

Secretaria de
Estado da
Administração



ESTADO DE GOIÁS
SECRETARIA DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. O presente instrumento tem por objetivo estabelecer parâmetros e especificações técnicas com o intuito de eventual contratação, através de *Dispensa de Licitação*, de pessoa jurídica especializada na implantação de solução de comunicação multicanal (webchat) com Assistente Virtual Inteligente (BOT), para suprir demandas de atendimento aos servidores através do Programa de Acolhimento ao Servidor (PAS) da Secretaria de Estado da Administração de Goiás.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. A pretensa contratação ajusta-se como medida necessária a minimizar os impactos da crise sanitária causada pelo COVID-19 para a administração pública. Dado os efeitos psicológicos decorrentes das circunstâncias de isolamento social, passíveis de afetar as pessoas após um longo período de distanciamento, e objetivando a saúde mental dos servidores públicos estaduais, o Governo de Goiás, por meio da Secretaria de Estado da Administração (SEAD), lançou o Programa de Acolhimento ao Servidor (PAS), objetivando oferecer apoio psicossocial aos servidores do Poder Executivo Estadual.

2.2. O Programa de Acolhimento ao Servidor foi estruturado para auxiliar os servidores públicos na superação do mal estar emocional, oferecendo alternativas para lidar com o contexto global atual de pandemia causado pelo COVID-19, e está dividido em três frentes distintas de acolhimento:

a) FRENTE UM: Realização de ações psicoeducativas que consistem na divulgação de informações sobre cuidados com a saúde mental, por meio de transmissões ao vivo (*lives*) com profissionais especialistas no assunto, criação de posts contendo textos, vídeos ou podcasts de terceiros ou de produção própria, com a utilização de canais do tipo redes sociais, site institucional da SEAD, e-mails dos servidores, entre outros.

b) FRENTE DOIS: Atendimento de primeiro nível realizado por profissionais da Gerência de Qualidade de Vida da SEAD, com formação em psicologia ou assistência social, que integra as ações dos primeiros cuidados psicológicos, por meio de escuta empática, triagem, acolhimento, realizando uma sondagem do estado emocional do servidor a partir do atendimento on-line via Webchat, chat de voz ou vídeo.

c) FRENTE TRÊS: Atendimento previamente agendado após triagem pela FRENTE DOIS, realizado exclusivamente por psicólogos, aos servidores que necessitarem de escuta especializada, com possibilidade de encaminhamento posterior juntos aos parceiros (psicólogos, psiquiatras, pronto-atendimento especializado), ou às instituições parceiras (planos de saúde ou rede pública de saúde), via Webchat, chat de voz ou vídeo.

2.3. Através da pretensa contratação, será possível a disponibilização do Canal de Atendimento via Webchat para a Frente Dois e Três do Programa de Acolhimento aos servidores públicos estaduais de Goiás, contribuindo para a manutenção da continuidade do trabalho destes no cumprimento da missão institucional de toda a Administração Pública Estadual.

3. JUSTIFICATIVA DO AGRUPAMENTO EM LOTE ÚNICO

3.1. Os itens foram agrupados em lote único em razão de, além de possuírem naturezas dependentes, gerar economia processual e de escala, com o objetivo de atender ao princípio da economicidade, por promover o melhor resultado estratégico possível de uma determinada alocação de recurso financeiro, considerando que o procedimento único não inviabilizará a concorrência, pois existem diversos fornecedores que possuem condições de entregar os itens propostos.

3.2. O agrupamento harmônico de itens não inviabilizará a concorrência, sendo que a disposição do lote único em 02 (dois) itens busca tão somente a identificação individualizada de cada item e a respectiva representatividade no conjunto da contratação. Seria de total incoerência o não agrupamento dos itens, visto que o objeto seria frustrado se, por exemplo, a vencedora do ITEM 02 não tivesse a expertise necessária para a instalação e configuração da ferramenta ofertada pelo vencedor do ITEM 01.

3.3. Desta forma, evitando prejuízo ao conjunto do objeto a ser adquirido, esta dispensa de licitação será realizada em lote único.

4. JUSTIFICATIVA DA DISPENSA DE LICITAÇÃO

4.1. A pretensa dispensa de licitação tem fulcro no Inciso II do caput do Art. 24 da Lei nº 8.666/93, c/c Alínea b), Inciso I do caput do Art. 1º da Medida Provisória nº 961/2020.

5. MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE

5.1. A pretensa contratação será destinada *preferencialmente* à participação de microempresas e empresas de pequeno porte, conforme preceitua o Art. 7º, c/c Inciso III, Art. 10, da Lei Estadual 17.928/2012.

