

# TERMO DE REFERÊNCIA



**samae**

**IBIPORÃ - PARANÁ**

## OBJETO:

Contratação de empresa especializada para fornecimento de solução para atendimento multicanal (omnichannel), com chatbot incorporado, por meio do uso de software como serviço (SaaS) em ambiente de nuvem.

Ibiporã, 28 de novembro de 2024.

## 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contratação de empresa especializada para fornecer uma solução omnichannel com chatbot incorporado via SaaS em nuvem, suportando WhatsApp Business API Oficial, Web Chat, Facebook Messenger e Instagram DM, com integração API ao sistema comercial do SAMAE e tecnologia de IA, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Tabela 1: Especificações

Lote	Item	Especificações	Unidade de medida	Qtde.	Valor Unit.	Valor Total
1	1	Serviço de implantação, configuração, construção dos fluxos iniciais.	Serviço	1		
	2	Contratação de licenciamento de uso de software como serviço (SaaS) em ambiente de nuvem para atendimento multicanal (omnichannel), com chatbot incorporado. Até 1000 conversas únicas/mês, também chamadas de usuários ativos diários (DAUs), incluindo 10 licenças de uso completas para atendimento no módulo digital.	Mensalidade	12		
	3	Conversas únicas (DAUs) excedentes (até 5.000/mês)	Unidade	Até 60.000		
	4	Treinamento	Serviço	2		
	5	Serviço de integração com o sistema comercial	Serviço	1		
	6	Serviço de desenvolvimento	Hora técnica	Até 200		

1.2 O objeto desta contratação é caracterizado como comum, pois apresenta padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado.

1.3 A contratação será realizada em lote único, pois os itens são interrelacionados, compreendendo uma única solução de TIC integrada, fornecida como produto de software em SaaS e respectivos serviços de suporte técnico, implantação, configuração, integração e treinamento. Trata-se, assim, de uma solução única, indissociável, requerendo um único ponto de gerenciamento e canal de comunicação entre o SAMAE e o fornecedor da solução.

1.4 Por se tratar de serviço comum e lote único, o lote terá como regra participação AMPLA sem reserva ou exclusividade de lotes para microempresas, considerando os termos do Estudo Técnico Preliminar.

1.5 O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados a partir de sua publicação, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1 A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

### **3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO**

3.1 Contratação de empresa especializada para fornecimento de uma solução completa de atendimento multicanal (omnichannel) com chatbot incorporado, utilizando software como serviço (SaaS) em ambiente de nuvem. A solução deve suportar WhatsApp Business API Oficial, Web Chat (chat no site), Facebook Messenger e Instagram Direct Message (DM), além de incluir integração via API com o sistema comercial do SAMAE e tecnologia de conversação baseada em inteligência artificial (IA). O serviço deve garantir suporte técnico especializado, alta disponibilidade, segurança dos dados e fornecer relatórios de desempenho para otimização contínua do atendimento ao usuário.

### **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

#### **Aspectos gerais**

- 4.1 A SOLUÇÃO será provida por meio de serviço de computação em nuvem, com acesso online, fazendo uso de conexões seguras usando protocolo HTTPS, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela CONTRATADA, ficando a CONTRATANTE responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet.
- 4.2 A plataforma deverá realizar integração com o sistema comercial de saneamento do SAMAE, disponibilizando solução de alto nível, de baixa complexidade e sem dependência de instalação de ferramentas externas para que se possa construir os fluxos conversacionais integrados ao barramento de APIs deste CONTRATANTE, sem impactos para a continuidade dos serviços.
- 4.3 Suportar múltiplos canais de atendimento, sendo o Webchat, Facebook Messenger, Instagram DM e WhatsApp Business API Oficial, canais de entrada para serem utilizados conforme a necessidade estratégica da CONTRATANTE, sempre levando em conta a característica Omnichannel da plataforma, otimizando o tempo do atendimento
- 4.4 O tempo de renderização do chatbot através do canal webchat não deverá ultrapassar sete segundos. Na prática, isso significa que o intervalo de tempo em que o chatbot é exibido na página da CONTRATANTE (considerando o momento que o domínio é requisitado pelo usuário e a página faz a requisição para o serviço responsável pela chamada do chatbot) até que a interface seja exibida e o assistente esteja preparado para receber as solicitações dos usuários, deve se dar nesse período de tempo. Exceto em casos excepcionais de indisponibilidade das plataformas: Whatsapp/Meta/Website do SAMAE.
- 4.5 A plataforma deverá implementar a forma de autenticação sugerida pelo repositório oficial do serviço que se deseja consumir. Ou seja, o mecanismo na plataforma de atendimento deverá implementar a autenticação através de tecnologias modernas e seguras que garantam a origem da solicitação de autenticação, utilizando estratégia de tokens, com serviço de gerenciamento de API, informações críticas ofuscadas através de criptografia assimétrica, utilizando os conceitos de chaves públicas e privadas. Logo, somente um chatbot autorizado terá acesso aos serviços disponibilizados nos repositórios oficiais.
- 4.6 Os agentes serão cadastrados apenas uma vez e poderão, mediante a autorização de usuário com os privilégios necessários, utilizar qualquer dos módulos da plataforma.
- 4.7 Todas as informações de propriedade do usuário consumidor dos serviços que venham a ser ofertados pelo chatbot deverão respeitar os termos de uso e política de privacidade publicada pela CONTRATANTE respeitando a lei 13.709/2018 que trata das questões sobre a responsabilidade

das empresas quanto às informações pessoais dos consumidores, também conhecida como LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

- 4.8 A solução contratada deve gerar um número de protocolo único para cada atendimento realizado, independentemente do canal de comunicação utilizado (WhatsApp, Web Chat, Facebook Messenger, Instagram DM). Este número de protocolo deve ser fornecido ao usuário e registrado no sistema para permitir o acompanhamento e a rastreabilidade de todas as solicitações, garantindo transparência e eficiência na gestão dos atendimentos.
- 4.9 A plataforma Chatbot em questão deverá suportar a criação de múltiplos chatbots para atender diferentes serviços, conforme a necessidade estratégica da CONTRATANTE e através de ferramenta de alto nível, diferenciando os chatbots por avatar e nome, podendo direcioná-los para consumir serviços de diferentes fontes de repositório de serviço.
- 4.10 A solução deve oferecer uma interface intuitiva que permita a fácil personalização das respostas e dos fluxos conversacionais do chatbot. A empresa contratada deve fornecer suporte abrangente para a configuração desses fluxos, garantindo que a plataforma possa ser ajustada para atender às necessidades específicas da CONTRATANTE.

