 do RLC-EMATER-DF.

4.11. Serão impedidas de participar, também, as pessoas, físicas ou jurídicas que constem no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, supervisionado pelo Conselho Nacional de Justiça.

4.12. Para os fins desta licitação, os impedimentos referidos neste Edital serão verificados perante o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), ambos mantidos pelo Executivo Federal, e outros sistemas cadastrais pertinentes que sejam desenvolvidos e estejam à disposição para consulta, conforme o caso.

4.13. Não será admitida a participação de cooperativas na presente licitação.

4.14. O licitante poderá participar do procedimento licitatório por intermédio de sua matriz/sede ou filial, desde que cumpra as condições exigidas para habilitação e credenciamento, em relação ao estabelecimento com o qual pretenda participar do certame.

5. DO ATENDIMENTO – HABILITAÇÃO:

5.1. A licitante deverá encaminhar, concomitantemente, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, com os documentos de habilitação exigidos no edital, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando então será encerrada automaticamente a fase de recebimento de propostas.

5.2. O licitante cadastrado no SICAF (SISTEMA DE CADASTRAMENTO UNIFICADO DE FORNECEDORES) ficará dispensado de apresentar os documentos já apresentados por ocasião do cadastramento, até o nível 3 do SICAF, e que estejam dentro do prazo de validade.

5.3. Quando documentos estiverem com status de vencido no espelho fornecido pela pesquisa via SICAF, poderá o Pregoeiro(a) solicitar o envio do respectivo documento via COMPRASNET ou conforme sua orientação.

5.4. Deverão ser apresentadas as seguintes declarações via COMPRASNET:

5.4.1. Elaboração Independente de Proposta;

5.4.2. Concordância com todos os termos do edital;

5.4.3. Declaração ME/EPP/Cooperativa, conforme cada caso;

5.4.4. Declaração de Inexistência de Fato Superveniente.

5.5. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro(a) 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:

5.5.1. Quanto a **REGULARIDADE JURÍDICA** as licitantes deverão apresentar:

5.5.1.1. Registro comercial, no caso de empresa individual;

5.5.1.2. Ato constitutivo, Estatuto ou CONTRATO Social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;

5.5.1.3. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedade civil, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

5.5.1.4. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

5.5.1.5. Os documentos em apreço deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

5.5.2. Quanto a **QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA FINANCEIRA** as licitantes deverão apresentar:

5.5.2.1. Certidão negativa de falência ou concordata, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica licitante.

5.5.2.2. As empresas que apresentarem a referida Certidão com efeito positivo, somente serão habilitadas se comprovarem que o plano de recuperação foi acolhido judicialmente nos termos do Artigo 58 da Lei nº 11.101/2005.

5.5.2.3. A apresentação de declarações divergentes da realidade e a participação deliberada em licitações por empresas não enquadradas no porte de ME/EPP demonstram conduta passível de pena com a **INABILITAÇÃO no certame**, bem como encaminhamento da solicitação de **DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE** aos órgãos responsáveis.

5.5.3. Quanto a **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA** as licitantes deverão apresentar:

5.5.3.1. Atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a licitante executou e/ou entregou, satisfatoriamente, em condições, características e quantidades compatíveis com o objeto do edital.

5.5.3.2. Informamos que a compatibilidade dos atestados se dará nos moldes do Acórdão nº 1852/2010 (2ª Câmara, TC-003.276/2010-4, rel. Min. Benjamin Zymler, 27.04.2010) que trata de aceitação, de atestado de capacidade técnica envolvendo objeto similar, a saber:

*“5.15. Quanto à qualidade dos **atestados**, doutrina e jurisprudência defendem que a comprovação deve se dar por meio de **objetos similares**, e não necessariamente **idênticos**, visto que o objetivo da medida prevista na legislação é unicamente **afirmar se a licitante possui experiência anterior na produção e/ou fornecimento de bens da mesma natureza daqueles que estão sendo contratados**. Ou seja, a finalidade é apenas afastar eventuais interessados que não detenham capacidade mínima de atender à Administração.”*

5.5.3.3. Caso o(s) Atestado(s), não contemple(m) informações que comprovem o fornecimento na forma acima detalhada, dando, porém, a entender que as mesmas teriam sido realizadas no objeto abrangente constante desse(s) Atestado(s), será aceito que o licitante complemente as informações apresentando documento(s) emitido(s) pela(s) mesma(s) empresa(s) responsável(is) pela(s) emissão(ões) do(s) Atestado(s), detalhando essas atividades, tais como Notas Fiscais e, ou CONTRATOS.

5.5.3.4. Os documentos de QUALIFICAÇÃO TÉCNICA acima citados deverão ser encaminhados via COMPRASNET ou de outra forma a ser definida pelo Pregoeiro(a) durante a sessão.

5.6. O Pregoeiro(a) consultará o Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF para checar a habilitação jurídica e a qualificação econômico-financeira dos participantes, conforme disposto nos arts. 4º, caput, 8º, § 3º, 13 a 18 e 43, III, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2, de 2010, bem como a existência de impedimento ou suspensão.

5.7. O Pregoeiro(a) consultará o cadastro de empresas inidôneas do Tribunal de Contas da União, do Ministério da Transparência e Fiscalização e Controladoria-Geral da União e o Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, supervisionado pelo Conselho Nacional de Justiça;

5.8. Também poderão ser consultados os sítios oficiais emissores de certidões, especialmente quando o licitante esteja com alguma documentação vencida junto ao SICAF.

5.9. Caso o Pregoeiro(a) não logre êxito em obter a certidão correspondente através do sítio oficial, ou na hipótese de se encontrar vencida no referido sistema, o licitante será convocado a encaminhar, no prazo de 2 (duas) horas, documento válido que comprove o atendimento das exigências deste Edital.

5.10. O prazo acima estipulado poderá ser prorrogado a critério do Pregoeiro(a), ou quando o for solicitado pela licitante, dependendo de análise de justificativa.

5.11. Os documentos citados poderão ser substituídos pelos existentes na área de cadastro da EMATER-DF.

5.12. Caso seja necessário, o Pregoeiro(a) poderá solicitar das empresas que enviem os referidos documentos para análise. A forma de envio será definida pelo Pregoeiro(a) em sessão.

5.13. Os licitantes que alegarem estar desobrigados da apresentação de qualquer um dos documentos exigidos na fase de habilitação deverão comprovar esta condição por meio de certificado expedido por órgão competente ou legislação em vigor, encaminhando-os pelo e-mail: licitacoes@emater.df.gov.br, ou por outra forma definida em sessão pelo Pregoeiro(a).

5.14. Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documento em substituição aos requeridos neste Edital e seus Anexos.

5.15. Para fins de habilitação, a verificação pelo órgão promotor do certame nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissoras de certidões constitui meio legal de prova.

5.16. Em se tratando de filial, os documentos de habilitação deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, são emitidos somente em nome da matriz.

5.17. Os documentos que não tenham validade expressa serão considerados válidos se emitidos em um prazo máximo de 90 (noventa) dias da data da convocação da documentação de habilitação.

5.18. Todos os documentos de habilitação emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa, efetuada por Tradutor Juramentado, e também devidamente consularizados ou registrados no Cartório de Títulos e Documentos. Documentos de procedência estrangeira, mas emitidos em língua portuguesa, também deverão ser apresentados devidamente consularizados ou registrados no Cartório de Títulos e Documentos.

6. DA DIVULGAÇÃO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

6.1. A partir do horário e data previstos no COMPRASNET, respeitado o horário de Brasília, terá início a sessão pública deste Pregão Eletrônico, com a divulgação das Propostas de Preços recebidas, dando-se a partir daí início da etapa de lances.

6.2. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras sua proposta e lances.

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

6.4. A participação no pregão dar-se-á por meio da digitação da senha privativa do licitante e subsequente encaminhamento da proposta eletrônica, com valores unitários e totais, até o horário e data previstos no COMPRASNET, respeitados o horário de Brasília, exclusivamente pelo site www.comprasgovernamentais.gov.br.

7. DO VALOR ESTIMADO

7.1. Nos termos do art. 34 da Lei nº 13.303/2016, art. 16 do RLC-EMATER-DF e do art. 15 do decreto 10.024/2019, o valor estimado do contrato a ser celebrado pela EMATER-DF deverá ser sigiloso, facultando-se, mediante justificativa na fase de preparação prevista no inciso I do art. 36 do Regulamento, conferir publicidade ao valor estimado do objeto da licitação, sem prejuízo da divulgação do detalhamento dos quantitativos e das demais informações necessárias para a elaboração das propostas.

7.2. O caráter sigiloso do valor estimado do contrato encontra-se fundamentado também no § 3º, do art. 7º, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e no art. 20, do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

8. DO EXAME DE CONFORMIDADE

8.1. As empresas interessadas, quando do cadastramento de suas propostas, deverão atentar para a obrigatoriedade de preencher em campo próprio do COMPRASNET informações básicas, tais como, descrição sucinta do objeto e suas características principais, de maneira a permitir à Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal - EMATER-DF a verificação do material ofertado. Tais informações serão utilizadas para a realização do **EXAME DE CONFORMIDADE**.

8.2. As empresas somente serão consideradas aptas para prosseguir para a fase de lances, se as informações acima relacionadas forem devidamente dispostas e estiverem em conformidade com o objeto ora licitado, nos termos do art. 28, do Decreto nº 10.024/19.

9. DA SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS E DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL

9.1. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao(à) pregoeiro(a), até três dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico, no endereço eletrônico licitacoes@emater.df.gov.br.

9.2. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de dois dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

9.3. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

9.4. Até três dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório deste pregão, na forma eletrônica, pelo endereço eletrônico licitacoes@emater.df.gov.br.

9.5. Caberá (ao) pregoeiro (à), auxiliado pelo setor responsável pela elaboração do Termo de Referência, parte integrante do edital, decidir sobre a impugnação no prazo de dois dias úteis, contado da data de recebimento da impugnação.

9.6. Acolhida à impugnação contra este Edital ou se, por qualquer motivo, houver mudança em seus termos, será providenciada nova publicação, com designação de nova data para a realização do certame, exceto quando, inquestionavelmente, a alteração não afetar a formulação das propostas.

9.7. As respostas às impugnações e aos esclarecimentos solicitados serão disponibilizadas no endereço eletrônico www.comprasnet.gov.br para os interessados.

10. DA PROPOSTA

10.1. A licitante deverá encaminhar, concomitantemente, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, com os documentos de habilitação exigidos no edital, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, até a data e horário marcados para abertura da sessão, quando então será encerrada automaticamente a fase de recebimento de propostas.

10.2. O licitante deverá **declarar em campo próprio do sistema, que:**

10.2.1. está ciente da descrição dos itens ofertados, e, em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no Comprasnet e as constantes deste edital, prevalecerá as constantes do Termo de Referência, anexo I deste edital.

10.2.2. cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências deste edital.

10.2.3. quando enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte, **cumprir os requisitos legais para a respectiva qualificação** e que está apta a usufruir do tratamento favorecido nas condições do Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, instituído pela Lei Complementar nº. 123, de 14 de dezembro de 2006, em especial quanto ao seu art. 3º, e que não se enquadra nas situações relacionadas no §4º do referido artigo.

10.2.4. para fins do disposto no inciso V, do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, **que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal.**

10.2.5. não incorre nas vedações previstas no art. 9º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no art. 1º do Decreto nº 39.860, de 30 de maio de 2019, conforme modelo constante do Anexo III, deste edital.