6. ITENS DE CONTRATAÇÃO E VALORES ESTIMADOS

6.1. O valor estimado máximo para a presente contratação será de **R\$ 24.920,00 (vinte e quatro mil novecentos e vinte reais)**, conforme planilha abaixo.

LOTE ÚNICO						
Item	Descrição	COMPRASNET	Qtd.	Und.	Valor Unitário	Valor Total
1	Subscrição Anual de plataforma de comunicação multicanal e de gestão de atendimento e integração com Assistentes Virtuais Inteligentes, dimensionada para 15 atendentes	63202	01	Unidade	R\$ 7.920,00	R\$ 7.920,00
2	Serviço de Instalação, Configuração e Customização de solução Web de Multicanal de Atendimento com Assistente Virtual Inteligente	66918	01	Unidade	R\$ 17.000,00	R\$ 17.000,00
					Total:	R\$ 24.920,00

6.2. A estimativa dos preços foi realizada em conformidade com o disposto no artigo 88-A da Lei Estadual nº 17.928/12, em planilha constante nos autos.

7. DESCRIÇÃO DOS ITENS DE CONTRATAÇÃO

7.1. **ITEM 01 - Subscrição Anual de plataforma de comunicação multicanal e de gestão de atendimento e integração com Assistentes Virtuais Inteligentes, dimensionada para 15 atendentes:**

Os requisitos mínimos que a comunicação multicanal corporativa deverá possuir são:

- Possuir painel de administração completo para gestão da ferramenta;
- Permitir que o administrador tenha a visualização de todas as salas de conversa criadas no sistema;
- Permitir a visualização de todos os usuários criados no sistema pelo administrador;

- d) Permitir o envio de e-mails internamente pelo administrador;
- e) Permitir a visualização dos logs do sistema pelo administrador;
- f) Permitir a alteração e adaptação do visual padrão do sistema;
- g) Permitir a exportação e download dos dados de usuários;
- h) Permitir pelo painel de administração a criação de credenciais por canal e por usuários;
- i) Permitir ao administrador customizar o fluxo, uso, restrições e padrões de todas as mensagens geradas ou pré-programadas no seu servidor, considerando e respeitando as permissões atribuídas aos usuários;
- j) Permitir envio e gravação de mensagens de áudio;
- k) Possuir lista padrão de diretórios (canais ou usuários);
- l) Permitir canais públicos, privados e de transmissão com usuários remotos de outros servidores da aplicação;
- m) Permitir a criação de salas criptografadas entre servidores da aplicação;
- n) Definir o alerta para realce do ícone do canal quando mensagem não lida;
- o) Definir o critério para listagem dos canais no menu (sala com mensagem não lida, tipo de atividade, distribuído por categorias);
- p) Possuir monitoramento de métricas em tempo real;
- q) Pesquisar a relação de chats realizados ou abertos utilizando os filtros: Nome, Atendente, Situação, Período, Cronológica;
- r) Possuir gráficos gerenciais (dashboards), tais como:
 - 1. Número de conversas;
 - 2. Total de conversas;
 - 3. Quantidade de mensagens;
 - 4. Conversas por dia;
 - 5. Dias mais ativos;
 - 6. Horário mais ativo;
 - 7. Percentual de conversas por agente;
 - 8. Tempo médio de conversa por agente;
 - 9. Quantidade de mensagens por agente e conversa;
 - 10. Tempo médio para primeira resposta: por dia e por agente;
 - 11. Melhor tempo para primeira resposta: por dia e por agente;
 - 12. Tempo médio de resposta: por dia e por agente;
 - 13. Tempo médio de reação: por dia e por agente.
- s) Possuir monitoramento em tempo real com, no mínimo, as seguintes informações:
 - 1. Total de conversas (abertas, fechadas, na fila);
 - 2. Quantidade de mensagens;
 - 3. Total de visitantes;
 - 4. Conversas abertas por agente;
 - 5. Situação dos agentes (disponível, ausente, Ocupado, Offline);
 - 6. Conversas abertas e fechadas por departamento;
 - 7. Tempo médio de resposta;
 - 8. Tempo médio de reação.
- t) Permitir adicionar e gerenciar os gerentes e agentes do chat online;
- u) Permitir criar departamentos para os agentes;
- v) Possuir regras de roteamento por departamento:
 - 1. Nenhum departamento definido: todos os agentes do chat online receberão chats usando uma regra de roteamento;
 - 2. Um departamento: todos os chats recebidos serão oferecidos aos agentes desse departamento usando uma regra de roteamento;
 - 3. Mais de um departamento: o visitante terá que escolher com qual departamento ele deseja conversar no momento inicial.
- w) Possuir capacidade de estabelecer ações pré-definidas, podendo configurar a estratégia como o chat online será acionado e qual a ação que ele fará no site, mesmo que o visitante não inicie um chat, por exemplo, quando o visitante entrar em uma determinada URL, uma ação poderá enviar uma mensagem com um texto pré-definido;