**A plataforma deverá suportar as funcionalidades a seguir:**

- 4.11 Relatórios de sessões de atendimento:
- 4.11.1 A plataforma deverá apurar seus resultados com base no conceito de "conversas únicas", também conhecidas como Usuários Ativos Diários (DAUs). Essas conversas são definidas como qualquer interação, seja envio ou recebimento de mensagens, ocorrida entre 0h e 23h59 do mesmo dia. Cada conversa é contabilizada apenas uma vez por canal, independentemente de uma resposta ser emitida ou não. As conversas únicas incluem tanto o atendimento humano quanto as notificações ativas, além das interações via chatbots, abrangendo canais como Webchat, Facebook Messenger, WhatsApp e Instagram DM.
- 4.11.1.1 Adicionalmente, a plataforma deve oferecer a capacidade de exportar relatórios detalhados dessas conversas em formatos PDF e Excel, facilitando a análise e a apresentação dos dados de desempenho.
- 4.12 Canais de Atendimento:
- 4.12.1 Suportar múltiplos canais de atendimento, sendo o Webchat, Facebook Messenger, Instagram DM e WhatsApp, canais de entrada para serem utilizados conforme a necessidade estratégica da CONTRATANTE.
- 4.13 Considerando a especificidade do serviço do WhatsApp Business API, gerido hoje pelo Meta Inc, seu custo deverá ser coberto pelo preço orçado para o serviço. Esse custo deverá cobrir qualquer taxa de contratação e que deverá fazer parte do escopo da proposta e ser de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, não cabendo à CONTRATANTE qualquer desembolso além do consumo do DAU, descrito anteriormente na tabela inserida no item
- 4.14 Inteligência artificial:
- 4.15 O chatbot deverá ter a capacidade de responder as dúvidas e direcionar o usuário para o serviço adequado através interpretação da linguagem natural das pessoas que utilizarem a plataforma durante o consumo do serviço.
- 4.16 Modelo de Aprendizado:

- 4.16.1 A plataforma deverá disponibilizar funcionalidade para o cadastro de perguntas, respostas e intenções, de forma que o chatbot possa aprimorar seu vocabulário de conversação.
- 4.17 Controle de Exibição por domínio e canais:
- 4.17.1 A plataforma deverá dispor de recurso para habilitar ou desabilitar a exibição do chatbot em qualquer domínio da Internet, de forma transparente e através de interface web, sem nenhuma dependência externa. O recurso deve controlar os acessos, garantindo que somente os domínios explicitamente declarados serão autorizados para exibir o chatbot, de forma que não seja possível a exibição do chatbot em domínios não autorizados e desconhecidos. Essa funcionalidade tem por objetivo a preservação da segurança do usuário do chatbot, bem como da imagem da CONTRATANTE, para que esta não tenha sua marca atribuída a domínios da Internet sem qualquer relação explícita e conhecida com a CONTRATANTE, bem como mantenha controle absoluto da exibição do seu chatbot pela grande rede.
- 4.18 Controle de Disponibilidade de Serviço:
- 4.18.1 Os serviços que serão disponibilizados na plataforma, originados dos provedores de serviço da CONTRATANTE, deverão dispor da funcionalidade de habilitar e desabilitar o serviço por Chatbot e canal de comunicação, possibilitando, por exemplo, ativar o consumo de um serviço para o canal webchat e desativá-lo para o canal Facebook Messenger. A ativação pode ser feita a qualquer tempo e a disponibilidade do serviço em produção deve responder imediatamente ao comando de ativação e desativação realizado na plataforma, na área de gestão.
- 4.19 Deve ser ofertado na modalidade de software como serviço, representando na prática que não há qualquer compromisso ou necessidade de investimento em ativos físicos de hardware ou mesmo investimento em infraestrutura da nuvem, uma vez que o serviço deverá contemplar os recursos tecnológicos necessários para ofertar o uso dentro dos critérios de qualidade explicitamente descritos neste Termo de Referência, o qual atende aos padrões de usabilidade, segurança da informação e experiência já propostos pelo mercado.
- 4.20 Possibilitar o envio de respostas automáticas, arquivos oficiais e materiais informativos. Além disso, a plataforma deve permitir a personalização das mensagens automáticas para atender a diferentes cenários e necessidades dos usuários.

#### **Aspectos funcionais da experiência de uso**

- 4.21 Opção de Atendimento Humano
- 4.21.1 Deverá ser permitido pela plataforma a configuração do serviço de atendimento por um especialista humano, a partir da qual o USUÁRIO, ao esgotar suas possibilidades de atendimento com o assistente virtual, deverá ter a possibilidade de transbordar para interagir com esse especialista humano na mesma sessão aberta anteriormente, independente do canal: Webchat, Facebook Messenger Instagram DM, WhatsApp ou qualquer outro. Nesse sentido, o usuário não poderá ser exposto ao atrito da mudança de contexto, e o contato inteligente deverá ser mantido do ponto onde “transbordou”. Portanto, se o usuário solicitar o atendimento humano através do canal do WhatsApp, por exemplo, ele deve permanecer nesse canal, sem mudança de número ou contexto, ser avisado que está conversando com um humano e, ao final do atendimento, retornar para o controle do atendimento virtual, para avaliação do atendimento.

- 4.21.2 Este transbordo deverá possuir, no mínimo, as seguintes características: gestão de fila e configuração de capacidade de atendimento; alocação automática para o especialista disponível; possibilidade de envio de arquivos de mídias entre o atendente e o usuário, como arquivos de imagens nos principais formatos do mercado, PDF e arquivos de documentos de texto e planilhas dos editores padrões.
- 4.21.3 A plataforma de atendimento deverá centralizar em uma única interface todas as interações com o usuário, independentemente do canal utilizado, proporcionando um histórico completo e linear da comunicação.
- 4.21.4 O atendente poderá também gerenciar a fila mensagens, visualizando os atendimentos que aguardam há mais tempo na fila e transferindo os atendimentos para outros atendentes. Esta transferência deve ser acompanhada do histórico completo da interação para garantir a continuidade do atendimento.
- 4.21.5 Durante a espera, o usuário deverá receber, com frequência, feedbacks sobre a atualização da fila, o que diminuirá a sensação de vácuo e manterá o engajamento.
- 4.21.6 O atendimento deverá ocorrer na mesma janela de conversação e no mesmo canal em que o usuário iniciou sua interação com o bot; escalando a conversa sem perder o fluxo (sem repetir informações) e, sempre levando em conta a característica Omnichannel da plataforma, otimizando o tempo do atendimento.
- 4.21.7 Possibilidade do Atendente consultar a jornada do atendimento do USUÁRIO na mesma tela de atendimento, dando subsídios para o Atendente oferecer o melhor atendimento conforme a necessidade do USUÁRIO.

#### **Aspectos funcionais do atendimento digital**

- 4.22 A solução de gestão de atendimento humano deverá possuir os conceitos de gestor/administrador e atendente. Neste sentido, o usuário com maior hierarquia poderá gerir os atendimentos, podendo realizar as seguintes operações:
  - 4.22.1 Monitoramento em tempo real.
  - 4.22.2 Controle de Indicadores de atendimento:
    - 4.22.2.1 TCA: Taxa de conclusão do atendimento (número de atendimentos concluídos, dividido pelo número de atendimentos totais).
    - 4.22.2.2 TSAv Taxa de Sucesso de Avaliações (Número de atendimentos avaliados como bom ou excelente, dividido pelo número de atendimentos que responderam à pesquisa de satisfação).
    - 4.22.2.3 TAv - Taxa de Avaliações (Número de atendimentos que responderam à pesquisa final, dividido pelo número de atendimentos concluídos).
    - 4.22.2.4 TA - Taxa de Abandono (Número de desistências antes da finalização do atendimento, dividido pelo número de atendimentos concluídos).
    - 4.22.2.5 TME - Tempo Médio de Espera (Tempo total de espera por atendimento, dividido pela quantidade de ligações concluídas).
    - 4.22.2.6 TMA - Tempo Médio de Atendimento (Tempo total gasto nos atendimentos concluídos, dividido pelo número de ligações atendidas).

