

---

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**  
**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

**EDITAL**

**OBJETO:** Contratação, sob regime de empreitada por preço global, de empresa(s) especializada(s) em soluções de informática para fornecimento integral de Ferramenta de Service Desk e Ferramenta de Observabilidade de Aplicações e Infraestrutura, abrangendo instalação, configuração e suporte técnico especializado, com o objetivo de melhoria de atendimento aos colaboradores internos, gestão de equipamentos de rede e monitoramento de toda a rede SPTuris, prevendo e se antecipando a problemas que possam surgir, por um período de 12 meses prorrogáveis, conforme bases, especificações e condições deste Edital e seus Anexos.

**IMPORTANTE**

- **Abertura das propostas:** 15 / 05 / 2025, às 09:00 h.
- **Início da Disputa de Preços:** 15 / 05 / 2025, às 10:00 h.
  
- **Formalização de Consultas:**
  - e-mail: [licitacoes@spturis.com](mailto:licitacoes@spturis.com)
  
  - **endereço:** Comissão de Contratação / Gerência de Licitações e Contratos – Rua Boa Vista, 280, 10º Andar – Edifício Boa Vista - Centro – São Paulo – SP – CEP 01014-908
  
  - **Referência de Tempo:** Para todas as referências de tempo será observado o horário oficial de Brasília (DF).
  
  - **Sistema operacional utilizado:** LICITAÇÕES-E do Portal do Banco do Brasil - ([www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br)).
  
  - **Horário de ENTREGA de documentos e proposta:** 09:00h às 18:00h
  
  - **Local de entrega:** SETOR DE PROTOCOLO (11º Andar)
  
- **Atenção:** a proposta e documentos de habilitação não serão recebidos diretamente pela Comissão de Contratação, e em horários diferentes do informado acima.

---

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**  
**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

**ANEXOS DESTE EDITAL**

- **ANEXO I** – Termo de Referência
- **ANEXO II** – Documentação para Habilitação
- **ANEXO III** – Modelo de Declaração de Inexistência de Menor
- **ANEXO III – A** – Modelo de Declaração ME/EPP
- **ANEXO III – B** – Modelo de Declaração ref. ao item 1.2.6 do Anexo II deste Edital
- **ANEXO III – C** – Modelo de Proposta e Declaração de atendimento aos requisitos de formulação de proposta
- **ANEXO IV** – Minuta de Contrato (Condições contratuais)

---

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25 PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1

1) A SÃO PAULO TURISMO S.A (SPTURIS), por intermédio da Comissão de Contratação, com a devida autorização da Diretoria de Gestão e de Relação com Investidores, por meio da utilização de recursos da tecnologia da informação - INTERNET, torna público que, de acordo com as Leis federais nº 13.303/16 e 14.133/2021 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos no que se refere às normas de procedimento da modalidade Pregão, assim consideradas apenas as previstas no Capítulo II, do Título III, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS), Leis complementares nº 123/06 e 147/14, Lei municipal nº 13.278/02 e Decretos Municipais nº 62.100/22 (desde que previstas no REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS) e 56.633/2015 (Inclusão da Cláusula Anticorrupção em contratos administrativos), e com o Regulamento de Licitações e Contratos da SPTURIS, e os termos deste Edital, realizará processo licitatório na forma abaixo:

### DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

2) O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, através da utilização de recursos de tecnologia da informação, compostos por um conjunto de programas de computador que permitem confrontação sucessiva através do envio de lances dos licitantes com plena visibilidade para o Pregoeiro e total transparência dos resultados para a sociedade. O Sistema encontra-se inserido diretamente na INTERNET.

3) Os trabalhos serão conduzidos pelo Pregoeiro da SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS), mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para a página eletrônica [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br).

### OBJETO

4) A descrição detalhada do objeto da presente licitação consta do Anexo I – Termo de Referência deste Edital.

**OBJETO: Contratação, sob regime de empreitada por preço global, de empresa(s) especializada(s) em soluções de informática para fornecimento integral de Ferramenta de Service Desk e Ferramenta de Observabilidade de Aplicações e Infraestrutura, abrangendo instalação, configuração e suporte técnico especializado, com o objetivo de melhoria de atendimento aos colaboradores internos, gestão de equipamentos de rede e monitoramento de toda a rede SPTuris, prevendo e se antecipando a problemas que possam surgir, por um período de 12 meses prorrogáveis, conforme bases, especificações e condições deste Edital e seus Anexos.**

---

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**  
**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

**FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS**

5) Os interessados que tiverem dúvidas de caráter técnico ou legal quanto à interpretação dos termos deste Edital poderão solicitar os esclarecimentos, providências ou impugnar o ato convocatório do pregão, dentro do prazo legal, preferencialmente pelo e-mail [licitacoes@spturis.com](mailto:licitacoes@spturis.com). Os esclarecimentos serão estendidos a todos os licitantes adquirentes do Edital através da opção “mensagens”, dentro do site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br).

5.1) Decairá do direito de impugnar os termos do edital de licitação perante a Administração o interessado (potencial licitante) que não o fizer até **03 (três) dias úteis** antes da data fixada para a abertura da sessão pública, conforme art. 164, “caput”, da Lei 14.133/21 e art. 134, “caput”, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

5.2) A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgada em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame, conforme art. 164, “parágrafo único”, da Lei 14.133/21 e art. 134, “parágrafo primeiro”, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

5.3) Não serão conhecidas impugnações apresentadas fora do prazo legal e/ou subscritas por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pelo licitante.

5.4) Caso a impugnação seja intempestiva ou não se comprove a representatividade legal do signatário, a SPTURIS, de ofício, fará análise preliminar para verificar se há ilegalidade na decisão, e deixará de analisar o mérito, caso o conteúdo seja manifestamente protelatório, conforme art. 134, “parágrafo segundo”, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

5.5) Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados até **03 (três) dias úteis** anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no e-mail [licitacoes@spturis.com](mailto:licitacoes@spturis.com), conforme art. 164, “caput”, da Lei 14.133/21 e art. 134, “caput”, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

5.6) Documentos ou e-mails recebidos pela SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS) após as 18:00h, serão considerados protocolados no dia posterior ao envio, em horário de expediente (09:00 às 18:00h).

**RECEBIMENTO E ABERTURA DAS PROPOSTAS E DATA DO PREGÃO**

6) Os interessados deverão observar a data e o horário limite previsto para a abertura das propostas, atentando também para a data e horário para início da disputa, conforme disposto na página 01 deste Edital.

---

## **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25 PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

### **REFERÊNCIA DE TEMPO**

7) Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão obrigatoriamente o horário oficial de Brasília – DF e, dessa forma, serão registradas no Sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

### **CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO**

- 8) Poderão participar deste Pregão Eletrônico os interessados que atenderem a todas as exigências deste Edital e Anexos.
- 9) Estarão impedidos de participar de qualquer fase do processo interessados que se enquadrem em uma ou mais das situações a seguir:
- I – Vedações previstas no art. 38, da Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016;
  - II - Incluídos no cadastro de empresas inidôneas de que trata o art. 23, da Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;
  - III - Estejam constituídos sob a forma de consórcio.

### **REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME**

10) O certame será conduzido pelo Pregoeiro. O Pregoeiro e a Comissão de Contratação terão, em especial, as seguintes atribuições, conforme art. 3º, do Decreto 62.100/22 e arts. 53, IV e 65, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS:

- I Elaborar e analisar a minuta de edital, propondo as alterações e correções necessárias;
- II Promover a divulgação do edital, após aprovação pela Assessoria Jurídica, quando necessário, e autorização da autoridade competente;
- III Responder os pedidos de esclarecimentos e eventuais impugnações apresentadas contra o edital, com o auxílio dos setores técnicos competentes;
- IV Determinar a abertura da sessão pública e promover seu adiamento, suspensão ou reativação, quando necessário, conforme decisão da autoridade competente;
- V Analisar as propostas e desclassificar aquelas que não atendam aos requisitos previstos no edital;
- VI Promover o desempate das propostas, quando o sistema eletrônico de licitação não o previr automaticamente;
- VII Processar a etapa de lances de acordo com a modalidade de licitação e com o sistema utilizado;
- VIII Promover o exercício do direito de preferência afeto às microempresas, empresas de pequeno porte e cooperativas, quando for o caso;

---

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**  
**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

- IX Negociar o valor do menor preço obtido ou condições mais vantajosas para a Administração;
- X Decidir motivadamente quanto à aceitabilidade do preço;
- XI Promover a habilitação;
- XII Recepcionar, analisar e se manifestar com relação aos recursos interpostos contra seus atos, encaminhando-os à autoridade competente, caso não reforme a decisão recorrida;
- XIII Elaborar ata da sessão pública, que conterà, sem prejuízo de outros elementos, o registro:
  - a) Dos participantes do procedimento licitatório;
  - b) Das propostas classificadas e desclassificadas;
  - c) Das propostas e lances e da classificação final das propostas;
  - d) Do exercício do direito de preferência por parte de microempresas, empresas de pequeno porte e cooperativas;
  - e) Da negociação do preço;
  - f) Da aceitabilidade do menor preço;
  - g) da análise dos documentos de habilitação;
  - h) Do saneamento de irregularidade fiscal das microempresas, empresas de pequeno porte e cooperativas, quando for o caso;
  - i) Dos recursos apresentados e respectiva decisão;
- XIV Propor à autoridade competente a homologação, a adjudicação do objeto ao licitante vencedor, a revogação ou a anulação do processo licitatório, bem como a declaração de licitação deserta ou prejudicada.

10.1) Poderá ser constituída equipe de apoio permanente no âmbito da SPTURIS, conforme art. 3º, §1º, do Decreto 62.100/22 e art. 65, §1º, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

10.2) É facultado à comissão de licitação, em qualquer fase da licitação, promover as diligências que entender necessárias, conforme art. 65, §2º, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

10.3) É facultado à comissão de licitação, em qualquer fase da licitação, desde que não seja alterada a substância da proposta, adotar medidas de saneamento destinadas a esclarecer informações, corrigir impropriedades na documentação de habilitação ou complementar a instrução do processo, conforme art. 65, §3º, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

11) Para acesso ao Sistema eletrônico, os interessados em participar do Pregão deverão fazer o seu pré-cadastramento junto ao Banco do Brasil, devendo se dirigir a uma agência do Banco do Brasil - provedor do Sistema Eletrônico de Compras Licitações-E - e preencher os formulários próprios.

11.1) Os licitantes interessados deverão credenciar representantes, mediante a apresentação de procuração por instrumento público ou particular, atribuindo poderes para formular lances de preços e praticar todos os demais atos e operações no

---

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25 PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1

“licitacoes-e”, conforme art. 54, VII, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

11.2) Em sendo sócio, proprietário, dirigente (ou assemelhado) da empresa proponente, deverá apresentar cópia do respectivo Estatuto ou Contrato Social, no qual estejam expressos seus poderes para exercer direitos e assumir obrigações em decorrência de tal investidura.

11.3) A chave de identificação e a senha poderão ser utilizadas em qualquer Pregão Eletrônico dentro do Portal “LICITAÇÕES-E”, salvo quando canceladas por solicitação do credenciado ou por iniciativa do Banco.

11.4) É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo à SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS) a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

### **11.5) É vedado o credenciamento de um mesmo representante para duas ou mais empresas.**

12) O credenciamento da empresa e de seu representante legal junto ao Sistema eletrônico implica a responsabilidade legal pelos atos praticados e a presunção de capacidade técnica e habilitatória para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

13) A participação no Pregão dar-se-á por meio de digitação da senha privativa do licitante e subseqüente encaminhamento da proposta de preço em data e horários previstos, exclusivamente por meio do Sistema eletrônico.

13.1) O encaminhamento de proposta pressupõe **o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas no Edital**. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no Sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.

14) A validade da proposta será de 60 (sessenta) dias, contados a partir da data da sessão pública do Pregão, conforme art. 54, VI, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

15) Caberá ao licitante acompanhar as operações no Sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão e até a sua homologação, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo Sistema ou de sua desconexão.

16) Os licitantes deverão inserir suas propostas iniciais dentro do Sistema, observando a data e o horário limites para a “Abertura das Propostas”.

---

## **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**

### **PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

16.1) Para participação no Pregão Eletrônico, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do Sistema eletrônico, que **cumpra plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências do instrumento convocatório, conforme art. 21, § 2º do Decreto nº 5.450/05** e art. 54, VIII, e 97, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

16.2) O licitante enquadrado como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar, em campo próprio do Sistema, que atende aos requisitos do art. 3º da LC nº 123/2006, para fazer jus aos benefícios previstos nessa Lei. A partir dessa declaração, o sistema faz o reconhecimento e abre um campo ao final da disputa para que o Pregoeiro convoque os licitantes que estejam indicados pelo Sistema.

16.2.1) Ao final da disputa de lances, caso a melhor oferta não tenha sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte, o Sistema deverá verificar se ocorreu empate ficto previsto no § 2º do art. 44 da Lei Complementar nº 123/2006, ou seja, propostas apresentadas por microempresas ou empresas de pequeno porte, com valores até 5% (cinco por cento) acima do melhor preço ofertado.

16.2.2) Em caso positivo, a microempresa ou a empresa de pequeno porte em situação de empate será convocada a apresentar proposta de preço inferior àquela considerada, até então, vencedora da disputa, no prazo máximo de 05 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.

16.3) A declaração **falsa** relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação sujeitará o licitante às **penalidades** previstas neste Edital e na Legislação pertinente, sem prejuízo da adoção das medidas penais cabíveis.

16.4) Não cabe desistência de proposta, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro.

**17) O licitante deverá informar** no campo “Informações Adicionais” do Formulário Eletrônico da Proposta (tal formulário é disponibilizado para os fornecedores quando efetuam o “acesso identificado” no site [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br)), **que atende plenamente as especificações dos serviços, de acordo com o Edital**. A falta dessa informação não acarretará a desclassificação do licitante, visto que a inserção de proposta no Sistema Eletrônico do Banco do Brasil ([www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br)) indica que o licitante está ciente destas condições, não podendo alegar desconhecimento das informações contidas no Edital e de seus deveres, em nenhuma hipótese.

**17.1) É VEDADA A INCLUSÃO DE QUALQUER IDENTIFICAÇÃO DO**



---

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**  
**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

LICITANTE NA PROPOSTA EVENTUALMENTE ANEXADA AO SISTEMA 'licitacoes-e'. Caso o Pregoeiro verifique alguma identificação, tanto nas 'informações adicionais' quanto na eventual proposta anexada, o licitante será DESCLASSIFICADO.

18) A proposta apresentada e os lances formulados deverão incluir todas e quaisquer despesas necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação, tais como: tributos, fretes, seguros e demais despesas inerentes, devendo o preço ofertado corresponder, rigorosamente, às especificações do objeto licitado.

19) A partir do horário previsto no Sistema, terá início a sessão pública do pregão eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas, passando o Pregoeiro a avaliar a aceitabilidade das propostas.

20) O Pregoeiro poderá desclassificar, fundamentadamente, ressalvado o exposto nos itens 78 e 80 deste edital, conforme art. 56, "caput", da Lei 13.303/16 e arts. 54, XIII e 123, "caput", do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS, as propostas que:

- I – Contenham vícios insanáveis;
- II – Descumpram especificações técnicas constantes do instrumento convocatório;
- III – Apresentem preços manifestamente inexequíveis ou permaneçam acima do orçamento estimado para a contratação, ressalvada a hipótese de sigilo;
- IV – Não tenham sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS); ou
- V – Apresentem desconformidade com outras exigências do instrumento convocatório, salvo se for possível a acomodação a seus termos antes da adjudicação do objeto e sem que se prejudique a atribuição de tratamento isonômico entre os licitantes.

20.1) A verificação da efetividade dos lances ou propostas deverá ser feita exclusivamente em relação aos lances e propostas mais bem classificados, conforme art. 56, "§1º", da Lei 13.303/16 e art. 123, "§1º", do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

20.2) Pode-se realizar diligências para aferir a exequibilidade das propostas ou exigir dos licitantes que ela seja demonstrada, na forma do inciso IV, conforme art. 56, "§2º", da Lei 13.303/16 e art. 123, "§2º", do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

20.3) Para efeito de avaliação da exequibilidade ou de sobrepreço, deverão ser estabelecidos critérios de aceitabilidade de preços que considerem o preço global, os quantitativos e os preços unitários, assim definidos no instrumento convocatório, conforme art. 56, "§4º", da Lei 13.303/16 e art. 123, "§4º", do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

---

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25 PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1

- 20.4) Para a aceitabilidade dos preços, será verificada a compatibilidade do preço ofertado com os parâmetros de preço médio obtidos pela SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS) em pesquisa de mercado.
- 21) Após a fase de “Classificação das Propostas”, o Pregoeiro dará sequência ao processo de Pregão, passando para a fase da “Sessão Pública”, da qual só poderão participar os licitantes que tiveram suas propostas classificadas.
- 22) Na etapa competitiva, que será aberta com o menor preço ofertado na fase de inserção de propostas, os representantes dos licitantes deverão estar conectados ao Sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado o licitante será imediatamente informado de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.
- 22.1) O Sistema eletrônico aceita e registra lances cujos valores forem inferiores ao último lance do próprio licitante ou de seus concorrentes.
- 22.2) Não serão aceitos pelo Sistema dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 22.3) A Licitante somente poderá oferecer lance inferior ou percentual de desconto maior ao último por ela ofertado e registrado pelo sistema, observado o intervalo mínimo de R\$ 10,00 (dez reais) em relação aos lances intermediários e em relação ao lance que cobrir a melhor oferta, conforme art. 57, da Lei 14.133/21 e art. 54, IX, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.
- 23) Durante o transcurso da sessão pública os licitantes serão informados, em tempo real, o valor do menor lance registrado. O Sistema não identificará o autor dos lances ao Pregoeiro e aos demais licitantes.
- 24) O encerramento da etapa normal de lances será decidido pelo Pregoeiro, que informará, sobre o início do modo randômico.
- 24.1) O tempo randômico é gerado pelo Sistema, não sendo possível ao Pregoeiro, ou a qualquer outra pessoa, sua administração.
- 24.2) Decorrido o prazo fixado pelo Pregoeiro, o Sistema eletrônico encaminhará aviso de encerramento do modo normal da disputa, após o que transcorrerá período de tempo randômico (aleatório), que pode variar de 1 segundo a 30 (trinta) minutos, aleatoriamente determinado pelo Sistema, findo o qual será automaticamente encerrada a fase de disputa de lances.
- 25) Se algum licitante fizer um lance que esteja em desacordo com a licitação (preços e diferenças inexequíveis ou excessivas) poderá tê-lo cancelado pelo Pregoeiro através do Sistema. Na tela será emitido um aviso e na sequência o Pregoeiro justificará o motivo da exclusão através de mensagem aos licitantes.

---

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25 PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1

26) O Sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da etapa de lances ou, quando for o caso, após negociação e decisão pelo Pregoeiro acerca da aceitação do lance de menor valor.

