



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAÍBA
Avenida Princesa Isabel, 201 - Bairro Centro - CEP 58020-911 - João Pessoa - PB

CONTRATAÇÃO - TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS N  33/2021 / 2021 - TRE-PB/PTRE/DG/STIC/COINF

João Pessoa, 19 de outubro de 2021.

1. CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO

Contratação de empresa para o fornecimento de solução de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (*chatbot*) e por atendente humano que propicia a comunicação dos nossos clientes (eleitores e sociedade em geral) através de interação por ferramentas de comunicação instantânea, redes sociais e interação pelo site institucional do TRE-PB na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento.

2. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

Solução Integrada de Comunicação Multicanal (CATSER 26077)

Glossário

As definições abaixo devem ser consideradas no escopo deste Termo de Referência.

- **Chatbot** - interface automatizada de conversação, provido de inteligência artificial, que utiliza um aplicativo, plataforma de mensagens, rede social ou solução de chat para interagir com os usuários de um determinado serviço.
- **Computação em nuvem (*cloud computing*)** ou **nuvem (*cloud*)** - estilo de computação em que recursos escalonáveis e elásticos habilitados para TI são fornecidos como um serviço usando tecnologias da Internet.
- **Provedora** - Empresa que provê serviços de computação em nuvem. Ex.: *Amazon - AWS, Google Cloud, Microsoft Azure*.
- **Solução** - Conjunto de ferramentas, aplicativos e programas que objetivam prover os serviços desejados.

2.1. Disponibilização do Serviço em Nuvem

2.1.1. A SOLUÇÃO será provida por meio de serviço de computação em nuvem (*cloud computing*), 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 PROVEDORA, ficando a CONTRATANTE responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários   Internet;

2.1.2. A SOLUÇÃO será minimamente composta pelas seguintes ferramentas, aplicações e funcionalidades:

- a) aplicação de comunicação multicanal;
- b) aplicação de chatbot integrada   aplicação de comunicação multicanal;
- c) aplicação de videochamada;
- d) integração da ferramenta multicanal com:
 - Whatsapp;
 - site institucional da CONTRATANTE;

2.1.3. Caberá a PROVEDORA, através de serviços de computação em nuvem:

2.1.3.1. Registrar e armazenar pelo período de um ano todos os acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações;

2.1.3.2. Em relação   segregaq  o de dados e   separaq  o lógica em ambientes de computação em nuvem, a provedora deve:

- a) garantir que o ambiente contratado seja protegido de usuários externos do serviço em nuvem e de pessoas não autorizadas e implementar controles de segurança da informação de forma a propiciar o isolamento adequado dos recursos utilizados pelos diferentes órgãos ou entidades da administração pública federal e por outros usuários do serviço em nuvem;
- b) garantir que seja aplicada segregaq  o lógica apropriada dos dados das aplicações virtualizadas, dos sistemas operacionais, do armazenamento e da rede a fim de estabelecer a separaq  o de recursos utilizados;

2.1.4. Em relação ao tratamento da informação em ambiente de computação em nuvem no caso de dados pessoais, deverão ser observadas as orientações previstas na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, e demais legislações sobre o assunto.

2.1.5. A CONTRATANTE disponibilizará aos seus usuários os dispositivos de acesso, acompanhados de sistema operacional e navegadores, sistema de diretório local para autenticação e acesso à Internet;

2.1.6. A SOLUÇÃO deverá proporcionar a disponibilidade, integridade e a segurança de todas as informações da CONTRATANTE por ela gerenciadas e armazenadas;

2.1.7. A SOLUÇÃO será provida no modelo SaaS (*Software as a Service*) em servidores virtuais dedicados exclusivamente para a CONTRATANTE, não sendo aceitos compartilhamentos dos mesmos servidores virtuais.

2.2. Disponibilidade

2.2.1. Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24X7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados;

2.2.2. Os serviços deverão estar disponíveis em **99,9% do tempo contratado**, de modo que o somatório mensal das indisponibilidades do serviço será de, no máximo, 45 (quarenta e cinco) minutos;

2.2.3. Para cômputo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço;

2.2.4. Não serão consideradas interrupções cuja causa seja de responsabilidade da CONTRATANTE;

2.2.5. As interrupções previamente programadas pela PROVEDORA serão consideradas para o cômputo do período de indisponibilidade e deverão ser comunicadas com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis;

2.2.6. Para validação e comprovação da disponibilidade da plataforma a mesma poderá ser visualizada através de "painel de controle online" fornecido pela PROVEDORA;

2.2.7. Deverá permitir total administração do ambiente dos usuários e serviços disponibilizados através de interface web;

2.2.8. Capacidade de usufruir 100% dos serviços oferecidos através de um navegador de internet;

2.2.9. Divulgação pública das ocorrências de interrupção ou indisponibilidade dos serviços disponibilizados;

2.2.10. A PROVEDORA deverá garantir no período do contrato o funcionamento dos serviços executados, salvo em caso de desastres ambientais e vandalismos.

2.3. Desempenho

2.3.1. A SOLUÇÃO deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários e mensagens demandados pela CONTRATANTE, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima de serviços contratados.

2.3.2. São reconhecidamente momentos de pico de atendimento:

a) meses março e abril:

- março/2020 - **21.252 atendimentos**
- abril/2020 - **11.944 atendimentos**

b) final do alistamento eleitoral - de 1º de maio até a 1ª quarta-feira do mês de maio:

- maio/2020 - **48.308 atendimentos** assim distribuídos:
 - 01/05/2020 - 2.830 atendimentos
 - 02/05/2020 - 1.561 atendimentos
 - 03/05/2020 - 1.295 atendimentos
 - 04/05/2020 - 7.251 atendimentos
 - 05/05/2020 - 9.552 atendimentos
 - 06/05/2020 - 25.819 atendimentos

c) dias de pleito - 1º e último domingos de outubro:

- 4.500 atendimentos da Corregedoria
- 750 atendimentos no HelpDesk de Eleição

2.4. Atualização da Solução

2.4.1. Disponibilizar e realizar atualizações e correções de todos os componentes da SOLUÇÃO ofertada, durante a vigência do contrato, sem custo adicional.

2.5. Especificação Técnica e requisitos mínimos obrigatórios

Ferramenta de comunicação multicanal com integração a WhatsApp e web chat pelo site institucional do CONTRATANTE

2.5.1. É desejável que possua integração com outras ferramentas de comunicação instantânea (Ex.: Twitter, Facebook Messenger, Telegram, Signal entre outras) assim como serviços de e-mail e de envio de SMS.

2.5.1.1. No momento do planejamento da implantação, a CONTRATADA ofertará, a seu critério, outras plataformas que podem ser habilitadas a critério do CONTRATANTE, além do Whatsapp e webchat e que não envolvam custo adicional;

2.5.1.2. Caberá a CONTRATANTE optar por autorizar a ativação ou não dos canais adicionais de integração;

2.5.2. A solução deve fornecer chatbot baseado em inteligência artificial, atendendo os seguintes requisitos mínimos:

- Suporte a processamento de linguagem natural e uso de aprendizagem de máquina;
- Integração com a solução multicanal de modo a interagir com as plataformas suportadas, garantindo assim seu funcionamento tanto no webchat como no Whatsapp e demais plataformas suportadas;
- Integração com outras soluções corporativas por meio de API REST;
- Criação e manutenção de fluxos de atendimento e conversações por meio de interface visual aberta ao uso da CONTRATANTE;
- Possibilidade de reutilização de fluxos existentes para criação de novos fluxos de atendimento;
- Monitoramento e análise do desempenho do chatbot por meio de interface visual.