- 4.22.2.7 TMEE - Tempo Médio em Espera (Média do tempo geral de espera na fila).
- 4.22.2.8 TMAb - Tempo Médio Antes do Abandono (Média de tempo de espera na fila antes do abandono pelo USUÁRIO).
- 4.22.2.9 TMPRAC - Tempo médio da primeira resposta (Média de tempo da primeira resposta do agente ao USUÁRIO).
- 4.22.2.10 TMRAC - Tempo médio entre as respostas para o USUÁRIO (Média de tempo entre as respostas do agente para o USUÁRIO).
- 4.22.2.11 TMRCA - Tempo médio entre as respostas para o atendente (Média de tempo entre as respostas do USUÁRIO para o atendente).
- 4.22.3 Visão de totalizadores de atendimento, mostrando quantos USUÁRIOS estão nas seguintes situações, no mínimo:
  - 4.22.3.1 Em atendimento.
  - 4.22.3.2 Aguardando atendimento.
  - 4.22.3.3 Atendentes online.
- 4.22.4 Nesta mesma visão em tempo real, é necessário que sejam listados os atendimentos que estão sendo realizados naquele momento com a possibilidade de o supervisor assumir o atendimento ou transferi-lo, sem impacto para o USUÁRIO.
- 4.22.5 É necessário também uma visão exclusiva dos atendentes, onde se possa visualmente identificar sua situação, quantidade de atendimentos e os principais indicadores de forma individualizada, sendo no mínimo os indicadores de TME, TMA e TCA, conforme regras descritas anteriormente.
- 4.22.6 Funcionalidade de Alocação Automática de Atendimentos: a ferramenta deve dispor de uma função para a distribuição automática dos atendimentos, de forma que os Atendentes, na medida que estejam disponíveis para iniciar seus trabalhos, recebam automaticamente os atendimentos já alocados em sua área de trabalho, sem a necessidade de o atendimento ser “puxado”.
  - 4.22.6.1 Esta funcionalidade deve considerar a parametrização de quantidade máxima de atendimentos simultâneos por agentes, o tipo de distribuição e a ordem de distribuição no mínimo.
- 4.23 A plataforma deverá disponibilizar no mínimo os seguintes relatórios, com possibilidade de exportação de dados em formato pdf:
  - 4.23.1 Relatório de Atendimentos.
  - 4.23.2 Relatório de Atendimentos do Agente.
  - 4.23.3 Relatório de Tempo de Espera Total dos Atendimentos.
  - 4.23.4 Relatório de Avaliações.
- 4.24 Dashboards Analytics: A plataforma deverá disponibilizar uma área com dashboards que apresentem os indicadores relevantes de uso dos diferentes chatbots, contendo no mínimo as seguintes informações, com possibilidade de exportação de dados em formato pdf:
  - 4.24.1 Quantidade de acessos por serviços;



- 4.24.2 Quantidade total de acessos;
- 4.24.3 Quantidade de acessos únicos;
- 4.24.4 Quantidade de consumo de serviço com sucesso;
- 4.24.5 Quantidade de abandono de serviço;
- 4.24.6 Quantidade de avaliações positivas e negativas por serviços;
- 4.24.7 Gráfico com os navegadores mais utilizados para acesso ao chatbot;
- 4.24.8 Listagem analítica das avaliações dos serviços pelos usuários.
- 4.25 Cadastros mínimos:
  - 4.25.1 Grupo de atendimento
  - 4.25.2 Horário de atendimento
  - 4.25.3 Exceções do horário de funcionamento
  - 4.25.4 Mensagens automáticas
  - 4.25.5 Arquivos Oficiais
  - 4.25.6 Informações adicionais
  - 4.25.7 Etiquetas
- 4.26 Configurações mínimas:
  - 4.26.1 Mensagens fora de horário
  - 4.26.2 Configurar cabeçalho de mensagens
  - 4.26.3 Mensagem inicial do atendimento
  - 4.26.4 Formulário de contato fora de horário
- 4.27 Possibilidade de Atendimento Assíncrono:
  - 4.27.1 A plataforma deve proporcionar a possibilidade de transformar um atendimento digital, transbordado, em um atendimento assíncrono. Isso significa transformar esse atendimento em um ticket, encerrando o atendimento digital e passando a controlar o atendimento através de um prazo pré-estabelecido, sem necessidade de manter aquele USUÁRIO numa fila.
  - 4.27.2 Esse ticket, deverá ter uma área de atendimento exclusiva e poder ser atribuída para diferentes atendentes, controlando os ciclos de vida e possibilitando a interação com o USUÁRIO, de forma ativa, para atualizar as informações necessárias com o USUÁRIO, independentemente do canal que originou o atendimento.

## **Integração**

- 4.28 A plataforma deverá possibilitar integração com o sistema comercial de saneamento utilizado pela contratante, disponibilizando solução de alto nível, de baixa complexidade e sem dependência de instalação de ferramentas externas para que se possa construir os fluxos conversacionais integrados ao barramento de APIs deste CONTRATANTE, sem impactos para a continuidade dos serviços.
- 4.29 A plataforma deverá integrar, no mínimo, aos serviços listados a seguir:



- 4.29.1 2.ª Via da fatura: Trata-se de serviço apropriado para que seja possível ao usuário dos serviços do SAMAE obter a segunda via de sua fatura (de água/esgoto e serviços) para pagamento.
- 4.29.2 Consultar Pagamento: Caberá à plataforma a disponibilização de recurso para integração com o serviço de consulta de pagamentos realizados.
- 4.29.3 Viabilizar a Negociação de Débito: O serviço deve permitir o parcelamento dos débitos do USUÁRIO da CONTRATANTE com base nas regras de negócio descritas pela CONTRATANTE.
- 4.29.4 Atualização Cadastral com transferência de titularidade: A plataforma também deverá garantir a entrega do serviço de atualização cadastral, que viabiliza a transferência de titularidade, bem como a atualização de dados do USUÁRIO da CONTRATANTE como e-mail, CPF, telefone e seu nome completo, mediante validação de documentos, caso necessário.
- 4.29.5 Certidão Negativa: A plataforma deverá disponibilizar o serviço de emissão de certidão negativa de débitos.
- 4.29.6 Consultar Histórico de Consumo: Viabilizar através da plataforma a possibilidade de o consumidor dos serviços da CONTRATANTE consultar seu histórico de consumo de água.
- 4.29.7 Declaração Anual de Quitação: A declaração anual de quitação também é um serviço que deve ser disponibilizado pela plataforma, de forma que o USUÁRIO da CONTRATANTE possa retirá-la no período programado anualmente.
- 4.29.8 Informações Gerais da Autarquia: A plataforma deverá ofertar um serviço com as informações gerais da CONTRATANTE como endereço para atendimento físico, telefone de atendimento, e-mail e demais informações importantes nesse contexto.
- 4.29.9 Alterar Vencimento da Conta: O USUÁRIO da CONTRATANTE deverá ter a oportunidade de alterar o dia de vencimento de sua fatura, respeitando critérios pré-estabelecidos.
- 4.29.10 Informar Registro de Atendimento de Vazamento de Esgoto: A plataforma deverá disponibilizar a possibilidade aos usuários dos serviços da CONTRATANTE, o registro de problemas de vazamento de esgoto, com a devida integração para fins de comprovação e registro de protocolo, bem como acompanhamento da execução do serviço.
- 4.29.11 Informar Registro de Atendimento de Vazamento de Água: A plataforma deverá disponibilizar a possibilidade aos usuários dos serviços da CONTRATANTE, o registro de problemas de vazamento de água, com a devida integração para fins de comprovação e registro de protocolo, bem como acompanhamento da execução do serviço.
- 4.29.12 Informar Registro de Atendimento de Falta D'água: A plataforma deverá disponibilizar a possibilidade aos usuários dos serviços da CONTRATANTE, o registro de problemas de falta d'água, com a devida integração para fins de comprovação e registro de protocolo, bem como acompanhamento da execução do serviço.
- 4.29.13 Informar Registro de Atendimento de Religação: A plataforma deverá disponibilizar a possibilidade aos usuários dos serviços da CONTRATANTE, o registro da solicitação de religação da ligação de água, com a devida integração para fins de comprovação e registro de protocolo, bem como acompanhamento da execução do serviço.
- 4.29.14 Informar e-mail e/ou telefone para fins de cadastro: A plataforma deverá disponibilizar a possibilidade aos usuários dos serviços da CONTRATANTE de atualizar seu e-mail e telefone na base cadastral da CONTRATANTE.