10.3. As licitantes arcarão com todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de suas propostas.

10.4. O preço oferecido deve ser expresso em real e estar compatível com os praticados no mercado.

10.5. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos previstos nesta licitação sujeitará a licitante às sanções estabelecidas neste edital, e na legislação aplicável.

10.6. As licitantes deverão obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, assim como as propostas apresentadas deverão atender todas as especificações e condições estabelecidas neste edital/anexos.

10.7. As propostas ficarão disponíveis no sistema eletrônico no sítio www.comprasnet.gov.br.

10.8. Qualquer elemento que possa identificar a licitante antes do momento oportuno, implicará na desclassificação da proposta, sem prejuízo das sanções previstas nesse edital.

10.9. Até a abertura da sessão a licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente encaminhada.

10.10. Depois da abertura da sessão não serão admitidas alterações nas propostas apresentadas, ressalvadas apenas a redução do preço proposto e aquelas alterações destinadas a sanar evidentes erros formais.

10.11. Decorrido o prazo de validade das propostas, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, sem convocação para contratação, ficam as licitantes liberadas dos compromissos assumidos.

10.12. A apresentação da proposta implica plena aceitação, por parte da licitante, das condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

10.13. O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos no edital, nos termos do disposto no item 10.1, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

10.14. Na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, observado o disposto no item 10.1, não haverá ordem de classificação das propostas, o que ocorrerá somente após os procedimentos relativos à negociação e ao julgamento, de que tratam os itens 15 e 16 deste Edital.

10.15. 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.

10.16. Os documentos complementares à proposta e à habilitação, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no edital e já apresentados, serão encaminhados pelo licitante melhor classificado após o encerramento do envio de lances, observado o prazo de duas horas, contado da solicitação do pregoeiro no sistema.

11. DA CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS

11.1. O(a) Pregoeiro(a) verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no edital.

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

11.3. Somente os licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.

12. DO MODO DE DISPUTA

12.1. Para este Edital fica definido que o modo disputa será o ABERTO.

12.2. A etapa de envio de lances na sessão pública durará dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

12.3. A prorrogação automática da etapa de envio de lances, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários.

12.4. Na hipótese de não haver novos lances na forma estabelecida, a sessão pública será encerrada automaticamente.

12.5. Encerrada a sessão pública sem prorrogação automática pelo sistema, o pregoeiro poderá, assessorado pela equipe de apoio, admitir o reinício da etapa de envio de lances, em prol da consecução do melhor preço disposto no parágrafo único do art. 7º, do Decreto 10.024/2019, mediante justificativa.

13. DA FASE COMPETITIVA

13.1. Iniciada a fase competitiva, as licitantes que tiveram suas propostas classificadas poderão encaminhar lances sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico e serão imediatamente informadas do recebimento e do valor consignado no registro de cada lance.

13.2. A licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ela ofertado e registrado no sistema.

13.3. O intervalo mínimo de diferença de percentual entre os lances, será de 2,5% (dois e meio por cento), e incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

13.4. Durante o transcurso da sessão, as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação do ofertante.

13.5. Em caso de empate, prevalecerá o lance recebido e registrado primeiro.

13.6. Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento, serão de exclusiva e total responsabilidade da licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.

13.7. Durante a fase de lances, o(a) Pregoeiro(a) poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexequível.

13.8. No caso de desconexão do(a) pregoeiro(a), no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível às licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

13.9. Quando a desconexão do(a) Pregoeiro(a) persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão do Pregão será suspensa automaticamente e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes no sítio www.comprasnet.gov.br.

14. DO DIREITO DE SANEAMENTO

14.1. Será concedido às microempresas e empresas de pequeno porte, na fase do julgamento da habilitação, o direito de saneamento previsto no artigo 22 da Lei Distrital nº 4.611/2011;

15. DA NEGOCIAÇÃO

15.1. O(a) Pregoeiro(a) deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento e o valor estimado para a contratação, não sendo admitida negociação de condições diferentes daquelas previstas no edital.

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

16. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA

16.1. O licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar deverá encaminhar, no prazo de 120 (cento e vinte) minutos, contados da solicitação do(a) Pregoeiro(a), por meio da opção "Enviar Anexo" do sistema Comprasnet, a proposta de preço adequada ao último lance após a negociação, juntamente com a documentação complementar relativa à habilitação.

16.2. A proposta e a planilha de preços deverão ser encaminhadas na forma solicitada pelo(a) Pregoeiro(a).

16.3. Sob pena de ser rejeitada, a proposta deverá:

16.3.1. ser ajustada ao lance vencedor, redigida em língua portuguesa, com clareza, sem emendas, rasuras, acréscimos ou entrelinhas, devidamente datada e assinada pelo licitante ou seu representante legal;

16.3.2. fazer menção ao número desta licitação, conter a razão social da empresa licitante, o endereço completo, o número do CNPJ;

16.3.3. Conter valores expressos em moeda nacional, sendo desconsiderados os algarismos além de duas casas decimais;

16.3.4. Conter validade não inferior a 60 (sessenta) dias, contados da data de abertura da sessão pública. Caso o licitante não informe o prazo de validade da proposta, será considerado o prazo de 60 (sessenta) dias;

16.3.5. Conter declaração de que cumprirá integralmente as especificações, condições e prazos descritos no Termo de Referência integrante do Anexo I deste Edital.

16.4. Caso os prazos definidos neste edital não estejam expressamente indicados na proposta e não constar o registro de prazos divergentes dos estabelecidos, eles serão considerados como aceitos pela licitante, ficando esta obrigada ao cumprimento dos mesmos.

16.5. O Pregoeiro examinará a proposta do menor lance oferecido, quanto à compatibilidade do preço em relação ao valor estimado para a contratação.

16.6. O licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a documentação indicada nesta cláusula, será desclassificado e sujeitar-se-á às sanções previstas neste Edital.

16.7. Não será aceita proposta que contenha preços excessivos ou manifestamente inexequíveis.

16.8. Será rejeitada a proposta que apresentar valor(es) irrisório(s) ou de valor zero, incompatível com os preços de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que este Edital não estabeleça limites mínimos.

16.9. Será rejeitada a proposta cujos valores (unitário e total), após o encerramento da fase de lances e da fase de negociação, estiverem acima do orçamento estimado para a contratação, conforme previsto no Art. 56, Inciso IV da Lei nº 13.303/2016 e do Art. 42, Inciso IV do RLC-EMATER-DF.

16.10. Será rejeitada a proposta que não atender às exigências do presente Edital e do Termo de Referência - **Anexo I**, seja omissa ou apresente irregularidades insanáveis.

16.11. Não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital de Pregão, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.

16.12. O Pregoeiro (a) poderá solicitar pareceres de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal da EMATER-DF ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar sua decisão.

16.13. Se a proposta não for aceita ou se o licitante não atender às exigências habilitatórias, o (a) Pregoeiro (a) examinará a proposta subsequente e, assim, sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda a este Edital.

16.14. Decorrido o prazo de validade das propostas, sem convocação para contratação, ficam os licitantes liberados dos compromissos assumidos.

16.15. Para efeito do julgamento da habilitação e das propostas, o(a) Pregoeiro(a) poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

16.16. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento, 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.

16.17. Se a proposta não for aceitável ou se o licitante não atender às exigências de habilitação, o(a) Pregoeiro(a) examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital e anexo(s).

17. DO RECURSO

17.1. Declarada a vencedora, qualquer licitante poderá, durante a sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer no prazo de 20 (vinte) minutos.

17.2. A licitante que manifestar a intenção de recurso deverá registrar as razões do recurso, em campo próprio do sistema, no prazo de 3 (três) dias, ficando as demais licitantes, desde logo, intimadas para, querendo, apresentar contrarrazões, também via sistema, em igual prazo, que começará a contar do término do prazo da recorrente.

17.3. A falta de manifestação imediata e motivada da licitante importará na decadência desse direito, ficando o(a) pregoeiro(a) autorizado a adjudicar o objeto à licitante declarada vencedora.

17.4. O recurso não acolhido pelo(a) Pregoeiro(a) será apreciado e decidido pela autoridade superior.

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

17.6. Os autos do processo permanecerão com vistas franqueadas aos interessados por meio do SEI/GDF, e para ter acesso o fornecedor interessado deverá solicitar por meio do e-mail licitacoes@emater.gov.br a senha de acesso ao sistema.

17.7. Dos atos da Administração cabem:

17.7.1. Representação, no prazo de 5 (cinco) dias úteis da intimação da decisão relacionada com o objeto da licitação ou do contrato, de que não caiba recurso hierárquico;

17.7.2. Pedido de reconsideração, de decisão do Presidente da Emater-DF, conforme o caso, na hipótese de aplicação das sanções previstas no item 25 deste Edital, no prazo de 10 (dez) dias úteis da intimação do ato.

18. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

18.1. O objeto deste Pregão será adjudicado pelo(a) Pregoeiro(a), salvo quando houver recurso, hipótese em que a adjudicação caberá à autoridade competente para homologação.

18.2. A homologação deste Pregão compete à ordenadora de despesa da Emater-DF.

18.3. O objeto deste Pregão será **adjudicado PELO MENOR VALOR DO GRUPO** à licitante vencedora.

19. DO CONTRATO e DA GARANTIA CONTRATUAL

19.1. O Contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado até o limite do disposto em lei.

19.2 O Contrato passa a vigorar a partir de sua assinatura ou do recebimento do empenho pela contratada, com vigência adstrita à vigência dos respectivos créditos orçamentários, nos termos da Lei nº 13.303/2016, combinada com o Regulamento de Licitações e Contratos da Emater-DF.

19.3 Na assinatura do contrato será exigida a garantia contratual no percentual de 5%(cinco por cento) do valor do contrato, podendo ser prestada, a critério da contratada, em uma das modalidades abaixo:

- a) caução em dinheiro;
- b) seguro-garantia, ou
- c) fiança bancária.

20. DO PAGAMENTO

20.1. Para efeito de pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos abaixo relacionados:

20.1.1. **Certidão Conjunta Negativa, ou Positiva com Efeitos de Negativa, de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União**, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil;

20.1.2. **Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS**, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei nº 8.036/90);

20.1.3. **Certidão de Regularidade com a Fazenda do Distrito Federal**; expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda do DF;

20.1.4. **Certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa referente aos Débitos Trabalhistas, emitida pelo Tribunal Superior do Trabalho.**

20.2. O pagamento será efetuado após a aprovação do recebimento do material em no máximo 30 (trinta) dias, contados da apresentação e aceite da fatura/nota fiscal do material, após apreciação e aprovação dos produtos entregues;

20.3. Passados 30 (trinta) dias sem o devido pagamento por parte da Administração, a parcela devida será atualizada monetariamente, desde o vencimento da obrigação até a data do efetivo pagamento de acordo com a variação “pro rata tempore” do Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, por força do art. 2º do Decreto nº 37.121/2016;

20.4. Nenhum pagamento será efetuado à licitante enquanto pendente de liquidação, qualquer etapa de cronograma ou obrigação que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária (quando for o caso);

20.5. Os pagamentos de valores iguais ou superiores a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) serão feitos, exclusivamente, mediante crédito em conta corrente, em nome do beneficiário, junto ao Banco de Brasília S/A - BRB, exceto nas hipóteses do parágrafo único do art. 6º do Decreto Distrital nº 32.767, de 17 de fevereiro de 2011.

21. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

21.1. Além do previsto no item 20 do Termo de Referência, Anexo I deste Edital é obrigação da contratada;

21.2. Zelar pela perfeita execução dos serviços/entrega dos materiais contratados, prestando-os sem interrupção;

21.3. Manter, durante toda a execução do contrato/empenho, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato convocatório;

21.4. Responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato/empenho;

21.5. Responsabilizar-se por quaisquer danos pessoais e/ou materiais, causados por seus empregados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato/empenho, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pela contratante;

21.6. Responsabilizar-se pelas eventuais despesas para execução do serviço ou entrega dos materiais solicitado, qualquer que seja o valor;

21.7. Independentemente de transcrição na proposta, sujeitar-se às demais obrigações estabelecidas no Termo de Referência (Anexo I) deste Edital;

21.8. Cumprir todas as especificações, obrigações e cláusulas estabelecidas neste Edital e seus anexos.

21.9. Comunicar à contratante, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar, com a devida antecedência, os esclarecimentos necessários;

21.10. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade pelos mesmos;

21.11. Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades apontadas pela Contratante na execução do serviço ou entrega dos materiais, atendendo às solicitações do executor do contrato, voltadas ao saneamento e correção da(s) irregularidade(s) verificada(s);

21.12. Responsabilizar-se pela qualidade dos materiais fornecidos, bem como pela promoção de eventuais readequações do produto sempre que detectadas impropriedades que possam comprometer a consecução do objeto para o seu fim.

21.13. Conceder livre acesso de empregados da EMATER-DF, bem como dos órgãos de controle interno e externo, aos processos, documentos, informações e registros contábeis referente ao objeto contratado.

21.14. Não fazer uso de mão de obra infantil, nos termos da Lei Distrital nº 5.061/2013.

22. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

22.1. Além do previsto no item 21 do Termo de Referência, Anexo I deste Edital é obrigação da contratada:

22.1.1. Indicar o executor interno do Contrato ou Comissão de Recebimento, conforme art. 76 do Regulamento de Licitações e Contratos - RLC da EMATER-DF;

22.1.2. Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a Contratada;

22.1.3. Fornecer e colocar à disposição da Contratada, todos os elementos e informações que se fizerem necessários à entrega dos materiais;

22.1.4. Notificar, formal e tempestivamente, a contratada sobre as irregularidades observadas no fornecimento dos materiais;

22.1.5. Notificar a Contratada, por escrito e com antecedência sobre multas, penalidades quaisquer débitos de sua responsabilidade, bem como fiscalizar a execução do Objeto Contratado.

23. DA FISCALIZAÇÃO

23.1. A entrega dos materiais será acompanhada e fiscalizada por executor interno do ajuste, especialmente designado, que anotará em registro próprio todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, além das atribuições contidas nas Normas de Execução Orçamentária e Financeira do Distrito Federal;

23.2. Conforme disposto no art. 76 do RLC-EMATER-DF é permitida de contratação de terceiros para assistir e subsidiar o executor do ajuste/empenho, de informações pertinentes a essa atribuição;

23.3. Não obstante a Contratada seja única e exclusiva responsável pela execução do objeto definidos neste edital e seus anexos, a Contratante reserva-se o direito de exercer a mais ampla fiscalização sobre o mesmo, por intermédio de representante especificamente designado, sem que de qualquer forma restrinja essa responsabilidade, podendo:

23.3.1. Exigir a substituição de qualquer empregado ou preposto da contratada que, a seu critério, venha a prejudicar o bom andamento dos serviços;

23.3.2. Determinar a correção dos materiais que apresentarem falhas, erros ou incorreções, lavrando termo de ocorrência do evento.

24. DAS SANÇÕES/PENALIDADES

24.1. As licitantes e/ou contratadas que não cumprirem integralmente as obrigações assumidas, garantida a prévia defesa, ficam sujeitas às sanções estabelecidas no art. 87, do Regulamento de Licitações e Contratos - EMATER-DF e, em caso de multa, serão observados os valores constantes do Decreto nº 26.851, de 30/05/2006, publicado no DODF nº 103, de 31/05/2006, pg. 05/07, com suas alterações e atualizado, que constitui o Anexo IV do Edital.

25. DA CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA Nº 214/2021– GEPRO

REFERÊNCIA: 00072-00000455/2021-51

INTERESSADO: GETIN

- PROGRAMA DE TRABALHO: 20.606.6201.4107.5666 - ASSISTÊNCIA TÉCNICA E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA-DIFUSÃO E MOMENTO DE INOVAÇÕES CIENTÍFICAS-DF ENTORNO
- NATUREZA DA DESPESA: 3.3.90.40
- FONTE DE RECURSOS: 232
- OBJETO: Contratação de empresa para fornecimento de serviço de ChatBot inteligente.

26. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

26.1. A EMATER-DF poderá revogar este Pregão por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado;

26.2. A anulação por constatada ilegalidade do pregão, induz à do contrato;

26.3. As licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito da contratada de boa-fé de ser ressarcida pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato/empenho;

26.4. É facultado ao (à) Pregoeiro(a) ou à autoridade superior, em qualquer fase desde Pregão, promover diligência destinada a esclarecer ou completar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de informação ou de documentos que deveriam ter sido apresentados para fins de classificação e habilitação;

26.5. No julgamento das propostas e na fase de habilitação, o(a) Pregoeiro(a) poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas e dos documentos e a sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e habilitação;

26.6. A critério do(a) Pregoeiro(a) poderá ser prorrogado o prazo estabelecido de 120 (cento e vinte) minutos a partir da solicitação no Sistema Eletrônico, para envio da proposta e documentação em arquivo único, por meio da opção "Enviar Anexo" do Sistema Comprasnet ou por e-mail licitacoes@emater.df.gov.br;

26.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste edital e seus anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na EMATER-DF;

26.8. O desatendimento às exigências formais, não essenciais, não importará na inabilitação da licitante e/ou desclassificação de sua proposta, desde que seja possível a aferição de sua habilitação e a exata compreensão da sua proposta, durante a realização da sessão pública do pregão;

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

26.10. A autoridade competente poderá, em qualquer fase do processo licitatório, desclassificar a proposta da licitante que for declarada inidônea na área da Administração Pública, assegurada a ampla defesa;

26.11. Nos termos do art. 81, § 1º do RLC-EMATER-DF, o contratado poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nas obras, serviços ou compras, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, e, no caso particular de reforma de edifício ou de equipamento, até o limite de 50% (cinquenta por cento) para os seus acréscimos;

26.12. É vedada a participação em licitação ou a contratação de empresas que constem no cadastro de empresas inidôneas do Tribunal de Contas da União, do Ministério da Transparência e Fiscalização e Controladoria-Geral da União, no cadastro do Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF como impedidas ou suspensas ou no Cadastro Nacional de Condenações Civis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, supervisionado pelo Conselho Nacional de Justiça;

26.13. O Contratante consultará a situação do fornecedor selecionado no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, por meio de acesso ao Portal da Transparência.

26.14. Este Pregão poderá ter a data de abertura da sessão pública transferida por conveniência da EMATER-DF;

26.15. O foro para dirimir questões relativas ao presente edital será o de Brasília – DF, com exclusão de qualquer outro;

26.16. Os casos omissos e demais dúvidas suscitadas serão dirimidas na Gerência de Material e Patrimônio - GEMAP, por meio do Telefone: (61) 3311 9381 ou 3311 9325;

26.17. **Havendo irregularidades neste instrumento**, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060. (Decreto nº 34.031/2012, publicado no DODF de 13/12/2012 p 5.)

27. DOS ANEXOS

Fazem parte integrante deste Edital os seguintes Anexos:

Termo de Referência;

Modelo de Proposta de Preço;

Modelos de Declarações;

Regulamento de Licitação e Contratos, Capítulo III, Seção IV;

Minuta do Termo de Contrato.

Brasília, de novembro de 2021.

DENISE ANDRADE DA FONSECA

Presidente

ANEXO I

EMATER-DF – Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal

TERMO DE REFERÊNCIA EMATER-DF	
Processo Nº 00072-00000455/2021-51	
ELEMENTO DE DESPESA	3.3.90.40 – SERVIÇO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSO
Nº PROCESSO	00072-00000455/2021-51

1. DO OBJETO:

1.1. Contratação de empresa para fornecimento de serviço de ChatBot inteligente, integração com WhatsApp Business API oficial Corporativo e Site Institucional da Emater-DF; prestação de serviços de configuração, customização, treinamento, suporte técnico e manutenção, nos termos contidos neste Termo de Referência conforme condições, quantidades e especificações contidas neste termo;

1.2. Contratação de empresa para fornecimento de conta oficial do Whatsapp Business com envio de mensagens ativas e passivas.

2. DA JUSTIFICATIVA:

2.1. Diante do desafio da ampliação do atendimento, buscando a economia de recursos e otimização do tempo dos técnicos, uma alternativa seria a utilização de tecnologia equilibrar a ausência de recursos humanos e financeiros. A utilização da ferramenta Omini Chanel contando com WhatsApp Business Corporativo e chat através do Site do Emater-DF, com auxílio de Robôs de Atendimento, aliada a atendimentos presenciais permitirá que esta Empresa realize a ampliação da extensão rural e disponibilize serviços e informações de forma automatizada, aumentando assim a quantidade de assistidos, mantendo a qualidade do atendimento e redução dos custos;

2.2. Com o crescimento da utilização de aplicativos móveis, em especial o WhatsApp, e a realidade de utilização desta ferramenta pelos técnicos da Emater-DF de maneira informal, não institucionalizada, onde os mesmos realizam atendimentos aos produtores sem que ocorra a devida contabilização do atendimento, vem crescendo ultimamente, pois tal forma otimiza a comunicação e evita deslocamentos tanto por parte dos assistidos por parte dos extensionistas da Emater-DF;

2.3. A disponibilização de informações pré-definidas como calendário de vacinação, agenda de eventos, cadastro prévio do produtor rural, dentre outras que não necessitam de interação humana, permitirá a automatização e otimização de recursos humanos e centralização de alguns atendimentos.

3. RESULTADOS ESPERADOS

- 3.1. Maior agilidade nos atendimentos, esclarecimento de dúvidas rotineiras e automatização de alguns procedimentos;
- 3.2. Simplificação do acesso aos serviços de assistência técnica e extensão rural;
- 3.3. Redução de custos com deslocamentos e otimização do tempo de atendimento;
- 3.4. Redução do tempo de espera por atendimento;
- 3.5. Disponibilização de serviços digitais;
- 3.6. Otimização do uso da força de trabalho;
- 3.7. Melhoria de processos internos;
- 3.8. Redução de custos com infraestrutura.

4. GLOSSÁRIO

4.1. CHATBOT INTELIGENTE (ChatBot)

4.1.1. É um sistema ou rotina informatizada, que realiza interação com o aplicativo WhatsApp por meio de API e também interação com site da Emater-DF, por meio de chat on-line, recebendo as mensagens e apresentando opções para o usuário, de forma pré-programada ou automatizada, que realizará o tratamento das solicitações, disponibilização de informações relevantes, podendo consultar e atualizar base de dados da Emater-DF e realizar o encaminhamento do atendimento (sessão) a um atendente humano;

4.1.2. O chatbot pode realizar perguntas e propor soluções além de interagir com o sistema EmaterWeb, validar dados como: nomes e informações de produtores específicos.