2.5.3. Deve possuir a funcionalidade de disparar e-mails e SMS de acordo com modelos pré-formatados;

2.5.4. A interface da SOLUÇÃO deve ser apresentada no idioma Português do Brasil;

2.5.5. Desejável dispor de recurso para realização de transcrição de áudio STT (*speech to text*). Em caso positivo de ser ofertado ao CONTRATANTE no momento de planejamento da implantação;

2.5.6. Permitir criação de menus de atendimentos de pelo menos 5 níveis e no mínimo 10 opções em cada menu;

2.5.7. Permitir navegação no menu através do recurso "Ir Para", deslocando para uma posição específica do fluxo;

2.5.8. Permitir direcionar o atendimento para grupo de agentes conforme sua natureza;

2.5.9. Permitir capturar dados como nome, número de documento, endereço, etc.;

2.5.10. A SOLUÇÃO deve dispor de ferramenta que possibilite ao agente a geração de um link para realização de videochamada, na modalidade um para um, possibilitando interação por vídeo entre o agente e o usuário externo;

- Deve ter capacidade de realizar até **10 (dez) videochamadas simultaneamente**, podendo este recurso ser aditivado, ampliando assim o número de videochamadas simultâneas;
- Caso o limite de simultaneidade do uso do ferramenta seja atingido, o agente será notificado da indisponibilidade;
- O link criado para a videochamada deve ser único para cada interação, evitando assim a possibilidade de uma terceira pessoa de posse do link adentre na videochamada. Como alternativa será aceito o recurso denominado "sala de espera", que permita o ingresso na videochamada apenas sob autorização do agente que iniciou a interação;
- A videochamada ocorrerá por meio de acesso mediante uso de navegadores de internet (browsers) mais populares (Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari, Microsoft Edge) sem que seja exigido a instalação de aplicativos no smartphone ou computador do usuário, sendo aceitável que, havendo o aplicativo específico já instalado no dispositivo, seja ofertado ao utilizador o uso da versão instalada da ferramenta;
- Preferencialmente implementar criptografia ponta a ponta nas videochamadas;

2.5.11. Possibilitar o bloqueio de recebimentos de mídias;

2.5.12. Permitir execução de URL, que possibilita comando remoto via GET;

2.5.13. Permitir adicionar tabulações/etiquetas personalizadas, para classificar o atendimento;

2.5.14. Permitir a criação automática de protocolo de atendimento;

2.5.15. Permitir configuração por grupo de agentes conforme os seguintes critérios:

- Uso de mensagens pré-definidas por grupo de atendimento, para agilizar e evitar erros ortográficos;
- Transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento ou personalizar mensagem informando que não há agentes disponíveis naquele grupo;
- Visualizar histórico somente do atendimento atual, dos grupos que o agente está logado ou geral ou todo o histórico;
- Configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão e encerramento do atendimento;
- Selecionar quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento;
- Permitir mensagem personalizada ao finalizar do atendimento;
- Importar lista de contatos para atendimento exclusivo do grupo;
- Permitir a realização de pesquisa de satisfação ao final do atendimento;
- As respostas da pesquisa de satisfação ficam disponíveis na plataforma de modo que seja possível emitir relatórios por período para avaliar o nível de satisfação dos atendimentos;

2.5.16. Permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal;

2.5.17. Permitir importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente;

2.5.18. Permitir "opt-in/opt-out" onde o cliente habilita ou desabilita o interesse em receber informações da instituição;

2.5.19. A plataforma deve ser em "nuvem" com acesso seguro HTTPS;

2.5.20. O sistema deve permitir a personalização do painel de monitoramento do supervisor (*dashboards*);

2.5.21. Permitir que o supervisor monitore os atendimentos com as seguintes opções:

2.5.21.1. Agentes e seus respectivos atendimentos;

2.5.21.2. Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface de monitoramento;

2.5.21.3. Transferir atendimento;

2.5.21.4. Finalizar o atendimento;

2.5.21.5. Visualizar fila de espera, com opção de transferir o atendimento para um agente disponível;

2.5.21.6. Visualizar duração do atendimento;

2.5.21.7. Visualizar grupo de atendimento;

2.5.21.8. Visualizar por qual canal está sendo realizado o atendimento;

2.5.21.9. Permitir visualizar todos os agentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento;

2.5.22. Emitir, no mínimo, relatórios:

2.5.22.1. Por período, canal de atendimento e grupos de atendimento;

2.5.22.2. Total global por mensagens e atendimentos;

2.5.22.3. Totais por canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (tma) e tempo médio de espera (tme);

2.5.22.4. Por agentes, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento (tma);

2.5.22.5. Pausas por atendente;

2.5.22.6. Tabulações (classificação) de finalização de atendimento;

2.5.22.7. Por palavra chave;

2.5.22.8. Por protocolo;

2.5.22.9. Por atualizações no sistema;

Por entrada de dados no fluxo de atendimento;

2.5.22.10. Por conversas entre agentes;

2.5.22.11. Por nota de atendimento;

2.5.23. Permitir integração com WhatsApp Business API;

2.5.24. Disponibilizar suporte 24x7 da solução através de atendimento digital ou atendimento telefônico 0800;

2.5.24.1. A disponibilidade do suporte e o Acordo de Nível de Serviço (ANS) sofrerão variações dado a natureza crítica e sazonal da atividade:

- Em circunstâncias normais o suporte técnico da CONTRATADA deverá funcionar em horário comercial, de segunda-feira à sexta-feira, das 8h às 18h e o ANS será de 8 (oito) horas;
- Em anos que ocorrem eleição:
 - No período que compreende o final do alistamento eleitoral, de 20 de abril a 1ª quarta-feira do mês de maio - o ANS será de 4 (quatro) horas, exceto nos 3 (três) dias que antecedem a data limite de fechamento do cadastro eleitoral (1ª quarta-feira de maio) - o ANS será de 2 (duas) horas;
 - Durante o período denominado micro processo eleitoral, que compreende os meses de julho à setembro, o ANS será de 6 (seis) horas;
 - Durante o mês de outubro, o ANS será de 4 (quatro) horas, exceto nos finais de semana de eleição (sexta, sábado e domingo), 1º e 2º turnos (1º e último domingo de outubro), cujo ANS será de 2 (duas) horas.

2.5.25. Permitir integrações com outros sistemas por meio de Webservice;

2.5.26. Disponibilizar manual de integração;

2.5.27. Permitir criação de lista de palavras para não inicialização do fluxo de atendimento;

2.5.28. Proibir o envio pelo agente de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada;

2.5.29. Permitir configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do atendente;

2.5.30. Permitir criação de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa;

2.5.31. Permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo:

2.5.31.1. Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;

2.5.31.2. Atendimento de todos os canais em única tela;

2.5.31.3. Visualizar informações do contato que está em atendimento;

2.5.31.4. Visualizar mensagens pré-definidas;

2.5.31.5. Permitir o agente usar recurso de codinome para acesso direto em sua fila de espera e não necessite passar por menu para ser atendido;

2.5.31.6. Convidar outro agente para participar do atendimento;

2.5.31.7. Transferir atendimento para outro agente;

2.5.31.8. Anexar média (arquivo, imagens, documentos e áudios);

2.5.31.9. Chat interno (comunicação entre agentes, supervisores e administradores);

2.5.31.10. Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento;

2.5.31.11. Visualizar histórico de conversas anteriores;

2.5.31.12. Permitir pausar o atendimento não interrompendo os em curso;

2.5.31.13. Permitir editar nome do contato em atendimento;

2.5.31.14. Permitir encerrar o atendimento tabulando por um motivo pré-definido;

2.5.31.15. Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso a plataforma de atendimento;

2.5.32. Utilizar autenticação de múltiplo fator, na autenticação do agente no ambiente da ferramenta, implementando pelo menos uma do tipo OTP, gerada mediante ao uso de aplicativo autenticador;

2.5.32.1. Na interface de administração de agentes deverá ser possível ativar ou desativar o recurso de autenticação de duplo fator, acessível apenas pelos usuários administradores da ferramenta.

2.6. Mensagens

2.6.1. O fornecedor do Sistema de Atendimento Digital Multicanal deverá utilizar, para troca de mensagens de Whatsapp, a API Oficial do Whatsapp através de um BSP "*Business Solution Provider*" parceiro oficial do Whatsapp.

2.6.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes tipos de mensagens para todos os canais de atendimento:

2.6.2.1. Mensagens de Sessão

- As mensagens de sessão, ou "Session Messages" deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo Whatsapp;
- As mensagens deverão ser do tipo texto livre;
- Todas as mensagens recebidas do contato externo são consideradas mensagens de sessão;
- Sempre que um contato enviar uma mensagem para a CONTRATANTE haverá a abertura ou prolongamento da sessão;
- A duração de uma sessão deve ser de 24 horas contadas a partir da última mensagem recebida do contato externo;
- As mensagens enviadas pela CONTRATANTE são consideradas como Mensagem de Sessão somente quando enviadas para responder a um contato dentro da sessão, ou seja, em até 24 horas da última mensagem do contato;
- Não haverá limites para o número de "Session Messages" enviadas em resposta ao clientes externos bem como não são cobradas tarifas ou taxas referente   esse tipo de mensagem.

