

# TERMO DE REFERÊNCIA

**Processo Administrativo nº 23125.000079/2021-40**

## USO PROFISSIONAL DO WHATSAPP E DO WHATSAPP BUSINESS

Macapá, 19 de janeiro de 2024

Universidade Federal do Amapá

## Histórico de Revisões

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
24/08/2023	1.0	Primeira versão do TR	EPC
22/12/2023	2.0	Versão atualizada após parecer da PROJUR/UNIFAP	EPC
19/01/2024	3.0	Atualizada após revogação da dispensa	EPC

# TERMO DE REFERÊNCIA

## 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa para o fornecimento de solução de comunicação multicanal através da Internet (Saas), com recursos de atendimento automatizado por robô (chatbot) e por atendente humano que propicia a comunicação do público com a Universidade Federal do Amapá - UNIFAP através de interação por ferramentas de comunicação instantânea, redes sociais e interação pelo site institucional na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ID	Descrição Material	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QTDE	VALOR UNT	VALOR TOTAL
01	Solução Integrada de Comunicação Multicanal (Saas)	26077	MÊS	12	R\$4.725,00	R\$56.700,00

1.2. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da assinatura do contrato, na forma do artigo 105 da Lei n° 14.133, de 2021.

1.3. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferecerá maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.4. Trata-se de serviço comum de caráter continuado a ser contratado mediante licitação, na modalidade de dispensa, em sua forma eletrônica.

1.5. Os serviços a serem contratados, objeto deste Termo de Referência, são classificados como serviços comuns em atendimento ao disposto no inciso XIII, artigo 6º, da Lei n.º 14.133/2021, pois seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos neste Termo de Referência e no Edital da licitação, por meio de especificações usuais do mercado, e tendo em vista que são geralmente oferecidos por diversos fornecedores e são facilmente comparáveis entre si.

1.6. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2023, conforme consta das informações básicas deste Termo de Referência.

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
TI	Implementar ações inovadoras de gestão de pessoas. (PDI 2020-2026, p.41)
TI	Fortalecer a governança de TI (PDI 2020-2026, p.41)

ALINHAMENTO AO PDTIC (2021-2024)			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada

<b>DIR.09</b>	Ampliação do atendimento remoto (servidores e alunos)	<b>DIR.09</b>	Padronizar procedimentos e processos administrativos
			Assegurar a prestação de serviços de TI de qualidade

<b>ALINHAMENTO AO PAC</b>
<b>Descrição</b>
SOFTWARE COMO SERVIÇO - SAAS

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

**3.1.** A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada no ANEXO I deste Termo de Referência.

3.1.1. As compras e contratações das entidades públicas seguem obrigatoriamente um regime regulamentado por Lei. O fundamento principal que reza por esta iniciativa é o artigo 37, inciso XXI, da Constituição Federal de 1988, no qual determina que as obras, os serviços, compras e alienações devem ocorrer por meio de licitações.

3.1.2. A licitação foi o meio encontrado pela Administração Pública, para tornar isonômica a participação de interessados em procedimentos que visam suprir as necessidades dos órgãos públicos acerca dos serviços disponibilizados por pessoas físicas e/ou pessoas jurídicas nos campos mercadológicos distritais, municipais, estaduais e nacionais, e ainda procurar conseguir a proposta mais vantajosa às contratações.

3.1.3. Para regulamentar o exercício dessa atividade foi então criada, Lei Federal nº 14.133 de 1º de abril de 2021, mais conhecida como Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos-NLLC. O objetivo da licitação é contratar a proposta mais vantajosa, primando pelos princípios da legalidade, impessoalidade, igualdade, moralidade e publicidade.