- 4.29.15 Coleta de Animal Morto: A plataforma deverá disponibilizar um serviço para os usuários registrarem solicitações de coleta de animais mortos, com a devida integração para fins de comprovação e registro de protocolo, bem como acompanhamento da execução do serviço.
- 4.29.16 Informar registro de atendimento por falta de coleta de lixo: A plataforma deverá disponibilizar a possibilidade aos usuários dos serviços da CONTRATANTE, o registro de problemas de falta de coleta de lixo, com a devida integração para fins de comprovação e registro de protocolo, bem como acompanhamento da execução do serviço.
- 4.30 **Comprovação e Registro de Protocolo**: A plataforma deverá garantir a comprovação e registro de protocolo para todas as solicitações e acompanhamentos da execução dos serviços, assegurando a rastreabilidade e a transparência das interações.
- 4.31 Os itens 4.1 a 4.27.17 (Aspectos Gerais; Funcionalidades, Aspectos Funcionais da Experiência de Uso, Aspectos Funcionais do Atendimento Digital e Integração) deste Termo de Referência são requisitos mínimos da solução contratada. Esses itens não serão contabilizados como horas técnicas de desenvolvimento. Portanto, entende-se que fazem parte dos itens descritos na tabela 1 de especificações.**
- 4.31.1 A execução dos serviços deverá ser realizada em conformidade com o cronograma detalhado no item 5.1.1, conforme detalhado na Tabela 2: Cronograma de execução dos serviços.
- 4.32 Para viabilizar a integração da plataforma de atendimento omnichannel com os serviços do sistema de gestão comercial/atendimento utilizado pelo SAMAE (operado atualmente pela empresa COGESAN), será fornecido à contratante as informações e recursos técnicos necessários. Isso inclui acesso aos barramentos de API do sistema comercial, autenticação necessária e acesso a dados de suporte técnico da empresa.
- 4.33 O prazo para a integração só começará a ser contabilizado após a disponibilização completa de todos os dados e informações necessárias para a execução do processo.

#### **Disponibilidade do serviço**

- 4.34 A CONTRATADA deverá garantir que a aplicação esteja disponível 24h por dia, 7 dias por semana e, em caso de falha no sistema da CONTRATADA, deverá disponibilizar suporte para eventuais correções, com prazo para resolução de problemas descrito na tabela 3 deste termo de referência.

#### **São deveres e responsabilidades da CONTRATADA:**

- 4.35 Alocar todos os recursos necessários para obter uma fiel execução dos serviços previstos no OBJETO da contratação, de forma plena e satisfatória, iniciando e prestando os serviços no prazo estipulado, na forma e nas condições pactuadas, em estrita conformidade com as especificações, prazos e condições estabelecidas nos termos contratuais e na sua proposta.
- 4.36 Manter a capacidade de entrega para atender as demandas estimadas neste documento.
- 4.37 Responsabilizar-se pela confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados e informações custodiadas em decorrência dos serviços prestados.
- 4.38 Cumprir os níveis mínimos de serviço estabelecidos em Termo de Referência.
- 4.39 Prestar todos os esclarecimentos técnicos que lhe forem solicitados pelo Gestor do Contrato, relacionados com as características e funcionamento dos serviços.
- 4.40 Prestar suporte técnico dos serviços, na forma e nos prazos estabelecidos.

- 4.41 Comunicar a CONTRATANTE, por escrito, sobre qualquer anormalidade em relação aos serviços que forem objetos do Contrato, e prestar os esclarecimentos necessários.
- 4.42 Indicar, formalmente, preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, devendo esse preposto responder pela fiel execução do contrato.
- 4.43 Disponibilizar pontos de contato dos responsáveis pelo suporte técnico e serviço técnico especializado, contemplando nomes, e-mails e telefones, bem como prover sua atualização sempre que houver alterações.
- 4.44 Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do Gestor do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- 4.45 Manter entendimento com a CONTRATANTE, objetivando evitar interrupções ou paralisações na execução dos serviços
- 4.46 Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação e qualificação, apresentando sempre que exigido os comprovantes de regularidade.
- 4.47 Emitir fatura (nota fiscal) no valor pactuado e nas condições do contrato, apresentando à CONTRATANTE para pagamento.
- 4.48 A emissão das faturas de pagamento estará atrelada ao envio em formato PDF do Relatório de Serviços bem-sucedidos e do Relatório de Acompanhamento do Nível de Serviço do Suporte Técnico, e somente poderão ser lançadas após a validação do gestor do contrato.
- 4.49 Ao receber os dados da CONTRATANTE necessários à prestação dos serviços contratados, a CONTRATADA deve assumir inteira e total responsabilidade e obrigatoriedade, por parte dos profissionais disponibilizados para a execução dos serviços, da política de segurança da informação e pela sua guarda e sigilo, não permutando, revelando, alugando, cedendo, divulgando, vendendo ou emprestando as respectivas informações.
- 4.50 A CONTRATADA se compromete a cumprir a legislação referente à segurança da informação, privacidade e proteção de dados, incluindo-se a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- 4.51 A CONTRATADA está ciente de que, igualmente, deve se adequar à Lei –LGPD, cumprindo as suas determinações e aplicando as medidas de prevenção e proteção à segurança dos dados que manuseia, protegendo desta forma o CONTRATANTE e a relação contratual, respondendo pelos danos a que der causa.
- 4.52 Quando não forem executados nos prazos exigidos e dentro dos níveis mínimos estipulados, os serviços contratados estarão sujeitos a glosas e sanções.
- 4.53 O atendimento do serviço de suporte técnico deverá ser executado de acordo com o exigido neste Termo de Referência.

#### **Treinamento**

- 4.54 Os treinamentos têm por objetivo a transferência do conhecimento para o pleno uso da solução contratada.
- 4.55 Serão realizados dois treinamentos distintos: um para os atendentes, que utilizarão o sistema no dia a dia, e outro direcionado para o perfil de administrador do sistema, que será responsável pela gestão e configuração do ambiente.
- 4.56 Os treinamentos poderão ser realizados por meio de turmas presenciais ou de forma remota.