- x) Permitir a criação de campos personalizados para o visitante;
- y) Permitir configurar a aparência e funcionamento do chat online;
- z) Permitir configurar para atendimento "disponíveis": título, cor da barra de título, mostrar e-mail do atendente;
- aa) Permitir configurar para atendimento "ausentes/indisponíveis":
 - 1. Inativado – definir a mensagem a ser apresentada se o formulário não estiver disponível;
 - 2. Ativado;
 - 3. Mensagem quando atendentes indisponíveis;
 - 4. Título quando atendentes estiverem ausentes;
 - 5. Cor da barra de título;
 - 6. Endereço de e-mail;
 - 7. Mensagem de envio de formulário.
- ab) Permitir configurar mensagem de mensagens encerradas;
- ac) Permitir a alteração e a adaptação dos emoticons padrão do sistema;
- ad) Definir o modo de visualização das mensagens: espaçamento entre as mensagens;
- ae) Permitir que servidores da aplicação e/ou usuários desses servidores distintos possam se comunicar entre si com as devidas permissões definidas pelos administradores;
- af) Permitir conversa direta entre distintos servidores da aplicação;
- ag) Permitir recibos de leitura, notificações e alertas distribuídos para servidores distintos da aplicação;
- ah) Permitir editar mensagens;
- ai) Permitir bloqueio de edição de mensagens após alguns minutos e permitir desabilitar edição de mensagens;
- aj) Permitir filtro de palavras em mensagens;
- ak) Permitir histórico de mensagens;
- al) Possuir dicas de formatação da mensagem;
- am) Permitir visualização de links incorporados;
- an) Permitir ocultar mensagens de ações do usuário: "usuário entrou" - "usuário saiu" - "usuário removido" - "usuário adicionado" - "Usuário silenciado";
- ao) Permitir adicionar mensagens como favoritas;
- ap) Possuir recibos de Leitura da mensagem;
- aq) Possuir recibos de leitura detalhados e mostra os recibos de leitura de cada usuário;
- ar) Definir o tempo de duração da notificação;
- as) Definir o alerta para notificações em desktop e dispositivos móveis;
- at) Definir o volume do som das notificações;
- au) Possuir notificações em tempo real (mobile e navegador);
- av) Permitir criação de papéis por usuário para uso global no produto ou somente atribuído a uma sala específica;
- aw) Permitir identificar os papéis ao lado do nome de usuário nas mensagens;
- ax) Possuir papel de usuário convidado;
- ay) Permitir a alteração e adaptação dos sons padrão do sistema;
- az) Permitir a definição de preferências do usuário;
- ba) Permitir alteração do perfil do usuário: permite que os usuários alterem informações nos seus perfis;
- bb) Permitir alteração do avatar do usuário;
- bc) Permitir alteração do nome do usuário;
- bd) Permitir alteração de e-mail do usuário: permite que os usuários alterem seus e-mails;
- be) Permitir alteração da senha do usuário: permite que os usuários alterem suas senhas;
- bf) Permitir habilitar o status de ausência do usuário e definir o tempo limite para atribuir a inatividade do usuário;
- bg) Possuir recurso de expiração de login em dias;