4.2. GRUPOS DE ATENDIMENTO OU DEPARTAMENTO

4.2.1. Os grupos de atendimentos podem ser organizados por assuntos especializados como: piscicultura, bovinocultura, olericultura, ou por assuntos mais genéricos “como fale com o Agrônomo ou Veterinário”. Poderão ter associados um ou mais operadores, que realizarão o atendimento humano.

4.3. OPERADOR ou ATENDENTE

4.3.1. Os operadores são os atendentes humanos, colaboradores da Emater-DF, que realizarão os atendimentos em um ou mais departamentos. Podem participar de um ou mais grupos, ou seja, um mesmo operador, poderá atender chamados de bovinocultura e olericultura por exemplo.

4.4. ASSISTIDOS

4.4.1. São os usuários que necessitam de algum serviço ou assistência da Emater-DF, podendo ser um produtor, um técnico (agrônomo ou veterinário) terceirizado, que prestará auxílio a um grupo de produtores de um determinado local.

4.5. SUPERVISORES

Os supervisores serão os administradores do sistema, colaboradores da Emater-DF, que terão acesso a relatórios de atendimento e são responsáveis pela gestão dos grupos e avaliação dos níveis de atendimento, podendo realizar alocação de técnicos, configurações nos scripts e nas cadeias de atendimento, utilizado pelo(chatBot) podendo: incluir ou alterar nível de atendimento, inserir links, vídeos e outras mídias como resposta às perguntas dos usuários.

5. DAS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS DO OBJETO:

5.1. DO ASSISTENTE INTELIGENTE

- 5.1.1. A Emater-DF, não possui Assistente Virtual, portanto, será a primeira implementação.
- 5.1.2. Toda infraestrutura computacional deverá ser disponibilizada pela Contratada;
- 5.1.3. Deverá ser possível envio de mensagens via Whatsapp de forma ativa para realização de campanhas e demais informes mediante autorização do usuário;
- 5.1.4. O ChatBot inteligente deverá enviar links, previamente cadastrados, conforme a necessidade e script de atendimento;
- 5.1.5. Não será necessária a utilização de provedores de Inteligência Artificial como Watson ou Dialogflow;
- 5.1.6. No caso do Chat via Site, o assistente deverá identificar palavras ou conjunto de palavras **que serão previamente cadastradas (palavras-chave)**, digitadas pelos usuários, que correspondam a uma solicitação (Gostaria de falar com um atendente ou me transfira para um atendente, gostaria de falar com alguém);
- 5.1.7. A plataforma deverá registrar o número do atendimento único (protocolo) e informa-lo aos assistidos no início da interação;
- 5.1.8. No caso do atendimento via WhatsApp, deverá permitir a seleção em árvore de atendimento conforme um caractere pré-definido (ex: **1**) Agendar Visita; **2**) Consulta a Calendário; **3**) Falar com atendente);
- 5.1.9. A ferramenta deverá ser omnichannel, interagir com a API oficial do WhatsApp Business e via assistente no Site da Emater-DF;
- 5.1.10. Quando o atendimento for transferido para um humano, a solução deverá ser capaz de apresentar a fila de espera, informando a posição do usuário na fila de atendimento;
- 5.1.11. Deverá realizar o encaminhamento do histórico do atendimento realizado pelo Bot a um atendente humano com repasse de todas as iterações, como forma de não duplicar os esforços e de trazer uma experiência mais agradável ao usuário, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações já prestadas durante o atendimento inicial, em caso de solicitação não prevista na cadeia de atendimento ou quando selecionada a opção “Quero falar com um atendente”;
- 5.1.12. Deverá realizar consulta e atualização através de iterações via Webservice/API REST com até três sistemas ou em tabelas auxiliares, conforme os requisitos abaixo:

- 5.1.12.1. Durante uma sessão de atendimento, deverá realizar consulta a agenda disponível em sistema legado da Emater-DF, bem como registro de agendamento para atendimento presencial em uma das unidades da Emater-DF identificando o solicitante, data, hora e unidade onde será atendido;
- 5.1.12.2. Durante uma sessão de atendimento, deverá consultar base de dados em sistema legado da Emater-DF, para identificação do usuário e retornar informações relacionadas ao cadastro do identificado (nome, cpf, local da propriedade, dentre outros), visando melhorar a personalização do atendimento;
- 5.1.12.3. Toda documentação para acesso a informações / integração do assistente virtual com sistemas legados da Emater-DF via Webservices/API's REST, bem como a construção de scripts e ajustes nestes sistemas para permitir a comunicação e fornecimento dos dados a serem requisitados, serão realizadas pela Contratante, assim como a disponibilização e apoio de especialista no sistema legado serão de responsabilidade da Emater-DF, ficando a contratada, responsável apenas pela construção de rotinas API REST para realizar a requisição destes dados por parte do Assistente Virtual;
- 5.1.12.4. Deverá disparar mensagens automáticas via Whatsapp para números de telefones de usuários cadastrados, de forma automática, para divulgar informes, eventos e campanhas e outras informações também cadastradas, mediante programação prévia;
- 5.1.12.5. Realizar registro de informações do atendimento (duração, data, hora, dia, assunto ou departamento) realizado tanto pelo ChatBot inteligente (onde não foi necessária a interação Humana) quando em situações onde o atendimento é encaminhado para um atendente humano;
- 5.1.13. Realizar o encaminhamento do atendimento a um operador humano, em caso de não obter resposta ao questionamento ou mediante a seleção da opção, pelo usuário, conforme script de atendimento;
- 5.1.14. Poderão ser criados até 2 BOTS (Robôs), um voltado ao atendimento o público interno (servidores da Emater-DF), com fluxos e subfluxos atrelados a finalidades de prestar informações sobre determinadas áreas internas da Empresa, e outro para o público externo, voltado ao atendimento ao público-alvo da Emater-DF;
- 5.1.15. Cada BOT deverá possuir árvore de atendimento com abordagem de até 10 assuntos principais e até 6 subníveis de decisão para cada assunto, podendo realizar até 90 respostas possíveis;
- 5.1.16. Deverá ser responsável por responder perguntas e realizar iterações com usuários sem a interferência humana, buscando esclarecer dúvidas a respeito de diversos serviços e produtos oferecidos pela EMATER-DF, conforme script de atendimento definido previamente, podendo haver transbordo para atendimento humano, caso o usuário assim solicite ou caso o BOT não consiga responder corretamente a um questionamento.

6. DA GESTÃO DO ASSISTENTE

- 6.1. A solução deverá possuir área de administração, disponível na Web, com domínio e hospedagem de responsabilidade da contratada, com acesso via usuário e senha;
- 6.2. Idioma em português- Brasil;
- 6.3. Deverá permitir a criação de fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões, perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários, de forma simples, sem necessidade de codificação em linguagem de programação;
- 6.4. A solução deverá apresentar relatório de palavras ou perguntas não conhecidas / respondidas pelo Assistente, ranqueadas conforme a quantidade de ocorrências, possibilitar a associação a uma resposta (treinamento do Robô) de forma simples, nesta mesma tela;
- 6.5. A solução deverá permitir o constante aprimoramento do entendimento das perguntas feitas pelos consumidores, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento e web links de referência (atualização de assuntos, respostas links dentre outros);
- 6.6. Deverá permitir a criação de usuários para operação do sistema, criação de departamentos para os quais serão encaminhados os atendimentos (transbordo humano), que tratarão de assuntos específicos e atendentes, que estabelecerão conversas via chat com os assistidos, tais atendentes, poderão ser relacionados a um ou a vários departamentos;
- 6.7. Permitir a definição de intervalo de atendimento e apresentar mensagem para informar ao assistido, da impossibilidade de atendimento humano em caso seja aberta uma sessão de atendimento fora do horário/dias definidos(fins de semana, feriados, etc);
- 6.8. Possuir pesquisa de satisfação, e relatório referente à avaliação dos chamados;
- 6.9. Possuir relatório de duração de chamados, de chamados por operador, de chamados por departamento, chamados resolvidos pelo assistente virtual, chamados perdidos (caso o atendimento não ocorra dentro de um determinado prazo);
- 6.10. Deverá possuir usuário com privilégio para acessar relatórios de atendimentos, os quais serão restritos aos atendentes.

7. DA GESTÃO DOS CHAMADOS

- 7.1. A Contratada deverá disponibilizar plataforma de gestão para onde deverão ser encaminhadas as requisições/sessões de atendimento realizadas via Whatsapp / Site que foram encaminhadas para atendentes (transbordo).
- 7.2. O cálculo de interações, para fins de contabilização dos chamados, deverá ser realizado a partir de um atendimento (sessão). Entende-se por sessão, o diálogo completo com consumidor (via chat WhtasApp e Site Institucional), válido pelo período de 24 horas a partir da primeira interação, independente do quantitativo de mensagens trocadas e respondidas;
- 7.3. A solução deve possuir controle de acesso via login/senha;
- 7.4. A solução deverá possuir ambiente de operação, onde os atendentes, que estarão associados a um ou mais departamentos, possam realizar os atendimentos às solicitações não solucionadas pelo ChatBot inteligente ou que, a pedido do usuário foram encaminhadas ao atendente humano;
- 7.5. As interações usuário/atendente, deverão ocorrer em um ambiente com estilo mensageria(Chat), podendo ser enviados fotos, vídeos, links e audio.
- 7.6. A plataforma deverá exibir os atendentes on-line e off-line;
- 7.7. O sistema deverá recuperar e listar os chamados que não foram atendidos pelo BOT, e que foram encaminhados para atendimento humano (transbordo);
- 7.8. Todos os chamados poderão ser consultados, reabertos, encaminhados e complementados;
- 7.9. O atendente, ao final do atendimento, poderá mudar o status do chamado para solucionado, neste momento o sistema deverá apresentar uma pesquisa de satisfação ao assistido, que deverá ser armazenada e apresentada em relatório específico;
- 7.10. O tempo de vida dos chamados poderá ser ajustado conforme a necessidade;
- 7.11. Chamados não atendidos em um determinado período de tempo, deverão ser encerrados com o status de não atendidos;
- 7.12. O operador poderá mudar o status do chamado para pendente e retomá-lo posteriormente, dentro do prazo de sessão de atendimento;
- 7.13. O operador, poderá transferir o chamado a um outro departamento ou atendente;
- 7.14. O operador deverá selecionar o chamado a ser atendido para iniciar a conversa;

- 7.15. O operador, assim que conectado na plataforma, deverá visualizar os chamados pendentes, por departamento e por ordem cronológica de abertura;
- 7.16. A solução deverá possuir licenciamento para até **20(vinte)** atendentes/supervisores.
- 7.17. A Contratada deverá manter backup atualizado da base de dados;

8. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DADOS ARMAZENADOS

- 8.1. São reservados à Contratante o direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, a estrutura da árvore de atendimento, fluxos, especialização do BOT, da documentação desenvolvida para conexão com o Webservice do órgão, da estrutura dos chatbots, ou seja, daquilo que for desenvolvido de solução e documentação durante a vigência do contrato, de forma permanente, permitindo à CONTRATANTE distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;
- 8.2. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, a documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da CONTRATANTE, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis;
- 8.3. Os dados relativos aos atendimentos, às bases de conhecimento e às configurações, scripts, respostas pré-definidas, cadeia de atendimento, histórico das conversas realizadas com os assistidos, deverão estar disponíveis à Contratante em formato interpretável por máquina, passíveis de importação e em até 180 dias após o encerramento do contrato;
- 8.4. Todos os scripts e cadeias de atendimento deverão ser documentados e entregues à contratante em até 30(trinta) dias de solicitação formal;
- 8.5. Ao término do contrato, em caso de não renovação ou de nova licitação em que a contratada não logre êxito, toda a documentação e bases de dados contendo os atendimentos, árvores de decisão, mapeamento de intenções (respostas a perguntas), com exceção de códigos-fontes inerentes à própria solução, deverão ser integralmente fornecidos à EMATER-DF, em formato passível de leitura por máquina;
- 8.6. Toda documentação, inteligência e dados do negócio bem como das conversas estabelecidas deverá ser mantido como dado **SIGILOSO** e obedecer a critérios de segurança e criptografia. Deverão ser mantidos pela contratada pelo período de 180 dias após o encerramento do contrato, quando, deverão ser excluídos definitivamente de suas bases de dados;
- 8.7. A contratada não poderá em hipótese nenhuma, ceder, vender ou utilizar para vantagem própria as informações contidas nas iterações.
- 8.8. A contratada, caracterizada como "Operador de Dados" (pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador) conforme inciso VII do artigo 5º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) LEI Nº 13.709 de 14 de agosto de 2018, deverá se submeter integralmente às recomendações desta Lei, e às orientações e supervisão da Emater-DF, denominada neste contexto como "Controlador de Dados."