27) No caso de não haver lances na “Sessão Pública”, serão considerados os valores obtidos na etapa de “Abertura das Propostas”.

28) Ao final da sessão pública, o sistema informará a proposta de menor preço e seu autor, e o Pregoeiro convocará o licitante para apresentar documentos e proposta atualizada.

29) Encerrada a sessão pública, deverá ser analisada a efetividade e exequibilidade da proposta, nos termos do art. 56, da Lei Federal nº 13.303/16, e art. 54, XII, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

30) Confirmada a efetividade da proposta que obteve o menor preço, o Pregoeiro deverá negociar com o licitante, podendo encaminhar contraproposta, observado o critério de julgamento e o valor estimado (máximo) para a contratação, conforme art. 54, XIV e XV, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

31) Imediatamente (em até duas horas após a convocação), o licitante que ofereceu a melhor proposta deverá apresentar ao Pregoeiro, **por meio eletrônico (e-mail [licitacoes@spturis.com](mailto:licitacoes@spturis.com))**, planilha preenchida conforme Anexo III-C, assim como todos os documentos para habilitação, exigidos no Anexo II, conforme art. 54, XVI, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

32) Os documentos necessários à habilitação poderão, sob responsabilidade pessoal do licitante ou seu representante, ser apresentados via sistema eletrônico ou e-mail, dispensando-se o envio físico dos originais ou cópias autenticadas.

32.1) Em caso de dúvida quanto à autenticidade do documento, o pregoeiro abrirá prazo de dois dias úteis para apresentação do documento original.

32.2) O Pregoeiro poderá solicitar no **chat de mensagens aberto no Sistema, desde o encerramento da disputa até a efetiva homologação do processo licitatório**, a documentação das demais licitantes classificadas, obedecendo a ordem de classificação, para garantir a aquisição do objeto dentro das exigências do Edital. As empresas convocadas que não apresentarem a documentação estarão sujeitas às penalidades previstas neste Edital, ficando de inteira responsabilidade dos licitantes o acompanhamento das mensagens e dos resultados naquele Sistema até a homologação do certame.

33) No pressuposto de que todos os licitantes estejam obrigatoriamente habilitados para a disputa do certame, o Pregoeiro poderá, dispensar a apresentação da documentação através de fax/e-mail, solicitando o envio da documentação que integrará, definitivamente, o processo (cópias autenticadas por Tabelião ou em original), ao licitante vencedor do grupo

---

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25 PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1

(lote), assim como aos demais convocados.

34) Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se o licitante desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua compatibilidade e a habilitação do licitante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o Edital. Também nessa etapa o Pregoeiro poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor, conforme art. 54, XXII, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

35) A autoridade competente da SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS), observando-se o motivo do desatendimento das exigências habilitatórias, aplicará as penalidades previstas neste Edital.

36) Constatando o atendimento das exigências fixadas neste Edital, o licitante será declarado VENCEDOR e, transcorridas as fases e os prazos legais, o objeto será adjudicado ao autor da proposta ou lance de menor preço, conforme art. 54, X e XXI, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

37) O acompanhamento dos resultados, mensagens do Pregoeiro, recursos e atas pertinentes a este edital DEVERÃO ser consultados no Sistema LICITAÇÕES-E ([www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br)).

### FORMA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA PELO LICITANTE CONVOCADO

38) O licitante vencedor da disputa e todos os demais que forem convocados pelo Pregoeiro através do sistema eletrônico 'licitacoes-e', deverão apresentar **a proposta DETALHADA e os documentos exigidos nos Anexos do Edital, conforme estabelecido nos itens 31 e 32**, devendo ser endereçados à Comissão de Contratação da SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS), conforme consta do preâmbulo do Edital, sendo que a proposta e as declarações devem ser emitidas pelo licitante em papel timbrado constando os dados da empresa, endereço completo, telefone para contato, e-mail, local e data de assinatura, nome do responsável legal e assinatura deste.

Atenção: Em caso de convocação para apresentação de vias físicas, os documentos e proposta deverão ser entregues em envelope fechado e protocolados no SETOR DE PROTOCOLO da SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS).

39) A proposta a ser entregue pelo licitante convocado deve estar **detalhada**, segundo o modelo do ANEXO III-C, em original, impresso em papel timbrado do licitante, sem rasuras e uma página por folha (admitida a impressão frente e verso), devidamente datada e assinada, com a respectiva identificação do signatário (representante legal da empresa ou procurador, desde que apresentada procuração – em original ou cópia autenticada - que lhe dê poderes para tal) e indicação do cargo de quem a assina, constando:

- a) Razão social, endereço completo, telefone, e-mail e nº do CNPJ;

---

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25 PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1

b) A especificação dos serviços e/ou materiais ofertados, observando as especificações e condições elencadas no **ANEXO I** do presente Edital, bem como a marca ofertada quando o Edital assim o exigir;

c) O(s) valor(es) da **proposta final, contendo o(s) preço(s) unitário(s) e total(is), e ainda o preço global da proposta, em algarismos e por extenso (valor final após a disputa de lances), com no máximo duas casas depois da vírgula, sem arredondamento.**

*Obs.: Quando exigido no Anexo III-C, deverá ser apresentada a planilha com o detalhamento de todos os custos diretos e indiretos, especificando encargos fiscais, comerciais, sociais e trabalhistas, mão-de-obra, materiais, frete, lucro, enfim, todos os componentes de custo dos serviços necessários a adequada prestação do objeto de que trata este procedimento licitatório).*

O preço global da proposta é o somatório dos preços totais de cada item.

d) Deverá constar a forma de pagamento, de acordo com o Anexo I deste Edital, assim como a validade da proposta, de 60 (sessenta) dias a contar da sua entrega, o prazo de execução dos serviços e/ou a entrega de materiais (conforme Anexo I deste Edital), o prazo de garantia do material ou serviço (quando houver), nos termos preconizados neste Edital e em seus Anexos.

Obs.: Na hipótese de omissão na proposta de quaisquer das informações elencadas no item 39– alínea “d”, ficarão subentendidos os respectivos prazos definidos neste Edital.

40) A mera apresentação da proposta NO SISTEMA ELETRÔNICO DO BANCO DO BRASIL – LICITAÇÕES-E ([www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br)) implicará na manifestação da sua **concordância em assumir inteira responsabilidade pela adequada e fiel execução do compromisso assumido**, dentro dos prazos estabelecidos e nos termos do presente Edital.

40.1) Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do licitante, para os quais ele renuncie à parcela ou à totalidade de remuneração.

40.2) Não serão aceitas propostas com preços excessivos ou manifestamente inexequíveis.

41) A proposta deverá seguir o modelo constante do ANEXO III - C deste Edital e a declaração de atendimento aos requisitos de formulação de proposta.

### MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

42) Os licitantes enquadrados nos regimes “Microempresa - ME” e “Empresas de Pequeno Porte - EPP” terão tratamento diferenciado e favorecido neste Pregão Eletrônico, conforme

---

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25 PROCESSO LICITATÓRIO N.º 7210.2025/0001825-1

artigos 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/06 e Decreto Municipal nº 56.475/15;

42.1) Serão consideradas, para os efeitos deste Pregão, “Microempresas” e “Empresas de Pequeno Porte” aquelas sociedades empresárias, sociedades simples, a empresa individual de responsabilidade limitada e empresários enquadrados nos termos do Art. 3º da Lei Complementar nº 123/06.

42.2) Para a participação de microempresa ou empresa de pequeno porte, os licitantes deverão declarar tal condição, mediante os meios disponibilizados pelo Sistema.

42.3) A não indicação de Microempresa e Empresa de Pequeno Porte, no campo apropriado da proposta eletrônica, acarretará no declínio da condição especial.

42.4) A falsidade das declarações prestadas, objetivando os benefícios da Lei Complementar nº 123/06, poderá caracterizar o crime de que trata o artigo 299 do Código Penal, sem prejuízo do enquadramento em outras figuras penais e das sanções previstas na legislação pertinente e, em especial, o disposto no item 59.3 deste edital, mediante o devido processo legal, e implicará, também, a inabilitação do licitante, se o fato vier a ser constatado durante o trâmite da licitação.

43) Será assegurada, como critério de desempate, preferência de contratação para as microempresas e empresas de pequeno porte.

43.1) Entende-se por empate aquelas situações em que as propostas apresentadas pelas ME's e EPP's sejam iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada, mesmo que entre elas existam preços ofertados por outras empresas.

44) Ocorrendo o empate, proceder-se-á na forma do art. 45 da Lei Complementar nº 123/06:

44.1) – A microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá apresentar proposta de preço inferior àquela considerada vencedora do certame, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão;

44.2) – Não ocorrendo a manifestação da microempresa ou empresa de pequeno porte, na forma do item anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na hipótese do § 2º do art. 44 da Lei Complementar 123/06, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

44.3) O disposto neste item somente se aplicará quando a melhor oferta não tiver sido apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte.

45) Independente da condição especial de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, a empresa melhor classificada deverá atender, na íntegra, a exigência dos itens 31 e 32 deste Edital.

46) Havendo alguma restrição na comprovação da **regularidade fiscal** das empresas enquadradas como ME ou EPP, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito

---

## **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**

### **PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

de certidão negativa, podendo ser prorrogado por mais 05 (cinco) dias úteis, a critério do Pregoeiro.

46-A) Não se concretizando a contratação da micro empresa ou empresa de pequeno porte, a autoridade competente decidirá motivadamente pela revogação ou pelo prosseguimento da licitação.

46-A.1) Na hipótese de microempresa ou empresa de pequeno porte ter se sagrado vencedora da licitação, com o benefício do empate ficto previsto no § 2º do artigo 44 da Lei Complementar nº 123/06, poderão ser convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem na situação do empate ficto, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito, desconsiderado o preço ofertado no primeiro empate, garantidos os mesmos prazos inicialmente concedidos. Não havendo o exercício do benefício do desempate por microempresa ou empresa de pequeno porte ou sua efetiva contratação, o objeto licitado poderá ser adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame, nos termos do disposto no § 1º do artigo 45 da Lei complementar nº 123/06.

46-A.2) No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte ter se sagrado vencedora da licitação por ter sido desde logo a mais bem classificada, poderão ser convocadas os licitantes remanescentes, na ordem classificatória, para o prosseguimento do certame ou da contratação, conforme o caso, sem a aplicação do benefício do empate ficto. O Pregoeiro examinará as ofertas subsequentes até a apuração de uma que atenda ao Edital, podendo, inclusive, negociar diretamente com o proponente para que seja obtido preço melhor.

46-A.3) Aplica-se o disposto também às hipóteses de inabilitação de microempresa e empresa de pequeno porte mais bem classificada.

46.1) A não-regularização da documentação, nos termos do item anterior, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

46.1.1) As sanções cabíveis são as estabelecidas para as hipóteses de descumprimento total das obrigações assumidas, nas Leis federais nº 13.303/16 e 14.133/21 e neste edital.

### **COOPERATIVAS**

47) Se o licitante for cooperativa de trabalho, aplicar-se-á o disposto no Ato Declaratório Interpretativo RFB nº 1, de 23 de janeiro de 2017, que alterou o Ato Declaratório Interpretativo RFB nº 5, de 25 de maio de 2015, em razão da Resolução do Senado federal nº 10, de 2016, que suspendeu a execução do inciso IV do art. 22 da Lei Federal nº 8.212/1991.

47.1) As sociedades cooperativas que tenham auferido, no ano-calendário anterior, receita bruta até o limite definido no inciso II do “caput” do artigo 3º da Lei Complementar

## **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**

### **PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

nº 123/06, exceto quando vedada a sua participação em licitações e contratações, nos termos do § 1º do artigo 1º da Lei Municipal nº 15.944/13, poderão fazer jus aos benefícios concedidos pelo Decreto Municipal 56.475/15.

48) Nos termos da orientação firmada pela Receita federal do Brasil, a alíquota de contribuição previdenciária devida pelo contribuinte individual que presta serviço a empresa ou a pessoa física por intermédio de cooperativa de trabalho é de 20% (vinte por cento) sobre o salário de contribuição definido pelo inciso III ou sobre a remuneração apurada na forma prevista no § 11, ambos do art. 28 da Lei nº 8.212/1991.

49) O presente edital obedece integralmente ao acordado no Termo de Ajustamento de Conduta celebrado com o Ministério Público do Trabalho e a SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS), homologado pelo MM. Juiz da 29ª Vara do Trabalho de São Paulo, nos autos da Ação Civil Pública, Processo nº 2649/2002 e do Decreto Municipal nº 52.091/11, art 1º § 2º, I.

50) Os serviços devem ser prestados com absoluta autonomia dos cooperados em relação ao tomador de serviços.

#### **CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

51) A disputa de lances no Sistema dar-se-á pelo **PREÇO GLOBAL**. No julgamento das propostas, a classificação se dará em ordem crescente dos preços apresentados, sendo considerada vencedora a proposta que cotar o **MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE**, observadas as especificações técnicas e condições definidas no Anexo I deste, bem como as exigidas no presente Edital.

51.1) A participação em um lote não implica na obrigação de participação em outro lote.

#### **DOS RECURSOS E PEDIDOS DE RECONSIDERAÇÃO**

52) O licitante que desejar recorrer dos atos praticados nas fases de julgamento e verificação de efetividade dos lances ou propostas, e dos atos praticados na fase de habilitação; poderá fazê-lo em até 24 (vinte e quatro) horas após a decisão de habilitação (**definida no sistema licitacoes-e como “Declarada Vencedora”**), manifestando **obrigatoriamente sua intenção** de recurso, sob pena de preclusão (conforme art. 165, §1º, I, da Lei 14.133/21 e arts. 54, XXIII, XXV, c.c 135, §1º, I, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS), com **registro da síntese** das suas razões, no **campo apropriado do Sistema (“acolhimento de recurso”)**. O Pregoeiro fará análise



---

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25 PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1

da motivação da intenção de recurso, procedendo então sua aceitabilidade ou cancelamento.

53) O licitante também poderá recorrer da anulação ou revogação da licitação, conforme art. 165, I, d, da Lei 14.133/21 e art. 135, I, d, e seguirá o procedimento previsto nos arts. 142 a 144, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS, salvo art. 143 (pois, no caso do pregão, a autoridade deverá suspender a licitação até que sobrevenha decisão final da autoridade competente, conforme art. 168, da Lei 14.133/21 e art. 136, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS).

54) O licitante terá o prazo de 3 (três) dias úteis, contado da data de intimação, para apresentação das razões de recurso e igual prazo terão os demais licitantes para a apresentação das contrarrazões, contado da data de intimação pessoal, conforme art. 165, §2º e 4º, da Lei 14.133/21 e art. 135, I, §1º, I, e §4º, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

55) O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, que, se não reconsiderar o ato ou a decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, encaminhará o recurso com a sua motivação à autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos, conforme art. 165, §2º, da Lei 14.133/21 e art. 135, §2º, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

56) Quanto ao recurso apresentado em virtude de julgamento das propostas e ato de habilitação ou inabilitação de licitante, a apreciação do recurso dar-se-á em fase única, conforme art. 165, §1º, II, da Lei 14.133/21 e art. 135, §1º, II, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

56.1) O encaminhamento do registro de intenção de recurso é possível somente por meio eletrônico (no campo “Acolhimento de Recurso” do Sistema LICITAÇÕES-E). Não será aceita manifestação fora do local determinado pelo sistema (“acolhimento de recurso”), ou seja, não será aceito por e-mail, telefone, pessoalmente ou via chat de mensagem ou qualquer outra forma de comunicação.

56.2) É assegurada vistas imediatas dos autos a qualquer interessado, após o Pregoeiro “declarar o vencedor”, alterando o status do licitante arrematante para “Declarado Vencedor” no Sistema eletrônico [www.licitacoes-e.com.br](http://www.licitacoes-e.com.br).

57) A falta de manifestação **motivada** da intenção do recurso no Sistema (“Acolhimento de Recurso”), no prazo máximo de 24 horas a partir da decisão de habilitação (com a Declaração do Vencedor no sistema licitacoes-e), quando se abre o prazo para manifestação (conforme indicado no item 52), importará a decadência do direito de recurso.

58) Não serão conhecidos os recursos apresentados fora do prazo legal e/ou subscritos por representante não habilitado legalmente ou não identificado no processo para responder pelo licitante.

---

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25 PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1

59) Caso o recurso seja intempestivo ou não se comprove a representatividade legal do signatário, a SPTURIS, de ofício, fará análise preliminar para verificar se há ilegalidade na decisão, e deixará de analisar o mérito, caso o conteúdo seja manifestamente protelatório, conforme art. 135, §6º, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

60) Não será concedido prazo para recursos sobre assuntos meramente protelatórios ou quando não justificada a intenção de interpor o recurso pelo licitante.

61) As razões de recurso ou de contrarrazões de que trata o item 54 poderão, sob responsabilidade pessoal do licitante ou seu representante, ser apresentados de forma digital, via e-mail, dispensando-se o envio físico dos originais ou cópias autenticadas. Em caso de envio de vias físicas, deverão ser endereçados à Rua Boa Vista, 280 – 10º andar – Centro – São Paulo – SP, A/C Comissão de Contratação.

62) Os recursos contra decisões do Pregoeiro terão efeito suspensivo, até que sobrevenha decisão final da autoridade competente, conforme art. 168, da Lei 14.133/21 e art. 136, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

63) O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento, conforme art. 165, §3º, da Lei 14.133/21 e arts. 54, XXIV e 135, §3º, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

64) Será assegurado ao licitante vista dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses, conforme art. 165, §5º, da Lei 14.133/21 e art. 135, §5º, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

65) Dos atos da Administração cabe pedido de reconsideração, no prazo de 3 (três) dias úteis, contado da data de intimação, relativamente a ato do qual não caiba recurso hierárquico, conforme art. 165, II, da Lei 14.133/21 e art. 135, II, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

66) O pedido de reconsideração terá efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente, conforme art. 168, da Lei 14.133/21 e art. 136 do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

### DO ENCERRAMENTO DO PREGÃO

67) Conforme art. 71, da Lei 14.133/21 e art. 54, XXVI, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS, conforme art. 71, da Lei 14.133/21, encerradas as fases de julgamento e habilitação, e exauridos os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior, que poderá:

- I - Determinar o retorno dos autos para saneamento de irregularidades;
- II - Revogar a licitação por motivo de conveniência e oportunidade;

---

## **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**

### **PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

III - Proceder à anulação da licitação, de ofício ou mediante provocação de terceiros, sempre que presente ilegalidade insanável;

IV - Adjudicar o objeto e homologar a licitação.