2.6.2.2. Mensagens de Modelo

- As mensagens ativas baseadas em modelo, ou "Template Messages" deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo Whatsapp;
- São consideradas mensagens ativas baseadas em modelo, ou simplesmente, mensagens de modelo, todas as mensagens ativas enviadas pela CONTRATANTE fora de uma Sessão aberta pelo contato externo;
- As mensagens de modelo deverão obedecer ao padrão HSM (High Structured Messages);
- As mensagens de modelo ativas deverão ser enviadas apenas aos contatos que realizarem a pr -aprovação para recebimento de mensagens ativas (OPT-IN);
- As mensagens poderão ser constituídas de texto, formatação específica do Whatsapp (negrito,  tico, etc) e com campos variáveis os quais são substituídos automaticamente no ato do envio da mensagem;
- As mensagens de modelo deverão ser pré-aprovadas pelo Whatsapp;

- O fornecedor deverá assessorar este órgão nas aprova es junto ao Whatsapp;
- O fornecedor deverá disponibilizar acesso a um canal de comunicação para submeter seus modelos (templates)   autorização do Whatsapp;
- Os modelos (templates) que forem aprovados deverão ficar disponíveis para comunicação ativa da CONTRATANTE com seus contatos externos;
 - O fornecedor deverá entregar um relatório mensal com as seguintes informações para comprovação da utilização por demanda:
 - Relatório com o total de mensagens consumidas e tarifadas no período;
 - Total diário de envio de mensagens ativas (template HSM);
 - Total mensal de mensagens (template HSM) tarifadas;
 - Deverá apresentar o custo unitário por mensagem ativas (template HSM) composto por 4 casas após a vírgula;

2.6.2.3. Mensagens que transitam pelo chatbot não terão limites bem como não serão objeto de cobrança;

2.6.3. Ficará a cargo da CONTRATANTE:

2.6.3.1. Assegurar o status de empresa verificada junto ao Facebook;

2.6.3.2. Informar ao fornecedor do sistema o número de identificação do Gerenciador de Negócios de sua página do Facebook;

2.6.3.3. Informar o número de telefone (fixo, móvel ou 0800) a ser utilizado na API Oficial do Whatsapp caso seja esta a opção adotada na contratação;

2.6.3.4. Informar o número de telefone móvel a ser utilizado na remessa de SMS;

2.6.3.5. Informar o nome de exibição que será utilizado.

2.7. Serviços de Implantação

2.7.1. A implantação do sistema deve contemplar os seguintes pontos:

2.7.1.1. Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;

2.7.1.2. Configuração dos canais de atendimento (*Whatsapp* e integração via site do CONTRATANTE) conforme informações disponibilizadas pelo CONTRATANTE, bem como demais canais suportados, conforme previsto no item 2.5.1.1;

2.7.1.3. Criação das contas de administradores e supervisores;

2.7.1.4. Criação dos grupos de atendimento;

2.7.1.5. Criação dos agentes;

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

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

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

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

2.8. Treinamentos

2.8.1. Os treinamentos deverão ser do tipo teórico-prático sendo apresentados materiais (apostilas, vídeos, animações,

capturas de tela) de treinamento atualizados e que reflita, de forma atualizada, a SOLUÇÃO fornecida;

2.8.2. Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais certificados pela CONTRATADA;

2.8.3. Os treinamentos serão ministrados de forma remota, utilizando plataforma de videoconferência, por conta da CONTRATADA (Zoom Conference, Google Meet, Microsoft Teams ou similar que dispense a instalação de clientes na estação do agente);

2.8.4. Devem ser realizados para a equipe técnica e para os usuários da CONTRATANTE, em todos os itens necessários à utilização adequada da SOLUÇÃO, bem como na operação e administração da SOLUÇÃO fornecida, incluindo todos os softwares e equipamentos que compõem a SOLUÇÃO;

2.8.5. 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;

2.8.6. Ao término de cada turma, exceto para usuário final, deverão ser entregues certificado de participação, contendo no mínimo o nome do aluno, assunto, entidade promotora, carga horária, período de realização, ministrante e conteúdo programático.

2.8.7. Treinamento de administradores

2.8.7.1. Objetiva a transmissão dos conhecimentos necessários para que a equipe técnica da CONTRATANTE suporte o funcionamento da SOLUÇÃO;

2.8.7.2. Deverão ser entregues arquivos, apresentações ou material audiovisual para o treinamento dos usuários;

2.8.7.3. O treinamento para administrador terá a carga horária de no mínimo 4 (quatro) horas, podendo ser dividido em 2 (dois) módulos se necessário, para uma turma de até 20 (vinte) pessoas a critério da CONTRATANTE.

2.8.8. Treinamento para a equipe de Supervisor (Chefe de Cartório)

2.8.8.1. O treinamento deverá habilitar no mínimo **60 (sessenta) técnicos** para pleno atendimento dos produtos, com carga horária de no mínimo de 2 (duas) horas, em duas turmas (manhã e tarde), abordando os seguintes temas:

- Fundamentos da SOLUÇÃO;
- Apresentação dos conceitos e definições do projeto;
- Motivações para a mudança, Arquitetura, Níveis de Serviço, etc.;
- Treinamento sobre as funcionalidades de monitoramento em tempo real e relatórios do sistema;
- Capacitar à equipe com relação aos produtos disponibilizados;
- Identificar funcionalidades dos produtos, procedimentos de administração básica, principais problemas e soluções e verificar se os scripts estão coerentes;

2.8.9. Treinamento de Agentes de Atendimento

2.8.9.1. O treinamento para os agentes deverá habilitar no mínimo **150 (cento e cinquenta) servidores** para plena utilização dos produtos e terá a carga horária de no mínimo 2 (duas) horas para cada turma, podendo ser dividido em módulos, se necessário, para uma turma de até 30 (trinta) pessoas, abordando os seguintes temas:

- Fundamentos da SOLUÇÃO;
- Treinamento sobre as funcionalidades: login (com multifator ativo), logoff, fila de atendimento, anexar documentos, histórico de atendimentos, respostas frequentes, encerramento de atendimento, ferramenta de videochamada e pesquisa de satisfação.

2.9. Serviço de integração e desenvolvimento

2.9.1. O fornecedor deverá considerar um valor de Homem/Hora de serviços profissionais para desenvolvimento de integrações com os sistemas da CONTRATANTE;

2.9.2. As horas serão utilizadas conforme a demanda e poderão não serem utilizadas em sua totalidade;

2.9.3. Por integração entende-se a disponibilização de dados oriundos de sistemas internos da CONTRATANTE para realização dos atendimentos de forma automatizada;

2.9.4. As integrações deverão ser realizadas via API (*Application Programming Interface*) REST;

2.9.5. Todas as informações sobre link de acesso, método de autenticação, token de segurança etc. serão disponibilizadas pela CONTRATANTE.

3. ESTIMATIVA DE PREÇO

A presente contratação tem valor estimado de **R\$ 711.508,26 (setecentos e onze mil quinhentos e oito reais e vinte e seis centavos)**.

4. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

4.1. Motivação

Trata-se de solicitação advinda de grupo de trabalho responsável pela implantação do Balcão Virtual, serviço estabelecido pela Resolução CNJ 372. Após analisar ferramentas existentes no mercado e sugerir a adoção inicial do Zoom (1015722), o grupo também sugeriu "*consulta a STIC sobre a viabilidade de desenvolvimento ou contratação de solução mais robusta, cujo uso possa ser expandido para atendimento a outros públicos*". A Diretoria-Geral, no despacho 1016403, acatou a sugestão do grupo de trabalho e encaminhou solicitação à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC).

Assim, embora o Zoom tenha sido considerada a alternativa mais viável para implantação do serviço em curto prazo, necessita-se de uma solução mais abrangente, capaz de satisfazer aspectos como:

- Atendimento a público amplo, expandindo o conjunto inicial do Balcão Virtual para incluir eleitores, partidos políticos e candidatos;
- Atendimento via chat;
- Atendimento via WhatsApp por número único de contato;
- Para os servidores do TRE, capacidade de receber as solicitações em canal único e gerenciá-las quanto à distribuição, ordem de atendimento, horário de atendimento etc.