#### **3.2. Contextualização da Contratação**

3.2.1. Trata-se de solicitação advinda da PROPLAN, conforme Documento de Oficialização de Demanda - Dod (ordem nº 03) do processo de nº 23125.000079/2021-40, onde informou a necessidade de aquisição de uma solução de comunicação abrangente, capaz de satisfazer aspectos como:

3.2.2. Atendimento amplo ao público;

3.2.3. Atendimento via chat;

3.2.4. Atendimento via WhatsApp por número único de contato;

3.2.5. Permitir aos servidores da UNIFAP, capacidade de receber as solicitações em canal único e gerenciá-las quanto à distribuição, ordem de atendimento, horário de atendimento etc.

#### **3.3. Parcelamento da Solução de TIC**

3.3.1. Não será possível parcelar o objeto, mostrando-se técnica e economicamente viável apenas um item cujo objeto trata-se da prestação de uma unidade de serviço, a ser paga no valor da proposta, para licença do software por 12 (doze) meses.

#### **3.4. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados**

- 3.4.1. Institucionalização e fortalecimento de políticas e práticas de gestão de pessoas (PDI 2020-2026, p. 40).
- 3.4.2. Otimização dos sistemas integrados de gestão (PDI 2020-2026, p. 41);
- 3.4.3. Assegurar a prestação de serviços de TI de qualidade (PDI 2020-2026, p.41);
- 3.4.4. Garantir as condições básicas de funcionamento de tecnologia da informação na universidade (PDI 2020-2026, p. 41);

#### **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

##### **4.1. Requisitos de Negócio**

4.1.1. Conforme demanda externada pela PROPLAN, existe atualmente a necessidade de disponibilização de canal de atendimento interativo digital pela UNIFAP a toda comunidade acadêmica, assim como uma maior agilidade nos atendimentos, devendo questões mais básicas terem atendimento rápido realizado por uma ferramenta automatizada, garantindo diminuição do custo de oportunidade dos usuários em geral. Tal ferramenta aumentará a produtividade do serviço da UNIFAP numa amplitude macro;

##### **4.2. Requisitos de Capacitação**

4.2.1. Deverá ser fornecida pela CONTRATADA assessoria técnica especializada durante a implantação e execução do Contrato.

##### **4.3. Requisitos Legais**

4.3.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis.

##### **4.4. Requisitos de Manutenção**

4.4.1. A garantia deverá englobar qualquer atividade relacionada ao funcionamento dos produtos, como manutenção evolutiva, preventiva e corretiva dos softwares, sem nenhum ônus para a contratante.

4.4.2. Durante o período de garantia deverá ser fornecida atualização de versões dos softwares, mesmo que saiam de linha e não sejam mais suportados pelo fabricante.

4.4.3. A garantia do fabricante dos produtos fornecidos deve obrigatoriamente prover suporte limitado para os produtos licenciados;

4.4.4. Deverá ser fornecida uma Central de Atendimento (sítio na Internet, e-mail e telefone 0800), sem custo adicional à contratante para consultas, aberturas de chamados técnicos e envio de arquivos para análise, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano, obrigatoriamente em Português Brasileiro.

4.4.5. O suporte on-line deverá disponibilizar ferramenta de acesso remoto e proporcionar o referido acesso quando solicitado.

4.4.6. Os serviços de garantia deverão incluir os custos de pessoal, deslocamento e insumos, impostos e os demais custos que eventualmente sejam necessários, sem nenhum ônus adicional para a CONTRATANTE, exceto quando o defeito tiver sido consequência de negligência ou mau uso da solução.

##### **4.5. Requisitos Temporais**

4.5.1. A CONTRATADA deverá no prazo de 05 (cinco) dias úteis contados a partir da assinatura do contrato fornecer as licenças e o acesso ao portal (login e senha) ou enviar a mídia para acessar as atualizações, manual de instruções, informativo e etc.