67.1) Ao pronunciar a nulidade, a autoridade indicará expressamente os atos com vícios insanáveis, tornando sem efeito todos os subseqüentes que deles dependam, e dará ensejo à apuração de responsabilidade de quem lhes tenha dado causa, conforme art. 71, §1º, da Lei 14.133/21 e art. 54, XXVI, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

67.2) O motivo determinante para a revogação do processo licitatório deverá ser resultante de fato superveniente devidamente comprovado, conforme art. 71, §2º, da Lei 14.133/21 e art. 54, XXVI, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

67.3) Nos casos de anulação e revogação, deverá ser assegurada a prévia manifestação dos interessados, conforme art. 71, §3º, da Lei 14.133/21 e art. 54, XXVI, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS

### **SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

68) O descumprimento das obrigações estipuladas neste Edital e seus Anexos, sem prejuízo das penalidades previstas no instrumento contratual e na legislação vigente, sujeitará o licitante, assegurado o contraditório e a ampla defesa, às seguintes penalidades:

68.1) Advertência, que poderá ser aplicada ao licitante que, sem justo motivo, tumultuar ou causar transtornos ao andamento do procedimento licitatório, desde que a gravidade da sua conduta não recomende a aplicação de penalidade mais grave.

68.2) Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor de sua proposta, em caso de recusa injustificada em assinar o Contrato, conforme art. 54, XXVIII, c.c art. 204, §4º, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

68.2.1) O prazo para assinatura do contrato, contado da data de convocação da SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS), será de 02 (dois) dias úteis.

68.3) Incide na mesma pena o licitante que, convocado dentro do prazo de validade da proposta, deixar de entregar a documentação exigida no certame, dar causa ao retardamento na execução do objeto licitado ou não manter a proposta ofertada, sem prejuízo da reparação dos eventuais danos causados à SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS), conforme art. 54, XXVIII, c.c art. 204, §5º, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS;

---

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25 PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1

- 68.4) Suspensão Temporária de Participação em Licitação e Impedimento de contratar com a SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS) pelo prazo de até 02 (dois) anos, aplicadas à empresa ou aos profissionais, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, quando houver, em especial:
- 68.4.1) Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio doloso, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 68.4.2) Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 68.4.3) Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a empresa pública ou sociedade de economia mista em virtude de atos ilícitos praticados.
- 68.5) A pena de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, terá caráter de pena convencional, seja ela de natureza moratória ou compensatória, e a sua cobrança não isentará a CONTRATADA da obrigação de reparar eventual dano suplementar à multa aplicada causado à SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS).
- 68.5.1) Fica autorizada à SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS) cobrar indenização suplementar, assim entendida a cobrança de valores decorrentes de danos, prejuízos ou indenizações, que extrapolem a multa aplicada. Nessa hipótese, por força do parágrafo único do art. 416 do Código Civil, a multa estipulada servirá como valor mínimo de indenização, devendo a SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS) comprovar o prejuízo excedente.
- 68.6) A aplicação de penalidade não exclui a possibilidade de inabilitação ou de rescisão administrativa do Contrato, garantidos o contraditório e a defesa prévia.
- 68.7) Eventuais penalidades pecuniárias, aplicadas à CONTRATADA após o devido procedimento, poderão ser ressarcidas por meio de compensação, descontando-se de pagamentos vincendos que a CONTRATADA tenha a receber da CONTRATANTE, seja no âmbito do presente contrato ou de quaisquer outros que mantenha com a CONTRATANTE, ou poderão ser descontados da garantia prestada, nos termos da cláusula nona, se houver, ou, ainda, ser cobrado administrativa ou judicialmente.
- 68.8) O prazo da Suspensão Temporária de Participação em Licitações e Impedimento de Contratar com a SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS) será fixado de acordo com a natureza e a gravidade da falta cometida, observado o princípio da proporcionalidade.

---

## **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**

### **PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

- 68.9) Será remetida à Secretaria Municipal de Gestão – Seção de Cadastro de Fornecedores, cópia do ato que aplicar a penalidade de Suspensão Temporária de Participação em Licitações e Impedimento de Contratar com a SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS), a fim de que seja averbada a penalização no cadastro municipal de fornecedores.
- 68.10) A aplicação das penalidades será precedida da concessão dos prazos estabelecidos em lei para apresentação de defesa prévia e de recurso, a contar da intimação de cada um dos atos, oportunidade em que será aberta vista do processo aos licitantes e demais interessados.

### **FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO**

69) Conforme art. 54, XXVII do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS, Homologada a licitação pela autoridade competente, a SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS) convocará regularmente a adjudicatária para assinar e retirar o respectivo Termo Contratual, ou o seu substitutivo, no prazo de até 2 (dois) dias úteis, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na legislação aplicável.

69.1) A assinatura do contrato deverá ser precedida de reunião entre o gestor e o fiscal do contrato, com o representante de eventuais prepostos da contratada, devendo a ata da respectiva reunião ser juntada nos autos do Processo Licitatório.

69.2) Exceto nas hipóteses de contratos com cessão de mão de obra, a reunião precursora pode ser afastada por manifestação formal do gestor nos autos, ratificada pela Diretoria da área contratante.

70) Por força do disposto na Lei Municipal nº 14.094/05 e no Decreto Municipal nº 47.096/06, a SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS) está impedida de contratar, e efetuar pagamentos às empresas inscritas no Cadastro Informativo Municipal - CADIN. Será verificada no site <http://www.prefeitura.sp.gov.br/cadin/> se a empresa vencedora está inscrita no CADIN - Cadastro Informativo Municipal - da Prefeitura Municipal de São Paulo. O mesmo procedimento será efetuado pela Gerência de Controladoria a cada pagamento.

### **CONDIÇÕES CONTRATUAIS**

71) Todas as condições contratuais estão dispostas no Anexo IV - Minuta do Contrato.

71.1) O objeto a ser contratado não poderá ser objeto de cessão, transferência ou subcontratação.

71.2) Decorrido o prazo de 12 (doze) meses da data limite para a apresentação da proposta poderá a CONTRATADA fazer jus ao reajuste do valor contratual com base no Índice de Preços ao Consumidor – IPC, apurado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – FIPE, nos termos da Portaria SF 389, de 18/12/17.

---

## **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**

### **PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

71.3) Deve-se considerar como data-limite aquela prevista no edital de licitação como momento máximo/limite para apresentação da proposta, sob pena de não participar do certame e não o momento em que a licitante vencedora, por mera exigência formal, apresenta sua proposta adequada ao valor do seu último lance.

72) No ato da assinatura do Termo Contratual, o licitante vencedor obriga-se a prestar uma garantia, com vigência por todo o período da contratação, relativa à 5% (cinco por cento) do valor do contrato, a ser restituída após sua execução satisfatória, desde que cumprida integralmente a obrigação contratualmente avençada.

72.1) A modalidade de garantia contratual a ser prestada, dentre uma das admitidas no art. 70 da Lei nº 13.303/16 e art. 213 § 1º do Regulamento de Licitações e Contratos da SPTURIS, deverá ser capaz de cumprir todos os fins previstos, ou seja, será utilizada para satisfazer débitos decorrentes da execução do contrato e/ou multas aplicadas à CONTRATADA.

### **DISPOSIÇÕES FINAIS**

73) No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do certame, o Sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para recepção dos lances, retomando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no Pregão, sem prejuízos dos atos realizados. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos licitantes.

74) A presente licitação não importa necessariamente em contratação, podendo a SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS) revogá-la, no todo ou em parte, por razões de interesse público, derivada de fato superveniente comprovado ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação, mediante ato escrito e fundamentado, disponibilizado no Sistema para conhecimento dos licitantes da licitação.

75) O licitante é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do licitante que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato ou do pedido de compra, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

76) É facultado ao Pregoeiro, ou à autoridade a ele superior, em qualquer fase da licitação, desde que não seja alterada a substância da proposta, promover diligências com vistas a esclarecer, corrigir impropriedades na documentação de habilitação, ou a complementar a instrução do processo.

77) Os licitantes intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação/ inabilitação.

78) O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do licitante, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.

---

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**  
**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

79) Deverá o licitante fazer constar na proposta o endereço eletrônico oficial, no qual o licitante ou CONTRATADA será considerada validamente notificada, bem como os dados oficiais de sua titularidade, conforme art. 123, §5º, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS. O não fornecimento dos dados não implicará em desclassificação.

80) As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os licitantes, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.

81) As decisões referentes a este processo licitatório serão comunicadas através do Sistema Eletrônico de Compras, na página correspondente à licitação, e poderão ser estendidas aos licitantes por qualquer outro meio de comunicação ou, ainda, mediante publicação no Diário Oficial da Cidade de São Paulo.

82) Poderá a autoridade competente, até a assinatura do contrato, excluir o licitante ou o adjudicatário, por despacho motivado, se, após ou durante a fase de habilitação, tiver ciência de fato ou circunstância, anterior ou posterior ao julgamento da licitação, que revele inidoneidade ou falta de capacidade técnica ou financeira.

83) Os licitantes devem tomar conhecimento do Código de Conduta e Integridade da São Paulo Turismo S/A, disponível na página de Governança Corporativa do sítio eletrônico <http://www.spturis.com.br/transparencia/>, e se abster de adotar condutas que resultem na violação do referido Código.

84) Os casos não previstos neste Edital serão decididos pelo Pregoeiro.

São Paulo, 17 de abril de 2025.

Paulo Rogério de Almeida  
*Pregoeiro*  
Comissão de Contratação  
São Paulo Turismo S.A.

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**  
**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

**ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA**

**OBJETO:** Contratação, sob regime de empreitada por preço global, de empresa(s) especializada(s) em soluções de informática para fornecimento integral de Ferramenta de Service Desk e Ferramenta de Observabilidade de Aplicações e Infraestrutura, abrangendo instalação, configuração e suporte técnico especializado, com o objetivo de melhoria de atendimento aos colaboradores internos, gestão de equipamentos de rede e monitoramento de toda a rede SPTuris, prevendo e se antecipando a problemas que possam surgir, por um período de 12 meses prorrogáveis, conforme bases, especificações e condições deste Edital e seus Anexos.

**LOTE 1**

**Lote 1 – Ferramenta de Service Desk**

Item	Características	Unidade	Quant.	Valor
<b>01</b>	Software de Service Desk para gerenciamento e otimização para atendimento ao cliente interno e suporte técnico– área GTI, GMD, GFA. (Características conforme TR)	<b>Licenças</b>	<b>30 (trinta)</b>	
<b>02</b>	Suporte Técnico especializado para a ferramenta de service desk – área GTI, GMD, GFA (Características conforme TR)	<b>Mês</b>	<b>03 (três)</b>	

**1. ITEM 01 – SOFTWARE DE SERVICE DESK**

**1.1. OBJETIVO**

Aquisição de 1 (um) software de service desk para centralizar e otimizar o suporte e o atendimento ao cliente interno ou usuário final, oferecendo um ponto único de contato para todas as solicitações, dúvidas e problemas relacionados a serviços, produtos e sistemas.

**1.2. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

**1.3. ADMINISTRAÇÃO**

- A solução deve permitir a criação de diferentes níveis de acesso para os usuários da organização, de forma a segregar permissões entre diferentes usuários. As funções podem ser personalizadas diretamente pela organização.
- A solução deve permitir que a autenticação seja resolvida com Active Directory, Azure Active Directory (Entra ID), Google, Office365, OKTA, de forma nativa e integrando-se com qualquer provedor de identidade compatível com SAML 2.0 ou posterior. Além disso, ela deve permitir a integração com mais de uma entidade SAML



---

## **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**

### **PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

simultaneamente.

- Os tickets são atribuídos automaticamente à equipe ou agente certo com base em regras predefinidas, acelerando os tempos de resposta.
- A solução deve permitir a definição e configuração de regras de negócio personalizadas para a organização, que disparem ações automáticas quando as condições estabelecidas forem atendidas. As ações automáticas devem incluir, no mínimo, notificações por e-mail, início de cadeias de aprovação, redistribuição de tickets, escalonamentos hierárquicos, escalonamentos funcionais, atualizações de prioridade, redefinição de categoria, definição de tarefa, atualização automática de ativos/elementos de configuração, execução de chamadas para serviços web ou reabertura da solicitação, reabertura de solicitações.
- A solução deve permitir a personalização de logotipos e capas do portal de autoatendimento para corresponder à marca da organização.
- A solução deve permitir definir campos personalizados de diferentes tipos, como listas, árvores de listas, anexos, números, textos, ativos/itens de configuração, usuários, caixas de seleção, datas, data e hora. Esses campos podem ser opcionais ou obrigatórios, públicos ou privados, e devem estar imediatamente disponíveis para exploração por meio de indicadores e relatórios.
- A solução deve permitir a personalização de notificações por e-mail para corresponder ao idioma, ao vocabulário e à marca da organização.
- A solução deve permitir configurar regras de despacho de tickets, para que sejam atribuídos a grupos pré-estabelecidos de acordo com suas características.
- A solução deve permitir a definição de regras de escalonamento personalizadas, avaliando o grupo de atendimento correto no momento do escalonamento com base nas regras de negócios definidas pela organização.
- A solução deve permitir que a organização crie formulários personalizados, incluindo campos de texto, listas, caixas de seleção e múltipla escolha, entre outros.
- A solução deve permitir o escalonamento automático de solicitações quando, em relação ao contrato de serviço associado, for determinado que o ticket deve ser movido para o próximo nível de atenção.
- A solução deve permitir o desenho de estratégias de gamificação para incentivar a colaboração e o alcance dos objetivos definidos pela organização.
- A solução deve permitir que os usuários sejam organizados por grupos, empresas e locais, para executar diferentes regras de negócios, relatórios, escalonamentos e atribuições com base neles.

---

## **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**

### **PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

Além disso, deve permitir adicionar campos de texto e tipo de lista personalizados às empresas.

- A solução deve permitir definir horários de trabalho e calendários de feriados, considerando diferentes horários e turnos, no nível do grupo de serviço e do agente.
- A solução deve permitir a importação de artigos da base de conhecimento, a fim de facilitar sua transferência e upload.
- A solução deve permitir a importação do catálogo de serviços, de forma a facilitar sua transferência e carregamento.
- A solução deve permitir a importação de tickets, de forma a facilitar a transferência e o carregamento de pendências e dados históricos.
- A solução deve permitir o backup e a importação de fluxos de trabalho personalizados, a fim de facilitar sua transferência e carregamento entre ambientes.
- A solução deve permitir a definição de configurações de forma iterativa e incremental, acompanhando os níveis de maturidade da organização quanto aos processos, e permitindo que ajustes posteriores sejam feitos nos mesmos de forma simples.
- A solução deve permitir que a organização seja totalmente independente na administração e nas configurações, podendo defini-las e redefini-las quantas vezes forem necessárias para se ajustar à operação, sem implicar em custos adicionais.
- A solução deve permitir acesso unificado a todas as suas funcionalidades, limitando o número de módulos necessários para disponibilizar as funcionalidades ao máximo de um, garantindo assim baixa complexidade na sua operação e manutenção.
- A solução deve permitir a definição de vários níveis de atendimento dentro do mesmo grupo, para gerenciar escalonamentos multinível.
- A solução deve ser uma plataforma no-code, que permita que todas as configurações sejam feitas de forma visual e por meio da interface do usuário.
- A solução deve permitir o gerenciamento de matrizes de urgência e impacto para resolver a priorização de tickets de forma automatizada, de acordo com o impacto na operação definido pela organização.
- Com acesso baseado em funções, as pessoas só veem o que precisam para fazer seu trabalho, garantindo que tudo permaneça seguro e em conformidade com as políticas da empresa.
- A solução deve permitir ofertas de serviços que não exijam a configuração de nenhum SLA.
- A solução deve permitir a definição de níveis de serviço de primeira resposta e níveis de serviço de resolução. Os critérios a serem aplicados para cada nível de serviço devem ser parametrizáveis, de acordo com as necessidades da organização, podendo ser definidos de acordo com o serviço, urgência, impacto, características do

---

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25

### PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1

cliente ou qualquer outro critério personalizado com base na natureza do ticket.

- A solução deve permitir o design e a execução de fluxos de trabalho personalizados. Esses fluxos podem consistir em uma ou mais etapas relacionadas por meio de um circuito lógico com fatores de decisão condicionais. Os fluxos de trabalho devem permitir o design de vários formulários, aprovações, tarefas, atualizações de itens de ativos/configurações, criação de documentos, notificações ou integrações com outras soluções por meio de chamadas de serviços web. Esses fluxos podem integrar um ou mais grupos de trabalho em diferentes estágios, de acordo com os processos definidos pela organização para suas necessidades. A solução deve ter a capacidade de duplicar estágios dentro de um fluxo de trabalho personalizado, bem como exportar o fluxo para um formato pdf e sdw. Além disso, a solução deve ter modelos de fluxo de trabalho com os quais um fluxo pode ser iniciado e a criação de fluxos de trabalho pode ser facilitada com o uso de modelos de casos de uso gerais e com uma ampla variedade de suporte para situações de uso da vida real.

#### 1.4. OPERAÇÃO

- A solução deve permitir que documentos sejam anexados aos tickets sem limite de número e até um máximo de 100 MB por arquivo anexado.
- A solução deve permitir a personalização de extensões permitidas e proibidas em anexos de tickets por meio da interface.
- A solução deve permitir que arquivos sejam anexados quando necessário, sem incorrer em custos adicionais.
- Solicita resumo e melhoria de respostas usando IA, AI Hub disponível para instâncias on-premise. Geração de artigos de conhecimento e geração de palavras-chave.
- A solução deve permitir a criação de anúncios para usuários ou grupos de usuários específicos, de forma que permita comunicações segmentadas por público.
- A solução deve permitir gerenciar atualizações sobre os comunicados feitos aos usuários, de forma a permitir a rastreabilidade da evolução das comunicações.
- A solução deve permitir a segregação das permissões necessárias para os anúncios, de forma que o acesso a eles só possa ser concedido a pessoal devidamente autorizado.
- A solução deve permitir que os usuários que tenham acesso a um ou mais anúncios assinem-nos, para receber atualizações em seus e-mails, sem precisar acessar a solução.
- A solução deve permitir que diferentes tipos de aprovações sejam realizados e gerenciados.
- A solução deve permitir solicitações automáticas de aprovação de

---

## **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**

### **PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

tickets, independentemente de sua natureza (Incidentes, Requisitos, Alterações, Problemas, etc.). Isso deve ser feito quando as condições definidas pela organização forem atendidas.