4.2. Objetivos

- Aumentar a satisfação dos usuários do Sistema Judiciário.
- Promover a Transformação Digital, proporcionando múltiplos canais de acesso aos serviços providos pela Justiça Eleitoral

4.3. Benefícios a serem alcançados

- Ampliar os canais de comunicação entre sociedade e o Justiça Eleitoral, apresentando canais mais eficientes: acesso via serviços de mensageria eletrônica (síncrono) e; inclusivos: interação por voz (assíncrono) e vídeo (síncrono) via Internet;
- Atingir níveis de satisfação entre bom e ótimo em relação aos atendimentos prestados;
- Ampliar a satisfação dos servidores que atuam no atendimento ao eleitor, provendo um ambiente de atendimento unificado, com gestão de filas de atendimento e distribuição entre grupos, favorecendo a melhor distribuição do volume de atendimento.

4.4. Alinhamento Estratégico

A contratação está prevista no Planejamento Anual das Contratações da STIC para Pleitos Eleitorais de 2022.

Está alinhada com a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário 2021 - Resolução nº 370/2021 do CNJ, em especial com com os objetivos focados na sociedade: **Objetivo 1** - Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário e **Objetivo 2** - Promover a Transformação Digital e internos: **Objetivo 8** - Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas.

4.5. Referência aos estudos técnicos preliminares

O presente temo está alinhado com os estudos preliminares nº 1089970.

4.6. Relação entre a demanda prevista e a STIC a ser contratada

Os itens abaixo fazem parte da SOLUÇÃO e devem ser cotados pela concorrente para fins de definição do valor global da solução:

Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade a ser registrada	Expectativa de consumo inicial (12 meses)
01	Subscrição Whatsapp API Oficial (BSP) mensal	mês	12	12
02	Ativação de licença para agente com mensagens passiva/receptiva ilimitadas	ativação mensal	2.000	1.640

Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade a ser registrada	Expectativa de consumo inicial (12 meses)
03	Serviço de Implantação e configuração	unidade	01	01
04	Serviço de treinamento	unidade	01	01
05	Serviço de integração e desenvolvimento	hora	528	-
06	Mensagem de notificação ativa (<i>template HSM</i>), conforme demanda	unidade	624.000	-
07	Pacote adicional de videochamada simultâneas (adicionada mais 5 agentes)	pacote com 5	100	-
08	Pacote de disparo de e-mails (1000 mensagens)	pacote com 1.000	1.200	-
09	Pacote de disparo de SMS (1000 mensagens)	pacote com 1.000	1.200	-
10	Pacote adicional de mensagens ativas Whatsapp (1000 mensagens)	pacote com 1.000	1.200	-

4.6.1. Não haverá limite para o número de atendimentos realizados nem de mensagens trocadas em qualquer uma das plataformas (Whatsapp, integração via site do CONTRATANTE, etc.), desde que iniciado pelo usuário externo (MENSAGENS RECEPTIVAS).

4.6.2. Para efeito de estimativa do volume de atendimentos efetuados por mês, serão considerados os números de atendimentos que culminaram em uma operação no Sistema de atendimento ao eleitor nos anos de 2019 (ano não eleitoral) e 2020 (ano eleitoral), atendimentos prestados pela Corregedoria nos anos eleitorais, atendimentos realizados pela Ouvidoria e atendimentos realizados pela SESOP para tratamento de demandas e incidentes de usuários internos, conforme levantamentos a seguir:

- Total de atendimentos ELO 2019 (ano não eleitoral com atendimento ordinário por 12 meses) - **164.521 atendimentos** | Média Mensal - **13.710 atendimentos** (12 meses)
- Total de atendimentos ELO em 2020 (ano eleitoral) - **109.881 atendimentos** assim distribuídos:
 - de 07 de janeiro à 06 de maio de 2020 (fechamento do cadastro) - **106.744 atendimentos** | Média mensal de **26.686** (4 meses)
 - de 07 de maio à 08 de dezembro de 2020 (reabertura do cadastro) - **1.500 atendimentos** | Média mensal de **188 atendimentos** (8 meses)
 - de 09 dezembro a 31/12/2020 (encerramento do exercício 2020) - **1.637 atendimentos** | Média diária de **71 atendimentos** (23 dias)
- Total de atendimentos Corregedoria em 2020 (ano eleitoral) - **4.500 atendimentos** | Mensal diária de **128 atendimentos** (35 dias)
- Total de atendimentos Ouvidoria em 2020 (ano eleitoral) - **1.671 atendimentos** | Média mensal de **139 atendimentos** (12 meses)
- Total de atendimentos HelpDesk de Eleição - **750 atendimentos** | Média por diária de
- Total de atendimentos à cliente interno (servidores e unidades) - **9.937 atendimentos** | Média mensal de **828 atendimento** (12 meses)
- Em resumo:
 - Atendimentos contabilizados em 2019 - **164.521 atendimentos** | Média Mensal de **13.710 atendimentos**
 - Atendimentos contabilizados em 2020 - **126.739 atendimentos** | Média mensal de **10.561 atendimentos**

4.7. Justificativa da solução escolhida

Nas pesquisas realizadas foram localizadas soluções de fornecedores diversos que permitem a implantação da solução hospedada na nuvem, utilizando provedores desse tipo de serviço e *on premise*, ou seja, na nossa infraestrutura. Todavia, este modelo último de contratação apresenta vários riscos:

- Trata-se de um novo serviço o qual não temos como mensurar adequadamente o impacto na nossa infraestrutura de comunicação de dados, ao ponto se ser necessário ampliar os custos com a disponibilidade de links de Internet mais robusto;
- Não temos ideia precisa do volume de dados que será necessário armazenar em nosso datacenter que atualmente já se encontra saturado;
- a sazonalidade presente na nossa realidade, onde há um aumento de procura pelo atendimento eleitoral nos anos que ocorrem eleições, em especial nos pleitos municipais;
- Não se justifica investir na ampliação da nossa capacidade de infraestrutura para receber um novo serviço que

apresenta níveis elevados de variação;

- A oferta de fornecedores que entregam a solução no modelo *on premise*   infinitamente inferior às que entregam a solução na nuvem.

As soluções entregues em nuvem se mostram mais adequadas num cenário de variação de capacidade e apresentam por natureza a capacidade de elasticidade tão necessários neste cenário.

Diante do cenário apresentado, fica evidenciado que a opção *on premise* se mostra inviável, sendo a escolha natural dispor da solução numa estrutura de nuvem que pela própria natureza adequa-se ao conceito de elasticidade e sazonalidade que necessitamos.

Tal cenário t m m alinha-se às iniciativas do CNJ em fomentar a adoção cada vez maior dos serviços providos pelo Poder Judiciário em nuvem.

Diante disto, **a escolha pela modalidade de prestação do serviço em nuvem se mostra o mais adequado.**

4.8. Necessidade de adequação ambiental para viabilizar a execução contratual

Não identificamos necessidade de adequação do ambiente do órgão, tendo em vista que a solução a ser contratada utilizar  os recursos já disponíveis em todas as unidades da Justiça Eleitoral Paraibana (microcomputadores e links de dados) bem como a solução em si seja hospedada em serviços de nuvem.

No que diz respeito a capacitação para uso da solução já está prevista para ser fornecida em conjunto.

5. ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

5.1. Forma de parcelamento e adjudicação do objeto

Considerando que a solução é composta por mais de uma ferramenta e/ou produtos que devem ser integrados entre si, o risco existente numa possível falha de integração caso partes da solução fossem entregues por fornecedores diferentes não   aceitável.

Desse modo a solução não será parcelada em itens e deverá ser adjudicada para um único fornecedor, visando o atingimento dos objetivos da contratação.