- bh) Permitir esconder os avatares nos canais, mostrando apenas os nomes dos usuários;
- bi) Habilitar o redimensionamento dos avatares;
- bj) Definir o tamanho do avatar (em pixels);
- bk) Enviar e-mail para o usuário quando ele for ativado;
- bl) Enviar e-mail para o usuário quando ele for desativado;
- bm) Sugerir prefixo padrão para o nome de usuário;
- bn) Verificar e-mail do usuário permitindo que os usuários confirmem seu e-mail por meio de mensagem de confirmação enviada para o e-mail deles;
- bo) Possibilitar aprovar manualmente novos usuários, possibilitando a definição que novos usuários terão que aguardar o administrador aprovar sua conta;
- bp) Permitir lista de domínios autorizados, permitindo listar domínios de e-mails permitidos para cadastro dos usuários;
- bq) Possuir lista de domínios bloqueados;
- br) Possuir lista de nomes de usuários proibidos, aqueles não permitidos para o cadastramento;
- bs) Permitir uso de lista padrão de domínios bloqueados;
- bt) Utilizar verificação de domínio DNS, evitando usuários de se cadastrar com domínios inválidos;
- bu) Definir campos personalizados para o registro do usuário;
- bv) Permitir convidar usuários de diferentes servidores interligados pelo produto;
- bw) Permitir silenciar/desativar usuários de servidores distintos da aplicação;
- bx) Permitir a criação e definição de status pelo usuário;
- by) Permitir personalização do design da tela por usuário;
- bz) Permitir o convite de novos usuários por link ou e-mail;
- ca) Permitir habilitar a gravação de vídeos;
- cb) Permitir instalação do servidor utilizando containers;
- cc) Permitir instalação do servidor de forma nativa em sistemas operacionais Windows e Linux;
- cd) Suportar dispositivos cliente para Macintosh 10.7 e versões superiores, Windows 10 e versões superiores em 64 bits e/ou Linux em 64 bits;
- ce) Permitir suporte a dispositivos móveis nativos utilizando o sistema operacional Android 7 e versões superiores;
- cf) Permitir suporte a dispositivos móveis nativos utilizando o sistema operacional iOS 9 e versões superiores;
- cg) Permitir suporte a dispositivos móveis utilizando outros sistemas operacionais;
- ch) Ter suporte a pelo menos duas últimas versões dos seguintes browsers: Mozilla Firefox 60.0 e versões superiores, Google Chrome 66 e versões superiores, Microsoft Internet Explorer 11 e versões superiores e Apple Safari 10 e versões superiores;
- ci) Permitir busca por mensagens na aplicação;
- cj) Permitir a criação de canais;
- ck) Permitir que o usuário participe de múltiplos grupos / times simultaneamente e facilmente navegue entre eles;
- cl) Possuir salas de chat ilimitadas;
- cm) Permitir agrupamento de conversas por assunto;
- cn) Permitir conversas privadas individuais;
- co) Permitir a importação de dados de outras plataformas;
- cp) Possuir solução de livechat para atendimento a usuários visitantes;
- cq) Permitir que Visitantes possam mudar de Departamento no livechat;
- cr) Permitir que o visitante veja o e-mail do agente de atendimento no livechat;
- cs) Mostrar formulário de pré-cadastro do visitante no livechat;
- ct) Permitir mostrar o campo de nome e e-mail do visitante;

- cu) Permitir a contagem de visitantes;
- cv) Permitir a contagem de salas;
- cw) Permitir comentário ao fechar sessão do visitante;
- cx) Monitorar histórico de navegação do visitante conforme muda de URL ou de título;
- cy) Enviar histórico de navegação do visitante como uma mensagem;
- cz) Habilitar a definição do horário de atendimento dos agentes no gerenciador;
- da) Possuir notificações sonoras quando aberta nova conversa de livechat;
- db) Permitir habilitar ferramenta de vídeo conferência;
- dc) Permitir habilitar upload de arquivos;
- dd) Possuir a possibilidade de perguntar ao visitante se ele gostaria de receber a transcrição da conversa após o chat fechado, permitindo definir o texto da pergunta;
- de) Habilitar o disparo de aviso de conexão mesmo que o visitante ainda não esteja conectado com um agente;
- df) Possuir capacidade de definir a lista de domínios permitidos a incorporar o livechat assim como permitir todos os domínios;
- dg) Permitir coletar e armazenar informações do cabeçalho HTTP, determinando se o livechat tem permissão para armazenar informações coletadas do HTTP header, como endereço IP, User-Agent e outras;
- dh) Permitir solicitar ao visitante consentir com o uso de seus dados antes de seguir com a conversa;
- di) Possuir base de conhecimento;
- dj) Possuir capacidade de habilitar a exibição do formulário quando os agentes estiverem com o status "desligado";
- dk) Possuir capacidade de enviar mensagem quando o formulário desligado/ausente não estiver indisponível;
- dl) Possuir instruções para o visitante preencher o formulário desligado/ausente para envio da mensagem;
- dm) Aceitar a sala mesmo sem agentes online;
- dn) Possuir URL do serviço da fila externa;
- do) Possuir diferentes filas de roteamento:
 1. Cada novo chat será roteado para o agente com a menor quantidade de conversas abertas. Se houver mais de um agente disponível com a mesma contagem, o chat será direcionado para o primeiro na ordem;
 2. Os agentes terão uma nova seção com a lista de entrada de chats. Cada novo chat estará disponível nessa seção para todos os agentes. Assim, qualquer agente pode receber um novo chat. Quando o agente visualiza a fila de atendimento, o sistema mostrará as primeiras mensagens enviadas pelo visitante, para que o agente possa decidir se ele aceitará o chat ou não. Se o agente decidir recebê-lo, o chat recebido será removido da lista de chats de entrada dos outros agentes;
 3. Possibilitar o uso de um Serviço Externo para integrar sua própria regra de roteamento do agente no canal de atendimento.
- dp) Permitir fixar mensagens em uma sala para pesquisa rápida dos usuários;
- dq) Possuir postagem de mensagens em canais como somente leitura;
- dr) Permitir envio de mensagem para múltiplos usuários (broadcast);
- ds) Possibilitar a novos usuários que vejam o histórico das mensagens no canal;
- dt) Possuir threads para conversas (organização por tópicos);
- du) Possuir perfil por usuário com informações como fotos, e-mail e descrição;
- dv) Permitir integrar novos campos de descrição do usuário;
- dw) Permitir geração e exportação da transcrição de mensagens;
- dx) Permitir envio de imagens e captura de telas;
- dy) Permitir o uso de tags;
- dz) Possibilitar começar o chat em um dispositivo e terminar em outro com total compatibilidade;
- ea) Permitir arrastar e soltar o compartilhamento de arquivos;
- eb) Permitir conversas privadas 1 para 1;