- A solução deve permitir que múltiplas aprovações sejam vinculadas entre si, de modo que a resolução de uma aprovação inicie ações automáticas e/ou inicie aprovações subsequentes de acordo com as condições definidas pela organização.
- A solução deve permitir que qualquer usuário seja um aprovador quando necessário, sem incorrer em custos adicionais.
- A solução deve permitir que as aprovações tenham a opção de delegar a um gerente de aprovação a tarefa de assumir o controle em caso de ausências planejadas ou garantir que as solicitações não sejam mapeadas para agentes fora de serviço.
- A solução deve permitir solicitações espontâneas de aprovação em tickets, independentemente de sua natureza (Incidentes, Requisitos, Alterações, Problemas, etc.). Isso deve ser feito identificando o aprovador com seu nome e sobrenome.
- A solução deve permitir diferentes políticas de aprovação, como aprovações para indivíduos, grupos de indivíduos, gerente de clientes, porcentagem de indivíduos em um grupo ou primeira resposta em um grupo.
- A solução deve permitir a gestão do conhecimento, permitindo a criação de artigos contendo rich text, anexos, imagens e vídeos.
- A solução deve permitir a inclusão de documentos anexados aos artigos de conhecimento, sem limite de quantidade e sem implicar custos adicionais.
- A solução deve permitir que usuários com acesso à base de conhecimento classifiquem artigos de conhecimento, fornecendo assim feedback sobre o conteúdo documentado.
- A solução deve permitir que o uso de artigos de conhecimento seja identificado individualmente, a fim de avaliar a validade, atualidade, uso e qualidade do conteúdo documentado.
- A solução deve permitir que políticas de acesso sejam desenhadas com base no conhecimento, de forma a conseguir segmentar a capacidade de criação e acesso a diferentes públicos, a critério da organização.
- A solução deve apresentar aos usuários artigos de conhecimento automaticamente e de forma contextual, ou seja, por associação ao serviço e às palavras utilizadas pelo usuário ao criar seu ticket. Por sua vez, a solução poderá propor automaticamente uma solução para um ticket antes da conclusão da criação, permitindo um nível 0 de suporte ao usuário.
- A solução deve permitir que os clientes avaliem a experiência após o recebimento do serviço, como condição para o fechamento do ticket. Essa classificação pode ser obrigatória ou opcional no nível de serviço e pode ter uma data de validade que permite presumir a

---

## **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**

### **PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

conformidade em caso de inação do cliente. As classificações dos clientes devem permitir imediatamente a obtenção de métricas de experiência do cliente e a criação de perfil da qualidade do serviço do agente e da percepção do cliente.

- Gerenciando mudanças de forma controlada.
- A solução deve permitir o fechamento automático de tickets em caso de inação do cliente quando este não responde após um período estabelecido pela organização. Você também deve permitir o envio de um lembrete antes do cancelamento automático do seu bilhete.
- A solução deve permitir que os agentes publiquem comentários internos nos tickets para fins de privacidade e controle de visibilidade.
- A solução deve permitir o uso de inteligência artificial para auxiliar os agentes a escreverem recomendações de resposta com base nas informações inseridas e na solicitação.
- Permitir que usuários finais cancelem solicitações.
- A solução deve permitir a integração de vários departamentos de atendimento, disponibilizando um portal único e integrativo onde o cliente possa encontrar todos os serviços disponíveis, independentemente da sua natureza. Por sua vez, a solução deve permitir que esses departamentos trabalhem de forma independente, parcialmente integrada ou totalmente integrada, dependendo do fluxo de trabalho estabelecido e de acordo com as necessidades da organização.
- A solução deve permitir que as solicitações tenham funcionalidade de impressão nativa e incluir detalhes e comentários expandidos da atividade.
- Recuperação rápida de serviços.
- A solução deve permitir o gerenciamento de grandes incidentes, possibilitando a participação de diversos stakeholders e agentes em uma única sala de guerra. Vários incidentes devem poder ser associados a um incidente maior, permitindo que soluções em cascata sejam executadas depois que o incidente maior for resolvido.
- A solução deve permitir o uso de inteligência artificial para auxiliar os agentes na geração de resumos de uma solicitação para uso interno.
- Oferecer fluxos de trabalho personalizáveis que garantem que as tarefas sejam tratadas sem problemas em diferentes departamentos.
- Os recursos de IA ajudam a recomendar escalonamentos, atribuir tickets e sugerir soluções, tornando as coisas mais rápidas e eficientes para sua equipe.
- A solução deve permitir a colaboração de um ou mais usuários no mesmo tíquete, seja como partes interessadas, por meio de sua participação na solução, ou como aprovadores necessários, sem incorrer em custos adicionais.
- A solução deve permitir a interação do cliente em vários canais. Os

---

## **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**

### **PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

canais mínimos necessários incluem portal de autoatendimento, call center, e-mail de entrada, Microsoft Teams, Zapier e integrações de API.

- A solução deve permitir a pausa automática dos níveis de serviço quando um tíquete entra em um estado de espera que, a critério da organização, justifique não ser contabilizado dentro do tempo de serviço.
- A solução deve permitir definir políticas de atribuição de tickets manuais ou automáticas de forma independente para cada grupo e nível de atendimento. Os métodos automáticos devem incluir round robin, carga de trabalho e atribuição direta, enquanto os métodos manuais devem incluir atribuição livre e definição do gerente.
- Identificar e resolver as causas raiz.
- A solução deve permitir a criação de relacionamentos entre um ticket com um ou mais tickets, ativos/itens de configuração e entidades externas, como fornecedores.
- A solução deve permitir que os agentes assinem notificações para que usuários, grupos e empresas recebam notificações quando tickets relacionados a essas entidades forem criados.
- A solução deve permitir a operação em esquemas de enxameação.
- A solução deve permitir a criação de tarefas dentro de tickets, sua atribuição, definição de prazos, classificação como obrigatória para a solução e a associação dessas tarefas a novos tickets.
- Respostas geradas por IA por agente virtual. Soluções de fontes externas e resumos de artigos de conhecimento contextual.

#### **1.5. INTERFACE**

- A solução deve contar com um aplicativo móvel nativo compatível com o sistema operacional Android para que os usuários possam criar tickets, comentários, tarefas, confirmar soluções, executar aprovações e consultar a base de conhecimento diretamente do referido aplicativo, além de receber notificações push em seu dispositivo.
- A solução deve contar com um aplicativo móvel nativo compatível com o sistema operacional iOS para que os usuários possam criar tickets, comentários, tarefas, confirmar soluções, executar aprovações e consultar a base de conhecimento diretamente do referido aplicativo, além de receber notificações push em seu dispositivo.
- A solução deve permitir que o idioma seja personalizado para cada usuário individualmente, ajustando a interface, o catálogo de serviços e as notificações enviadas por e-mail para ele. No mínimo, você deve oferecer suporte aos seguintes idiomas: espanhol, inglês, português, francês, alemão, holandês e catalão. A integração com aplicações como o Virtual Agent no MS Team ocorre através da

---

## **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**

### **PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

utilização de comandos que são configurados na ferramenta.

- A solução deve ter um design responsivo, permitindo o acesso de qualquer dispositivo (smartphones, tablets e computadores) e disponibilizando uma interface que se adapte à tela.
- A solução deve ser um site, exigindo apenas um navegador compatível e uma conexão com a Internet, no caso de nuvem, ou com a rede interna, no caso de on-premise. No mínimo, ele deve ser compatível com usuários finais de navegadores como Microsoft Edge, Mozilla Firefox versão 34 ou superior, Google Chrome versão 42 ou superior e Safari versão 8 ou superior.

#### **1.6. RELATÓRIOS**

- A solução deve permitir que as informações do backlog sejam visualizadas em tempo real.
- A solução deve permitir a criação de dashboards com um ou mais gráficos e indicadores, que sigam os critérios de KPI definidos pela organização, com possibilidade de realizar drill-down nos componentes, de forma totalmente customizada.
- A solução deve permitir o compartilhamento de dashboards com indicadores e gráficos para qualquer usuário com acesso à solução, independentemente de sua função, sem incorrer em custos adicionais.
- A solução deve permitir a criação de relatórios visualmente com interfaces de arrastar e soltar. Os relatórios devem ter mecanismos de visualização e detalhamento de informações e podem ser salvos no perfil do criador e exportados no formato .csv ou .xlsx.
- A solução deve permitir que listas e relatórios sejam extraídos nativamente nos formatos padrão .csv e .xlsx.
- A solução deve permitir a criação de relatórios e dashboards personalizados pela organização, de forma visual através da interface, de forma totalmente independente do provedor. Visualizações personalizadas podem ser compartilhadas entre outros agentes do help desk e, para facilitar os processos de auditoria, a solução permite imprimir solicitações de forma simples para maior visibilidade.
- Os gerentes obtêm uma visão clara do desempenho da equipe e dos KPIs, com relatórios em tempo real que ajudam na melhor tomada de decisões.
- A solução deve permitir uma análise visual de qualquer ticket, a fim de interpretar os atrasos que o afetaram ao longo de seu ciclo de vida, identificando atrasos por parte do cliente, do agente, do grupo de suporte, de fornecedores externos, de aprovadores ou de outros tickets relacionados.
- A solução deve permitir a automação do envio de relatórios criados

---

## **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**

### **PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

pelos usuários para qualquer outro usuário da solução. Esses relatórios podem ser programados para serem acionados de forma recorrente com informações atualizadas de acordo com a configuração feita pelo criador do relatório. Os relatórios devem ser recebidos por e-mail no formato .xlsx.

#### **1.7 INTEGRAÇÃO**

- A solução deve permitir integração nativa com um ou mais Active Directory locais, permitindo a sincronização de unidades organizacionais, grupos e usuários, bem como sua autenticação. As informações armazenadas no Active Directory devem ser sincronizadas com o perfil do usuário na solução, incorporando pelo menos seu nome, e-mail, foto, endereço, número de telefone e gerente. A solução também deve desabilitar automaticamente os usuários caso eles sejam desabilitados ou removidos do Active Directory.
- A solução deve ter uma API disponível e documentada que permita a realização de consultas REST, para serem utilizadas a critério da organização nas integrações que considerar relevantes.
- A solução deve ter uma API especializada em extração de dados em massa para coletar informações de forma eficiente e escalável.
- A solução deve permitir integração nativa com o Azure Active Directory (Entra ID) utilizando o protocolo SCIM, permitindo a sincronização de grupos e usuários. As informações armazenadas no Azure Active Directory (Entra ID) devem ser sincronizadas com o perfil do usuário na solução, incorporando pelo menos seu nome, e-mail, endereço, localização, número de telefone e gerente. A solução também deve desabilitar automaticamente os usuários caso eles sejam desabilitados ou removidos no Azure Active Directory (Entra ID).
- A solução deve permitir integração nativa com o Azure DevOps para associar itens de trabalho do Azure DevOps (recursos, requisitos, bugs de código, problemas de desenvolvimento de projeto) com solicitações de solução.
- A solução deve ser capaz de se integrar nativamente com ferramentas de visualização e análise de informações, como Power BI e Tableau.
- Os usuários podem criar tíquetes apenas escaneando um código QR, o que simplifica o processo e economiza tempo.
- A solução deve permitir a adição de entidades externas para associar os itens de trabalho dessa entidade externa às solicitações na solução.
- A solução deve permitir integração nativa com o Filewave, para relacionar tickets aos ativos localizados lá.
- Integração ao WhatsApp para oferecer um Agente Virtual, permitindo que os usuários obtenham suporte rapidamente por meio de



---

## **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**

### **PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

mensagens.

- A solução deve permitir integração nativa com uma ferramenta CMDB, para relacionar tickets a ativos e/ou elementos de configuração ali localizados.
- A solução deve permitir integração nativa com o Jira Software, Jira Work Management e Jira Service Management para associar qualquer ticket ou tarefa entre as soluções.
- A solução deve permitir integração nativa com o Microsoft Teams por meio de um chatbot, para que os usuários possam criar tickets, comentários, confirmar soluções e executar aprovações diretamente na referida solução. O bot deve suportar comandos em pelo menos espanhol, inglês, alemão, português, francês, catalão e italiano. O bot deve ser encontrado no mercado do MS Teams para realizar uma instalação.
- A solução deve ser capaz de usar inteligência artificial para sugerir artigos da base de conhecimento ou solicitar categorias e criar resumos desses artigos. Além disso, a ferramenta deve permitir que o usuário faça consultas com um LLM que use informações publicamente disponíveis para responder, bem como permitir que o usuário insira feedback sobre se a resposta foi útil ou não.
- A solução deve permitir integração com outras soluções por meio de serviços web que autenticam usando o padrão OAuth. Autenticação OAuth 2.0 para APIs tokenizadas
- A solução deve permitir integração nativa com o OKTA usando o protocolo SCIM, permitindo a sincronização de locais, grupos, usuários, aplicativos e permissões. As informações armazenadas no OKTA devem ser sincronizadas com o perfil do usuário na solução, incorporando pelo menos seu nome, e-mail, endereço, localização, número de telefone e gerente. A solução também deve desabilitar automaticamente os usuários caso eles sejam desabilitados ou removidos no OKTA.
- A solução deve permitir integração nativa com um ou mais diretórios OpenLDAP locais, permitindo a sincronização de locais, unidades organizacionais, grupos e usuários, bem como sua autenticação. As informações armazenadas no OpenLDAP devem ser sincronizadas com o perfil do usuário na solução, incorporando pelo menos seu nome, e-mail, endereço, localização, número de telefone e gerente. A solução também desabilitará automaticamente os usuários caso eles sejam desabilitados ou removidos do OpenLDAP.
- A solução deve permitir integração nativa com Provedores de Identidade (IDP) utilizando o protocolo SCIM, permitindo a sincronização de grupos e usuários. As informações armazenadas no IDP devem ser sincronizadas com o perfil do usuário na solução, incorporando pelo menos seu nome, e-mail, endereço, localização, número de telefone e gerente. A solução também deve desabilitar automaticamente os usuários caso eles sejam desabilitados ou

---

## **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**

### **PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

removidos no IDP.

- A solução deve permitir integração com outras soluções que estejam dentro da infraestrutura da organização sem exposição à Internet (on-premise), de forma totalmente independente da infraestrutura da solução proposta (nuvem ou on-premise).
- A solução deve permitir integração nativa com mais de um servidor SMTP para personalizar o envio de e-mails a partir dele.
- A solução deve ser capaz de se integrar nativamente ao Zapier, simplificando assim a integração com outras soluções disponíveis.

#### **1.8 INFRAESTRUTURA**

- A solução deve incluir um mecanismo de atualização automática e autônoma caso um esquema SaaS seja escolhido.
- A solução deve permitir a personalização do próprio domínio, para que ele se adapte ao domínio da organização.
- A solução deve permitir a possibilidade de redefinir o esquema inicialmente definido. Ou seja, migrar de um esquema local para um SaaS ou vice-versa, se necessário.
- A solução deve ser compatível com o Windows Server 2008 R2 ou posterior, Windows 7 de 64 bits ou posterior, Ubuntu 18.04 ou 20.04 e CentOS 7 se você escolher uma instalação local.
- A solução deve poder ser implementada em um esquema de nuvem (nuvem pública em esquema SaaS) ou no local, a critério da organização.

#### **1.9 COMPLIANCE**

- A solução deve estar em conformidade com o GDPR.
- Certificar que as práticas de gestão da qualidade estejam em vigor.
- Você pode definir políticas de incidentes claras com processos de escalonamento definidos e priorização com base na gravidade e no impacto.
- A plataforma inclui recursos para um Plano de Recuperação de Desastres (DRP), ajudando a garantir que seus serviços permaneçam ativos e funcionando em caso de emergência.
- Garantir que a plataforma atenda a altos padrões de segurança.

#### **1.10 SUPORTE**

- O suporte oficial deve fornecer acesso a uma base de conhecimento contendo pelo menos documentação de configuração, melhores práticas e solução de problemas.
- A aquisição da solução fornece à organização acesso ilimitado aos canais de suporte oficiais sem incorrer em custos adicionais.
- A solução permite rastrear o andamento de cada processo, desde o

---

## **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**

### **PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

início de um incidente ou alteração até sua resolução, dando a você visibilidade total do progresso.

## **2. ITEM 02 – SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO PARA FERRAMENTA DE SERVICE DESK.**

### **2.1. INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DO SOFTWARE**

**2.2. Toda configuração durante a instalação será feita em conjunto entre contratada e contratante durante o período de suporte.**

### **2.3. CONHECIMENTO TÉCNICO**

2.3.1. A empresa deve possuir um time de profissionais com expertise e conhecimento técnico aprofundado na área de atuação, como softwares, hardwares, sistemas operacionais, redes, segurança da informação, etc. É crucial que os profissionais estejam atualizados sobre as últimas tecnologias e tendências do mercado.

### **2.4. EXPERIÊNCIA**

2.4.1. A empresa deve ter experiência comprovada na prestação de serviços de suporte especializado, com cases de sucesso e clientes satisfeitos. É importante que a empresa tenha um histórico de resolução de problemas complexos e entrega de soluções eficazes.

### **2.5. INFRAESTRUTURA**

2.5.1. A empresa deve contar com uma infraestrutura adequada para prestar o suporte especializado, incluindo ferramentas de diagnóstico, softwares de acesso remoto, sistemas de comunicação eficientes, etc. A infraestrutura deve garantir a disponibilidade e a agilidade do atendimento.

### **2.6. METODOLOGIA**

2.6.1. A empresa deve ter uma metodologia de trabalho clara e eficiente, com processos bem definidos para o registro, análise, diagnóstico e resolução de problemas. A metodologia deve garantir a qualidade e a padronização do atendimento.

### **2.7. ATENDIMENTO.**

2.7.1. A empresa deve oferecer um atendimento de excelência, com profissionais cordiais, proativos e dispostos a ajudar. É crucial que a empresa tenha canais de comunicação eficientes e que ofereça prazos de resposta e resolução de problemas realistas.

- Telefone fixo;
- Site Web;

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**  
**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

- Correio eletrônico.

**2.8. FLEXIBILIDADE.**

2.8.1. A empresa deve ser flexível para se adaptar às necessidades específicas de cada cliente, oferecendo soluções personalizadas e sob medida. A flexibilidade é importante para atender clientes com diferentes portes e necessidades.

**2.9. SEGURANÇA.**

2.9.1. A empresa deve garantir a segurança das informações dos clientes, com políticas de confidencialidade e proteção de dados. A segurança é um requisito fundamental para empresas que lidam com informações sensíveis.

**2.10. OUTROS REQUISITOS.**

**2.10.1. Disponibilidade 24/7**

- Para serviços de suporte que exigem atendimento ininterrupto.

**2.10.2. SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)**

- Para garantir prazos de resposta e resolução de problemas.

**2.10.3. CONHECIMENTO DE IDIOMAS**

- Para melhor entendimento da ferramenta quando necessário suporte internacional.

**LOTE 2**

**Lote 2 – Ferramenta de observabilidade**

Item	Características	Unidade	Quant.	Valor
<b>01</b>	Solução de software abrangente que permite monitorar, analisar e otimizar o desempenho e a saúde dos sistemas de tecnologia, aplicações e infraestrutura para 100 nodes – área GTI (Características conforme TR)	<b>Licenças</b>	<b>01 (um)</b>	
<b>02</b>	Suporte Técnico especializado para a ferramenta de observabilidade, – área GTI (Características conforme TR)	<b>Mês</b>	<b>03 (três)</b>	

**1 ITEM 01 – FERRAMENTA DE OBSERVABILIDADE**

**1.1 OBJETIVO**

Aquisição de 1 (um) software de observabilidade, plataforma unificada que combina

---

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25

### PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1

monitoramento de infraestrutura, desempenho de aplicativos, logs e tracing em uma única solução. Permite visualizar e analisar dados de toda a infraestrutura de TI, desde servidores e redes até aplicativos e microsserviços, oferecendo insights detalhados sobre o desempenho e a saúde do sistema.