5.2. Classificação dos serviços

5.2.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica;

5.2.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se na definição de comuns conforme disposto no art. 1o, da Lei 10.520/02 podendo ser adotada a licitação na modalidade de pregão, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos. Os serviços referenciados, dadas as suas características, enquadram-se no conceito de serviços comuns, conforme definido no Inciso II do Art. 3o, do Decreto no 10.024/2019, haja vista os padrões de desempenho, qualidade e todas as características gerais e específicas de sua prestação, que são as usuais do mercado e passíveis de descrições sucintas, além de oferecidos por diversos fornecedores e facilmente comparáveis entre si, de modo a permitir a decisão de compra com base no menor preço, podendo, portanto ser licitado por meio do Pregão Eletrônico, devendo o certame atender ao que preceitua o do Art. 1o, do Decreto no 10.024/2019.

5.2.3. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto 9.507 de 2018, regulamentado pela Portaria no 443, de 27 de dezembro de 2018 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares   área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos e deverão ser preferencialmente objeto de execução indireta.

5.3. Modalidade e tipo de licitação

Pregão Eletrônico - Registro de preços tendo em vista os seguintes aspectos:

- Sazonalidade presente na nossa realidade, onde há um aumento de procura pelo atendimento eleitoral nos anos que ocorrem eleições, em especial nos pleitos municipais que impacta diretamente na quantidade de servidores dedicados ao uso da ferramenta para atendimento dos nossos clientes;
- Variação no quantitativo de fôrça de trabalho disponíveis nas unidades eleitorais em função do natural crescimento decorrente de requisico es de servidores públicos para apoiarem as atividades decorrentes dos pleitos eleitorais, em especial o final do alistamento eleitoral, que ocorre nos anos eleitorais na primeira semana de maio;
- Possibilidade de adesão de outras unidades no TRE-PB, além das inicialmente previstas nos estudos preliminares,   ferramenta de atendimento multicanal.

5.4. Classificação orçamentária

A presente contratação está classificada como 33.90.39.79.0039 - SERVIÇOS DE APOIO ADMINISTRATIVO, TÉCNICO E OPERACIONAL (orçamento de pleitos).

5.5. Vigência da contratação

O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 48 (quarenta e oito) meses, conforme art. 57, inciso IV, da Lei no 8.666/93 e desde que haja preços e condições ais vantajosas para a Administração, autorização formal da autoridade competente e a observação dos seguintes requisitos:

- a) Os serviços tenham sido prestados regularmente;

- b) A Administração mantenha interesse na realização do serviço;
- c) O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração;
- d) A CONTRATADA manifeste expressamente interesse na prorrogação.

5.6. Da apresentação da proposta

5.6.1. A proposta para fornecimento da solução deve ser fornecida conforme o modelo - Anexos - 7.2 - Modelo da Proposta de Preços;

5.6.2. Para efeito de aceitabilidade da proposta, deverão ser apresentados catálogos, fichas técnicas e/ou folders dos itens dos serviços/produtos a serem fornecidos;

5.6.3. A comprovação de cumprimento de todos os requisitos previstos neste Termo de Referência, o proponente deve apresentar a declaração de atendimento de requisitos (conforme Anexos, item 7.3), onde estarão relacionados numa coluna os requisitos presentes neste Termo de Referência e noutra coluna a comprovação do atendimento do requisito;

5.6.3.1. Para comprovação dos requisitos serão aceitos documentos oficiais dos fornecedores da SOLUÇÃO que apresentem as características do produto/serviço, informações presentes nos sítios na Internet do fornecedor/fabricante/desenvolvedor e, na falta destes, declaração do proponente.

5.6.4. deverá seguir o modelo Para aceitabilidade da proposta, deverão ser apresentados catálogos, fichas técnicas e/ou folders dos itens de materiais licitados, para comprovação do atendimento   todas as especificações técnicas constantes no edital e no Portal de Compras.

6. FORMA DE EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

6.1. Principais atores

- **Gestores do contrato** - Gerencia, organiza, administra e o contrato.   responsável pela comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- **Fiscais do contrato** - Auxiliar o gestor no acompanhamento da execução do contrato de forma mais próxima a CONTRATADA. Responde pela apuração, instrução e acompanhamento da execução contratual (correção da execução do contrato, regularidade da documentação juntada, entre outros).
- **Preposto** - é o responsável indicado pela CONTRATADA pela comunicação entre CONTRATADA e CONTRATANTE. Cabe ao preposto zelar pela comunicação clara, objetiva, célere e formal objetivando a boa prestação do serviço contratado.

6.2. Obrigações do CONTRATANTE

6.2.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

6.2.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, anotando em registro próprio as falhas detectadas e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

6.2.3. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

6.2.4. Pagar   CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

6.2.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA.

6.2.6. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

6.2.7. Realizar avaliações per dicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

6.2.8. Cientificar o órgão de representação judicial das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

6.2.9. Arquivar, entre outros documentos, projetos, especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço;

6.2.10. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3o,   5o, da Lei no 8.666, de 1993.

6.2.11. Permitir acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências do CONTRATANTE para a execução dos serviços, portando, obrigatoriamente, os crachás funcionais da empresa.

6.2.12. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA possa desempenhar seus serviços, dentro das normas estabelecidas no Contrato.

- 6.2.13. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelos técnicos da CONTRATADA.
- 6.2.14. Efetuar inspeção com a finalidade de verificar a prestação dos serviços e o atendimento das exigências contratuais.
- 6.2.15. Exercer a fiscalização e a supervisão dos serviços prestados, podendo sustar, recusar, solicitar que seja feito ou refeito qualquer serviço que não esteja de acordo com as condições e as exigências especificadas.
- 6.2.16. Poderá, a qualquer tempo, exigir da CONTRATADA a comprovação das condições que ensejaram sua contratação, notadamente no tocante à qualificação econômico-financeira.
- 6.2.17. Emitir relatórios sobre os atos relativos à execução do contrato que vier a ser firmado, em especial, quanto ao acompanhamento e a fiscalização da prestação dos serviços, a exigência de condições estabelecidas e à proposta de aplicação de sanções.
- 6.2.18. Atestar a execução da prestação dos serviços e receber as faturas correspondentes, quando apresentadas na forma estabelecida no Contrato.

6.3. Obrigações da CONTRATADA

- 6.3.1. Responsabilizar-se pelo planejamento, desenvolvimento e implantação da SOLUÇÃO contratada.
- 6.3.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.
- 6.3.3. Manter, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas e com as exigências deste Termo de Referência, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo, durante a vigência contratual.
- 6.3.4. Cumprir, rigorosamente, as condições deste Termo de Referência e os compromissos avençados no Contrato, devendo qualquer alteração ser autorizada previamente, por escrito, pela CONTRATANTE e formalizadas em apostilamento ou aditamento.
- 6.3.5. Apresentar obrigatoriamente junto à Nota Fiscal os seguintes documentos comprobatórios: relatório consolidado dos serviços efetivamente prestados, e outros documentos que a CONTRATANTE julgar necessários.
- 6.3.6. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:
- 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
 - 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
 - 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;
 - 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
 - 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MPDG no 5/2017.
- 6.3.7. Não veicular publicidade acerca do objeto deste Contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE.
- 6.3.8. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei no 8.666, de 1993.
- 6.3.9. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência, suspensão ou cancelamento, promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos do CONTRATANTE ou da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços.
- 6.3.10. Acompanhar e monitorar os serviços prestados e comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;
- 6.3.11. Disponibilizar canais de comunicação com a empresa, do tipo atendimento ao cliente ou "Service desk", 24 (vinte) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, para recepção e registro das reclamações, fornecendo o número do Chamado de Suporte para acompanhamento, com Acordos de Nível de Serviço de acordo com o item 2.5.25 deste Termo de Referência.
- 6.3.12. Registrar todas as solicitações feitas pelo CONTRATANTE para acompanhamento e controle de execução dos serviços prestados.
- 6.3.13. Encerrar as solicitações somente depois de teste e validação para que o CONTRATANTE ateste que o incidente/problema foi resolvido definitivamente e acrescentar, no encerramento da solicitação, o nome e a matrícula do servidor solicitante.