4.5.2. O recebimento das licenças será dividido em duas fases:

a) O recebimento provisório será realizado pelos fiscais (demandante, técnico e administrativo designados através de portaria), no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da entrega das licenças. A Contratada deverá comunicar a UNIFAP, por meio do e-mail [assessoria.nti@unifap.br](mailto:assessoria.nti@unifap.br) a entrega do objeto quando da sua efetiva disponibilização.

b) O recebimento definitivo será em até 15 (cinco) dias úteis pelos fiscais designados por portaria, após a certificação de que o acesso à plataforma foi disponibilizado ao fiscal técnico (login/senha), avaliação técnica de funcionalidade do objeto das licenças adquiridas, bem como, acesso às atualizações das versões, manuais, documentos técnicos e nota informativa das novas funcionalidades implementadas.

#### **4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade**

4.6.1. A CONTRATADA deve comprometer-se a manter informações confidenciais no mais estrito sigilo sobre todos os dados, configurações, processos, fórmulas, rotinas e quaisquer outros objetos que venham a ser disponibilizados pela CONTRATANTE à CONTRATADA para a realização dos trabalhos. Compromete-se a não copiar, não usar em seu próprio benefício, nem revelar ou mostrar a terceiros, nem divulgar tais informações, no território brasileiro ou no exterior, sob pena prevista em lei. Só os representantes e prepostos devidamente autorizados entre as partes, cuja avaliação das informações confidenciais seja necessária e apropriada, para os propósitos especificados em contrato, terão acesso às mesmas.

#### **4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

4.7.1. Os softwares deverão ter versões na Língua Portuguesa, bem como material de apoio e suporte técnico;

4.7.2. No que couber, visando a atender ao disposto na legislação aplicável, a CONTRATADA deverá priorizar, para a execução dos serviços, a utilização de bens que sejam no todo ou em partes compostos por materiais recicláveis, atóxicos e biodegradáveis.

4.7.3. A prestação de serviços objeto deste Termo de Referência não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação.

4.7.4. A abertura de chamados técnicos e encaminhamentos de demandas deverão ser realizados, preferencialmente, sob forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel.

#### **4.8. Requisitos de Projeto e de Implementação**

4.8.1. Não é objeto da presente contratação o desenvolvimento de software, portanto, não há requisito de implementação.

#### **4.9. Requisitos de Garantia e Manutenção**

4.9.1. As licenças de uso do Software e demais aplicativos deverão possuir a validade (garantia) de acesso de, no mínimo, de 01 (um) ano, contados a partir do seu recebimento, exceto em se tratando de mau uso.

4.9.2. A CONTRATADA deverá oferecer garantia de correção de software que estiver embutido no pacote fornecido, sem qualquer ônus adicional para a UNIFAP.

4.9.3. Durante o período de validade (garantia) de acesso ao software, a CONTRATANTE terá acesso a todas e quaisquer atualizações e/ou modificações desenvolvidas pelo fabricante.

4.9.4. O contrato de licença de uso de programa de computador, o documento fiscal correspondente, os suportes físicos do programa ou as respectivas embalagens, caso haja, deverão consignar, de forma facilmente legível pelo usuário, o prazo de validade técnica da versão comercializada.

4.9.5. A CONTRATADA, quer seja titular dos direitos do programa, quer seja titular dos direitos de comercialização, fica obrigada, no território nacional, durante o prazo de validade técnica da respectiva versão, a assegurar aos respectivos usuários a prestação de serviços técnicos complementares relativos ao adequado funcionamento do programa, consideradas as suas especificações.

#### **4.10. Requisitos de Experiência Profissional**

4.10.1. Experiência em gerenciamento de projetos relacionados a soluções de TIC e Conhecimento dos conceitos básicos de TIC, com foco em facilitar a adoção e o uso do WhatsApp Business por usuários não técnicos.

#### **4.11. Requisitos de Formação da Equipe**

4.11.1. Não é objeto da presente contratação o desenvolvimento de software, projetar, implementar e implantar a solução de TIC, portanto, não há requisito de formação da equipe.