9. WHATSAPP BUSINESS (LOTE II)

- 9.1. A contratada deverá ser parceiro oficial do FACEBOOK/Whatsapp Business (Business Service Provider), a comprovação deverá ser via carta ou contrato.
- 9.2. Durante a duração do contrato deverá prover conta oficial do Whatsapp Business, em número proprietário da EMATER-DF, de forma a realizar a a gestão e iteração com a API oficial do aplicativo, visando a disponibilização do ChatBot, de forma segura, obedecendo as normas de serviço do FACEBOOK;
- 9.3. Deverá ser responsável pelo Setup da ferramenta e de qualquer iteração junto ao FACEBOOK, visando a implantação e integração do Assistente Virtual via Whatsapp;
- 9.4. Deverá estar disponível para contato e iteração com a contratada vencedora do lote I, de forma a viabilizar a integração do ChatBot com o Whatsapp;
- 9.5. A aquisição dos dois lotes poderá ser feita por uma única empresa visando a padronização e gestão integral da solução.
- 9.6. O recebimento definitivo deste lote deverá ocorrer em até 10 dias após a disponibilização da API, comprovação de registro e habilitação no número de telefone a ser indicado;
- 9.7. O pagamento do item 1 do lote II deverá ser realizado mensalmente;
- 9.8. O pagamento do item 2 do lote II se dará pela apuração do saldo de sessões de atendimento e de envio de mensagens HSM (mensageria ativa), ou seja, mediante a solicitação e envio de mensagens ativas;

10. TREINAMENTO E EVOLUÇÃO COM TUTORIA

- 10.1. Treinamento com material fornecido pela Contratada, podendo ser presencial, nas dependências da Contratada ou via Videoconferência, para turma de 15 alunos;
- 10.2. Deverá contemplar a operação do gestor da ferramenta, acesso a relatórios de atendimento, a administração dos usuários e departamentos e plataforma de atendimento (transbordo humano);
- 10.3. Contemplar a administração da árvore de decisão mapeada e a reclassificação de questões não respondidas ou respondidas erroneamente, como forma de aumentar o aprendizado e melhorar a produtividade/assertividade do Assistente Virtual inteligente;
- 10.4. Contemplar a implantação de um novo fluxo ou rotina de atendimento, disponibilização de weblinks, imagens e respostas pré-definidas;
- 10.5. Após o treinamento, a evolução da ferramenta deverá ser realizada com o acompanhamento da Contratante, através de reunião quinzenal, ou excepcionalmente, mediante agendamento prévio, onde deverão ser propostas ações, programações e implementações, relatório de perguntas não respondidas pelo BOT, dentre outras ações, visando melhorar a eficiência do BOT, conforme necessidade da Emater-DF e diretrizes a serem apresentadas pela mesma, transferir o conhecimento e esclarecer dúvidas em relação a operação da plataforma.

11. DA COMPROVAÇÃO

- 11.1. Aceita a proposta do licitante detentor do menor preço, este deverá comprovar sua condição de habilitação, na forma determinada neste Edital, o qual, para fins de comprovação da capacidade técnica, a empresa deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica fornecida por pessoa jurídica de direito público ou privado, declarando realizado ou estar realizando serviços de ChatBot inteligente com integração com WhatsApp Business Corporativo;
- 11.2. Serão descartados os Atestados de Capacidade Técnica que não utilizaram tecnologia presente no edital e WhatsApp Business;
- 11.3. Documento de aprovação na PROVA DE CONCEITO – POC, realizada pela licitante vencedora, devidamente assinado por autoridade técnica competente da EMATER, nos moldes do Anexo I do Termo de Referência no qual a licitante deverá promover a implantação dos fluxos lá contidos;

15.2. Em relação ao LOTE I, por se tratar de serviço com característica indivisível, não haverá cota de 25% reservada à ME/EPP conforme art. 48. da Lei 123/2006.

16. DA PROVA DE CONCEITO – POC E ETAPA PILOTO

16.1. Após o processo licitatório, a vencedora será convocada, ainda na fase de apresentação de propostas, para execução da POC, que deverá ter duração de até 5 dias úteis. A convocação deverá ser respondida em até 24 horas úteis a contar do recebimento da mesma. Na resposta, a licitante deverá indicar claramente se aceita ser submetida a POC (conforme cenário descrito no Anexo I do Termo de Referência). Em caso de desistência, a licitante terá sua proposta desconsiderada sendo convocada a próxima proposta, cumprindo o mesmo rito, e assim sucessivamente até a apuração de uma proposta que atenda às especificações do termo de referência e apresente a solução implementada, que atenda a, no mínimo 95% (noventa e cinco por cento) do fluxo apresentado no Anexo I do Termo de Referência;

16.2. A PROVA DE CONCEITO – POC, deverá ser realizada de forma prática, fazendo uso direto das soluções que serão entregues à CONTRATANTE, em ambiente controlado, em infraestrutura computacional da licitante, mostrando cada serviço e as principais características da solução, promover a apresentação da ferramenta a equipe técnica da EMATER-DF de forma a validar as especificações técnicas contidas no anexo I do Termo de Referência antes da homologação do resultado da licitação;

16.3. A licitante deverá ajustar a ferramenta de forma a comprovar a possibilidade de implantação dos requisitos funcionais levantados neste termo e em seu anexo I (POC), não contemplando, neste momento, a customização dos fluxos de atendimentos propostos e iterações com webservices e sistema legado da Emater-DF;

16.4. A Equipe Técnica da Emater-DF, deverá avaliar a solução implementada a título de POC em até 10 dias úteis, findo este prazo, deverá apresentar relatório indicando o Atendimento ou Não Atendimento à POC. Em caso de não atendimento, a licitante terá sua proposta recusada e a próxima licitante será convocada.

17. DO RECEBIMENTO DEFINITIVO DO OBJETO

17.1. A implantação do lote II, API Oficial Whatsapp Facebook para número de telefone Emater-DF deverá ser realizada em até 10 dias úteis a partir da solicitação formal da Contratante.

17.2. A implantação do Assistente com Chatbot, constante no Lote I, deste Termo de Referência, deverá ser realizada com a disponibilização do Assistente (ChatBot) no Site da Emater-DF, juntamente com disponibilização da solução via Nº de Whatsapp da Contratante de um BOT para atendimento externo, que deve compreender a customização, de ao menos uma árvore de atendimento inicial com até 4 níveis de decisão, onde deverão estar configurados inicialmente até 4 fluxos iniciais, contendo cada um destes, até 4 subfluxos, contabilizando até 64 respostas automáticas, cadastro dos atendentes e supervisores e treinamento previsto, o prazo para implantação desta primeira versão é de 45 (quarenta e cinco) dias corridos;

17.3. A criação, alteração e correção de fluxos ou de qualquer ajuste previsto nas especificações técnicas, deverá ser solicitada pela Contratante, formalmente, através de formulário próprio, que contemple todos os passos, especificações e fluxos a serem implantados.

17.4. O tempo para implantação do primeiro fluxo deverá contar a partir de solicitação formal da Contratante, com o desenho dos fluxos a serem implementados contendo as possíveis iterações entre os usuários e o assistente virtual. A contratada terá até 45 dias corridos para a implantação e entrega do objeto (primeira versão) contemplando a preparação do ambiente e setup inicial da ferramenta.

17.5. A Contratada deverá implementar a solução em ambiente de infraestrutura computacional próprio.

17.6. O recebimento definitivo ocorrerá em **5(cinco) dias** a contar da data da entrega, pela equipe técnica da Emater-DF;

18. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

18.1. A vigência será de 24 (vinte e quatro) meses, contados da data da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado até o limite do disposto em lei.

19. DO PAGAMENTO:

19.1. Para o lote II, item 1, o pagamento deverá ser efetuado mensalmente após a disponibilização da API Oficial Whatsapp Facebook para número de telefone Emater-DF e recebimento definitivo do objeto. Para o item 2 (messenger ativa), o pagamento deverá ser realizado ocasionalmente, mediante utilização do serviço e contabilização da mensageira(mensagens ativas enviadas);

19.2. Para o lote I, os pagamentos serão realizados mensalmente, proporcional aos meses contratados, com início em 30 dias após a implantação em ambiente de produção (recebimento definitivo) da primeira versão do assistente virtual, conforme item 17.2;

19.3. As empresas com sede ou domicílio no Distrito Federal, com créditos de valores iguais ou superiores a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), os pagamentos serão efetuados exclusivamente, mediante crédito em conta corrente, em nome do beneficiário junto ao banco de Brasília S/A – BRB. Para tanto, deverão apresentar o número da conta corrente e agência onde deseja receber seus créditos, de acordo com o decreto nº 32.767/2011;

19.4. Empresas de outros estados que não tenham filiais ou representações no Distrito Federal poderão indicar conta corrente de outro banco, conforme decreto nº 32.767/2011.

20. DA CONDIÇÃO DE PARTICIPAÇÃO

20.1. Como condição de habilitação da empresa licitante, esta deverá apresentar declaração atestando que não possui em seu quadro societário, servidor público da ativa ou empregado de empresa pública ou de sociedade de economia mista.

20.2. Relativos à Qualificação Técnica:

20.2.1. A licitante deverá apresentar atestado(s), emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) que a licitante já implantou solução semelhante.

21. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

21.1. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita ou não pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;

21.2. Cumprir as normas internas da EMATER-DF, bem como aquelas que regulam as ações de higiene e segurança do trabalho;

21.3. Responsabilizar-se por todas as despesas diretas ou indiretas tais como: salários, transportes, encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e de ordem de classe, indenizações e quaisquer outras que forem devidas aos seus empregados no cumprimento de suas obrigações;

- 21.4. Manter durante a execução do contrato todas as **condições de habilitação** e qualificação bem como as que comprovem sua compatibilidade com as obrigações assumidas;
- 21.5. A CONTRATADA deverá se responsabilizar pela qualidade dos serviços executados/fornecidos inclusive a promoção de readequações, sempre que detectadas impropriedades que possam comprometer a consecução do objeto contratado;
- 21.6. A CONTRATADA deverá permitir o livre acesso aos documentos e registros contábeis, aos servidores dos órgãos ou entidades públicas concedentes ou contratantes, bem como aos órgãos de controle interno e externo;
- 21.7. A CONTRATADA prestará a garantia contratual de 5%(cinco por cento) sobre o valor do contrato, conforme § 2º do art. 70 da Lei 13.303 de 30/06/2016 .