- 6.3.14. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.
- 6.3.15. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da formalização do Contrato.
- 6.3.16. Implantar a supervisão permanente dos serviços de modo adequado e de forma a obter uma operação eficaz e eficiente.
- 6.3.17. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto a ser contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços.
- 6.3.18. Atender prontamente quaisquer exigências do representante do CONTRATANTE, inerentes ao objeto deste Termo de Referência.
- 6.3.19. Fornecer, na forma solicitada pelo CONTRATANTE, o demonstrativo de utilização dos serviços, objeto deste Termo de Referência.
- 6.3.20. Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, verificando sempre o seu bom desempenho, realizando os serviços em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade dos serviços a serem prestados;
- 6.3.21. Responder por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços;
- 6.3.22. Responder pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pelo CONTRATANTE;
- 6.3.23. Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração praticada por seus técnicos durante a execução dos serviços no recinto do CONTRATANTE;
- 6.3.24. Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por intermédio desta contratação, considerando os recursos disponibilizados;
- 6.3.25. Observar, obrigatoriamente, a Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE e as normas dela derivadas, divulgá-las aos seus empregados e preposto envolvidos em atividade no CONTRATANTE;
- 6.3.26. Indicar um preposto para acompanhar a execução do contrato e responder perante o CONTRATANTE no prazo de 5 (cinco) dias úteis após assinatura do contrato;
- 6.3.27. A CONTRATADA, em hipótese alguma, poderá veicular publicidade acerca dos serviços prestados para o CONTRATANTE, sem prévia autorização;
- 6.3.28. Em qualquer situação, fica a CONTRATADA obrigada a restabelecer os serviços contratados ao CONTRATANTE no prazo máximo de 6 horas, sem custo adicional para a CONTRATANTE;
- 6.3.29. Havendo necessidade de alteração do hardware ou software do objeto licitado, fica a CONTRATADA responsável por esta operação;
- 6.3.30. Todas as alterações devem ser precedidas por Termo Descritivo fornecido pela CONTRATADA e devidamente autorizado pela CONTRATANTE;
- 6.3.31. Fornecer, em até 6 horas após a abertura de chamado de suporte, relatório técnico detalhado sobre problemas ou falhas no fornecimento dos serviços, as soluções adotadas e a cronologia dos eventos;
- 6.3.32. Uma vez após falha de fornecimento de serviço, deverá a CONTRATADA possuir estratégia abertura de tickets no sistema contratado, de chamados originados a partir de e-mail e/ou formulários;
- 6.3.33. Manter, por período não inferior a 365 dias, registros (LOG) de todas as atividades de acesso ao site, ao banco de dados ou qualquer serviço relacionado. Os registros deverão ser disponibilizados à CONTRATADA em até 24 horas contadas a partir da solicitação formal.

6.4. Da Segurança da Informação, do sigilo e da confidencialidade

- 6.4.1. Será exigido da CONTRATADA a assinatura de um **Termo de Confidencialidade e Sigilo - TCS**, conforme detalhado no **Anexo I**.
- 6.4.1.1. Este termo visa proteger a CONTRATANTE de eventuais divulgações não autorizadas de informações dos usuários atendidos que trafeguem na SOLUÇÃO.
- 6.4.1.2. O signatário do TCS deve ser representante com autorização expressa da CONTRATADA para atuar comercialmente

em seu nome. Esta exigência é motivada pela necessidade de garantir a legitimidade do documento com vistas a facilitar eventuais medidas administrativas e judiciais.

6.4.2. Toda informação referente à CONTRATANTE que a CONTRATADA vier a tomar conhecimento, não poderá ser divulgada a terceiros sem autorização expressa da CONTRATANTE;

6.4.3. A CONTRATADA obriga-se, sempre que aplicável, estar e atuar em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial, a Lei n  13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”).

6.4.4. A CONTRATANTE assume o papel de controlador, nos termos do artigo 5o, VI da Lei n  13.709/2018, e a CONTRATADA assume o papel de operador, nos termos do artigo 5o, VII da Lei n  13.709/2018.

6.4.5. A CONTRATANTE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da CONTRATADA com as obrigações de operador para a proteção de Dados Pessoais.

6.4.6. A CONTRATADA deverá assegurar o sigilo das informações, documentos e bancos de dados da CONTRATANTE, e adotar todas as providências necessárias para garantir sigilo de toda e qualquer informação a que ter acesso em função da prestação dos serviços previstos neste Termo de Referência, respondendo administrativa, civil e penalmente por qualquer violação desse preceito;

6.4.7. A CONTRATADA deverá colaborar com procedimentos de investigação ou auditoria, em especial os em face do uso indevido das informações disponibilizadas para a execução das atividades;

6.4.8. Propriedade e uso das informações: todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva do CONTRATANTE, não podendo a CONTRATADA, em nenhuma hipótese, as utilizar para qualquer finalidade sem a prévia autorização formal do CONTRATANTE;

6.4.9. Toda informação originária da prestação dos serviços de atendimento deverá ser disponibilizada somente pelo CONTRATANTE e a quem ela determinar, não cabendo divulgação ou mesmo apontamentos, por qualquer meio de anotação, que propiciem exposição de informação alheia e reutilização danosa;

6.4.10. A CONTRATANTE deve possuir acesso a todos os dados utilizados em sistemas da CONTRATADA, relacionados com a prestação de serviço   CONTRATANTE;

6.4.11. A CONTRATADA ou a PROVEDORA, caso sejam distintas, deverá possuir rotina estruturada de backup de dados, realizada de forma automática, bem como estar preparada e estruturada para situações de emergência, como falta de energia, falha de equipamentos e incêndios;

6.4.12. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Contingência dos serviços, envolvendo componentes críticos e de infraestrutura, de forma a garantir a continuidade dos atendimentos;

6.4.13. A CONTRATADA deverá manter o sistema em nuvem sendo o espaço para armazenamento de dados suficiente para manter em funcionamento a solução (no que diz respeito aos bancos de dados) e e para cada agente ativado será imposto um limite de 5Gb de armazenamento no período de 12 meses, ficando os custos deste armazenamento sob inteira responsabilidade total da CONTRATADA.

6.5. Implantação ou fornecimento da solução

6.5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar um ou mais especialistas no produto ofertado, a fim de apoiar a CONTRATANTE durante o período de implantação;

6.5.2. A CONTRATANTE fornecer  todas as informações sobre sua infraestrutura de tecnologia, desde que pertinentes aos serviços ora especificados, de modo a permitir a adequada configuração dos componentes envolvidos nos serviços;

6.5.3. A ativação da solução irá, obrigatoriamente, ser efetuada de forma a não afetar o funcionamento dos sistemas, recursos ou equipamentos atualmente em operação e nem impedir ou interromper, por períodos prolongados, a rotina de trabalho dos servidores da CONTRATANTE;

6.5.4. No caso de necessidade de interrupção de outros sistemas, recursos, equipamentos ou das rotinas de trabalho de qualquer setor funcional em decorrência da ativação a ser efetuada, a parada será devidamente planejada e será acordada, com antecedência, junto à CONTRATANTE;

6.5.5. Todos os serviços referentes à solução de deverão estar em pleno funcionamento após a finalização da implantação e configuração inicial.

6.5.6. Concluída a implantação e configuração dos grupos de atendimento, inicia-se a **Fase de Acompanhamento**, onde a CONTRATADA realizar  acompanhamento da utilização da solução durante o período de 15 (quinze) dias, com o objetivo de monitorar o serviços prestados e promover possíveis ajustes de configuração demandados pela CONTRATANTE.

6.5.7. Cronograma de Implantação e Treinamentos

O Cronograma de implantação e treinamentos com as atividades/fases deverá ser definido após a assinatura do contrato embasado no cronograma macro a seguir:

Cronograma Macro				
Fases de Implantação e Atividades	Tempo - Semanas			
	1 ^a	2 ^a	3 ^a	4 ^a
Fase 1 – Administradores <ul style="list-style-type: none">• Configurações técnicas• Planejamento do Projeto• Serviço de Implantação e configuração• Treinamento Administradores	X	X		
Fase 2 - Supervisores e Agentes <ul style="list-style-type: none">• Executar Plano de Capacitação• Coletar feedback dos envolvidos• Treinamento Supervisores• Treinamentos a Atendentes		X	X	
Fase de Acompanhamento <ul style="list-style-type: none">• Comunicação para todos• Divulgação e início de atendimento para o público externo• Acompanhamento do atendimento por parte da CONTRATADA			X	X
Total	04 semanas			

6.6. Recebimento provisório e definitivo da solução

6.6.1. A solução será recebida provisoriamente quando estiver em plena condição de funcionamento, atestado pelo acesso à plataforma dos servidores da CONTRATANTE que atuaram como administradores da solução;

6.6.1.1. A CONTRATANTE realizar  conferência minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço e emitirá o Termo de Recebimento Provisório.