#### **4.12. Requisitos de Metodologia de Trabalho**

4.12.1. A metodologia de trabalho da etapa de gerenciamento da execução contratual ficará a cargo da equipe de fiscalização da UNIFAP.

#### **4.13. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade**

4.13.1. Considerar as diretrizes e recomendações presentes no "Guia de Requisitos e de Obrigações quanto à Segurança da Informação e Privacidade" mencionado na IN SGD/ME nº 1/2019:

4.13.2. Conformidade com Normas e Padrões: A solução WhatsApp Business deve estar em conformidade com normas e padrões de segurança da informação reconhecidos nacional, conforme especificado no Guia de Requisitos.

4.13.3. Criptografia: Utilização de criptografia para garantir a confidencialidade e integridade das informações transmitidas pelo WhatsApp Business, conforme recomendações do Guia.

4.13.4. Controle de Acesso: Implementação de controles de acesso adequados para garantir que apenas usuários autorizados tenham acesso às informações sensíveis, em conformidade com as diretrizes do Guia.

4.13.5. Auditoria e Monitoramento: Estabelecimento de mecanismos de auditoria e monitoramento para rastrear e registrar atividades relacionadas ao uso do WhatsApp Business, conforme recomendado no Guia.

4.13.6. Proteção contra Ameaças Cibernéticas: Adoção de medidas de segurança para proteger a solução contra ameaças cibernéticas, incluindo malware, phishing e outras formas de ataques, de acordo com as orientações do Guia.

4.13.7. Gerenciamento de Incidentes: Implementação de um plano de gerenciamento de incidentes para lidar com possíveis violações de segurança, conforme descrito nas recomendações do Guia.

4.13.8. Privacidade de Dados: Adoção de práticas e controles para garantir a privacidade dos dados, em conformidade com a legislação vigente, e seguindo as orientações específicas do Guia.

4.13.9. Atualizações e Patching: Estabelecimento de procedimentos para manter a solução do WhatsApp Business atualizada, aplicando patches de segurança conforme necessário, como indicado no Guia.

4.13.10. Treinamento de Usuários: Realização de treinamentos de conscientização em segurança da informação para os usuários finais da solução, conforme recomendado no Guia.

4.13.11. Avaliação de Riscos: Realização de avaliações regulares de riscos de segurança da informação, de acordo com as diretrizes do Guia.

#### **4.14. Subcontratação**

4.14.1 Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

#### **4.15. Outros Requisitos Aplicáveis**

4.15.1. As licenças de uso deverão ser fornecidas em nome do CONTRATANTE, pelo prazo contratual, e não possuir nenhuma limitação de licenciamento para uso, bem como as posteriores atualizações de versão ocorridas durante a vigência do período de garantia.

4.15.2. Em caso de mudança de nomenclatura deverá estar especificado na proposta técnica o nome anterior e o atual.

4.15.3. A CONTRATADA deve executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), quando aplicável ao objeto.

### **5. MODELO DE EXECUÇÃO DE CONTRATO**

**5.1.** A implantação do sistema deve contemplar os seguintes pontos:

5.1.1. Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;

5.1.2. Configuração dos canais de atendimento (Whatsapp e integração via site do CONTRATANTE) conforme informações disponibilizadas pela CONTRATANTE;

5.1.3. Criação das contas de administradores e supervisores;

5.1.4. Criação dos grupos de atendimento;

5.1.5. Criação dos agentes;

5.1.6. Criação do fluxo de atendimento para cada um dos canais disponibilizados;

5.1.7. Criação de mensagens padrão do sistema para inicialização e encerramento dos atendimentos;

5.1.8. Criação da funcionalidade de pesquisa de satisfação que deverá ser integrada a SOLUÇÃO;

5.1.9. Durante a fase de implantação poderão ser utilizadas as plataformas de videoconferência para reuniões entre os membros da CONTRATADA e o CONTRATANTE e se necessário utilização de ferramentas de atendimento remoto, de acordo com as regras de segurança do CONTRATANTE.