22. **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- 22.1. Informar à CONTRATADA e seus prepostos, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento para a entrega dos serviços; prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;
- 22.2. Comunicar prontamente a Contratada toda e qualquer anormalidade verificada bem como nos softwares fornecidos, e/ou nos serviços executados;
- 22.3. Designar empregado ou comissão para fiscalização da entrega e da prestação da garantia do objeto desse Termo de Referência;
- 22.4. Rejeitar no todo ou em parte os objetos entregue em desacordo com as especificações contidas neste Termo de Referência;
- 22.5. Exercer a fiscalização dos bens e serviços, na forma prevista na Lei nº 13.303 de 30/06/2016, inclusive do cumprimento das obrigações e encargos sociais e trabalhistas pela CONTRATADA, no que se refere à execução do contrato;
- 22.6. Verificar prazos, garantias, certidões e atestar notas fiscais;
- 22.7. Efetuar o pagamento em conformidade com a legislação vigente no Distrito Federal.

23. **DO CONTRATO E DA GARANTIA CONTRATUAL**

- 23.0.1. O Contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado até o limite do disposto em lei.
- 23.0.2. O Contrato passa a vigorar a partir de sua assinatura ou do recebimento do empenho pela contratada, com vigência adstrita à vigência dos respectivos créditos orçamentários, nos termos da Lei nº 13.303/2016, combinada com o Regulamento de Licitações e Contratos da Emater-DF.
- 23.0.3. Na assinatura do contrato será exigida a garantia contratual no percentual de 5%(cinco por cento) do valor do contrato, podendo ser prestada, a critério da contratada, em uma das modalidades abaixo:
- 23.0.4. a) caução em dinheiro;
- 23.0.5. b) seguro-garantia, ou
- 23.0.6. c) fiança bancária.

24. **DA FISCALIZAÇÃO**

- 24.1. A entrega dos serviços será acompanhada e fiscalizada por executor interno do ajuste, especialmente designado, que anotarà em registro próprio todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, além das atribuições contidas nas Normas de Execução Orçamentária e Financeira do Distrito Federal;
- 24.2. Conforme disposto no art. 76 do RLC-EMATER-DF é permitida de contratação de terceiros para assistir e subsidiar o executor do ajuste/empenho, de informações pertinentes a essa atribuição;
- 24.3. Não obstante a Contratada seja única e exclusiva responsável pela execução do objeto definidos neste edital e seus anexos, a Contratante reserva-se o direito de exercer a mais ampla fiscalização sobre o mesmo, por intermédio de representante especificamente designado, sem que de qualquer forma restrinja essa responsabilidade, podendo:
- 24.4. Exigir a substituição de qualquer empregado ou preposto da contratada que, a seu critério, venha a prejudicar o bom andamento dos serviços;
- 24.5. Determinar a correção dos materiais que apresentarem falhas, erros ou incorreções, lavrando termo de ocorrência do evento.

25. **DAS PENALIDADES:**

- 25.1. Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições dispostas neste Termo de Referência, serão aplicadas as penalidades estabelecidas no Regulamento de Licitações e Contratos da EMATER-DF, facultada à EMATER-DF, a rescisão unilateral do contrato.

26. **DO FORO:**

- 26.1. Fica eleito o foro da Justiça do Distrito Federal para dirimir quaisquer controvérsias não solucionadas administrativamente oriundas do cumprimento das obrigações estabelecidas.

27. **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 27.1. Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a ouvidoria de combate a corrupção, no telefone 0800-6449060.

ANEXO I ao Termo de Referência (Fluxos - Prova de Conceito POC)

28. **ANEXO I – PROVA DE CONCEITO**

A licitante deverá implantar o fluxo de atendimento abaixo, como forma de comprovação de capacidade de execução:

- 28.1. O sistema cumprimenta o usuário: "Bem vindo ao atendimento virtual da GETIN, selecione as opções abaixo para iniciar:"
- 28.1.1. **(1)** Suporte Técnico (e-mail, computador não liga, acesso a rede, etc);
- 28.1.2. **(2)** Sistemas (EmaterWeb, Pannel de Resultados);
- 28.1.3. **(3)** Problemas de Conexão de Rede e VPN(Teletrabalho);
- 28.1.4. **(4)** SEI - Sistema Eletrônico de Informações;
- 28.1.5. **(5)** Atendimento do Gerente.
- 28.2. Caso o usuário selecione a opção **(1)** Suporte Técnico, a plataforma deverá apresentar as seguintes opções:
- 28.2.1. Digite **(1)** caso Seu computador não acessa a rede;
- 28.2.2. Digite **(2)** caso queira acessar meu e-mail institucional e não consegue;
- 28.2.3. Digite **(3)** se seu Escritório está desconectado da Rede.
- 28.3. Caso o usuário selecione a opção **(1)** caso Seu computador não acessa a rede, o sistema deverá apresentar as seguintes informações:
- 28.3.1. Você pode realizar as seguintes verificações ?
- 28.3.2. Verificar se o cabo de rede está conectado (um indício é verificar se o led da placa de rede está piscando. Tente desconectar e conectar novamente.
- 28.3.3. Caso tenha telefone Voip, verifique também se os cabos estão bem conectados
- 28.3.4. Verificar se o seu nome de usuário de rede está correto, caso negativo, clique em trocar usuário e informe o seu usuário de rede
- 28.3.5. Já tentou reiniciar o computador ?
- 28.3.6. Digite **(1)** para se conectar a um atendente, se mesmo cumprindo as etapas acima, não obteve sucesso
- 28.3.7. Digite **(0)** para sair, caso tenha obtido sucesso com as recomendações acima.
- 28.3.8. Caso o usuário selecione a opção 1 a plataforma realiza o transbordo para o grupo de atendimento SUPORTE.
- 28.3.9. Caso selecione a opção **0** , é encerrado o atendimento
- 28.4. Caso o usuário selecione a opção 2) caso queira acessar meu e-mail institucional e não consegue, a plataforma apresenta as seguintes informações :
- 28.4.1. Caso queira acessar via web,o acesso ao WebMail pode ser realizado através do <http://cas.gdfnet.df.gov.br> , basta informar seu e-mail e senha;
- 28.4.2. Caso queira configurar o software outlook em seu computador é bem simples: Basta Acessar o office Outlook, informar seu e-mail e senha, caso não obtenha sucesso, clique em configurações avançadas e altere o servidor para "cas.gdfnet.df.gov.br";
- 28.4.3. Caso queira configurar o outlook em aplicativos móveis, o manual está aqui (<https://drive.google.com/open?id=1x21MkdKsTdTSE-t6itp5TBFg5rHP6hm>);
- 28.4.4. Digite **(1)** para ser conectado ao atendente, caso não tenha obtido sucesso após realizar as etapas acima;
- 28.4.5. Digite **(0)** para sair, caso tenha obtido sucesso com as recomendações acima;
- 28.4.6. Caso o usuário selecione a opção **1** a plataforma realiza o transbordo para o grupo de atendimento SUPORTE;
- 28.4.7. Caso selecione a opção **0**, é encerrado o atendimento.
- 28.5. Caso o usuário selecione a opção **(3)** "se seu Escritório está desconectado da Rede", a plataforma apresenta as seguintes informações :
- 28.5.1. Primeiro, você precisa desligar e religar o no-break pois pode ser que isso resolva o problema (aguarde 10 minutos);
- 28.5.2. Caso o problema ainda persista, por favor digite **(1)** para conectarmos você a um atendente;
- 28.5.3. Digite (0) para sair, caso tenha obtido sucesso com as recomendações acima;
- 28.5.4. Caso o usuário selecione a opção **1** a plataforma realiza o transbordo para o grupo de atendimento SUPORTE;
- 28.5.5. Caso selecione a opção 0, é encerrado o atendimento.
- 28.6. Caso o usuário selecione a opção **(2)** Sistemas(EmaterWeb, Pannel de Resultados), a plataforma apresenta as seguintes opções:
- 28.6.1. Tecla **(1)** Portal Rural;
- 28.6.2. Caso usuário selecione a opção **(1)** a plataforma realiza o transbordo para o grupo de atendimento SISTEMAS;
- 28.6.3. Tecla **(2)** Emater Web e Pannel de Resultados;
- 28.6.4. Conectar ao Grupo de atendimento SISTEMAS;
- 28.6.5. Caso o usuário selecione a opção **(3)** Problemas com VPN(Teletrabalho), a plataforma apresenta as seguintes informações:
- 28.6.5.1. Você seguiu os passos do manual (link para site ou youtube, a ser apresentado pela Emater-DF) para realizar a configuração de VPN), teletrabalho o processo SEI 00072-00000977/2020-71 também tem informações que podem te ajudar, lembre-se de ;
- 28.6.5.2. Habilitar o firewall do computador;
- 28.6.5.3. Verificar se o antivirus está atualizado;
- 28.6.5.4. Atualizações do Windows estão OK;
- 28.6.5.5. É necessário que um computador da empresa esteja ligado e que você tenha o endereço IP do seu computador;

1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e menor de 16 anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos.

.....-....., de de 2021.

.....

(assinatura do representante legal)

C) DECLARAÇÃO DE FATOS IMPEDITIVOS

A empresa, inscrita no CNPJ/MF nº, declara à EMATER-DF, sob as penas da Lei, que inexistente fato impeditivo de sua participação no **Pregão nº 0xx/20xx** e que se compromete a informar qualquer fato superveniente que a impeça de participar de licitação.

.....-....., de de 2021.

.....

(assinatura do representante legal)

D) DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA, EMPRESA DE PEQUENO PORTE E COOPERATIVA

A empresa, inscrita no CNPJ/MF nº, declara à EMATER-DF, sob as penas da Lei, que é (Microempresa, Empresa de Pequeno Porte ou Cooperativa, conforme o caso).

.....-....., de de 2021.

.....

(assinatura do representante legal)

E) DECLARAÇÃO DE PARENTESCO

Eu, (nome), (nacionalidade), (estado civil), (profissão), inscrito no CPF/MF sob o nº xxxxxxxxxxxx, portador da Cédula de Identidade nº xxxx, residente e domiciliado no endereço xxxxxxxx, nº xxx, bairro xxxxx, CEP xxxxx, cidade xxxxx, Estado xxxxx, representante legal da (Empresa) xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, pessoa jurídica de direito privado (ou o tipo que for), com sede na xxxxxxxxx, inscrita no CNPJ/MF sob o nº xxxxxxxxxxxx DECLARO, para os devidos fins e sob as penas da lei, que NÃO sou cônjuge, companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consangüinidade ou afinidade, até o terceiro grau, de qualquer integrante do quadro de Dirigentes/funcionários da EMATER-DF e ex-empregados até 6 (seis) meses após sua demissão do quadro de pessoal da Entidade, conforme exigência de vedação ao nepotismo prevista na Súmula Vinculante n.º 13 do Supremo Tribunal Federal e regulamentada pelo Decreto n.º 7.203, de 04 de Junho de 2010.