- 4.57 Os treinamentos ministrados de forma remota, deverão utilizar plataforma de videoconferência, por conta da CONTRATADA (Zoom Conference, Google Meet, Microsoft Teams ou similar).
- 4.58 Será facultada a contratada a realização de treinamentos presenciais, sendo que neste caso, todas as despesas ocorrerão por conta da contratada.
- 4.59 A CONTRATADA é responsável pela preparação do ambiente onde será realizado o treinamento. O ambiente segregado de treinamento deve ser disponibilizado com a solução configurada, parametrizada e com dados que possibilitem a realização do treinamento para os diferentes públicos que serão capacitados.
- 4.60 Os treinamentos deverão levar em consideração o calendário oficial da CONTRATANTE em relação ao horário comercial (08:00h às 12:00h e 13:00h às 17:00h) e aos feriados, devendo ser agendo previamente com a CONTRATANTE, e ser executado dentro do limite previsto no cronograma descrito na tabela 2 (cronograma de execução dos serviços).
- 4.61 Devem ser fornecidas gravações dos treinamentos ministrados, em formato digital (.mp4, .mkv, .avi etc.), de modo a ser possível a CONTRATANTE capacitar outros servidores em momentos posteriores a fase oficial de treinamentos.
- 4.62 A necessidade de treinamento envolve:
- a) Treinamento para os módulos que compõe a solução;
  - b) Conhecimentos específicos para profissionais do suporte, Help Desk, gerenciamento, administração, parametrização, operação e monitoramento do ambiente de produção, sempre que aplicáveis;
  - c) Assuntos relativos às ferramentas de extração de relatórios, auditoria, dentre outras ferramentas agregadas à solução;
  - d) Migração e atualização de versão da solução;
  - e) Quaisquer outros assuntos, temas ou tecnologias que a CONTRATADA considerar necessários para o adequado aproveitamento e uso da solução.
- 4.63 Deverá ser fornecido material de apoio para o treinamento (apostila com instruções/manual de uso do sistema), obrigatoriamente em português e em formato de mídia eletrônica.
- 4.64 A contratada deverá fornecer certificado para os participantes com carga horária e descrição do conteúdo do treinamento.

#### **Subcontratação**

- 4.65 A contratada não poderá ceder ou transferir total ou parcialmente este Contrato, ou ainda subcontratar, no todo ou em parte, o seu objeto.

#### **Garantia da contratação**

- 4.66 Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

#### **Condição de aceitabilidade da proposta**

- 4.67 A CONTRATADA deverá estar devidamente habilitada para fornecer serviços relacionados ao WhatsApp, garantindo que a solução proposta possa integrar-se com a plataforma de comunicação da CONTRATANTE de forma segura e eficiente. A empresa contratada deve garantir que a

implementação dos serviços atenda a todos os requisitos técnicos e de segurança estabelecidos pela Meta, assegurando a continuidade e a qualidade do serviço.

- 4.67.1 Comprovação através de relatórios de uso dos clientes que os serviços de fato estão sendo utilizados através de serviço de API Oficial, homologado pela Meta Inc. Os relatórios deverão evidenciar o consumo do mês e os dados devem ter relação com o atestado de capacidade técnica para que possam ser auditados.

## 5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

### Condições de execução

5.1 A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1 Início da execução do objeto: 10 (dez) dias da emissão da ordem de serviço;

**Tabela 2: Cronograma de execução dos serviços:**

Etapas de trabalho	Prazo máximo de implementação
1. Serviço de implantação, configuração da plataforma e construção dos fluxos iniciais.	Até 30 (trinta) dias
2. Licenciamento de uso de software como serviço (SaaS) em ambiente de nuvem para atendimento multicanal (omnichannel), com chatbot incorporado. Até 1000 conversas únicas/mês, também chamadas de usuários ativos diários (DAUs), incluindo 10 licenças de uso completas para atendimento no módulo digital.	Até 30 (trinta) dias
3. Conversas únicas (DAUs) excedentes (até 5.000/mês)	Até 30 (trinta) dias (pagamento somente mediante consumo da CONTRATANTE)
4. Treinamentos (capacitações para atendentes e supervisores).	Até 30 (trinta) dias
5. Serviço de integração com o sistema comercial	Emissão de segunda via de fatura: até 45 dias (item 4.26.1).
	Integrações previstas nos itens 4.26.2 a 4.26.16: até 180 dias.
6. Serviço de desenvolvimento (hora técnica)	Os projetos serão solicitados por meio de Ordens de Serviço específicas, mediante aprovação de orçamento referente a quantidade de horas técnicas estimadas e cronograma específico para cada projeto.

### Níveis de serviço

5.2 A CONTRATADA deverá permitir a abertura de chamados para solicitações ou resolução de problemas e incidentes, disponibilizando uma ferramenta para esta finalidade.

- 5.3 Os chamados poderão ser abertos pela internet (software específico ou e-mail) ou por meio telefônico.
- 5.4 A CONTRATADA deve gerar um número de protocolo para cada chamado aberto pela CONTRATANTE para viabilizar A CONTRATADA deve gerar um número de protocolo único para cada chamado aberto pela CONTRATANTE, para viabilizar o acompanhamento e a rastreabilidade de todas as solicitações, permitindo o acesso às informações do chamado e facilitando a comunicação entre as partes.
- 5.5 O link de acesso ou número telefônico devem ser informados pela CONTRATADA logo após a assinatura do contrato.
- 5.6 Para a prestação do serviço de manutenção e suporte técnico, a CONTRATADA deverá garantir os níveis mínimos de serviço definidos na tabela a seguir:

Tabela 3: Tempo de resolução

Severidade	Impacto no ambiente	Tempo de resolução	Multa por descumprimento
1	Alto	Até 8 horas	0,5% do Valor do Contrato
2	Médio	Até 72 horas	0,3% do Valor do Contrato
3	Baixo	Até 168 horas	0,1% do Valor do Contrato

- 5.7 A CONTRATADA deverá providenciar a apresentação detalhada em um relatório mensal da apuração de cada chamado aberto e seus tempos de resolução, que deverá ser apresentado até o 5º (quinto) dia útil do mês seguinte, para análise e validação da CONTRATANTE durante a prestação do serviço manutenção e suporte técnico.
- 5.8 As notas fiscais ou boleto de cobrança só poderão ser emitidos após o ateste do serviço ter sido realizado pelo Gestor do Contrato, a partir da emissão do Termo de Entrega de Serviço.
- 5.9 Os prazos máximos estipulados neste projeto básico poderão ser estendidos pelo Gestor do Contrato, desde que motivadamente e sendo devidamente registrado nos documentos de acompanhamento da execução contratual.
- 5.10 Os critérios que serão utilizados pela equipe da CONTRATANTE para a classificação dos chamados de manutenção e suporte técnico, no instante de sua abertura, são apresentados na tabela abaixo:

Tabela 4: Impacto

Impacto no ambiente	Descrição do Impacto
<b>Alto</b>	<p>O uso em produção da solução está paralisado ou severamente impactado. Indica que não é possível utilizar o software e requer uma resolução ou intervenção imediata. Lista não exaustiva de exemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indisponibilidade da solução para uso da CONTRATANTE;</li> <li>• Comprometimento do funcionamento da aplicação nos dispositivos móveis;</li> <li>• Comprometimento do desempenho da rede, links de internet ou dos dispositivos móveis;</li> <li>• Componente da solução inoperante, causando instabilidade, falhas ou atrasos que comprometam sua usabilidade e operação;</li> <li>• Falhas recorrentes de inicialização dos componentes da solução; Dados corrompidos ou inacessíveis;</li> <li>• Impedimento de upload e download de arquivos;</li> <li>• Falhas ou erros que afetem direta ou indiretamente a disponibilidade, o funcionamento ou a operação de qualquer ativo crítico da infraestrutura.</li> </ul>