5.1.10. A contratada deve disponibilizar a solução à UNIFAP, configurada e atualizada, em pleno funcionamento, em até 15 (quinze) dias, contados da assinatura do contrato.

5.1.11. A contratada fica obrigada a prestar todas as informações necessárias para tanto, além de prestar todo o auxílio e suporte, inclusive com profissionais especializados, para que a solução possa ser adequadamente utilizada e entre em funcionamento na UNIFAP dentro do prazo previsto.

5.1.12. A solução deverá ser entregue com toda a documentação técnica, em formato eletrônico, incluindo, conforme o caso:

5.1.13. Manuais do Usuário, com descritivo de todas as funções da solução;

5.1.14. Manual de Implantação contendo o roteiro de instalação e configuração da solução;

5.1.15. Descrição de arquitetura, descrevendo os componentes funcionais, seu relacionamento, interfaces e características não-funcionais;

5.1.16. A documentação técnica deve ter nível de detalhes adequado para suportar a operação, administração, manutenção, customização, configuração dos produtos, assim como a integração destes com outros sistemas e desenvolvimentos futuros.

5.1.17. A documentação poderá ser reproduzida para uso da UNIFAP.

5.1.18. A documentação poderá ser disponibilizada no portal do fabricante na internet, ou outro meio eletrônico, desde que completa.

5.1.19. A contratada deverá iniciar a instalação e configuração da solução na data de sua entrega/disponibilização, ou em outra data agendada pela UNIFAP, desde que conclua todas as atividades e toda a implantação nos prazos previstos.

5.1.20. A solução somente será considerada entregue, configurada e implantada quando estiver em pleno funcionamento nas dependências da UNIFAP.

5.1.21. A contratada deverá permitir que a UNIFAP acompanhe todas as etapas por ela realizadas na implantação da solução.

## **5.2. Mecanismos formais de comunicação**

5.2.1. Para comunicação formal, a Contratante poderá utilizar, para primeiro contato, o e-mail institucional de qualquer usuário cujo domínio seja “@unifap.br” e e-mail oficial apontado pela CONTRATADA

## **5.3. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

5.3.1. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

5.3.2. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS A e B.

## **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 órgão ou entidade 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. O órgão ou entidade 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.

### **6.6. Preposto**

6.6.1. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

6.6.2. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

### **6.7. Fiscalização**

6.7.1. 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).

#### **6.7.2. Fiscalização Técnica**

**6.7.2.1.** O fiscal técnico 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 11.246, de 2022, art. 22, VI);

**6.7.2.2.** O fiscal técnico 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 11.246, de 2022, art. 22, II);

**6.7.2.3.** Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

**6.7.2.4.** O fiscal técnico 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 11.246, de 2022, art. 22, IV);

**6.7.2.5.** No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V);

**6.7.2.6.** O fiscal técnico 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 11.246, de 2022, art. 22, VII).

### **6.7.3. Fiscalização Administrativa**

**6.7.3.1.** O fiscal administrativo 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 (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

**6.7.3.2.** Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo 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 11.246, de 2022, art. 23, IV).

### **6.7.4. Gestor do Contrato**

**6.7.4.1.** O gestor do contrato coordena 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 11.246, de 2022, art. 21, IV).

**6.7.4.2.** 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 11.246, de 2022, art. 21, II).

**6.7.4.3.** O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

**6.7.4.4.** 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).

**6.7.4.5.** 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 11.246, de 2022, art. 21, X).

**6.7.4.6.** 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 11.246, de 2022, art. 21, VI).

**6.7.4.7.** 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.

## **6.8. Interação entre a UNIFAP e contratada**

### **6.8.1. Reuniões Periódicas**

**6.8.1.1.** Deverão ser realizadas reuniões periódicas para encerramento das etapas previstas no Termo de Referência, bem como recebimento dos serviços e produtos definidos.