6.6.2. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do fim da **Fase de Acompanhamento**, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

- 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;
- Emitir Termo de Recebimento Definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

6.6.3. O Recebimento Provisório ou Definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por fôrça das disposições legais em vigor.

6.6.4. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

6.7. Acompanhamento da execução do contrato

6.7.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, das técnicas e dos equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei no 8.666, de 1993.

6.7.2. O representante da CONTRATANTE deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

6.7.3. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

6.7.4. O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei no 8.666, de 1993.

6.7.5. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

6.7.6. A fiscalização técnica do contrato avaliará constantemente a qualidade da prestação dos serviços prestados durante a execução do objeto, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nas avaliações dos serviços, sempre que a CONTRATADA:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à necessidade.

6.7.7. Durante a execução do objeto, o fiscal deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;

6.7.8. O fiscal deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados;

6.7.9. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados;

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

6.7.11. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório;

6.7.12. O fiscal poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços;

6.7.13. A conformidade dos itens a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso;

6.7.14. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei no 8.666, de 1993.

6.8. Forma de Pagamento

6.8.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

6.8.2. Os serviços serão faturados da seguinte forma:

6.8.2.1. As despesas decorrentes das etapas de implantação, configuração da solução, treinamento dos servidores e desenvolvimento deverão ser faturadas após concluídas tais etapas;

6.8.2.2. As despesas decorrentes do volume de agentes ativos no mês serão faturadas mensalmente;

6.8.2.3. As despesas decorrentes de envio de mensagens ativas serão faturadas mensalmente, mediante verificação dos relatórios de mensagens enviadas por parte do fiscal do contrato;

6.8.2.4. As despesas decorrentes da contratação de pacotes de envio de mensagens ativas, disparo de e-mails e SMS,

pacote adicional de videochamadas simultâneas e pacote adicional de mensagens ativas serão faturados mensalmente.

6.8.3. 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 eletr nicos oficiais ou   documentação mencionada no art. 29 da Lei no 8.666, de 1993.

6.8.4. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no art. 31 da Instrução Normativa no 3, de 26 de abril de 2018.

6.8.5. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do  rg o CONTRATANTE;
- d) o período de prestação dos serviços;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

6.8.6. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-  após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE;

6.8.7. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MPDG no 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- a) não produziu os resultados acordados;
- b) deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- c) deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior   demandada.

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

6.8.9. Antes de cada pagamento   CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, 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 da CONTRATANTE.

6.8.10. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proib  o de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa no 3, de 26 de abril de 2018.

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

6.8.12. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

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

6.8.14. Será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE.

6.8.15. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MPDG no 5/2017, quando couber.

6.9. Estratégia de independência

6.9.1. 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.

6.9.2. A falta de transferência de conhecimento caracterizar  infração contratual, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente;

6.9.3. 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,   documentação e demais informações relevantes;

6.9.4. A CONTRATADA compromete-se a fornecer ao CONTRATANTE toda a documentação e base de dados relativa   prestação dos serviços que esteja em sua posse;

6.9.5. A CONTRATADA deverá participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da elaboração do Plano de Transferência do Conhecimento;

6.10. Da garantia da execução contratual

6.10.1. Para o fiel cumprimento das obrigações assumidas a Contratada prestar , no prazo máximo de 10 (dez) dias, a partir da assinatura do contrato, garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor atualizado do Contrato, por meio de qualquer uma das modalidades descritas no art. 56,   1 , da Lei n  8.666/93.

6.10.2. Caso a garantia seja prestada na modalidade Seguro Garantia, a apólice referente à garantia deverá ter vigência de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato;

6.10.3. A garantia prestada pela CONTRATADA deverá assegurar o pagamento de:

- a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
- b) prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração   contratada; e
- d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada.

6.10.4. Não são aceitas garantias em cujos termos não constem, expressamente, os eventos indicados nos itens "a" a "d" do item anterior.

6.10.5. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada junto à Caixa Econ mica Federal, devendo o valor ser corrigido monetariamente.

6.10.6. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

6.10.7. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza o CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe os incisos I e II do art. 78 da Lei n 8.666/93.

6.10.8. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pelo Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba como objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções   Contratada.

6.10.9. Será considerada extinta a garantia:

- a) com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, emitido pelo Gestor do Contrato, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- b) no prazo de 90 (noventa) após o término da vigência, caso o CONTRATANTE não comunique a ocorrência de sinistros.

6.10.10. A contratada obriga-se a apresentar nova garantia, conforme o caso, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, antes do seu vencimento, ou da redução do seu valor em razão de aplicação de quaisquer penalidades, ou da assinatura do termo aditivo que implique na elevação do valor do contrato, mantendo-se o percentual estabelecido no item 6.10.1 desta cláusula.

6.11. Das penalidades e desconto da multa contratual

6.11.1. O CONTRATANTE poderá aplicar à CONTRATADA as penalidades previstas no artigo 49 do Decreto n  10.024/2019. A Administração poderá, ainda, a seu critério, utilizar-se subsidiariamente das sanções previstas na Lei n  8.666/93, no que couber.

6.11.2. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, no prazo de 05 (cinco) dias, contados da notificação do CONTRATANTE, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o   penalidade de multa no percentual de até 30% (trinta por cento) sobre o valor global da obrigação não cumprida.

6.11.3. Fica estabelecido como falta grave, caracterizado como falha em sua execução, a não manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação da multa compensatória estabelecida no item 6.11.4 e do impedimento para licitar e contratar com a União, nos termos do art. 49 da do Decreto n  10.024/2019.

6.11.4. Com fundamento no art. 49 da do Decreto n  10.024/2019, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais e de multa compensatória de até 30% (trinta por cento), no caso de inexecução total, sobre o valor total da contratação, ou de até 15% (quinze por cento), no caso de inexecução parcial, sobre o valor do saldo da contratação, respectivamente, a Contratada que:

6.11.4.1. não assinar a ata de registro de preços e/ou o contrato;

6.11.4.2. não entregar a documentação exigida no edital;

6.11.4.3. apresentar documentação falsa;

6.11.4.4. causar o atraso na execução do objeto;

6.11.4.5. não mantiver a proposta;

6.11.4.6. falhar na execução do contrato;

6.11.4.7. fraudar a execução do contrato;

6.11.4.8. comportar-se de modo inidôneo;

6.11.4.9. declarar informações falsas; e

6.11.4.10. cometer fraude fiscal.

6.11.5. Para os fins do item 6.11.4.8, reputar-se- o inid neos atos como os descritos nos arts. 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei n  8.666/93.

6.11.6. A Contratada ficará sujeita, no caso de inexecução parcial ou total da obrigação, com fundamento no art. 86 da Lei n  8.666/93, à seguinte penalidade:

6.11.6.1. **multa moratória** de:

6.11.6.1.1 – 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) ao dia sobre o valor do contrato em caso de atraso na execução do serviço, limitada a incidência de 10 (dez) dias;

6.11.6.1.2 – Sendo o atraso superior a 10 (dez) dias, configurar-se-  inexecução total da obrigação, a ensejar a aplicação da **multa compensatória**, prevista no item 6.11.4, sem prejuízo da aplicação da **multa moratória** limitada a 0,5% (zero vírgula cinco por cento), oriunda do atraso referido no subitem anterior, bem como da rescisão unilateral da avença.

6.11.7. As multas moratória e compensatória poderão ser cumuladas com as sanções previstas no item 6.11.1.

6.11.8. Apenas a aplicação das penalidades de advertência e multa moratória, **não** necessitam ser publicadas no DOU, devendo a intimação da apenada dar-se por meio de notificação;

6.11.9. As sanções estabelecidas nesta cláusula são da competência exclusiva da autoridade designada nos normativos internos deste Tribunal, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 10 (dez) dias da efetiva notificação.