#### 1.2 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

#### 1.3 GERENCIAMENTO DE LOGS

##### 1.3.1 SERVIÇOS DE LOG

- Deve aceitar Syslog, traps SNMP e eventos do Windows de servidores e dispositivos de rede.
- Deve fornecer consoles interativos para visualizar dados de eventos e exibir eventos em tempo real.
- Deve permitir a personalização de filtros para restringir os resultados da pesquisa e fornecer recurso de pesquisa rápida em eventos.
- Deve permitir a marcação de eventos com tags coloridas.
- Deve suportar regras personalizadas para descartar mensagens indesejadas.

##### 1.3.2 ALERTAS E ATIVOS DE RESPOSTA

- Deve suportar condições de alerta personalizadas com escopo de fonte de alerta personalizável.
- Deve suportar a execução de programas externos como ações de alerta.
- Deve ter muitas regras integradas para uso imediato e personalização.
- Deve suportar o encaminhamento de alertas para soluções de monitoramento NOC ou outros sistemas.
- A solução de gerenciamento proposta deve ser capaz de exibir eventos e alertas no console web.
- As informações de alertas e eventos devem ser registradas no banco de dados para referência futura.
- Deve ser capaz de fazer backup de configuração, executar script de configuração e mostrar as últimas alterações de configuração como ações de alerta.
- Deve ter várias ações disponíveis, incluindo, mas não se limitando a enviar e-mails, encaminhar traps SNMP, executar executáveis, enviar alertas de texto SMS, reproduzir som, enviar uma página da web por e-mail etc.
- Deve ter suporte para variáveis na mensagem para tornar o conteúdo mais autoexplicativo.

##### 1.3.3 INTERFACE GRÁFICA DO USUÁRIO

---

## **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**

### **PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

- Deve ser acessível através de navegadores padrão.
- Deve permitir que vários usuários façam login no console web ao mesmo tempo.
- Deve ser administrado por no mínimo 8 técnicos da contratada com conta administradora.
- Deve ter integração com Microsoft Active Directory para contas de usuário.
- Deve ser fácil de usar e intuitivo, com recursos de drill-down.
- Deve fornecer um dashboard dinâmico que permita visibilidade aprofundada e correlacione syslog com pontos de dados históricos diferentes. O resultado deve ser exportável em formato tabular.
- Deve fornecer uma interface gráfica de alta qualidade.
- Deve ser acessível centralmente ou remotamente.
- Deve fornecer informações de Fim de Vida/Fim de Suporte (EoL/EoS) para ajudar a manter os dispositivos atualizados em relação à aquisição e manutenção da implantação.
- Deve fornecer um painel dinâmico que permita visibilidade aprofundada e correlacione pontos de dados históricos diferentes em várias partes da infraestrutura. O resultado deve ser exportável em formato tabular.
- Deve permitir acesso remoto a recursos e funções relacionadas ao trabalho, e permitir acesso remoto para editar e atualizar configurações de dispositivos.
- Deve permitir que vários usuários façam login ao mesmo tempo.
- Deve ter opções de escalabilidade horizontal disponíveis se muitos usuários fizerem login ao mesmo tempo.
- Deve permitir personalização, com opções para adicionar/remover seções nas páginas conforme necessário.
- Deve fornecer seções separadas para tarefas de gerenciamento de configuração, inventário e relatórios sobre violações de políticas.
- Deve destacar rapidamente dispositivos que não foram feitos backup de configuração, aqueles com conflitos de configuração, etc.
- Deve permitir a criação de painéis personalizados e restringir visualizações para usuários com base em dispositivos ou interfaces, ou seja, deve ter acesso baseado em funções.
- Deve integrar-se com Active Directory® para fins de login de usuários.

#### 1.3.4 INSTALAÇÃO

- Deve permitir implantação rápida, preferencialmente com um único instalador.
- Deve ser facilmente atualizado para futuras versões.

---

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25 PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1

### 1.4 INTEGRAÇÃO

- A solução de gerenciamento de logs proposta deve se integrar diretamente com soluções de monitoramento NOC e exibir dados de logs juntamente com o desempenho da rede e dos sistemas no mesmo dashboard.
- Deve ser capaz de se integrar com módulos que atendem a outros propósitos de monitoramento e fornecer uma visão única.

### 1.5 ESCALABILIDADE EMPRESARIAL

- Deve fornecer capacidade para armazenamento e recuperação de longo prazo das mensagens de log originais.

### 1.6 FREQUENCIA DE UPDADES

- Novos recursos devem ser adicionados frequentemente às versões do produto.

### 1.7 CAPACIDADES PRINCIPAIS DE DETECTAÇÃO

- Deve detectar e exibir alterações no arquivos de configuração dos aplicativos, inventários de hardware, inventário de software, registro do Windows, arquivos baseado em texto e arquivo binário.
- Deve acionar um alerta quando ocorrer uma alteração na configuração, com a comparação das linhas de configuração que foram adicionadas, excluídas e modificadas.
- Deve permitir a configuração de uma linha de base para ser usada como ponto de referência para comparação de alterações de configuração.
- Deve permitir a comparação da configuração atual com a do passado para entender as mudanças ocorridas ao longo do tempo.
- Deve detectar e exibir alterações no inventário de hardware incluindo processadores, módulos de memória, discos rígidos, controladores de armazenamento, placa de vídeo, interfaces de rede, mídia removível.
- Deve detectar e exibir alterações no inventário de software para os softwares instalados, para as atualizações do sistema operacional, dos firmwares e drivers.

### 1.8 DESCOBERTA DE REDE

- A solução de gerenciamento proposta deve ser capaz de descobrir servidores na rede com a entrada de: (a) Faixas de endereços IP (b) Sub-redes (c) Endereços IP individuais
- Deve ter a opção de habilitar/desabilitar a adição automática de nós descobertos.

### 1.9 RELATÓRIOS AVANÇADOS

- A solução de gerenciamento proposta deve fornecer relatórios

---

## **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**

### **PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

prontos para uso para várias estatísticas monitoradas.

- Deve permitir a personalização de relatórios, adicionando/removendo colunas, definindo filtros, especificando períodos, agrupando colunas, etc.
- Deve permitir que os relatórios sejam enviados conforme programado como relatórios diários, semanais e mensais.

#### **1.10 RECURSOS DE MONITORAMENTO**

- A solução de monitoramento proposta deve ser capaz de monitorar: Roteadores, Switches, Firewalls, Dispositivos sem fio, Servidores entre outros dispositivos habilitados para SNMP".
- Deve fornecer automaticamente estatísticas de desempenho de rede aprofundadas e em tempo real após a descoberta/configuração de dispositivos, incluindo, entre outros: Carga de CPU, Utilização de memória, Utilização da interface, Perda de pacotes.
- Deve mostrar estatísticas como largura de banda da interface, tráfego atual em bps, total de bytes recebidos/transmitidos etc.
- Deve ser capaz de descobrir e solucionar problemas de caminhos de rede com detalhes, tanto para ambientes locais quanto na nuvem, de conexões TCP específicas.
- Deve exibir informações que incluem emissão de alertas dos principais protocolos de roteamento (BGP, OSPF, RIP, EIGRP) com opções para exibir e pesquisar tabelas de roteamento, incluindo VRFs, mudanças em rotas padrão e rotas oscilantes, topologia de roteadores e status de vizinhos.
- Deve ajudar com o monitoramento de informações de tráfego multicast e emissão de alertas que incluem informações de topologia, informações multicast, informações de rotas, erros de multicast etc.
- Deve exibir o status de dispositivos e da interface usando cores diferentes para representar status de aviso e críticos.
- Deve monitorar a integridade do hardware de fornecedores populares como huawei, fortinet, Juniper, HP etc. e deve permitir emissão de alertas e relatórios sobre o monitoramento da integridade do hardware.
- Deve mostrar detalhes, tanto em tempo real quanto históricos, na forma de gráficos e com a opção de escolha de intervalos de tempo.
- Deve ser capaz de descobrir e monitorar tanto dispositivos IPv4 quanto IPv6.
- Deve ter opções de sondagem usando SNMP v1, v2c e v3 e WMI.
- Deve ter opções para configurar os intervalos de sondagem, conforme necessário.
- Deve ter opções para especificar períodos de retenção de dados.



---

## **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**

### **PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

- Deve ter a opção para determinar a disponibilidade dos dispositivos usando somente SNMP.

#### **1.11 DESCOBERTA DE REDE**

- A solução de monitoramento proposta deve ser capaz de descobrir dispositivos na rede automaticamente com recursos SNMP e ICMP, mediante o fornecimento de
- intervalos de endereços IP, sub-redes, endereços IP individuais e Active Directory.
- Deve permitir a filtragem da interface quanto aos resultados da descoberta para excluir interfaces e portas de acesso virtuais e selecionar interfaces com base na correspondência de padrões.
- Deve ter a opção de automatizar e agendar o processo de descoberta.
- Deve ser capaz de importar automaticamente dispositivos descobertos.
- Deve sinalizar no console Web a descoberta de novos dispositivos na rede.
- Deve usar informações descobertas para criar mapas de topologia.

#### **1.12 AGRUPAMENTO**

- A solução de monitoramento proposta deve permitir o agrupamento de dispositivos segundo diversas propriedades – por departamento, por local, por nome e por outras propriedades coletadas.
- Deve permitir a adição dinâmica de membros a grupos pela especificação de uma propriedade capaz de alterar valores dinamicamente, como volumes que estejam ficando com pouco espaço livre.
- Deve ser capaz de definir dependências e relacionamentos entre dispositivos conectados e interfaces para evitar alertas de falso positivo por e-mail em caso de interrupção.

#### **1.13 MAPAS DE REDE**

- A solução de monitoramento proposta deve ser capaz de representar a rede pictoricamente e exibir detalhes de desempenho de dispositivos em tempo real.
- Deve permitir a personalização de planos de fundo, ícones etc. e deve permitir que vários mapas de rede sejam aninhados com recurso de busca detalhada.
- Deve ser capaz de exibir não apenas o status do dispositivo no mapa, mas também o status de qualquer outro detalhe obtido por meio da sondagem MIB personalizada.

---

## **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**

### **PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

- Deve ser capaz de exibir a topologia multicast usando informações das listas de dispositivos upstream e downstream.
- Deve ser capaz de fornecer o Tempo de resposta da rede (NRT) e o Tempo de resposta do aplicativo (ART) de aplicativos críticos.
- Deve ter a capacidade de criar aplicativos HTTP personalizados.
- Deve ter utilitários para exibir o banco de dados e para interromper e iniciar serviços de aplicativos.
- Deve ser capaz de monitorar componentes individuais no firewall, incluindo, entre outros, contagem de conexões, túneis VPN entre sites e por acesso remoto, identidade e utilização de interfaces, status de alta disponibilidade e status de sincronização de configuração.

#### **1.14 GERENCIAMENTO DE ENDEREÇOS IP, DNS, DHCP**

- A solução de monitoramento proposta deve ser capaz de gerenciar tarefas e conflitos de espaços de endereços IP usando uma interface do usuário centralizada baseada na Web.
- Deve emitir um alerta antes do preenchimento de uma sub-rede ou escopo de DHCP.
- Deve verificar endereços IP automaticamente e atualizar seu status.
- Deve mostrar quais sub-redes estão próximas à capacidade total e como estão alocadas.
- Deve permitir a definição de grupos e de segmentações para verificação.
- Deve alocar automaticamente sub-redes corretamente dimensionadas especificando os tamanhos de super-redes e sub-redes.
- Deve ter detecção ativa de conflitos de endereços IP, tanto em ambientes estáticos quanto DHCP.
- Deve rastrear endereços IP historicamente e mostrar a alteração das propriedades ao longo do tempo.
- Deve rastrear endereços IPv4 e IPv6 pela execução de uma pesquisa global.
- Deve dar suporte ao gerenciamento e monitoramento de BIND DNS, permitindo a criação, modificação e exclusão de zonas DNS e registros DNS do BIND DNS v8.x, v9.x e v9.11+.
- Deve monitorar o status do serviço BIND DNS e o status das zonas.
- Deve permitir servidores DHCP de vários fornecedores – Windows.
- Adição de endereços IP.
- A solução de monitoramento proposta deve permitir a importação de endereços IP a partir de planilhas.
- Deve permitir a adição em massa de sub-redes, adicionando

---

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**  
**PROCESSO LICITATÓRIO N.º 7210.2025/0001825-1**  
servidores DHCP e servidores DNS.

**2 ITEM 02 – SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO PARA FERRAMENTA DE OBSERVABILIDADE.**

**2.1 INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO DO SOFTWARE**

**2.2 Toda configuração durante a instalação será feita em conjunto entre contratada e contratante durante o período de suporte.**

**2.3 CONHECIMENTO TÉCNICO**

**2.3.1** A empresa deve possuir um time de profissionais com expertise e conhecimento técnico aprofundado na área de atuação, como softwares, hardwares, sistemas operacionais, redes, segurança da informação, etc. É crucial que os profissionais estejam atualizados sobre as últimas tecnologias e tendências do mercado.

**2.3.2** A empresa deve ter experiência comprovada na prestação de serviços de suporte especializado, com cases de sucesso e clientes satisfeitos. É importante que a empresa tenha um histórico de resolução de problemas complexos e entrega de soluções eficazes.

**2.4 INFRAESTRUTURA**

**2.4.1** A empresa deve contar com uma infraestrutura adequada para prestar o suporte especializado, incluindo ferramentas de diagnóstico, softwares de acesso remoto, sistemas de comunicação eficientes, etc. A infraestrutura deve garantir a disponibilidade e a agilidade do atendimento.

**2.5 METODOLOGIA**

**2.5.1** A empresa deve ter uma metodologia de trabalho clara e eficiente, com processos bem definidos para o registro, análise, diagnóstico e resolução de problemas. A metodologia deve garantir a qualidade e a padronização do atendimento.

**2.6 ATENDIMENTO.**

**2.6.1** A empresa deve oferecer um atendimento de excelência, com profissionais cordiais, proativos e dispostos a ajudar. É crucial que a empresa tenha canais de comunicação eficientes e que ofereça prazos de resposta e resolução de problemas realistas.

- Telefone fixo;
- Site Web;
- Correio eletrônico.

---

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25 PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1

### 2.1 FLEXIBILIDADE.

**2.1.1** A empresa deve ser flexível para se adaptar às necessidades específicas de cada cliente, oferecendo soluções personalizadas e sob medida. A flexibilidade é importante para atender clientes com diferentes portes e necessidades.

### 2.2 SEGURANÇA.

**2.2.1** A empresa deve garantir a segurança das informações dos clientes, com políticas de confidencialidade e proteção de dados. A segurança é um requisito fundamental para empresas que lidam com informações sensíveis.

### 2.3 OUTROS REQUISITOS.

#### 2.3.1 Disponibilidade 24/7

- Para serviços de suporte que exigem atendimento ininterrupto.

#### 2.3.2 SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

- Para garantir prazos de resposta e resolução de problemas.

### 2.4 CONHECIMENTO DE IDIOMAS

- Para melhor entendimento da ferramenta quando necessário suporte internacional.

## OBSERVAÇÕES

### 1. GARANTIA E SUPORTE

- 1.1. O período de garantia será contado a partir da data da emissão do “Termo de Recebimento” das instalações e configurações dos softwares, não podendo ser inferior a 01 (um) ano, tanto remoto como no local de instalação (*On-site*).
- 1.2. A garantia e a assistência técnica serão prestadas dentro do Município de São Paulo, sob a responsabilidade da empresa CONTRATADA.
- 1.3. A garantia e o suporte técnico devem assegurar que o software será instalado e configurado corretamente, funcionando como esperado, devendo a CONTRATADA cobrir correções de erros ou falhas na instalação e configuração, reinstalação do software, se necessário e configuração adequada de acordo com as necessidades do cliente.
- 1.4. A garantia de funcionamento através da CONTRATADA deverá garantir que o software funcionará corretamente após a instalação e configuração, cobrindo correções de bugs e erros de software, disponibilidade do software e acesso sem interrupções e desempenho do software de acordo com as especificações.
- 1.5. Durante o período de garantia, a manutenção de software será de responsabilidade da Contratada, não se podendo ultrapassar dentro do horário comercial, o limite de 8 (oito) horas para atendimento e 16 (dezesesseis) horas para a solução do problema.

---

## **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**

### **PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

O prazo para atendimento e solução do problema começam na abertura do chamado e deve ser considerado como horário comercial o período das 8 às 18 horas de segunda à sexta-feira, exceto feriados.

- 1.6. Deverá a contratada disponibilizar à contratante os seguintes canais de suporte para o registro dos chamados:
  - 1.6.1. Telefone fixo;
  - 1.6.2. Site web;
  - 1.6.3. Correio eletrônico.
  - 1.6.4. Deverá ser dimensionado para atender os níveis de serviços exigidos nas condições do Termo de Referência, cabendo à CONTRATADA definir a quantidade de posições de atendimento necessárias para tanto.
  - 1.6.5. A empresa indicada para a prestação dos serviços de garantia deverá fornecer relatório técnico ou ordem de serviço descrevendo o serviço prestado, com todas as informações solicitadas pelo CONTRATANTE.

### **DOCUMENTOS A SEREM APRESENTADOS OBRIGATORIAMENTE NA ASSINATURA DO CONTRATO**

Declaração de que a CONTRATADA atende às exigências dos arts. 5º C e 5º D, da Lei nº 6.019/74, alterada pela Lei 13.429/17

### **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

1. Executar fielmente o ajustado, prestando os serviços descritos deste Anexo, de acordo com o Edital e a proposta apresentada na licitação, estipulados neste instrumento, em perfeitas condições de uso para o fim a que se destinam.
2. O modelo do SOFTWARE ofertado deverá estar em linha normal de produção.
3. Após a entrega, o contratante iniciará a fase de testes, quando, então, verificará se os equipamentos atendem completamente todos os quesitos e condições do contrato, compreendendo a comprovação do seu perfeito funcionamento e verificação.
4. Satisfeitas todas as condições de testes, o contratante emitirá o respectivo “Termo de Recebimento”, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a data de entrega.
5. Caso algum SERVIÇO não corresponda ao exigido, ao ofertado na proposta e ao estabelecido no Contrato, a CONTRATADA deverá providenciar, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da data da notificação expedida pelo órgão contratante, a sua correção ou configuração, interrompendo-se nesse período, o prazo de emissão de “Termo de Recebimento” correspondente.