**6.8.1.2.** As reuniões periódicas poderão ser realizadas através de videoconferências, com a participação, no mínimo, do Gestor e fiscais do Contrato na UNIFAP e do Representante da CONTRATADA.

**6.8.1.3.** Todos os entendimentos das reuniões periódicas deverão constar da Ata de reunião a ser lavrada pelo Gestor do Contrato e assinada por todos os participantes.

### **6.8.2. Reuniões de Validações**

**6.8.2.1.** Deverá ser realizada uma reunião com o objetivo de verificar se as expectativas do Contrato foram alcançadas, identificar possíveis ocorrências não desejáveis e de consolidar lições aprendidas.

**6.8.2.2.** Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor e Fiscais do Contrato na UNIFAP e o Representante da CONTRATADA.

**6.8.2.3.** A reunião realizar-se-á em até 30 (trinta) dias consecutivos e contados para o encerramento da vigência do Contrato, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato na UNIFAP.

**6.8.2.4.** A comunicação entre a UNIFAP e a CONTRATADA, para fins de encaminhamento de Ordens de Serviço / Ordens de Fornecimento de Bens ou outro documento, ocorrerá sempre via Preposto, ou seu substituto, designado pela CONTRATADA.

**6.8.2.5.** A comunicação dos usuários com a Central de Atendimento/Suporte da CONTRATADA poderá ser realizada por meio de abertura de chamado via telefone com registro de protocolo ou utilização de sistema informatizado que permita o registro da demanda.

**6.8.2.6.** São instrumentos formais de comunicação entre a UNIFAP e a CONTRATADA:

**6.8.2.6.1.** Ordens de Serviço;

**6.8.2.6.2.** Termos de Recebimento;

**6.8.2.6.3.** Chamado registrado na Central de Atendimento;

**6.8.2.6.4.** Ofícios;

**6.8.2.6.5.** Relatórios e Atas de Reunião;

**6.8.2.6.6.** E-mail institucional/corporativo;

**6.8.2.6.7.** Ferramenta de gestão de demandas;

**6.8.2.6.8.** Demais Termos previstos no instrumento convocatório.

**6.8.2.7.** Os itens serão recebidos provisoriamente pelo requisitante, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

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

**7.1.** Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

**7.1.1.** não produzir os resultados acordados,

**7.1.2.** deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

**7.1.3.** deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

### **7.2. Do recebimento**

- 7.2.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133, de 2021 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).
- 7.2.2. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se refere a parcela a ser paga.
- 7.2.3. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).
- 7.2.4. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022).
- 7.2.5. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.
- 7.2.6. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, se houver, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
- 7.2.7. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;
- 7.2.8. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 7.2.9. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)
- 7.2.10. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 7.2.11. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 7.2.12. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 7.2.13. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da

qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos

7.2.13.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

7.2.13.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

7.2.13.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

7.2.13.4. Comunicar à empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

7.2.13.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.2.14. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.2.15. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.2.16. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato

### **7.3. Liquidação**

7.3.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

7.3.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021

7.3.3. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

**7.3.3.1.** o prazo de validade;

**7.3.3.2.** a data da emissão;

**7.3.3.3.** os dados do contrato e do órgão contratante;

**7.3.3.4.** o período respectivo de execução do contrato;

**7.3.3.5.** o valor a pagar; e

**7.3.3.6.** eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.3.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;

7.3.5. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

7.3.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas; b) identificar possível razão que impeça a contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

7.3.7. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

7.3.8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.3.9. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

7.3.10. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

#### **7.4. Prazo de pagamento**

7.4.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

#### **7.5. Forma de pagamento**

7.5.1. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

7.5.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.5.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.5.4. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

7.5.5. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

#### **7.6. Cessão de crédito**

7.6.1. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

7.6.2. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

7.6.3. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

7.6.4. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

7.6.5. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração. (INST' responsabilidade do contratado).