<b>Médio</b>	<p>O erro causa perda de serviço impactando o uso do software. O impacto é uma inconveniência, que pode exigir uma alternativa ou uma solução de contorno para restaurar as funcionalidades. Lista não exaustiva de exemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erro na exibição de arquivo, fontes ou cores, mas sem afetar a sua legibilidade;</li> <li>• Chat ou mensagens diretas com instabilidade ou alguma lentidão;</li> <li>• Funcionamento irregular da aplicação, mas com solução de contorno utilizável até a solução definitiva, permitindo uso da aplicação sem perda da qualidade dos dados;</li> <li>• Orientação de uso de software que, se não respondida, poderia impedir o trabalho, mas para a qual existe solução de contorno conhecida.</li> </ul>
<b>Baixo</b>	<p>Um componente, uma funcionalidade ou um recurso não crítico do software não está funcionando corretamente, sendo de baixo impacto ao ambiente operacional e de diminuta abrangência. Lista não exaustiva de exemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chat ou mensagens diretas com erros de formatação, sem perder conteúdo;</li> <li>• Orientação de uso de software que não esteja impedindo o uso do usuário.</li> <li>• Orientação para atualização de versão.</li> <li>• Incapacidade de prover meios para a exportação dos dados da CONTRATANTE.</li> </ul>

- 5.11 A CONTRATADA não poderá questionar a classificação inicial realizada pela CONTRATANTE, devendo observar os tempos de solução anteriormente elencados.
- 5.11.1 No decorrer do seu ciclo de vida, ou seja, até a sua resolução, o chamado poderá sofrer reclassificação pela CONTRATANTE quanto a sua severidade no decorrer do processo de diagnóstico, desde que os níveis de serviço ainda não tenham sido violados. A CONTRATADA poderá pleitear a reclassificação com base em evidências técnicas que justifiquem esta alteração, que deverão ser analisadas e aprovadas ou não pela equipe da CONTRATANTE.
- 5.12 Tempo de resolução corresponde ao tempo decorrido entre a abertura e o fechamento do chamado para a solução do problema.
- 5.13 O estabelecimento do instante de resolução do problema é definido pela CONTRATANTE, após análise do relatório do técnico da CONTRATADA que realizar a intervenção no ambiente.
- 5.14 Entende-se como resolução do problema a correção definitiva do(s) incidente(s) apresentado(s).
- 5.14.1 Quando comprovado pela CONTRATADA que a resolução do problema depende de uma correção ainda não disponibilizada pelo fabricante e caso a CONTRATADA não seja o próprio fabricante, o tempo de resolução do problema é pausado até o momento do lançamento da correção pelo fabricante da solução.
- 5.15 Não serão considerados os tempos das paradas programadas, isto é, paradas previamente acordadas com a CONTRATANTE com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, bem como os períodos abonados pela CONTRATANTE, em razão da ocorrência de interrupções ou degradações no funcionamento dos equipamentos, oriundas de manutenções realizadas pela CONTRATANTE em seu ambiente computacional.
- 5.16 Na hipótese de a CONTRATADA deixar de garantir os níveis para o serviço de manutenção e suporte técnico previsto neste termo de referência, por problemas alheios a CONTRATANTE, ficará sujeito à aplicação de sanções conforme o contrato.
- 5.17 Os tempos para início de atendimento serão aplicados de forma independente para cada um dos chamados, ainda que ocorram em intervalos de tempo concomitantes.



- 5.18 Na hipótese de a CONTRATADA deixar de garantir a disponibilidade da solução prevista nesse projeto básico, por problemas alheios a CONTRATANTE, será aberto um chamado de Severidade

#### **Do sigilo e segurança das informações**

- 5.19 A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pelo SAMAE, ou contidos em quaisquer documentos e mídias, de que venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.
- 5.20 Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares.
- 5.21 A CONTRATADA, na execução dos serviços contratados, deverá observar a Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação.
- 5.22 Apresentar evidências que indicam a aplicação de um conjunto de medidas técnicas e administrativas de segurança, para proteção de dados pessoais, conforme legislação de regência.
- 5.23 Manter registros de tratamento de dados pessoais que realizar, com condições de rastreabilidade e de prova eletrônica a qualquer tempo.
- 5.24 Facultar acesso a dados pessoais somente para o pessoal autorizado, cuja necessidade esteja pautada no exercício das atribuições inerentes à execução do objeto contratual e que tenha assumido compromisso formal de preservação da confidencialidade e segurança de tais dados, disponibilizando tal compromisso, caso exigido pelo contratante.
- 5.25 Permitir a realização de auditorias, bem como disponibilizar toda informação necessária para demonstrar o cumprimento das obrigações firmadas em torno da proteção de dados pessoais.
- 5.26 Auxiliar o contratante no atendimento de obrigações perante titulares de dados pessoais, legítimos interessados e autoridades competentes.
- 5.27 Comunicar, formal e tempestivamente, o contratante sobre a ocorrência de riscos, ameaças ou incidentes de segurança que possam acarretar comprometimento ou dano a titular de dados pessoais.
- 5.28 Descartar, de forma irrecuperável, ou devolver ao contratante, todos os dados pessoais e as cópias existentes, após a satisfação da finalidade contratual que justificava a manutenção dos referidos dados.
- 5.29 Indicar encarregado pelo tratamento de dados pessoais.

#### **Procedimentos de transição e finalização do contrato**

- 5.30 Aos 90 (noventa) dias antes da data do efetivo término do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer ao CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção, degradação ou efeito adverso para que haja uma transferência ordenada dos serviços para o CONTRATANTE ou ao delegado por este.
- 5.31 A falta de transferência de conhecimento caracterizará infração contratual, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente.

5.32 A CONTRATADA deverá participar de todas as reuniões marcadas pelo CONTRATANTE relacionadas à transição contratual, assim como deverá atender a todas as solicitações do CONTRATANTE, referentes à execução contratual, à documentação e demais informações relevantes.

5.33 A CONTRATADA compromete-se a fornecer ao CONTRATANTE toda a documentação e base de dados, em formato interoperável, relativas à prestação dos serviços que estejam em sua posse.

## **6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

6.1 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2 Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.3 As comunicações entre o contratante e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4 A contratante poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5 Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

### **Fiscalização**

6.6 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

### **Fiscalização**

6.7 O fiscal do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração (Decreto nº 002/2023).

6.8 O fiscal do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º e Decreto nº 002/2023).

6.9 Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 002/2023).

6.10 O fiscal do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso (Decreto nº 002/2023).

6.11 No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato (Decreto nº 002/2023).

- 6.12 O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual (Decreto nº 002/2023).
- 6.13 O fiscal do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Decreto nº 002/2023).
- 6.14 Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência (Decreto nº 002/2023).
- 6.15 A fiscalização do contrato ficará a cargo do Coordenador de Emissão de Contas, Odair José Antônio, ou seu substituto designado.

### **Gestor do Contrato**

- 6.16 O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração (Decreto nº 002/2023).
- 6.17 O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência (Decreto nº 002/2023).
- 6.18 O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais (Decreto nº 002/2023).
- 6.19 O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).
- 6.20 O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso (Decreto nº 002/2023).
- 6.21 O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração (Decreto nº 002/2023).
- 6.22 O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.
- 6.23 A Gestão do contrato ficará a cargo do Diretor Administrativo, Roberson Leandro Rodrigues, ou seu substituto designado.