Esta declaração visa atender as orientações do TCU, Acórdão 1195/2006 e artigo 1º do Decreto n. 7.203 de 04/06/2010, bem como, do artigo 8º do Decreto Distrital 32.751/2011.

Por ser expressão da verdade, assumo inteira responsabilidade pela declaração ora prestada, sob as penas da lei. Local e Data. Assinatura do Representante Legal da Empresa (Pessoa devidamente autorizada pelo ato constitutivo para assinar pela empresa - Nome Legível)

*Parentesco: pai/mãe, padrasto/madrasta, filhos, irmãos, tios, sobrinhos, avós, netos, bisavós, bisnetos do servidor e de seu cônjuge/companheiro, bem como nas relações homoafetivas.

F) DECLARAÇÃO PARA OS FINS DO DECRETO N° 39.860, DE 30 DE MAIO DE 2019

ÓRGÃO/ENTIDADE	
PROCESSO	
MODALIDADE DE LICITAÇÃO	
NÚMERO DA LICITAÇÃO	
LICITANTE	
CNPJ/CPF	
INSCRIÇÃO ESTADUAL/DISTRITAL	
REPRESENTANTE LEGAL	
CPF	

A pessoa física ou jurídica acima identificada, por intermédio de seu representante legal, declara que não incorre nas vedações previstas no art. 9º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no art. 1º do Decreto nº 39.860, de 30 de maio de 2019. Essa declaração é a expressão da verdade, sob as penas da lei.

Brasília, ____ de _____ 2021

Assinatura

ANEXO IV

REGULAMENTO DE LICITAÇÃO E CONTRATOS DA EMATER-DF (Parte)**CAPÍTULO III - DOS CONTRATOS****SEÇÃO IV – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

Art. 86. Os contratos devem conter cláusulas com sanções administrativas a serem aplicadas em decorrência de atraso injustificado na execução do contrato, sujeitando o contratado a multa de mora, na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato.

§ 1º. A multa a que alude este artigo não impede que a Emater-DF rescinda o contrato e aplique as outras sanções previstas neste Regulamento.

§ 2º. A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia do respectivo contratado.

§ 3º. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Emater-DF ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

Art. 87. Pela inexecução total ou parcial do contrato a Emater-DF poderá, garantida a prévia defesa, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa, na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato;

III - suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Emater-DF, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

§ 1º. Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Emater-DF, cobrada administrativamente ou ainda judicialmente.

§ 2º. As sanções previstas nos incisos I e III do caput poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, devendo a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, ser apresentada no prazo de 10 (dez) dias úteis.

Art. 88. As sanções previstas no inciso III do art. 87 poderão também ser aplicadas às empresas ou aos profissionais que, em razão dos contratos regidos por este Regulamento:

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

II - tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

III - demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Emater-DF em virtude de atos ilícitos praticados.

Art. 89. Os editais da Emater-DF poderão conter sanções específicas para quem, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato; deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame; ensejar o retardamento da execução contratual; não mantiver a proposta; falhar ou fraudar na execução do contrato; comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.

DECRETO Nº 26.851, DE 30 DE MAIO DE 2006. (Parte)

Regula a aplicação de sanções administrativas previstas nas Leis Federais nos 8.666, de 21 de junho de 1993 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos), e 10.520, de 17 de julho de 2002 (Lei do Pregão), e dá outras providências.

A GOVERNADORA DO DISTRITO FEDERAL, no uso das atribuições que lhe conferem o inciso VII, art. 100 da Lei Orgânica do Distrito Federal, e tendo em vista o disposto nos arts. 81, 86, 87 e 88 da Lei Federal no 8.666, de 21 de junho de 1993, e no art. 7o da Lei Federal no 10.520, de 17 de julho de 2002, bem como o disposto no art. 68 da Lei Federal no 9.784, de 29 de janeiro de 1999, e ainda, a centralização de compras instituída nos termos da Lei Distrital no 2.340, de 12 de abril de 1999, e as competências instituídas pela Lei Distrital no 3.167, de 11 de julho de 2003, DECRETA:

CAPÍTULO I**DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS****SEÇÃO I****Disposições Preliminares**

Art. 1o A aplicação das sanções de natureza pecuniária e restritiva de direitos pelo não cumprimento das normas de licitação e/ou de contratos, em face do disposto nos arts. 81, 86, 87 e 88, da Lei Federal no 8.666, de 21 de junho de 1993, e no art. 7o da Lei Federal no 10.520, de 17 de julho de 2002, obedecerá, no âmbito da Administração Direta, Autárquica, Fundacional e das Empresas Públicas do Distrito Federal, às normas estabelecidas neste Decreto.

Parágrafo único. As disposições deste Decreto aplicam-se também aos ajustes efetuados com dispensa e inexigibilidade de licitação, nos termos do que dispõe a legislação vigente, e ainda às licitações realizadas pelas Administrações Regionais,

até o limite máximo global mensal estabelecido no art. 24, incisos I e II, da Lei Federal no 8.666, de 21 de junho de 1993, nos termos do disposto no § 1o do art. 2o da Lei Distrital no 2.340, de 12 de abril de 1999.

SEÇÃO II**Das Espécies de Sanções Administrativas**

Art. 2o As licitantes e/ou contratadas que não cumprirem integralmente as obrigações assumidas, garantida a prévia defesa, estão sujeitas às seguintes sanções:

I - advertência;

II - multa; e

III - suspensão temporária de participação em licitação, e impedimento de contratar com a Administração do Distrito Federal:

SUBSEÇÃO II

Da Multa

Art. 4º A multa é a sanção pecuniária que será imposta à contratada, pelo ordenador de despesas do órgão contratante, por atraso injustificado na entrega ou execução do contrato, e será aplicada nos seguintes percentuais:

I - 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 9,9%, que corresponde a até 30 (trinta) dias de atraso;

II - 0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, na entrega de material ou execução de serviços, calculado, desde o primeiro dia de atraso, sobre o valor correspondente à parte inadimplente, em caráter excepcional, e a critério do órgão contratante, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias;

III - 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato/nota de empenho, por descumprimento do prazo de entrega, sem prejuízo da aplicação do disposto nos incisos I e II deste artigo;

IV - 15% (quinze por cento) em caso de recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, recusa parcial ou total na entrega do material, recusa na conclusão do serviço, ou rescisão do contrato/nota de empenho, calculado sobre a parte inadimplente; e

V - 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato/nota de empenho, pelo descumprimento de qualquer cláusula do contrato, exceto prazo de entrega.

§ 1º A multa será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma do art. 65, § 8º, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e será executada após regular processo administrativo, oferecido à contratada a oportunidade de defesa

prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, nos termos do § 3º do art. 86 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, observada a seguinte ordem:

I - mediante desconto no valor da garantia depositada do respectivo contrato;

II - mediante desconto no valor das parcelas devidas à contratada; e

III - mediante procedimento administrativo ou judicial de execução.

§ 2º Se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá à contratada pela sua diferença, devidamente atualizada pelo Índice Geral de Preços - Mercado (IGP-M) ou equivalente, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou cobrados judicialmente.

§ 3º O atraso, para efeito de cálculo de multa, será contado em dias corridos, a partir do dia seguinte ao do vencimento do prazo de entrega ou execução do contrato, se dia de expediente normal na repartição interessada, ou no primeiro dia útil seguinte.

§ 4º Em despacho, com fundamentação sumária, poderá ser relevado:

I - o atraso não superior a 5 (cinco) dias; e

II - a execução de multa cujo montante seja inferior ao dos respectivos custos de cobrança.

§ 5º A multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, segundo a natureza e a gravidade da falta cometida, consoante o previsto no Parágrafo único do art. 2º e observado o princípio da proporcionalidade.

§ 6º Decorridos 30 (trinta) dias de atraso, a nota de empenho e/ou contrato deverão ser cancelados e/ou rescindidos, exceto se houver justificado interesse da unidade contratante em admitir atraso superior a 30 (trinta) dias, que será penalizado na forma do inciso II do *caput* deste artigo.

§ 7º A sanção pecuniária prevista no inciso IV do *caput* deste artigo não se aplica nas hipóteses de rescisão contratual que não ensejam penalidades.

ANEXO V

Minuta Termo Contratual

CONTRATO N.º XXXX/2021- GCONV

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA FORNECIMENTO DE SERVIÇO DE CHATBOT INTELIGENTE, INTEGRAÇÃO COM WHATSAPP BUSINESS API OFICIAL CORPORATIVO E SITE INSTITUCIONAL DA EMATER-DF E PARA FORNECIMENTO DE CONTA OFICIAL DO WATSAPP BUSINESS COM ENVIO DE MENSAGENS ATIVAS E PASSIVAS, CELEBRADO ENTRE A EMPRESA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E EXTENSÃO RURAL DO DISTRITO FEDERAL – EMATER-DF E A EMPRESA xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, NA FORMA E CONDIÇÕES A SEGUIR.

PROCESSO SEI Nº 00072-00000455/2021-51

A EMPRESA DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA E EXTENSÃO RURAL DO DISTRITO FEDERAL - EMATER/DF, Empresa Pública vinculada à Secretaria de Estado de Agricultura, Abastecimento e Desenvolvimento Rural – SEAGRI-DF, com sede e foro nesta Capital, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 00.509.612/0001-04, e no CF/DF sob o nº. 07.331.793.001-57, sediada no Parque Estação Biológica, Edifício EMATER-DF, CEP 70.770-915, neste ato, representada por sua Presidente **DENISE ANDRADE DA FONSECA**, portadora do CPF/MF nº 605.559.041-72 e da Cédula de Identidade nº 1.200.314 SSP DF, residente e domiciliada em Brasília - DF, denominada **CONTRATANTE** e de outro lado a empresa xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º xxxxxxxxxxxxxxxx, com sede na xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, xxxxxx, xxxxxxxxxxxxxx - CEP: xxxxxxxx, denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu Representante Legal **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, portador do CPF/MF nº xxxxxxxxxxxxxx e da cédula de identidade nº xxxxx SSP/xx, resolvem celebrar o presente CONTRATO, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO PROCEDIMENTO

O presente Contrato obedece aos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do inciso V, art. 8 do Decreto nº 10.024/2019, recepcionado pelo Decreto Distrital 40.205/2019, Lei nº 13.303/2016, Regulamento de Licitações e Contratos da EMATER-DF, subsidiariamente, pela Lei nº 8.666, de 21 de

junho de 1993 e demais normas aplicáveis, bem como disposições do Termo do Convênios 903742/2020 (xxxxxxx), o Edital do Pregão Eletrônico nº 07/2021 e seus Anexos (xxxxxxxxx) e Proposta Comercial nº SEI xxxxxxx .

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

Contratação de empresa para fornecimento de serviço de ChatBot inteligente e conta oficial do Whatsapp Business, conforme especificações constantes do Termo de Referência 103 (72597745), anexo I do Edital de Licitação PE nº 007/2021-EMATER-DF.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA FORMA E REGIME DE EXECUÇÃO

O Contrato será executado de forma indireta, sob o regime de empreitada por menor preço por grupo, nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos da EMATER-DF (RLC/EMATER-DF) e demais legislações aplicáveis.