## **8. RESPONSABILIDADES**

### **8.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE**

8.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

8.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico;

8.1.3. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

8.1.4. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

8.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

8.1.6. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

8.1.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

8.1.8. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

8.1.9. Verificar, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e, posterior, recebimento definitivo;

## **8.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA**

8.2.1. Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de <dias> dias úteis após a assinatura do contrato, junto à contratante, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a contratada, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato;

8.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

8.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

8.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

8.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

8.2.6. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

8.2.7. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato; e

8.2.8. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

8.2.9. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

8.2.10. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante;

8.2.11. Não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;

## **8.3. Deveres e responsabilidades do órgão gerenciador da ata de registro de preços**

8.3.1. Efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;

8.3.2. Conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;

8.3.3. Definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:

**8.3.3.1. as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e**

**8.3.3.2. definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável.**

8.3.4. Definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:

**8.3.4.1.** a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;

**8.3.4.2.** as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pela contratada; e

**8.3.4.3.** as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a realização de Prova de Conceito, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica;

## **9. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO**

**9.1.** O custo estimado total da contratação é de R\$56.700,00 (cinquenta e seis mil e setecentos reais), conforme custos unitários apostos no item 1.1 deste documento.

## **10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**

**10.1.** A adequação orçamentária e o cronograma físico-financeiro serão confirmados pelo setor competente da IFES.

## **11. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

**11.1.** O contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Art. 105, da Lei 14.133/21.

**11.2.** A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada da realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

## **12. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

### **12.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação**

12.1.1. O contratado será selecionado por meio da realização de procedimento de dispensa de licitação, na forma eletrônica, com fundamento na hipótese do art. 75, inciso II da Lei nº 14.133/2021, que culminará com a seleção da proposta de MENOR PREÇO GLOBAL.

## **13. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO**

**13.1.** De acordo com o art. 12, § 6º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, o Termo de Referência deverá ser assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC, e aprovado pela autoridade competente.

<b>Requisitante</b> ERICK FRANCK NOGUEIRA DA PAIXAO SIAPE 2563503
<b>Técnico</b> SAMARA SILVA LIMA SIAPE 2352998

**Administrativo**

WANEISSA MOREIRA DE FREITAS

SIAPE 2282153

**Autoridade Máxima Área TIC**

José Alípio Diniz de Moraes Junior

Diretor NTI

SIAPE 1452486

Macapá, 19 de janeiro de 2024

Aprovo,

**Autoridade Competente**

\_\_\_\_\_  
*Seloniel Barroso dos Reis*  
*Pró-Reitor de Administração*

Macapá, 19 de janeiro de 2024

**ANEXO I**  
**ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**

**ITEM 01 - SOLUÇÃO INTEGRADA DE COMUNICAÇÃO MULTICANAL (SAAS)**

A SOLUÇÃO será provida por meio de serviço de computação em nuvem (SaaS), 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; A SOLUÇÃO será minimamente composta pelas seguintes ferramentas, aplicações e funcionalidades:

- Aplicação de comunicação multicanal;
- Aplicação de chatbot integrada à aplicação de comunicação multicanal;
- Integração da ferramenta multicanal com: Whatsapp e Site institucional da CONTRATANTE;

O sistema informatizado deve apresentar, no mínimo, as seguintes características gerais:

- Garantir que, durante e após os atendimentos, os gestores possam monitorar esses atendimentos, bem como a participação de cada um dos servidores envolvidos.