## **7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

### **Dos itens de faturamento mensal:**

- 7.1 Mensalmente, a CONTRATADA apresentará planilha de execução dos itens de faturamento mensal (licenciamento SaaS e DAUs excedentes – item 2 e 3 da Tabela 1), para verificação e validação pela CONTRATANTE. O relatório constante da planilha deverá corresponder à execução do contrato no período compreendido entre o primeiro e o último dia do mês de referência.
- 7.2 Quando do recebimento da planilha com relatório da execução mensal, a CONTRATANTE realizará recebimento provisório e submeterá a entrega ao fiscal do contrato para análise, a qual dará parecer sobre adequação da entrega para recebimento definitivo. Ausente a necessidade de correções ou ajustes, o recebimento definitivo deverá ocorrer em até 10 (dez) dias úteis da comunicação de conclusão das atividades pela CONTRATADA.

### **Dos itens de implantação, configuração, treinamento e integração:**

- 7.3 Executados os serviços de implantação, configuração, treinamento e integração, conforme tabela 1, e estando em condições de ser recebido, a CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, por escrito e acompanhado de relatório de execução dos serviços e documentação técnica final, a fim de que seja realizada a verificação para recebimento. Em até três dias desta comunicação deverá ser efetuado o recebimento provisório pelo fiscal demandante do contrato.
- 7.4 Em até 10 (dez) dias úteis do recebimento provisório do serviço de implantação, a CONTRATANTE realizará a verificação da entrega e, havendo o atendimento integral do objeto, será emitido termo de recebimento definitivo pelo fiscal do contrato.

### **Do item serviço de desenvolvimento**

- 7.5 Os serviços de desenvolvimento de novas funcionalidades poderão ser solicitados à CONTRATADA por meio deste item, que será contabilizado em horas técnicas, utilizadas para cada projeto de desenvolvimento.
- 7.6 Os serviços serão realizados através de projetos específicos, com escopo bem definido e estimativa de horas técnicas a serem usadas.
- 7.7 Os projetos serão solicitados por meio de Ordens de Serviço específicas, mediante aprovação de orçamento referente a quantidade de horas técnicas estimadas e cronograma específico para cada projeto.
- 7.8 O pagamento deste item será feito ao final da execução de cada projeto, após emissão do Termo de Recebimento Definitivo, que será emitido após a verificação, pelo fiscal e gestor do contrato, do efetivo cumprimento integral do escopo do projeto.

### **Forma de pagamento**

- 7.9 Os pagamentos serão efetuados em moeda corrente nacional e de acordo com as Normas de Execução Orçamentária, Financeira e Contábil da autarquia, em até 30 (trinta) dias após o recebimento da nota fiscal, contendo (Modalidade e o Número deste edital, Número da Nota de Empenho e Dados Bancários) ao fiscal do contrato. A Nota Fiscal deverá ser atestada pelo gestor do Contrato.

- 7.10 Em caso de atraso de pagamento pelos serviços efetivamente prestados, a administração deve realizar a correção monetária (INPC) destes valores com a incidência, inclusive, de juros moratórios, nos termos do artigo 92, V, da Lei 14.133/2021.
- 7.11 As notas fiscais que apresentarem incorreções serão devolvidas à CONTRATADA e seu vencimento ocorrerá 30 (trinta) dias após a data de sua apresentação válida.
- 7.12 O pagamento será feito via depósito em conta corrente indicada na proposta, em nome da CONTRATADA, após a validação dos serviços prestados e a apresentação correta das notas fiscais
- 7.13 Em caso de irregularidade na emissão dos documentos fiscais, o prazo de pagamento será contado a partir de sua reapresentação, desde que devidamente regularizados

## **8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO**

### **Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

- 8.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo **menor preço global**.

### **Exigências de habilitação**

- 8.2 Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

#### **Habilitação jurídica**

- 8.3 Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
- 8.4 Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 8.5 Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- 8.6 Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 8.7 Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.
- 8.8 Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- 8.9 Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

- 8.10 Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

#### **Habilitação fiscal, social e trabalhista**

- 8.11 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 8.12 Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 8.13 Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 8.14 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 8.15 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 8.16 Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 8.17 Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- 8.18 O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.
- 8.19 A etapa de habilitação compreenderá ainda:
- 8.19.1 Consulta ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) da Controladoria Geral da União - CGU;
- 8.19.2 Consulta ao Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade do Conselho Nacional de Justiça - CNJ;
- 8.19.3 Consulta à lista de inidôneos do Tribunal de Contas da União.

#### **Qualificação Técnica**

- 8.20 Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.



8.21 Atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica operacional em seu nome, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) que a licitante executou a contento serviço compatível com o descrito no Termo de Referência.

8.22 Será considerada a compatibilidade de serviços descrita na tabela a seguir, bem como suas quantidades mínimas em período de 12 meses consecutivos e ininterruptos:

**Tabela 5: Compatibilidade de serviços**

Item	Descrição	Quantidade mínima
1	Subscrição de WhatsApp API Oficial.	1 assinatura
2	Serviço de implantação, configuração e construção dos fluxos iniciais.	1 implantação
3	Serviço de atendimento por chatbot, com suporte a múltiplos canais de comunicação (Webchat, Facebook Messenger, Instagram DM e WhatsApp Business), com característica omnichannel e transbordo para atendente humano.	1 implantação
4	Serviço de de integrações bem-sucedidas com APIs de serviços de sistemas de outras empresas que já contrataram a plataforma fornecida pela contratada. Isso envolve a implementação de serviços de integração que comprovem a capacidade de conectar e operar eficientemente com as interfaces de programação de aplicativos dessas empresas, assegurando a troca segura e eficaz de dados.	2 integrações (2 serviços distintos)

8.23 Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, 6 (seis) meses do início de sua execução.

8.24 Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

8.25 Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.

8.26 O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pelo SAMAE, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

8.27 A critério do Contratante, conforme Art. 64 da Lei Nº 14.133/21, poderá haver diligências para complementação de informações técnicas.

8.28 A exigência de qualificação técnica para esta licitação é fundamental para assegurar que o licitante tenha a expertise necessária para entregar soluções de alta qualidade, alinhadas com as expectativas e necessidades do SAMAE.

#### **Prova de conceito**

8.29 Após a fase de disputa, a empresa detentora do menor preço, deverá demonstrar a execução dos serviços propostos selecionados, para verificar se estes atendem aos requisitos que constam em Termo de Referência, por meio de Prova de Conceito.



- 8.29.1 A realização de uma prova de conceito (PoC) para a contratação desta solução tecnológica de atendimento multicanal (omnichannel) com chatbot incorporado e serviços de integração via API é essencial para assegurar que a solução proposta atenda plenamente às especificações técnicas e operacionais do SAMAЕ. A PoC permitirá verificar funcionalidades, avaliar desempenho, garantir usabilidade, assegurar conformidade técnica, reduzir riscos e promover transparência no processo licitatório, garantindo assim uma escolha baseada em critérios objetivos e verificáveis.
- 8.30 A prova de conceito será agendada em até 5 dias após a fase de disputa e poderá ser realizada de forma remota, por meio de plataforma de videoconferência (Zoom Conference, Google Meet, Microsoft Teams ou similar). Os demais participantes da licitação terão a oportunidade de acompanhar a prova de conceito, caso desejem, garantindo transparência do processo.
- 8.31 Após a prova de conceito, a reabertura da sessão será marcada, com aviso aos licitantes por meio do portal de licitações, com antecedência mínima de 48 horas.
- 8.32 Os critérios a serem avaliados na prova de conceito estão descritos no **Anexo I** deste Termo de Referência.
- 8.33 O não comparecimento ou não atendimento às condições de homologação será motivo de desclassificação da proposta.