---

## **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**

### **PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

6. Os trabalhadores envolvidos na prestação do serviço devem possuir com a CONTRATADA, relação jurídica válida no que concerne ao atendimento das legislações trabalhistas e civis aplicáveis.
7. Tendo em vista que a empresa contratada necessita comprovar relação jurídica válida quanto aos trabalhadores colocados à disposição da contratante e considerando ainda que nos termos do art. 12, inciso V, alínea “g” da Lei 8.212/91 toda pessoa que preste serviço, ainda que em caráter eventual, a uma ou mais empresas e sem relação de emprego é considerado como contribuinte individual perante a Previdência Social; caso a relação jurídica válida a ser apresentada seja a de contribuinte individual (mão de obra sem vínculo empregatício/eventual) a empresa está obrigada a:

a) cumprir e comprovar o cumprimento de todas as obrigações acessórias decorrentes desse tipo de contratação, inclusive com o recolhimento do seu encargo previdenciário nos moldes do art. 22, I, da Lei 8.212/91 (20% - cota patronal);

b) reter o percentual do contribuinte (11% - cota do trabalhador) sobre a remuneração auferida, nos termos do art. 28, III e art. 30, I, “b” e parágrafo quarto também da Lei 8.212/91;

c) preparar e informar GFIP relacionando os trabalhadores a seu serviço com fulcro no art. 32, I e IV da Lei 8.212/91, combinado com o art. 47, V e art. 134 da IN RFB 971/09, fornecendo cópia do documento aos trabalhadores e também para a Contratante, sempre que requerido, e no prazo máximo de três dias úteis, após o fechamento das informações da Folha de Pagamento.”

Porém, o cumprimento desta cláusula, por si só, não exime a Contratada do reconhecimento de vínculo empregatício em relação aos seus trabalhadores quando presentes os elementos ensejadores previstos no art. 3º da CLT; podendo a Contratante, verificados tais requisitos, exigir sua devida regularização.

### **OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

1. Prestar todas as informações necessárias ao fiel cumprimento do presente instrumento.
2. Fiscalizar a execução do ajuste.

### **RECEBIMENTO DO OBJETO**

1. O objeto do contrato somente será recebido quando perfeitamente de acordo com as condições contratuais e demais documentos que fizerem parte do ajuste e com o disposto no art. 237 e 238 do Regulamento de Licitações e Contratos da SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS) e art. 140 e 141 do Decreto Municipal nº 62.100/22.
2. O objeto solicitado deverá ser entregue pelo fornecedor, juntamente com a respectiva Nota Fiscal.

---

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25 PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1

3. A entrega deverá ser via instalação de software ou página de acesso com endereço do link, usuário e senhas fornecido pela CONTRATANTE,
4. Todos os downloads ou acessos se darão juntamente com profissionais técnicos da CONTRATANTE.
5. A responsabilidade da CONTRATADA pela qualidade, correção e segurança dos serviços executados subsistirá na forma da lei, mesmo após seu recebimento definitivo.

### CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. Após a data da entrega do documento em que a CONTRATANTE confirmou que o objeto foi executado segundo as cláusulas avençadas ou após apuração do valor a ser descontado do pagamento devido à CONTRATADA, na hipótese de não correção das falhas, vícios ou defeitos resultantes da execução dos serviços ou dos materiais e equipamentos empregados, **devidamente atestados após analisada resposta da notificação da CONTRATADA para apresentar defesa quanto a glosa, sendo dado prazo razoável, ou transcurso do prazo in albis**, a CONTRATADA emitirá nota fiscal ou fatura do serviço e, em 3 (três) dias da sua emissão, entregará no Setor Protocolo Geral da CONTRATANTE, situado na Rua Boa Vista, 280 – Centro, na Cidade e Capital do Estado de São Paulo. Na hipótese de nota fiscal eletrônica de outros Estados ou Municípios, seu encaminhamento poderá ser feito eletronicamente, no e-mail [nfe@spturis.com](mailto:nfe@spturis.com), no prazo estipulado, não dispensando sua apresentação física, no protocolo da CONTRATANTE
2. Juntamente com a nota fiscal ou fatura, a CONTRATADA deverá entregar certidões fiscais atualizadas a que se refere o item 1.2 do Anexo II deste edital.
3. O prazo de pagamento será de até 30 (trinta) dias, a contar da data da entrega do documento em que a CONTRATANTE confirmou que o objeto foi executado segundo as cláusulas avençadas ou após a apuração do valor a ser descontado do pagamento devido à CONTRATADA, na hipótese de não correção das falhas, vícios ou defeitos resultantes da execução dos serviços ou dos materiais e equipamentos empregados, devidamente atestados,
4. Caso venha ocorrer a necessidade de providências complementares por parte da CONTRATADA, a fluência do prazo será interrompida, reiniciando-se a sua contagem a partir da data em que forem cumpridas.
5. Ocorrendo eventual atraso no pagamento, o valor do principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança para fins de compensação de mora (TR+0,5% “pro-rata tempore”), observando-se para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu, nos termos da Portaria nº 5/12 da Secretaria Municipal de Finanças.

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**  
**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

6. Não será realizado o pagamento se em nome da CONTRATADA constarem pendências no “Cadastro Informativo Municipal – CADIN.”

**ANEXO A – Matriz de Risco**

MATRIZ DE RISCOS				
OBJETO: FERRAMENTAS PARA SERVICE DESK E OBSERVABILIDADE				
Nº PROCESSO SEI: 7210.2025/0001825-1				

ITEM	PROPRIETÁRIO DO RISCO	DESCRIÇÃO DO RISCO	NÍVEL DO RISCO	TRATAMENTO
1	Contratante	Falta de atualização, ou descontinuar o software, deixando sem suporte e sem alternativas para melhorias.	RA	Realizar o processo com máximo de celeridade possível.
2	Contratada	Atraso na entrega do software ou demora para implantação e entrega	RM	Acompanhar o prazo de entrega previsto em Edital e garantir que seja cumprido pela contratada, caso não seja entregue no previsto será aplicado penalidade
3	Contratada	Entrega dos softwares em desacordo com as especificações do Edital	RB	Certificar que os equipamentos estejam de acordo com o Edital e exigir a entrega dos itens corretos. Caso não esteja nos conformes, aplicação de penalidade.



---

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**  
**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

**ANEXO II – DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO**

**OBJETO:** Contratação, sob regime de empreitada por preço global, de empresa(s) especializada(s) em soluções de informática para fornecimento integral de Ferramenta de Service Desk e Ferramenta de Observabilidade de Aplicações e Infraestrutura, abrangendo instalação, configuração e suporte técnico especializado, com o objetivo de melhoria de atendimento aos colaboradores internos, gestão de equipamentos de rede e monitoramento de toda a rede SPTuris, prevendo e se antecipando a problemas que possam surgir, por um período de 12 meses prorrogáveis, conforme bases, especificações e condições deste Edital e seus Anexos.

**1 – RELAÇÃO DE DOCUMENTOS**

1) O licitante convocado deverá encaminhar, nos termos do Edital, a seguinte documentação exigida como condição habilitatória:

**1.1 – HABILITAÇÃO JURÍDICA**

1.1.1 - No caso de firma individual: Prova de registro na Junta Comercial ou repartição Correspondente.

1.1.2 - No caso de Sociedade Mercantil: Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado no órgão competente.

1.1.3 - No caso de Sociedade por Ações: Ato Constitutivo ou Estatuto Social em vigor, devidamente registrado no órgão competente, acompanhado da ata da assembleia, devidamente registrada que elegeu a última diretoria.

1.1.4 - No Caso de Sociedade Simples: Inscrição do Ato Constitutivo no órgão competente, acompanhada de prova da diretoria em exercício.

---

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25 PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1

1.1.5 - No caso de Cooperativa: Atas das Assembleias que tenham aprovado ou alterado os estatutos em vigor, devidamente arquivadas na Junta Comercial, e Ata de Eleição dos Administradores em exercício de mandato. Ata da sessão em que os cooperados autorizam a Cooperativa a contratar o objeto desta licitação. Listagem contendo o nome de todos os cooperados.

### 1.2 – REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

**1.2.1** - Prova de inscrição no **CNPJ**.

**1.2.2** - Prova de regularidade relativa à Seguridade Social, demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei, por intermédio de **Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros**, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil. Esta comprovação poderá ser feita ainda através da **Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União**, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e/ou pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, onde conste que a certidão abrange inclusive as contribuições sociais previstas nas alíneas “a” a “d” do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212 de 24 de julho de 1991.

**1.2.3** - Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviços (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei, por intermédio de **Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – CRF / FGTS**, expedida pela Caixa Econômica Federal.

**1.2.4** - **Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União**, expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e/ou pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional.

**1.2.5** - Prova de regularidade para com a **Fazenda Estadual**, por intermédio da “**Certidão Negativa de Débitos Tributários da Dívida Ativa do Estado de São Paulo**”, expedida pela Procuradoria Geral do Estado (Coordenadoria da Dívida Ativa) ou Declaração de Isenção ou de Não Incidência (Anexo III-B), assinada pelo Representante Legal do Licitante sob as penas da Lei; a “Certidão de regularidade de ICMS/Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços”, expedida pela Secretaria da Fazenda Estadual, será aceita somente na hipótese de impossibilidade de emissão da certidão negativa expedida pela PGE/SP no respectivo endereço eletrônico, conforme Resolução Conjunta SF/PGE nº 03 de 13/08/10.

**1.2.6** - Na hipótese de a empresa licitante não estar cadastrada como contribuinte neste Estado de São Paulo, a mesma deverá apresentar a Prova de Regularidade (Certidão Negativa de Débitos) do Estado onde a empresa está sediada e uma “Declaração”, firmada pelo respectivo representante legal, sob as penas da lei, de que nada devem à Fazenda do Estado de São Paulo.

---

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25 PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1

**1.2.7 - Declaração** para fins do disposto no Artigo 7º XXXIII da Constituição Federal, conforme Anexo III deste Edital.

**1.2.8.** – Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa (CNDT), nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho.

### 1.3 – QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

**1.3.1. Comprovação de aptidão** para desempenho de atividade, por intermédio de Atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado emitido(s) em papel timbrado do(s) atestante(s), constando o cargo e o nome legível do signatário, bem como os respectivos nºs de telefone de contato, para uma eventual consulta; comprovando-se que a licitante já tenha prestado, satisfatoriamente, atividade pertinente e compatível em características e quantidades, com o objeto a ser contratado, sendo permitido o somatório de atestados.

1.3.1.1. Será permitido o somatório de Atestados de Capacidade Técnica, para comprovação de no mínimo 50% (cinquenta por cento) do item objeto do certame.

1.3.1.2. A comprovação de aptidão de que trata o item antecedente poderá ser feita por intermédio de Atestado(s) de Capacidade Técnica em nome e com o nº do CNPJ da matriz e/ou em nome e com o nº do CNPJ da(s) filial(is) da empresa licitante.

1.3.1.3. Deverá a licitante, quando convocada pelo Pregoeiro, apresentar os extratos de contrato e/ou documentos que os fundamentem, demonstrando veracidade, idoneidade e/ou fidedignidade dos Atestados.

### 1.4 – QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

**1.4.1. Certidão negativa de pedido de recuperação judicial, extrajudicial ou de falência**, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

1.4.1.1 No caso de sociedade simples, a proponente deverá apresentar certidão dos processos cíveis em andamento, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

1.4.1.2 No caso de certidão positiva, a proponente deverá juntar a certidão de objeto e pé, expedida pelo ofício competente esclarecendo o posicionamento da(s) ação(ões).

1.4.1.3 A avaliação da condição econômico-financeira considerará a recente orientação jurisprudencial, consoante decisão do STJ (ARESP 309867).

**1.4.2. Comprovação da situação financeira da licitante** como critério de habilitação, conforme o disposto na Lei n. 6.019/ 1974, alterada pela Lei n. 13.429/ 2017:

**Art. 4-B.** São requisitos para o funcionamento da empresa de prestação de serviços

---

Rua Boa Vista, 280 – Centro Histórico - São Paulo – SP – CEP 01014-908

E-Mail: licitacoes@spturis.com

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25 PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1

a terceiros:

*I - prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);*

*II - registro na Junta Comercial;*

*III - capital social compatível com o número de empregados, observando-se os seguintes parâmetros:*

- a) empresas com até dez empregados - capital mínimo de R\$ 10.000,00 (dez mil reais);*
- b) empresas com mais de dez e até vinte empregados - capital mínimo de R\$25.000,00 (vinte e cinco mil reais);*
- c) empresas com mais de vinte e até cinquenta empregados - capital mínimo de R\$ 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);*
- d) empresas com mais de cinquenta e até cem empregados - capital mínimo de R\$100.000,00 (cem mil reais); e*
- e) empresas com mais de cem empregados - capital mínimo de R\$ 250.000,00(duzentos e cinquenta mil reais).*

### 1.5 – QUALIFICAÇÃO PARA MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

1.5.1. Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte e Cooperativa, conforme o art. 34 da Lei Federal nº 11488/07, o licitante deverá apresentar declaração, conforme Anexo III-A deste Edital, sob as penas do artigo 299 do Código Penal, de que se enquadra nessa condição, nos termos e para os efeitos dos benefícios da Lei Complementar nº 123/06, e de que inexistem fatos supervenientes que conduzam ao seu desenquadramento dessa situação.

**1.5.2. Essa declaração deverá ser subscrita por quem detém poderes de representação do licitante , e deverá ser emitida na data desta licitação.**

1.5.3. Não será aceita Declaração emitida com data anterior à da licitação, bem como Declaração emitida de forma genérica e/ou contendo 'prazo de validade', uma vez que a condição tanto para o enquadramento, quanto para a utilização dos benefícios previstos na Lei Complementar nº 123/06 e 147/14, deve estar efetivamente caracterizada na data da sessão pública da licitação.

### OBSERVAÇÕES

1. A documentação de que trata este Anexo deverá ser apresentada em **original ou por qualquer processo de cópia, devidamente autenticada por Tabelião ou por publicação em órgão da Imprensa Oficial (Diário Oficial) ou por membro da Comissão de Contratação (CPL) da SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS).** Após examinados pelo Pregoeiro, os referidos documentos serão anexados aos autos do Processo Licitatório. **O horário de atendimento da CPL para autenticação de documentos é das 09:00h às 11:30h e das 14:00h às 17:30h.** Não será feita autenticação de documentos fora do horário estabelecido. Os documentos

---

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25 PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1

autenticados serão devolvidos ao interessado, que deverá protocolar todos os documentos e proposta, no Setor de Protocolo da SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS).

2. Quando se tratar de Documentos / Certidões obtidas e expedidas pela *Internet*, a Comissão de Licitações promoverá a devida verificação da autenticidade e da validade das mesmas junto aos endereços eletrônicos pertinentes, como condição *"sine qua non"* para a devida habilitação do licitante no certame.
3. Nos documentos em que não houver prazo de validade assinalado, **serão considerados válidos os emitidos até 180 (cento e oitenta) dias corridos**, antes da data de abertura desta licitação, excetuando-se os Atestados de Capacidade Técnica, cuja validade é indeterminada.
4. Os documentos apresentados para a habilitação deverão estar em nome e com o CNPJ do **licitante**.
  - 4.1) Quando o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz;
  - 4.2) Quando o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que pela própria natureza e comprovadamente forem emitidos somente em nome da matriz.
5. Os documentos comprobatórios que forem apresentados na forma de **protocolo** e/ou se tiverem com os respectivos **prazos de validade vencidos**, **não** serão aceitos e acarretarão a desclassificação do licitante.
6. Por força do disposto na Lei Municipal nº 14.094/05 e no Decreto Municipal nº 47.096/06, a SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS) está impedida de contratar e efetuar pagamentos às empresas inscritas no Cadastro Informativo Municipal - CADIN. Será verificada no site <http://www.prefeitura.sp.gov.br/cadin/> se a empresa vencedora está inscrita no CADIN - Cadastro Informativo Municipal da Prefeitura Municipal de São Paulo. O mesmo procedimento será efetuado pela Gerência de Controladoria da SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS) a cada pagamento.
7. Serão aceitas como prova de regularidade fiscal, certidões positivas com efeitos de negativas e certidões positivas que noticiem em seu corpo que os débitos estão judicialmente garantidos ou com sua exigibilidade suspensa.
8. **Todas as certidões deverão estar válidas na data da CONVOCAÇÃO do Licitante classificado. Esse aviso é válido para todos os licitantes classificados, inclusive os que eventualmente forem convocados após a data da disputa.**
9. O Pregoeiro poderá - a qualquer momento e sempre que julgar necessário - consultar os Setores Técnicos da SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS), no intuito de dirimir

---

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**  
**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

dúvidas e obter subsídios quanto à adequada aferição dos documentos de habilitação e das propostas comerciais ofertadas.

- 10. As DECLARAÇÕES deverão ser emitidas pelo licitante, digitadas em papel timbrado, contendo a razão social, endereço completo, telefone e e-mail.**

//////////

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25  
PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

**ANEXO III - MODELO DE DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE  
MENOR**

(deve ser emitido em papel que contenha a denominação ou razão social do licitante)

**OBJETO: Contratação, sob regime de empreitada por preço global, de empresa(s) especializada(s) em soluções de informática para fornecimento integral de Ferramenta de Service Desk e Ferramenta de Observabilidade de Aplicações e Infraestrutura, abrangendo instalação, configuração e suporte técnico especializado, com o objetivo de melhoria de atendimento aos colaboradores internos, gestão de equipamentos de rede e monitoramento de toda a rede SPTuris, prevendo e se antecipando a problemas que possam surgir, por um período de 12 meses prorrogáveis, conforme bases, especificações e condições deste Edital e seus Anexos.**

**MODELO DE DECLARAÇÃO**

Ref.: (identificação do Pregão)

..... .. (nome da empresa)....., inscrito no CNPJ n.º  
....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a)  
....., portador(a) da Carteira de Identidade n.º  
..... e do CPF n.º ..... DECLARA, para fins do disposto  
no art. 7º XXXIII da Constituição Federal, que não emprega menor de dezoito anos em  
trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ( . ).

.....  
(data)

.....  
(representante legal)

**(Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima)**

---

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**  
**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

**ANEXO III-A - MODELO DE DECLARAÇÃO**

(deve ser emitido em papel que contenha a denominação ou razão social do licitante)

**OBJETO: Contratação, sob regime de empreitada por preço global, de empresa(s) especializada(s) em soluções de informática para fornecimento integral de Ferramenta de Service Desk e Ferramenta de Observabilidade de Aplicações e Infraestrutura, abrangendo instalação, configuração e suporte técnico especializado, com o objetivo de melhoria de atendimento aos colaboradores internos, gestão de equipamentos de rede e monitoramento de toda a rede SPTuris, prevendo e se antecipando a problemas que possam surgir, por um período de 12 meses prorrogáveis, conforme bases, especificações e condições deste Edital e seus Anexos.**

**MODELO DE DECLARAÇÃO ME / EPP/COOPERATIVA**

**DECLARAÇÃO DE ME/EPP/COOPERATIVA**

Eu \_\_\_\_\_, portador da Cédula de Identidade (RG) nº. \_\_\_\_\_ e do CPF nº. \_\_\_\_\_, representando neste ato a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ nº. \_\_\_\_\_, Inscrição Estadual sob o nº. \_\_\_\_\_, com sede \_\_\_\_\_, declaro para todos os fins de direito e sob as penas da Lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro – CPB e das Sanções Administrativas previstas na Legislação pertinente, que a empresa supracitada se enquadra na condição de ME/EPP ou COOPERATIVA conforme art. 34 da Lei Federal nº 11.488/07, nos termos e para todos os efeitos dos benefícios da Lei Complementar nº 123/2006 e de que inexistem fatos supervenientes que conduzam ao seu desenquadramento dessa condição

\_\_\_\_\_  
Local e Data

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Responsável pela Empresa



---

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**  
**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

**ANEXO III – B - MODELO DE DECLARAÇÃO REF. AO ITEM 1.2.6**  
**DO ANEXO II**

(deve ser emitido em papel que contenha a denominação ou razão social do licitante)

**OBJETO: Contratação, sob regime de empreitada por preço global, de empresa(s) especializada(s) em soluções de informática para fornecimento integral de Ferramenta de Service Desk e Ferramenta de Observabilidade de Aplicações e Infraestrutura, abrangendo instalação, configuração e suporte técnico especializado, com o objetivo de melhoria de atendimento aos colaboradores internos, gestão de equipamentos de rede e monitoramento de toda a rede SPTuris, prevendo e se antecipando a problemas que possam surgir, por um período de 12 meses prorrogáveis, conforme bases, especificações e condições deste Edital e seus Anexos.**

**DECLARAÇÃO**

Ref.: (identificação do Pregão)

.....(nome da empresa)....., inscrito no CNPJ n.º  
....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a)  
....., portador(a) da Carteira de Identidade n.º  
..... e do CPF n.º ..... DECLARA, para fins do disposto  
no item 1.2.8 do Anexo II do Edital, que não está cadastrada como contribuinte no Estado  
de São Paulo e, portanto, nada deve à Fazenda do Estado de São Paulo.