CLÁUSULA QUARTA – DO VALOR

O valor total da contratação é de R\$ xxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx), conforme especificação abaixo:

Lote I - Serviço de Assistente Inteligente				
Item	Unid.	Descrição	Quant.	Valor unitário
01	Meses	Implantação, Evolução (tutoria) e integração com sistema legado (via API REST) de Assistente Virtual com ChatBot inteligente via Site da Emater-DF e via aplicativo de Mensageria Whatsapp , incluindo treinamento e conforme especificações do Termo de Referência.	24	R\$
VALOR TOTAL LOTE I				R\$

Lote II - API do WhatsApp Facebook					
Item	Unid.	Descrição	Quant.	Valor Unitário	Valor Total
1	Mês	API Oficial Whatsapp Facebook para número de telefone Emater-DF contemplando 5.000 sessões de atendimento por mês	24	R\$	R\$
2	Mensagem HSM	Envio de mensagem HSM whatsapp (mensageria ATIVA)	20.000	R\$	R\$
VALOR TOTAL LOTE II					R\$

CLÁUSULA QUINTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A despesa decorrente do presente contrato correrá à conta da seguinte dotação orçamentária:

- PROGRAMA DE TRABALHO: 20.606.6201.4107.5666 - ASSISTÊNCIA TÉCNICA E INOVAÇÃO TECNOLÓGICA-DIFUSÃO E MOMENTO DE INOVAÇÕES CIENTÍFICAS-DF ENTORNO
- NATUREZA DA DESPESA: 3.3.90.40
- FONTE DE RECURSO: 232
- OBJETO: Contratação de empresa para fornecimento de serviço de ChatBot inteligente, integração com WhatsApp Business API oficial Corporativo e Site Institucional da EMATER-DF, em conformidade com o Pedido de Compras 3 (55692146) e Termo de Referência 103 (72597745), anexo I do Edital de Licitação PE nº 007/2021-EMATER-DF.
- VALOR: R\$ ----- (-----).

CLÁUSULA SEXTA – DO LOCAL, PRAZO DE EXECUÇÃO E RECEBIMENTO DO SERVIÇO

A implantação do lote II , API Oficial Whatsapp Facebook para número de telefone Emater-DF deverá ser realizada em até 10 dias úteis a partir da assinatura do contrato.

A implantação do Assistente com Chatbot, constante no Lote I , Item I deste Termo de Referência, deverá ser realizada com a disponibilização do Assistente (ChatBot) no Site da Emater-DF, juntamente com disponibilização da solução via Nº de Whatsapp da Contratante de um BOT para atendimento externo, que deve compreender a customização, de ao menos uma árvore de atendimento inicial com até 4 níveis de decisão, onde deverão estar configurados inicialmente até 4 fluxos iniciais, contendo cada um destes, até 4 subfluxos, contabilizando até 64 respostas automáticas , cadastro dos atendentes e supervisores e treinamento previsto no item 4 do lote I, o prazo para implantação desta primeira versão é de 60(sessenta) dias corridos;

A criação, alteração e correção de fluxos ou de qualquer ajuste previsto nas especificações técnicas , deverá ser solicitada pela Contratante, formalmente, através de formulário próprio, que contemple todos os passos, especificações e fluxos a serem implantados.

O tempo para implantação do primeiro fluxo deverá contar a partir de solicitação formal da Contratante, com o desenho dos fluxos a serem implementados contendo as possíveis iterações entre os usuários e o assistente virtual. A contratada terá até 60 dias corridos para a implantação e entrega do objeto (primeira versão) contemplando a preparação do ambiente e setup inicial da ferramenta.

A Contratada deverá implementar a solução em ambiente de infraestrutura computacional próprio.

O recebimento definitivo ocorrerá em **5 (cinco)** dias a contar da data da entrega, pela equipe técnica da EMATER-DF.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO

O pagamento deverá ser efetuado mensalmente conforme a prestação dos serviços e contabilização da mensageira;

O pagamento ficará condicionado à comprovação de regularidade junto à fazenda pública federal, estadual e municipal, assim como regularidade junto à receita federal (CND), fundo de garantia por tempo de serviço (FGTS), tribunal superior do trabalho (CNDT) e apresentação de nota fiscal eletrônica conforme protocolo ICMS 42, de 3 de julho de 2009 e suas alterações;

As empresas com sede ou domicílio no distrito federal, com créditos de valores iguais ou superiores a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), os pagamentos serão efetuados exclusivamente, mediante crédito em conta corrente, em nome do beneficiário junto ao banco de Brasília S/A – BRB. Para tanto, deverão apresentar o número da conta corrente e agência onde deseja receber seus créditos, de acordo com o Decreto Distrital nº 32.767 de 17 de fevereiro de 2011;

Empresas de outros estados que não tenham filiais ou representações no distrito federal poderão indicar conta corrente de outro banco, conforme decreto nº 32.767/2011.

CLÁUSULA OITAVA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

O Contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data de sua assinatura e recebimento definitivo do objeto, podendo ser prorrogado até o limite do disposto em lei.

O Contrato passa a vigorar a partir de sua assinatura ou do recebimento do empenho pela contratada, com vigência adstrita à vigência dos respectivos créditos orçamentários, nos termos da Lei nº 13.303/2016, combinada com o Regulamento de Licitações e Contratos da Emater-DF.

CLÁUSULA NONA - DA GARANTIA

Na assinatura do contrato será exigida a prestação de garantia, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Instrumento Contratual, mediante a escolha de uma das modalidades estabelecidas no §1º, do art. 56, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Informar à CONTRATADA e seus prepostos, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento para a entrega dos serviços; prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;

Comunicar prontamente a Contratada toda e qualquer anormalidade verificada bem como nos softwares fornecidos, e/ou nos serviços executados;

Designar empregado ou comissão para fiscalização da entrega e da prestação da garantia do objeto desse Termo de Referência;

Rejeitar no todo ou em parte os objetos entregue em desacordo com as especificações contidas neste Termo de Referência;

Exercer a fiscalização dos bens e serviços, na forma prevista na Lei nº 13.303 de 30/06/2016, inclusive do cumprimento das obrigações e encargos sociais e trabalhistas pela CONTRATADA, no que se refere à execução do contrato;

Verificar prazos, garantias, certidões e atestar notas fiscais;

Efetuar o pagamento em conformidade com a legislação vigente no Distrito Federal.

Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a Contratada;

Notificar a Contratada, por escrito e com antecedência sobre multas, penalidades quaisquer débitos de sua responsabilidade, bem como fiscalizar a execução do Objeto Contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;

Cumprir as normas internas da EMATER-DF, bem como aquelas que regulam as ações de higiene e segurança do trabalho;

Responsabilizar-se por todas as despesas diretas ou indiretas tais como: salários, transportes, encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e de ordem de classe, indenizações e quaisquer outras que forem devidas aos seus empregados no cumprimento de suas obrigações;

Manter durante a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação bem como as que comprovem sua compatibilidade com as obrigações assumidas;

A CONTRATADA deverá se responsabilizar pela qualidade dos serviços executados/fornecidos inclusive a promoção de readequações, sempre que detectadas impropriedades que possam comprometer a consecução do objeto contratado;

A CONTRATADA deverá permitir o livre acesso aos documentos e registros contábeis, aos servidores dos órgãos ou entidades públicas CONCEDENTES, bem como aos órgãos de controle interno e externo aos processos, documentos, informações, registros contábeis e locais de execução, referentes ao objeto contratado, inclusive nos casos em que a instituição financeira oficial não controlada pela União faça a gestão da conta bancária específica do Convênios.

Zelar pela perfeita execução dos serviços/entrega dos materiais contratados, prestando-os sem interrupção;

Responsabilizar-se por quaisquer danos pessoais e/ou materiais, causados por seus empregados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento pela contratante;

Responsabilizar-se pelas eventuais despesas para execução do serviço ou entrega dos materiais solicitado, qualquer que seja o valor;

Comunicar à contratante, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar, com a devida antecedência, os esclarecimentos necessários;

Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade pelos mesmos;

Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades apontadas pela Contratante na execução do serviço ou entrega dos materiais, atendendo às solicitações do executor do contrato, voltadas ao saneamento e correção da(s) irregularidade(s) verificada(s);

Independentemente de transcrição na proposta, sujeitar-se às demais obrigações estabelecidas no Termo de Referência (Anexo I) do Edital;

Cumprir todas as especificações, obrigações e cláusulas estabelecidas no instrumento convocatório;

Não fazer uso de mão de obra infantil, nos termos da Lei Distrital nº 5.061/2013.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

Toda e qualquer alteração deverá ser processada mediante a celebração de Termo Aditivo, vedada à modificação do objeto, com amparo no art. 81, do Regulamento de Licitações e Contratos da EMATER-DF.

A alteração de valor contratual decorrente do reajuste de preço, compensação ou penalização financeira prevista no Contrato, bem como o empenho de dotações orçamentárias suplementar, até o limite do respectivo valor, dispensa a celebração de aditamento.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS PENALIDADES

O não cumprimento total ou parcial do objeto pactuado implicará na aplicação de penalidade nos termos dos Decretos nºs 10.024/2019, 26.851/2006 e da Lei nº 13.303/2016, combinada com o Regulamento de Licitações e Contratos da EMATER-DF.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO

O Contrato poderá ser rescindido por ato unilateral da CONTRATANTE, reduzido a termo no respectivo processo, na forma prevista no Edital, observado o disposto nos artigos 82 a 85 do Regulamento de Licitações e Contratos da EMATER-DF, sujeitando-se a CONTRATADA às consequências determinadas pelos artigos 87 e 88 desse regulamento, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO EXECUTOR

A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por executor interno do contrato, especialmente designado pela CONTRATANTE, que anotará em registro próprio todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, além das atribuições contidas nas Normas de Execução Orçamentária e Financeira do Distrito Federal.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA PUBLICAÇÃO

A eficácia do Contrato fica condicionada à publicação resumida do instrumento pela CONTRATANTE, na Imprensa Oficial, até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias daquela data, de acordo com o Parágrafo Segundo do art. 51, da Lei n.º 13.303/2016.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

O esclarecimento de dúvidas de ordem técnica poderá ser realizado com o executor do contrato, de segunda à sexta-feira, exceto feriados, entre 8h00m e 11h00m ou entre 13h00m e 16h00m.

Para todos os atos praticados em decorrência deste edital deverá sempre ser observado o horário de Brasília.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DO CUMPRIMENTO AO DECRETO DISTRITAL Nº 34.031/2012

Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, pelo telefone 0800-6449060 (Decreto nº 34.031, de 12 de dezembro de 2012). (Parecer nº 330/2014-PROCAD/PGDF).

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO

Fica eleito o foro de Brasília, Distrito Federal, para dirimir quaisquer dúvidas relativas ao cumprimento do presente Contrato.

E, por estarem assim, justas e contratadas, assinam o presente instrumento, para surtir os efeitos legais.

P/ CONTRATANTE:

DENISE ANDRADE DA FONSECA

Presidente EMATER-DF

P/CONTRATADA:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Representante Legal



Documento assinado eletronicamente por **DENISE ANDRADE DA FONSECA - Matr.0000608-4, Presidente da EMATER-DF**, em 16/11/2021, às 10:57, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **74116192** código CRC= **E08171F0**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Parque Estação Biológica, Ed. Sede EMATER-DF - Bairro Asa Norte - CEP 70770-915 - DF

(61) 3311-9325

00072-00000455/2021-51

Doc. SEI/GDF 74116192