Possuir painéis gerais, que apresente, no mínimo:

- Quantidade de atendimentos por Filas;
- Quantidade de atendimento por Atendentes;
- Quantidade de atendimentos por canal de atendimento;
- Quantidade de atendimentos por canal de atendimento x hora;
- Quantidade de atendimentos aguardando resposta do Cliente;
- Quantidade de atendimentos aguardando resposta do Atendente;
- Visualização de atendentes online;
- Visualização de atendentes online disponíveis;
- Visualização de atendentes online indisponíveis;
- Visualização de atendentes offline;
- Acompanhar atendimentos online e histórico dos chats com no mínimo os possíveis filtros;
- Filtro por Período;
- Filtro por Atendentes;
- Filtro por Fila de Atendimento.
- Filtro por N° do atendimento;
- Filtro por origem(canal) do atendimento;
- Filtro por situação do atendimento;
- Filtro por buscas de texto dentro dos atendimento;
- Possibilidade de exportar todas as informações para Excel.

Relatórios com as seguintes informações:

- Quantidade e percentual de atendimentos por canal de atendimento;
- Tempo médio de espera;
- Tempo médio de atendimento;
- Quantidade de atendimentos abertos, atendidos e perdidos;

Quantidade e percentual por Filas e/ou Assuntos:

- Tempo médio de espera;
- Tempo médio de atendimento;
- Quantidade de atendimentos abertos, atendidos e perdidos;

Quantidade por Atendentes:

- Tempo médio de espera;
- Tempo médio de atendimento;
- Quantidade de atendimentos abertos, atendidos e perdidos;
- Possibilitar cadastro e importação de contatos;
- Possibilitar cadastro e utilização de Grupos de contatos;
- Possibilitar Cadastro e utilização de templates para envio de contato ativo via WhatsApp, respeitando as regras e políticas Oficiais do WhatsApp;
- Possibilitar Envio de mensagem Ativa para contatos via WhatsApp, respeitando as regras e políticas do WhatsApp;
- Cadastros de Templates e envio de Emails;
- Cadastro de Templates e envio de SMS;
- Ferramenta de Link único para compartilhamento de múltiplos links;
- Possibilitar cadastro de filas de atendimento e os seus respectivos atendentes;
- Possibilitar Cadastro e utilização de respostas pré-configuradas para serem usadas durante os atendimentos.
- Possibilitar Cadastro e utilização de Tags(Etiquetas) que possam ser usadas nos atendimentos;
- Possibilitar coleta de dados dos atendimentos via variáveis parametrizadas no Fluxo de atendimento;
- Possibilitar durante os atendimentos o mínimo de funcionalidades;
- O envio e recebimento de áudios, anexos de qualquer tipo e emojis;
- Devolver os atendimentos para as filas de origem;
- O encaminhamento manual para outra Fila;
- Devolver os atendimentos para qualquer sessão do Fluxo de atendimento do BOT;
- Enviar a transcrição da conversa para o Cliente;
- Utilizar Tags(Etiquetas) previamente cadastrada nos atendimentos;
- Realizar anotações específicas no atendimento que só quem tenha acesso seja o atendente e os responsáveis;
- Possibilitar que o BOT e suas configurações permitam no mínimo:
  - Disponibilizar Interface de configuração de todo o Fluxo do BOT;
  - Configuração de horário de atendimento;
  - Configuração de feriados;
  - Se apresentar e acolher o cliente com textos parametrizáveis e escolhidos pelo Cliente;
  - Vários níveis e subníveis de serviços a serem apresentados aos clientes conforme sua escolha;
  - Coleta de dados específicos (Variáveis) e que essas informações possam estar separadamente disponíveis no atendimento;

- Identificação automática do nome do WhatsApp do Cliente ou do nome do contato cadastrado;
  - Gerar e entregar ao cliente um número de protocolo;
  - Que o atendimento seja encaminhado automaticamente para as Filas de Atendimentos;
  - Atribuição e encaminhamento automático de atendimentos para o Atendente que tenha a menor quantidade de atendimento;
  - Configuração de timeout de encerramento caso o Cliente ou o Atendente não responda ou demore a responder;
- Quantidade estimada de atendimentos/interações (mensagens): 300.000/mês;