Esta declaração **acompanha cópia autenticada ou via original da Certidão de Tributos Estaduais** referente a regularidade de ICMS – Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços desta empresa.

.....  
(data)

.....  
(representante legal)

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**  
**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

**ANEXO III – C - MODELO DE PROPOSTA**

(deve ser emitido em papel que contenha a denominação ou razão social do licitante)

**OBJETO: Contratação, sob regime de empreitada por preço global, de empresa(s) especializada(s) em soluções de informática para fornecimento integral de Ferramenta de Service Desk e Ferramenta de Observabilidade de Aplicações e Infraestrutura, abrangendo instalação, configuração e suporte técnico especializado, com o objetivo de melhoria de atendimento aos colaboradores internos, gestão de equipamentos de rede e monitoramento de toda a rede SPTuris, prevendo e se antecipando a problemas que possam surgir, por um período de 12 meses prorrogáveis, conforme bases, especificações e condições deste Edital e seus Anexos.**

**PROPOSTA**

Nome da empresa:

CNPJ:

Insc. Estadual:

Endereço:

Telefone:

E-mail:

Modelo básico de planilha a ser preenchida

**Lote 1 – Ferramenta de Service Desk**

<b>Item</b>	<b>Características</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Valor</b>
<b>01</b>	<i>Licença para Software de Service Desk para gerenciamento e otimização para atendimento ao cliente interno e suporte. – área GTI, GMD, GFA. (Características conforme TR)</i>	<b>Licenças</b>	<b>30 (trinta)</b>	
<b>02</b>	<i>Suporte Técnico especializado para a ferramenta de service desk, por um período de 03 (três) meses, prorrogáveis por iguais ou menores períodos, – área GTI, GMD, GFA (Características conforme TR)</i>	<b>Mês</b>	<b>03 (três)</b>	

**Lote 2 – Ferramenta de Observabilidade**

<b>Item</b>	<b>Características</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Valor</b>
<b>01</b>	<i>Solução de software abrangente que permite monitorar, analisar e otimizar o desempenho e a saúde dos sistemas de tecnologia, aplicações e infraestrutura – área GTI (Conforme TR)</i>	<b>Licenças</b>	<b>01 (um)</b>	
<b>02</b>	<i>Suporte Técnico especializado para a ferramenta de observabilidade, por um período de 03 (três) meses, prorrogáveis por iguais ou menores períodos, – área GTI (Características conforme TR)</i>	<b>Mês</b>	<b>03 (três)</b>	

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**  
**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

Endereço eletrônico oficial, no qual o licitante ou CONTRATADA será considerada validamente notificada,	
Dados bancários oficiais, de sua titularidade.	

Prazo de entrega: CONFORME EDITAL  
 Condição de Pagamento: CONFORME EDITAL  
 Garantia (quando houver):  
 Prazo de validade da proposta: CONFORME EDITAL

**Observações:**

- 1) Em caso de diversos itens e subitens, a empresa deverá informar os preços de cada um;
- 2) A proposta deverá conter o descritivo de todo o serviço e/ou material ofertado, inclusive contendo as marcas ofertadas e outras informações pertinentes ao objeto.
- 3) Esta proposta está vinculada ao Edital do Pregão Eletrônico **005/ 25**.
- 4) Para fins de incidência do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISS, o faturamento deverá estar em conformidade com a Lei Municipal nº 13.701/2003.

**DECLARAÇÃO QUE ACOMPANHA A PROPOSTA COMERCIAL**

Ref.: (identificação do Pregão)

.....(nome da empresa)....., inscrito no CNPJ n.º ....., por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) ....., portador(a) da Carteira de Identidade n.º ..... e do CPF n.º ..... **DECLARA SOB AS PENAS DA LEI:**

- 1) Que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.
- 2) Que não foi declarada inidônea e não está impedida ou suspensa de participar de licitações.
- 3) Declara ainda sob as penas da lei, em especial o art, 299 do Código Penal Brasileiro que:
  - (a) a proposta apresentada para participar deste Pregão Eletrônico foi elaborada de maneira independente pela .....(razão social) e o conteúdo da proposta não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato deste Pregão Eletrônico , por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
  - (b) que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato deste Pregão Eletrônico, quanto a participar ou não da referida licitação;
  - (c) que o conteúdo da proposta apresentada para participar deste Pregão Eletrônico não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com

---

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**  
**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

qualquer outro participante potencial ou de fato deste Pregão Eletrônico antes da adjudicação do objeto da referida licitação;

**(d)** que o conteúdo da proposta apresentada para participar deste Pregão Eletrônico, não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante da SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS) antes da abertura oficial das propostas; e

**(e)** que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

**(f)** Declaramos que estamos cientes e concordamos com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que **cumprimos plenamente os requisitos de habilitação** referente ao presente Pregão Eletrônico.

**(g)** Declaramos que não incorremos nas vedações previstas no art. 38, da Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016;

**Data e assinatura do representante legal**

.....

---

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**  
**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

**ANEXO IV - MINUTA DE CONTRATO**

**OBJETO:** Contratação, sob regime de empreitada por preço global, de empresa(s) especializada(s) em soluções de informática para fornecimento integral de Ferramenta de Service Desk e Ferramenta de Observabilidade de Aplicações e Infraestrutura, abrangendo instalação, configuração e suporte técnico especializado, com o objetivo de melhoria de atendimento aos colaboradores internos, gestão de equipamentos de rede e monitoramento de toda a rede SPTuris, prevendo e se antecipando a problemas que possam surgir, por um período de 12 meses prorrogáveis, conforme bases, especificações e condições deste Edital e seus Anexos.

**MINUTA DE CONTRATO**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE \_\_\_\_\_ QUE ENTRE SI CELEBRAM A SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS). E A \_\_\_\_\_.**

**Contrato CLC/GLC n.º \_\_\_ / \_\_\_**

De um lado, a SÃO PAULO TURISMO S.A., com sede à Rua Boa Vista, 280 – Centro, na Cidade e Capital do Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 62.002.886/0001-60, doravante denominada simplesmente CONTRATANTE, representada neste ato por \_\_\_\_\_ e por \_\_\_\_\_, e de outro a empresa \_\_\_\_\_, com sede na Rua \_\_\_\_\_, Bairro \_\_\_\_\_, Cidade \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob o nº \_\_\_\_\_, daqui por diante denominada CONTRATADA, representada neste ato por \_\_\_\_\_, cédula de identidade nº \_\_\_\_\_, CPF n.º \_\_\_\_\_, resolvem celebrar o presente Contrato de Prestação de Serviços, sob o regime de empreitada por preço global, com fundamento no decidido no Processo Licitatório nº **7210.2025/0001825-1**, Pregão Eletrônico **005 / 25**, que se regerá pelas normas das Leis federais nº 13.303/16 e 14.133/2021 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos no que se refere às normas de procedimentos da modalidade Pregão, assim consideradas apenas as previstas no Capítulo II, do Título II, do Título III, REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS), Leis complementares nº 123/06 e 147/14, Lei municipal nº 13.278/02 e Decretos Municipais nº 62.100/22 desde que previstas no REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS) e 56.633/2015 (Inclusão da Cláusula Anticorrupção em contratos administrativos, e com o Regulamento de Licitações e Contratos da SPTURIS, e do instrumento convocatório, aplicando-se a este contrato suas disposições irrestrita e incondicionalmente, bem como pelas cláusulas e condições seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO**

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**  
**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

O presente CONTRATO tem por objeto a prestação de serviços de \_\_\_\_\_, (especificar o objeto do contrato, quantidade e o período) compreendendo também os serviços de (instalação, montagem, dependendo do objeto), conforme especificado no Anexo I (especificações técnicas e condições de execução) e na proposta, que são parte integrante do presente instrumento:

Item	Quantidade <b>estimada</b>	Unidade	Especificações
			Preço Unitário R\$ Preço Total R\$

**CLÁUSULA SEGUNDA: DO PRAZO**

O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, tendo seu início no dia \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ e término no dia \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

O prazo de execução observará o disposto no Anexo I – Termo de Referência do Edital.

PARÁGRAFO ÚNICO – O prazo contratual, obedecidas às normas legais e regulamentares, poderá ser prorrogado, observados os dispositivos da Lei Federal nº 13.303/16 do Decreto 62.100/22, do Edital, e respectivos anexos, bem como as cláusulas do presente Contrato, além dos preceitos do direito privado aplicáveis.

**CLÁUSULA TERCEIRA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

**Constituem obrigações da CONTRATANTE:**

- a) Realizar os pagamentos devidos à CONTRATADA, nas condições estabelecidas neste contrato;
- b) Fornecer à CONTRATADA documentos, informações e demais elementos, relacionados à execução do presente contrato;
- c) Exercer a fiscalização e o acompanhamento da execução contratual;
- d) Receber provisória e definitivamente o objeto do contratual, de acordo com o previsto no Edital, e respectivos Anexos.

**CLÁUSULA QUARTA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**Constituem obrigações da CONTRATADA:**

- a) Conduzir os serviços de acordo com as normas legais aplicáveis, e com estrita observância ao Instrumento Convocatório, à Proposta de Preços e a Legislação vigente;
- b) Manter-se, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, bem como no que concerne às condições de habilitação e de qualificação, exigidas no curso do procedimento licitatório, conforme Edital, e respectivos Anexos;

---

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25 PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1

- c) Prestar os serviços, nas datas, horários e locais a serem informados pela CONTRATANTE;
- d) Prover os serviços ora contratados, com pessoal adequado e capacitado em todos os níveis de trabalho;
- e) Prestar, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE, os serviços contratados necessários à correção e revisão de falhas, vícios ou defeitos verificados no trabalho, sempre que à CONTRATADA imputáveis;
- f) Responder pelos serviços que executar, na forma do Edital, respectivos Anexos, e da legislação aplicável;
- g) Iniciar e concluir os serviços, nos prazos estipulados pela CONTRATANTE;
- h) Manter, no local dos serviços, um profissional responsável, devidamente credenciado, para prover o que disser respeito à execução do presente Contrato;
- i) Atender a todos os ditames da legislação civil, comercial, trabalhista, previdenciária e fiscal cabíveis.

### **CLÁUSULA QUINTA: DA RESPONSABILIDADE**

A CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do Contrato, em que se verificarem falhas, vícios, defeitos ou incorreções, resultantes da execução, ou de materiais e equipamentos empregados, e responderá por danos causados diretamente a terceiros, ou à própria CONTRATANTE, independentemente da comprovação de sua culpa, ou dolo, na execução do Contrato.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** A responsabilidade da CONTRATADA, por danos causados diretamente a terceiros, ou à CONTRATANTE, não será excluída, ou reduzida, pela presença de fiscalização de ambas as partes, ou pelo acompanhamento da execução contratual pela própria SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS).

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** A CONTRATADA é responsável pelos encargos trabalhistas, inclusive os decorrentes de dissídios, acordos e convenções coletivas, previdenciários, fiscais, cíveis e comerciais, que resultem do presente Contrato.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** A inadimplência da CONTRATADA, quanto aos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, cíveis e comerciais, não transferirá à CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do presente Contrato.

### **CLÁUSULA SEXTA: DO VALOR DO CONTRATO**

Dá-se a este contrato o valor total (estimado) de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_).

### **CLÁUSULA SÉTIMA: DOS PREÇOS E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTOS**

A CONTRATANTE pagará à CONTRATADA os respectivos (preços unitários ou global), constantes na cláusula primeira deste Contrato:

---

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25 PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Os documentos fiscais referentes às prestações dos serviços deverão ser emitidos até o último dia do mês e entregues até o 3º (terceiro) dia útil, após a data de emissão, no Setor de Protocolo Geral da SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS), situado na Rua Boa Vista, 280 – Centro, na Cidade e Capital do Estado de São Paulo, **acompanhados das certidões negativas atualizadas do INSS, FGTS, Tributos Federais, Estaduais (se couber), Tributos Mobiliários da Sede, além das relativas à Fazenda do Município de São Paulo (se couber) e Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CND.** Na hipótese de nota fiscal eletrônica, seu encaminhamento poderá se dar por meio eletrônico, através do e-mail [nfe@spturis.com](mailto:nfe@spturis.com), no prazo estipulado.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** O descumprimento do prazo limite para emissão e entrega dos documentos fiscais, disposto no PARÁGRAFO PRIMEIRO, altera automaticamente a condição de pagamento original, que passa a ser de 30 (trinta) dias fora o mês de emissão do documento fiscal, bem como ensejará multa de 2% (dois por cento) do total da fatura por mês de atraso na emissão, limitado a 20% (vinte por cento).

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** Após a data da entrega de documento próprio, em que a CONTRATANTE atestou que o objeto foi executado, de acordo com o Edital, e respectivos Anexos, ou após a apuração do valor, descontado do pagamento devido à CONTRATADA, na hipótese de não correção das falhas, vícios ou defeitos, resultantes da execução dos serviços, ou dos materiais e equipamentos empregados, devidamente atestados, a CONTRATADA emitirá nota fiscal, ou fatura dos serviços, e, em 03 (três) dias úteis da emissão dos respectivos documentos, os entregarão no Setor Protocolo Geral da CONTRATANTE, situado na Rua Boa Vista, 280 – Centro, na Cidade e Capital do Estado de São Paulo. Na hipótese de nota fiscal eletrônica, seu encaminhamento poderá se dar por meio eletrônico, através do e-mail [nfe@spturis.com](mailto:nfe@spturis.com), no prazo estipulado, não dispensando sua apresentação física, no protocolo da Contratante.

**PARÁGRAFO QUARTO:** Juntamente com a nota fiscal ou fatura, a CONTRATADA deverá entregar certidões fiscais atualizadas a que se refere o item 1.2 do Anexo II deste edital.

**PARÁGRAFO QUINTO:** Serão aceitas certidões positivas, com efeitos de negativas, bem como certidões positivas, cujos débitos estejam judicialmente garantidos, ou com sua exigibilidade suspensa, por decisão judicial.

**PARÁGRAFO SEXTO:** O prazo de pagamento será de até 30 (trinta) dias, a contar da data da entrega, à CONTRATADA, de documento próprio, emitido pela CONTRATANTE, e assinado por ambas as partes, atestando que o objeto foi executado, de acordo com o Edital, e respectivos Anexos, ou após a apuração do valor, descontado do pagamento devido à CONTRATADA, na hipótese de não correção das falhas, vícios ou defeitos, resultantes da execução dos serviços, ou dos materiais e equipamentos empregados, devidamente atestados. Recaindo o último dia do prazo em sábado, domingo ou feriado, o pagamento far-se-á no primeiro dia útil subsequente. Caso venha ocorrer necessidade de



---

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25 PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1

providências complementares, por parte da CONTRATADA, a fluência do prazo será interrompida, reiniciando-se a sua contagem a partir da data em que forem cumpridas.

**PARÁGRAFO SÉTIMO:** Ocorrendo eventual atraso no pagamento, o valor do principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança, e de juros simples, no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança, para fins de compensação de mora (TR+0,5% “pro-rata tempore”), observando-se para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento, e aquela data em que o pagamento ocorreu efetivamente, nos termos da Portaria Nº 05/12 da Secretaria Municipal de Finanças.

**PARÁGRAFO OITAVO:** Não será realizado o pagamento se em nome da CONTRATADA constarem pendências no “Cadastro Informativo Municipal – CADIN.”

**PARÁGRAFO NONO:** Se em razão da modalidade de licitação for necessária ou conveniente a abertura de conta em instituição bancária determinada pela CONTRATANTE, deverá a CONTRATADA acolher tal determinação.

**PARÁGRAFO DÉCIMO:** Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa da CONTRATADA, o prazo de 30 (trinta) dias reiniciar-se-á, a contar da data da respectiva reapresentação.

**PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO:** Decorrido o prazo de 12 (doze) meses da data limite para a apresentação da proposta ou do orçamento a que esta proposta se referir, poderá a CONTRATADA fazer jus ao reajuste do valor contratual com base no Índice de Preços ao Consumidor – IPC, apurado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – FIPE, nos termos da Portaria SF 389, de 18/12/17.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO:** Deve-se considerar como data-limite aquela prevista no edital de licitação como momento máximo/limite para apresentação da proposta, sob pena de não participar do certame e não o momento em que a licitante vencedora, por mera exigência formal, apresenta sua proposta adequada ao valor do seu último lance.

**PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO:** Os reajustes / repactuações / reequilíbrios a que a CONTRATADA tiver direito e que não forem solicitadas durante a vigência do contrato serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

### **CLÁUSULA OITAVA: DA EXECUÇÃO E DA FISCALIZAÇÃO**

O contrato deverá ser executado fielmente, de acordo com as cláusulas avençadas, nos termos do instrumento convocatório, respectivos Anexos e da legislação vigente aplicável, respondendo o inadimplente pelas consequências da inexecução dos serviços, total ou parcial, execução insatisfatória, atrasos injustificados ou mora na execução.

---

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25 PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** A gestão do Contrato será acompanhada pela Gerência de Tecnologia da Informação (GTI), quanto à execução contratual, bem como pela emissão de documento próprio, assinado por ambas as partes, atestando que o objeto foi executado, de acordo com o Edital, e respectivos Anexos, ou após a apuração do valor, descontado do pagamento devido à CONTRATADA, na hipótese de não correção das falhas, vícios ou defeitos, resultantes da execução dos serviços, ou dos materiais e equipamentos empregados, devidamente atestados, necessário para que se processe o pagamento. O acompanhamento e fiscalização será de responsabilidade do Fiscal e Suplente devidamente designados pela Autoridade Competente por meio do Despacho Autorizatório.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** O representante da CONTRATANTE, sob pena de ser responsabilizado administrativamente, anotará em documento próprio todas as ocorrências relativas à execução do presente contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas, vícios ou defeitos observados. No que exceder à sua competência, deverá comunicar imediatamente o fato à Autoridade Superior, para ratificação.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** A CONTRATADA declara aceitar todas as condições, métodos, processos de inspeção, e controle adotados para fins de fiscalização da CONTRATANTE, obrigando-se a fornecer, por escrito, e quando solicitados, todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações, julgados necessários ao bom desempenho contratual.