6.11.10. A autoridade competente, na aplicação das penalidades previstas nesta cláusula, deverá levar em consideração a gravidade da conduta da Contratada, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado ao Contratante, observados os princípios da proporcionalidade, da razoabilidade, da prevalência e indisponibilidade do interesse público, em decorrência de circunstâncias fundamentadas em fatos reais e comprovados.

6.11.11. O valor da multa moratória ou compensatória, nos termos do artigo 86,   3  da LLC, poderá ser descontado da garantia contratual, dos créditos da Contratada ou cobrado judicialmente, nesta ordem.

6.11.12. O recolhimento do valor da multa, moratória ou compensatória, deverá ser feito no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da data da intimação da aplicação da sanção, sob pena de seu desconto ser efetuado conforme item anterior, acrescida de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês.

6.11.13. As penalidades estabelecidas nesta cláusula deverão ser registradas no SICAF.

6.11.14. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar a ata de registro de preços e/ou o contrato, no prazo de 05 (cinco) dias, contados da notificação do CONTRATANTE, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o   penalidade de multa no percentual de até 30% (trinta por cento) sobre o valor global da obrigação não cumprida.

6.11.15. As penalidades descritas nesta cláusula não excluem a possibilidade de o CONTRATANTE cobrar da CONTRATADA indenização por eventuais perdas e danos.

7. ANEXOS

7.1. Termo de Confidencialidade e Sigilo

MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

A CONTRATADA deverá assinar termo de sigilo e confidencialidade conforme modelo abaixo, sendo apresentado no momento da assinatura do contrato:

Termo de Confidencialidade e Sigilo

A CONTRATADA - [NOME DA EMPRESA], inscrita no CNPJ sob n  [CNPJ], estabelecida [ENDEREÇO DA EMPRESA], [SITE/E-MAIL DA EMPRESA], doravante denominada simplesmente signatário, por tomar conhecimento de dados pessoais que permita identificar, direta ou indiretamente informações relativas ao atendimento ao eleitor e sociedade em geral através de ferramenta objeto do CONTRATO n  _____, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas e dados pessoais relativos às atendimento ao eleitor e   sociedade em geral, reveladas ao signatário em função da prestação dos serviços de **fornecimento de solução de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (chatbot) e/ou por atendente humano que propicia   comunicação do nossos clientes (eleitores e sociedade em geral) através de interação por ferramentas de comunicação instantânea (Whatsapp e similares) e interação pelo site institucional do TRE-PB na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento (do lado do órgão), dispondo de recursos de troca de mensagens por texto, áudio e videochamada.**

2. A expressão "informação restrita" abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando  : dados pessoais relativos ao atendimento ao eleitor e   sociedade em geral, fotografias de documentos, vídeos decorrente de atendimento por videochamada, troca de mensagens eletr nicas em tempo real com auxílio de robôs ou por atendimento humano, entre outros.

3. O signatário compromete-se   não reproduzir nem dar conhecimento   terceiros, sem a anuência formal e expressa do CONTRATANTE, das informações restritas reveladas.

4. O signatário compromete-se   não utilizar, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços, as informações restritas reveladas.

5. O signatário deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento próprio.

6. O signatário obriga-se   informar imediatamente à CONTRATANTE qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

7. A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa da CONTRATANTE, enquadra à CONTRATADA nas penalidades previstas em Lei, em especial mas não somente na Lei n  13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados. Nesse caso, o signatário, estará sujeito, por ação ou omissão,  l m das eventuais multas definidas no contrato, bem como às de responsabilidades civil e criminal respectivas, às quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

8. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas .

E, por aceitar todas às condições e às obrigações constantes do presente Termo, o signatário assina o presente termo através de seus representantes legais.

Cidade, ____ de _____ de 20__.

7.2. Modelo - Proposta de Preços

(em papel timbrado da empresa)

Ao
Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba
Av. Princesa Isabel, 201 - Tambi 
João Pessoa - PB
CEP 58020-528

Referência: Pregão Eletrônico SRP n  ____/____.

Proposta que faz a empresa _____, inscrita no CNPJ n  _____ e inscrição estadual n  _____, estabelecida no(a) _____, para eventual fornecimento de **solução de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (chatbot) e por atendente humano que propicia   comunicação do nossos clientes (eleitores e sociedade em geral) através de interação por ferramentas de comunicação instantânea, redes sociais e interação pelo site institucional do TRE-PB na Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento**, para atender às necessidades do TRE-PB, de acordo com às especificações e condições constantes do Pregão em referência, bem como do respectivo Edital e seus Anexos.

PLANILHA DE PROPOSTA DE PREÇOS

Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
01	Subscrição Whatsapp API Oficial (BSP) mensal	mês	12		
02	Ativação de licença para agente com mensagens passiva/receptiva ilimitadas	ativação mensal	2.000		
03	Serviço de Implantação e configuração	unidade	01		
04	Serviço de treinamento	unidade	01		
05	Serviço de integração e desenvolvimento	hora	528		
06	Mensagem de notificação ativa (<i>template HSM</i>), conforme demanda	unidade	624.000		
07	Pacote adicional de videochamada simultâneas (adicionada mais 5 agentes)	pacote com 5	100		
08	Pacote de disparo de e-mails (1000 mensagens)	pacote com 1.000	1.200		
09	Pacote de disparo de SMS (1000 mensagens)	pacote com 1.000	1.200		
10	Pacote adicional de mensagens ativas Whatsapp (1000 mensagens)	pacote com 1.000	1.200		

Dados da Proposta:

- 1) Valor Total: R\$ (VALOR POR EXTENSO).
- 2) Validade da Proposta: 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.
- 3) Informamos, por oportuno, que nos preços apresentados acima já estão computados todos os custos necessários decorrentes da prestação dos serviços, bem como já incluídos todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, deslocamentos de pessoal e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente.
- 4) Dados da empresa:

a) Razão Social:

b) CNPJ (MF) nº

c) Inscrição Estadual nº:

d) Endereço:

Declaramos, para todos os fins e efeitos legais, aceitar, irrestritamente, todas as condições e exigências estabelecidas no Edital da licitação em referência e do Contrato a ser celebrado, cuja minuta constitui o Anexo " " do Edital.

Declaramos, ainda, que inexistente qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista com serviço ou dirigente do TRE-PB;

Local e data

Representante Legal
Cargo
CPF

7.3. Modelo - Declaração de Atendimento de Requisitos

(em papel timbrado da empresa)

DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO DE REQUISITOS

Referência: Pregão Eletrônico SRP nº /.

Declaramos que a solução proposta pela empresa, inscrita no CNPJ nº e inscrição estadual nº, estabelecida no(a), para eventual fornecimento de **solução de comunicação multicanal através da Internet, baseado em computação em nuvem, com recursos de atendimento automatizado por robô (chatbot) e por atendente humano que propicia a comunicação dos nossos clientes (eleitores e sociedade em geral) através de interação por ferramentas de comunicação instantânea, redes sociais e interação pelo site institucional do TRE-PB na**

Internet, de modo integrado em uma única plataforma de atendimento, atende a todos os requisitos estabelecidos no Termo de Referência, item 2.5 e relacionados, conforme correlação abaixo estabelecida:

Item	Descrição	Comprovação
2.5		
.		
.		
.		
2.9.5		

Local e data

Representante Legal
Cargo
CPF

JAILTON CALDEIRA BRANT
CHEFE DA SEÇÃO DE CONTRATOS



Documento assinado eletronicamente por JAILTON CALDEIRA BRANT em 19/10/2021, às 18:35, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).

GEORGE BEZERRA CAVALCANTI LEITE
COORDENADOR(A) DE ELEIÇÕES



Documento assinado eletronicamente por GEORGE BEZERRA CAVALCANTI LEITE em 19/10/2021, às 18:55, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).

JOSÉ VINÍCIUS VELOSO ALVES
COORDENADOR(A) DE SISTEMAS



Documento assinado eletronicamente por JOSÉ VINÍCIUS VELOSO ALVES em 19/10/2021, às 19:00, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).

PEDRO DE FIGUEIRÊDO LIMA NETO
COORDENADOR(A) DE INFRAESTRUTURA EM SUBSTITUIÇÃO



Documento assinado eletronicamente por PEDRO DE FIGUEIRÊDO LIMA NETO em 20/10/2021, às 13:37, conforme art. 1º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-pb.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1120056** e o código CRC **363086AF**.