## **9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

- 9.1 O custo estimado total da contratação é de R\$ 72.000,000 (setenta e dois mil reais).
- 9.2 O valor desta contratação é meramente estimativo, não cabendo à CONTRATADA quaisquer direitos, caso o mesmo não seja atingido durante sua vigência.
- 9.3 Nos preços já estão incluídos todos os custos, eventuais ou não, incidentes direta ou indiretamente sobre o objeto desta contratação, tais como: mão de obra, uniformes, materiais, equipamentos (inclusive de segurança), transporte, hospedagem, itens de alojamento, alimentação, mobilização, desmobilização, treinamento, medicina e segurança do trabalho, infraestrutura, convênios, seguros, despesas administrativas, perdas eventuais, encargos sociais, tributos, lucros + BDI (Benefícios e Despesas Indiretas) e demais encargos necessários para a perfeita execução do objeto contratual.

## **10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

- 10.1 As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos do Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto.
- 10.2 A despesa tem adequação orçamentária conforme dotação 18.001.17.122.0018.-2.135 - 3.3.90.40 – Outros serviços de terceiros - PJ e compatibilidade com a Lei de Diretrizes Orçamentárias e com o Plano Plurianual.
- 10.3 A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.



Ibiporã, 11 de dezembro de 2024.

Elaboração:

**Lilian de Lima Pires**

Coord. de Gestão da Qualidade - SAMAE

Revisão:

**Roberson Leandro Rodrigues**

Diretor Administrativo - SAMAE

Aprovação:

**Gustavo Toneli de Sá**

Diretor-Presidente - SAMAE

## ANEXO I – PROVA DE CONCEITO

A Prova de Conceito (PoC) tem como objetivo avaliar a capacidade da solução proposta em atender aos requisitos essenciais definidos para a integração e funcionalidade do sistema de atendimento do SAMAE. Cada item será rigorosamente avaliado e classificado de acordo com os seguintes critérios: "atende" (10 pontos), "parcialmente" (5 pontos) e "não atende" (0 ponto). A pontuação máxima possível é de 170 pontos, e a solução deverá alcançar no mínimo 115 pontos para ser considerada satisfatória. É importante destacar que nenhum item pode receber uma pontuação zero, assegurando que todos os aspectos críticos sejam atendidos de forma adequada.

Aspectos gerais			
Item	Descrição	Resultado	
1.	Demonstrar capacidade de suporte a múltiplos canais de atendimento, incluindo Webchat, Facebook Messenger, Instagram DM, e WhatsApp, com características omnichannel.	Atende	<input type="checkbox"/>
		Parcialmente	<input type="checkbox"/>
		Não atende	<input type="checkbox"/>
2.	Demonstrar a geração de números de protocolo únicos para cada atendimento, independentemente do canal.	Atende	<input type="checkbox"/>
		Parcialmente	<input type="checkbox"/>
		Não atende	<input type="checkbox"/>
3.	Demonstrar que a plataforma possui interface intuitiva que permita a fácil personalização das respostas, dos fluxos conversacionais do chatbot e mensagens automáticas.	Atende	<input type="checkbox"/>
		Parcialmente	<input type="checkbox"/>
		Não atende	<input type="checkbox"/>
4.	Exibir a capacidade de gerenciar filas de atendimento e alocar automaticamente atendentes disponíveis, incluindo a possibilidade de envio e recebimento de arquivos de mídia e documentos.	Atende	<input type="checkbox"/>
		Parcialmente	<input type="checkbox"/>
		Não atende	<input type="checkbox"/>
Funcionalidades			
Item	Descrição	Resultado	
5.	Demonstrar a eficácia do chatbot em interpretar e responder a consultas e direcionar os usuários adequadamente.	Atende	<input type="checkbox"/>
		Parcialmente	<input type="checkbox"/>
		Não atende	<input type="checkbox"/>
6.	Demonstrar o transbordo para atendimento humano sem perda de contexto e dentro do mesmo canal.	Atende	<input type="checkbox"/>
		Parcialmente	<input type="checkbox"/>
		Não atende	<input type="checkbox"/>
7.	Mostrar a funcionalidade que permite ao atendente consultar a jornada completa do usuário na mesma tela, dando subsídios para o atendente oferecer o melhor atendimento conforme a necessidade do usuário.	Atende	<input type="checkbox"/>
		Parcialmente	<input type="checkbox"/>
		Não atende	<input type="checkbox"/>
8.	Demonstrar o tempo de resposta do chatbot em diferentes cenários.	Atende	<input type="checkbox"/>
		Parcialmente	<input type="checkbox"/>
		Não atende	<input type="checkbox"/>
9.	Demonstrar a capacidade de transformar atendimentos digitais em tickets, controlando o atendimento através de prazos pré-estabelecidos e permitindo interação ativa com o usuário.	Atende	<input type="checkbox"/>
		Parcialmente	<input type="checkbox"/>
		Não atende	<input type="checkbox"/>

10.	Demonstrar a capacidade do chatbot de interpretar linguagem natural para responder perguntas e direcionar usuários adequadamente, com uso de IA.	Atende	<input type="checkbox"/>
		Parcialmente	<input type="checkbox"/>
		Não atende	<input type="checkbox"/>
Monitoramento			
Item	Descrição	Resultado	
11.	Demonstrar a capacidade de gerar relatórios baseados em "conversas únicas" (DAUs), com possibilidade de exportação de arquivos.	Atende	<input type="checkbox"/>
		Parcialmente	<input type="checkbox"/>
		Não atende	<input type="checkbox"/>
12.	Demonstrar a capacidade de monitoramento em tempo real das atividades de atendimento (usuários em atendimento, aguardando atendimento e atendentes disponíveis).	Atende	<input type="checkbox"/>
		Parcialmente	<input type="checkbox"/>
		Não atende	<input type="checkbox"/>
13.	Exibir dashboards com indicadores relevantes de atendimento.	Atende	<input type="checkbox"/>
		Parcialmente	<input type="checkbox"/>
		Não atende	<input type="checkbox"/>
14.	Demonstrar capacidade de gerar relatórios detalhados de atendimento e possibilidade de exportação dos dados em formato pdf.	Atende	<input type="checkbox"/>
		Parcialmente	<input type="checkbox"/>
		Não atende	<input type="checkbox"/>
Integração			
Item	Descrição	Resultado	
15.	Demonstrar que a plataforma possui capacidade de integração direta com sistemas externos, utilizando APIs e protocolos padrão, sem a necessidade de ferramentas externas, mantendo a continuidade dos serviços.	Atende	<input type="checkbox"/>
		Parcialmente	<input type="checkbox"/>
		Não atende	<input type="checkbox"/>
Segurança de dados			
Item	Descrição	Resultado	
16.	Demonstrar que a solução é oferecida como software como serviço, acessível online com conexões seguras, criptografia de dados e controle de acesso, atendendo aos padrões de usabilidade e segurança.	Atende	<input type="checkbox"/>
		Parcialmente	<input type="checkbox"/>
		Não atende	<input type="checkbox"/>
17.	Avaliação das medidas de segurança implementadas para proteção de dados pessoais conforme a LGPD, com termos de uso e política de privacidade adequados	Atende	<input type="checkbox"/>
		Parcialmente	<input type="checkbox"/>
		Não atende	<input type="checkbox"/>

Consulte autenticidade do arquivo através do QR Code, ou copie e cole o link no navegador:  
<https://ibipora.eloweb.net/protocolo/consulta-autenticidade?identificador=dc9cae88-3374-4dc8-9823-64557d17582e>