**PARÁGRAFO QUARTO:** A qualquer tempo e, independentemente de qualquer formalidade, a CONTRATANTE poderá verificar no local a execução dos serviços, através de pessoa devidamente credenciada e, para tanto, a CONTRATADA assegurar-lhe-á amplo acesso a todas as informações relativas ao cumprimento do presente Contrato.

**PARÁGRAFO QUINTO:** A fiscalização exercida pela CONTRATANTE não elimina, em hipótese alguma, a responsabilidade da CONTRATADA pela perfeição técnica dos serviços executados, bem como pelos materiais empregados em sua execução.

**PARÁGRAFO SEXTO:** Todo material destinado à execução dos serviços, se considerado inadequado, sendo rejeitado pela fiscalização da CONTRATANTE, deverá ser substituído, refazendo-se os serviços, sob a exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, e sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

**PARÁGRAFO SÉTIMO:** Os responsáveis pela fiscalização da CONTRATANTE verificarão se os serviços executados pela CONTRATADA conferem com a descrição inserta da Proposta de Preços, determinando o que for necessário à regularização das falhas, vícios ou defeitos observados. No que exceder à sua competência, os responsáveis pela fiscalização e acompanhamento da execução contratual, comunicarão o fato, no prazo de até 05 (cinco) dias, à Autoridade Superior, para adoção das medidas cabíveis.

### **CLÁUSULA NONA: DA GARANTIA**

---

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25 PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1

No ato da assinatura do Contrato, a CONTRATADA obriga-se a prestar uma garantia, podendo optar por uma, dentre as modalidades de caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária, que será de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, e terá seu valor atualizado, nas mesmas condições contratuais estabelecidas, nos termos do art. 70, §§ 1º e 2º, da Lei federal nº 13.303/16.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada, ou restituída, após a execução satisfatória das obrigações contratualmente estabelecidas, devendo ser atualizada monetariamente na hipótese de caução em dinheiro.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** – A modalidade de garantia contratual a ser prestada, dentre uma das admitidas no art.70, §1º, incisos I, II e III, da Lei federal nº 13.303/16, deverá ser capaz de cumprir todos os fins previstos, sendo utilizada para satisfazer débitos decorrentes da execução do contrato, bem como das multas aplicadas à CONTRATADA.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** As garantias prestadas não poderão ser vinculadas a novas contratações, salvo após sua liberação ou restituição.

### **CLÁUSULA DÉCIMA: DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

A inexecução dos serviços, total ou parcial, execução insatisfatória, mora na execução qualquer inadimplemento ou infração contratual, sujeitará a CONTRATADA, sem prejuízo da responsabilidade civil que lhe couber, assegurados o contraditório bem como a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Advertência, que poderá ser aplicada quando houver execução insatisfatória, ou pequenos transtornos ao desenvolvimento regular dos serviços, desde que a sua gravidade não recomende a aplicação de sanção administrativa mais severa.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato, ou sobre o valor referente à fração do objeto não executado, ou não executado na forma solicitada, em caso de inexecução parcial dos serviços, aplicada na ocorrência de uma primeira infração. No caso de reiteração, a multa corresponderá ao dobro da porcentagem prevista para a infração original, observando-se sempre o limite de 20% (vinte por cento), sem prejuízo da possibilidade de rescisão do Contrato pela CONTRATANTE.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do Contrato, na hipótese de inexecução total dos serviços, caso em que o presente Contrato será rescindido pela CONTRATANTE.

**PARÁGRAFO QUARTO:** Multa de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) sobre o valor total do contrato, ou parcela correspondente, por hora de atraso em relação aos prazos de atendimento estipulados no item 9 - “GARANTIA E SUPORTE” deste Termo de Referência. Após o prazo máximo de 24 (vinte quatro) horas de atraso, será cobrada

---

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25 PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1

ainda, multa de 1% (um por cento) por hora, limitada a 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato ou equivalente à parcela em atraso.

**PARÁGRAFO QUINTO:** Suspensão temporária de participação em licitação e de impedimento de contratar com a SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS), ora CONTRATANTE, por prazo não superior a 02 (dois) anos, em especial, mas não se limitando, nos seguintes casos:

- A) Reiteração quanto à execução insatisfatória dos serviços contratados;
- B) Reiteração com relação aos atrasos injustificados na execução e na conclusão dos serviços, em contrariedade ao disposto neste Contrato;
- C) Reiteração na aplicação das penalidades de advertência ou de multa;
- D) Irregularidades que possam ensejar a rescisão do presente Contrato.

**PARÁGRAFO SEXTO:** As sanções de suspensão temporária de participação em licitação e de impedimento de contratar com o SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS), ora CONTRATANTE, por prazo não superior a 02 (dois) anos, poderão ser aplicadas à CONTRATADA ou aos profissionais que, em razão do presente Contrato, nos termos do art. 84, I, II e III, da Lei federal nº 13.303/16 em especial, mas não se limitando, nos seguintes casos:

- a) Tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- b) Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- c) Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a CONTRATANTE, em virtude de atos ilícitos praticados.

**PARÁGRAFO SÉTIMO:** As sanções de advertência, de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS), ora CONTRATANTE, por prazo não superior a 02 (dois) anos, poderão ser aplicadas juntamente com a de multa, com fundamento no art. 83, § 2º, da Lei federal nº 13.303/16.

**PARÁGRAFO OITAVO:** A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia prestada pela CONTRATADA, com base no art. 82, § 2º, da Lei federal nº 13.303/16.

**PARÁGRAFO NONO:** Se a multa aplicada for de valor superior ao da garantia prestada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela CONTRATANTE, seja no âmbito do presente Contrato, ou de quaisquer outros que mantenha com a mesma CONTRATADA, ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente, a teor dos artigos 82, § 3º e 83, § 1º, da Lei federal nº 13.303/16, podendo ser utilizados meios alternativos de solução de controvérsias, mencionados na Cláusula Décima Quinta.

---

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25 PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1

**PARÁGRAFO DÉCIMO:** As sanções previstas nesta Cláusula Décima não eximirão a CONTRATADA do dever de indenizar a CONTRATANTE, por eventuais perdas e danos suplementares à multa aplicada, decorrentes das infrações contratuais cometidas, nos termos da legislação cível aplicável.

**PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO:** A pena de multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, terá caráter de pena convencional, seja ela de natureza moratória ou compensatória, e a sua cobrança não isentará a CONTRATADA da obrigação de reparar eventual dano suplementar à multa aplicada, causado à SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS).

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO:** Fica autorizada à SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS) cobrar indenização suplementar, assim entendida a cobrança de valores decorrentes de danos, prejuízos ou indenizações, que extrapolem a multa aplicada. Nessa hipótese, por força do parágrafo único do art. 416 do Código Civil, a multa estipulada servirá como valor mínimo de indenização, devendo a SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS) comprovar o prejuízo excedente.

**PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO:** Os prazos das sanções de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS), ora CONTRATANTE, não superior a 02 (dois) anos, serão fixados de acordo com a natureza e a gravidade da infração cometida, consoante os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, no caso concreto.

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO:** As sanções administrativas serão aplicadas mediante o devido processo legal administrativo, com os meios e recursos a ele inerentes, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

**PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO:** A CONTRATADA poderá apresentar defesa prévia, no prazo de 10 (dez) dias úteis, nos termos do art. 83, § 2º, da Lei federal nº 13.303/16, contado da notificação da decisão que aplicou a sanção administrativa, através de publicação no Diário Oficial da Cidade de São Paulo, ou por carta, com aviso de recebimento ou ateste de recebimento.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO:** A CONTRATADA poderá interpor recurso administrativo, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, nos termos do art. 248, § 3º, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS, contado da notificação da decisão que indeferiu a defesa prévia, por intermédio de publicação no Diário Oficial da Cidade de São Paulo, ou por carta, com aviso de recebimento, ou ateste de recebimento.

**PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO:** O contratado será notificado da aplicação de penalidade mediante carta com aviso de recebimento ou ateste de recebimento, exceto se não for localizado na forma no parágrafo seguinte, conforme art. 266, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

---

## **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**

### **PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

**PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO:** Se, feita a tentativa, o particular não for encontrado, haverá mais uma tentativa, para então, após realizadas pesquisas na internet, contatos telefônicos e e-mail, se este permanecer em local não identificado, estar autorizada a intimação via edital, com a devida motivação nos autos.

**PARÁGRAFO DÉCIMO NONO:** Uma vez feita a intimação por edital, por não ter o particular sido encontrado, todos os atos subsequentes também serão efetivados da mesma forma.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO:** Sem prejuízo do disposto no parágrafo décimo quinto, poderá o gestor do contrato proceder à comunicação da imputação ou da decisão por meio eletrônico.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO PRIMEIRO:** Os prazos para defesa e recurso contam-se da data da publicação no Diário Oficial da Cidade de São Paulo ou da juntada aos autos do comprovante de entrega da correspondência.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO SEGUNDO:** Presumem-se válidas as notificações dirigidas ao endereço constante dos autos, ainda que não recebidas pessoalmente pelo contratado, se a modificação temporária ou definitiva não tiver sido devidamente comunicada à SPTURIS, fluindo os prazos a partir da juntada aos autos do comprovante de entrega da correspondência no primitivo endereço.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO TERCEIRO:** Na aplicação das sanções de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar, por prazo não superior a 02 (dois) anos, com a CONTRATANTE, a notificação da CONTRATADA dar-se-á através de publicação no Diário Oficial da Cidade de São Paulo, por carta, com aviso de recebimento ou ateste de recebimento, com fulcro no art. 266, do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA SPTURIS.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUARTO:** Será remetida à Secretaria Municipal de Gestão – Seção de Cadastro de Fornecedores, da Prefeitura da Cidade de São Paulo, cópia da decisão definitiva, proferida em sede de recurso administrativo, que aplicar as sanções de suspensão temporária de participação em licitação, e impedimento de contratar com a SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS), por prazo não superior a 02 (dois) anos, a fim de que seja averbada a respectiva sanção no Cadastro Municipal de Fornecedor.

**PARÁGRAFO VIGÉSIMO QUINTO:** A Controladoria Geral do Município de São Paulo – CGM/SP será comunicada a respeito das sanções administrativas aplicadas pela SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS), para fins de publicidade, no Cadastro Nacional de Empresas Punidas e no Cadastro Municipal de Empresas Punidas, nos termos na Lei federal nº 12.846/13.

### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DA ALTERAÇÃO E DA RESCISÃO**

O contrato somente poderá ser alterado por acordo entre as partes, vedando-se ajuste que resulte em violação da obrigação de licitar, observadas as hipóteses previstas no art. 81 da

---

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25 PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1

Lei federal nº 13.303/16, bem como nos artigos 235 e 236 do Regulamento de Licitações e Contratos da SPTURIS.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** O Contrato poderá ser rescindido por acordo entre as partes, CONTRATANTE e CONTRATADA, a teor do art. 247 do Regulamento de Licitações e Contratos da SPTURIS.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Constituem motivos, dentre outros, para a rescisão do Contrato, com fundamento no art. 246, do Regulamento de Licitações e Contratos da SPTURIS:

- a) Descumprimento, ou cumprimento irregular, de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;
- b) Lentidão no cumprimento do objeto deste Contrato, levando a CONTRATANTE a comprovar a impossibilidade da conclusão dos serviços, nos prazos estipulados;
- c) Atrasos injustificados quanto ao início e conclusão dos serviços;
- d) Paralisação dos serviços sem justa causa, e prévia comunicação à CONTRATANTE;
- e) Subcontratação, total ou parcial, do objeto deste Contrato; a associação da CONTRATADA com outrem; a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, desde que tais hipóteses não sejam admitidas no presente Contrato; Edital e respectivos Anexos;
- f) Desatendimento às determinações regulares da CONTRATANTE, decorrentes da fiscalização, e do acompanhamento da execução do objeto deste Contrato;
- g) Decretação de falência, ou instauração de insolvência civil, da CONTRATADA;
- h) Dissolução da sociedade, ou o falecimento da CONTRATADA;
- i) Alteração social; modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, ora CONTRATADA, que prejudique a execução do objeto deste Contrato;
- j) Ocorrência de caso fortuito, ou de força maior, regularmente comprovadas, impeditivas da execução do objeto deste Contrato;
- k) razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado o contratante e exaradas no processo administrativo a que se refere o contrato.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** Quando a rescisão ocorrer com base nos incisos j a k desta cláusula, sem que haja culpa do contratado, será este ressarcido dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito a:

- I - devolução de garantia;
- II - pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;
- III - pagamento do custo da desmobilização.

**PARÁGRAFO QUARTO:** O Contrato será rescindido mediante o devido processo legal administrativo, com os meios e recursos a ele inerentes, assegurados o contraditório, e a prévia e ampla defesa, aplicados os parágrafos Décimo Terceiro e Décimo Quarto, da Cláusula Décima, do presente Contrato (no que couber).

---

## **PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25 PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

**PARÁGRAFO QUINTO:** Os efeitos da rescisão do Contrato serão operados a partir da comunicação escrita sobre o seu julgamento, ou, na impossibilidade de notificação da CONTRATADA, por meio de publicação oficial, com fulcro no art. 246, § 2º, do Regulamento de Licitações e Contratos da SPTURIS.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DA CESSÃO, DA TRANSFERÊNCIA E DA SUBCONTRATAÇÃO**

Este Contrato não poderá ser objeto de cessão, de transferência ou de subcontratação.

### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: CLÁUSULA RESOLUTIVA**

**PARÁGRAFO ÚNICO:** Em caso de oposição de qualquer uma das partes à prorrogação do contrato, para evitar a brusca interrupção dos serviços, a Contratada ficará obrigada a continuar a execução dos serviços, durante um período de até 60 (sessenta) dias, observado, neste caso, o limite legal de 60 (sessenta) meses para a duração total da avença, podendo ser rescindido antes, quando do término da nova contratação (o que ocorre primeiro) sem ônus para a CONTRATANTE.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DA ANÁLISE DOS RISCOS**

A análise dos riscos associados a esta contratação foi realizada com base nas informações da Matriz de Risco anexa a este Contrato.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Os riscos decorrentes da relação contratual foram identificados e, sem prejuízo das outras previsões contratuais, estabeleceram-se os respectivos responsáveis na Matriz de Riscos como de responsabilidade da CONTRATADA.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** A CONTRATADA tem conhecimento da natureza e extensão dos riscos por ela assumidos e os considerou na formulação de sua proposta.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** É vedada a celebração de aditivos relativos ao equilíbrio econômico-financeiro do contrato decorrentes de eventos supervenientes alocados na Matriz de Riscos como de responsabilidade da CONTRATADA.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: CLÁUSULA ANTICORRUPÇÃO**

Para a execução deste Contrato, nenhuma das partes poderá oferecer; dar; ou se comprometer a dar, a quem quer que seja, ou aceitar; ou se comprometer a aceitar, de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento; doação; compensação; vantagens financeiras ou não financeiras; ou benefícios de quaisquer espécies, que constituam prática ilegal, ou de corrupção, de forma direta ou indireta, quanto ao objeto deste Contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus postos e colaboradores ajam da mesma forma.



---

## PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25 PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1

**PARÁGRAFO ÚNICO:** É permitido a qualquer interessado o conhecimento dos termos do Contrato, e a obtenção de cópia autenticada de seu inteiro teor, ou de qualquer de suas partes, admitida a exigência de ressarcimento de custos, com base na Lei federal nº 12.527/11.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DO CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE**

A CONTRATADA tomou conhecimento do Código de Conduta e Integridade da CONTRATANTE, disponível na página de Governança Corporativa do sítio eletrônico da CONTRATANTE (<http://www.spturis.com.br/transparencia/>) e se obriga a requerer que seus empregados o cumpram.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA: DO RECURSO AO JUDICIÁRIO E DO FORO DE ELEIÇÃO**

As importâncias decorrentes de quaisquer sanções impostas à CONTRATADA, inclusive as perdas e danos ou eventuais prejuízos que a execução do Contrato tenha acarretado, quando superiores à garantia prestada, ou aos créditos que a CONTRATADA tenha em face da CONTRATANTE, que não comportarem cobrança amigável, serão cobrados judicialmente, podendo ser utilizados meios alternativos de solução de controvérsias, inclusive quanto ao equilíbrio econômico-financeiro, em especial a conciliação, a mediação, a arbitragem, ou o Comitê de Prevenção e Solução de Disputas, previsto na Lei municipal nº 16.873/18.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Caso a CONTRATANTE tenha de recorrer, ou comparecer a juízo, para haver o que lhe for devido, a CONTRATADA ficará sujeita ao pagamento, além do principal do débito, à pena convencional de 10% (dez por cento) sobre o valor do litígio, aos juros de mora de 01% (um por cento) ao mês, às despesas e custas do processo, bem como aos honorários sucumbenciais, na forma que vierem a ser fixados.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Para dirimir eventuais conflitos, decorrentes deste Contrato, que não possam ser resolvidas por meio amigável, as partes – CONTRATANTE e CONTRATADA, elegem o Foro da Cidade de São Paulo - Comarca da Capital.

### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA: DA ASSINATURA ELETRÔNICA E/OU DIGITAL**

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** O presente instrumento poderá ser firmado através de assinatura eletrônica e/ou digital, certificada pelo Sistema Eletrônico de Informações da Prefeitura do Município de São Paulo, garantida a eficácia das Cláusulas.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Em conformidade com o disposto § 2º do art. 10 da MPV 2.200-02/01, a assinatura deste termo pelo representante oficial da contratada, pressupõem declarada, de forma inequívoca, a sua concordância, bem como o reconhecimento de validade e aceite do presente documento.

---

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 005/25**  
**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 7210.2025/0001825-1**

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** A sua autenticidade poderá, a qualquer tempo, ser atestada seguindo os procedimentos impressos na nota de rodapé, não podendo, desta forma, as partes se oporem a sua utilização.

**CLÁUSULA DÉCIMA NONA: DA ACEITAÇÃO E DO CUMPRIMENTO**

A CONTRATANTE e a CONTRATADA, por seus respectivos representantes legais, aceitam todas as cláusulas e condições estabelecidas no presente Contrato, comprometendo-se a cumprir todas as obrigações ora assumidas.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** E, por estarem de acordo com todas as cláusulas e condições estabelecidas neste instrumento contratual, celebram as partes – CONTRATANTE e CONTRATADA, o presente Contrato, depois de lido, em presença das testemunhas abaixo assinadas.

São Paulo, em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

SÃO PAULO TURISMO S.A. (SPTURIS) – CONTRATADA - GESTOR DO CONTRATO –  
TESTEMUNHAS  
.....