- ec) Permitir mencionar usuários com "@";
- ed) Permitir compartilhamento de tela;
- ee) Possuir emoticons e permitir a adição de novos emoticons;
- ef) Permitir envio de GIFs animados;
- eg) Permitir buscar por texto, links e arquivos;
- eh) Permitir ferramentas de colaboração (como notas compartilhadas);
- ei) Permitir diferentes tipos de notificações;
- ej) Permitir conferências com pelo menos 10 (dez) usuários simultâneos;
- ek) Possuir integração com chamada de vídeo;
- el) Permitir comunicação usando áudio e vídeo;
- em) Permitir publicação e integração com aplicativos de terceiros em loja de aplicativos;
- en) Permitir integrações genéricas com bots;
- eo) Possuir integração com serviço de armazenamento em nuvem;
- ep) Possuir integrações com e-mails, tais como: notificações, verificação de e-mail, senhas de usuários e mala direta por configuração de servidor SMTP;
- eq) Permitir enviar e-mail de dentro da plataforma;
- er) Permitir os usuários responderem com mensagens de chat diretamente às notificações recebidas por e-mail;
- es) Permitir habilitar o envio de histórico de navegação do visitante na requisição;
- et) Permitir integração nativamente ou por APIs de terceiros com o Facebook Messenger, Telegram e Whatsapp;
- eu) Possuir uma API que permita integrações com ferramentas internas e de colaboração;
- ev) Possuir criptografia para chats e arquivos;
- ew) Permitir que usuários habilitados verifiquem quando informações sobre conversas entre usuários foram requisitadas por auditores;
- ex) Permitir que usuários habilitados tenham acesso a conversas individuais por sala, usuário, data ou mensagem;
- ey) Permitir vários fatores de autenticação como e-mail, redes sociais (Google, Facebook, LinkedIn, GitHub, GitLab, Twitter e outros);
- ez) Permitir que administradores habilitem autenticação de dois fatores;
- fa) Permitir integrar com autenticação de dois fatores de terceiros;
- fb) Permitir autenticação por sistemas AD;
- fc) Permitir autenticação por sistemas LDAP;
- fd) Permitir autenticação por sistemas SAML;
- fe) Permitir que conversas sejam encriptadas ponta a ponta;
- ff) Permitir conversas "off-the-record" para usuários autorizados;
- fg) Permitir acesso autorizado ao log do servidor;
- fh) Permitir habilitar e definir os papéis (roles) padrão da lista de membros/usuários;
- fi) Permitir criar papéis específicos;
- fj) Permitir definição granular de permissões de acesso e uso por usuários;
- fk) Permitir que administradores definam políticas específicas para a retenção de mensagens no sistema;
- fl) Permitir que administradores definam políticas específicas para criação de senhas por usuários;
- fm) Possuir política de configuração de senhas fortes;
- fn) Permitir integração com sistema de single sign-on;
- fo) Permitir a integração com sistemas "legados" ou de *backend* por meio de APIs (*Application Program Interface* – Interface de Programa Aplicativo) abertas ou *WebServices*;
- fp) Permitir integração com mecanismos de segurança adotados pelo CONTRATANTE para auxiliar os usuários no processo de cadastramento online no site, bem como resgate de senhas ou dados de login;

- fq) Ter a possibilidade de criação de fluxos de respostas com a utilização de BOTs, com possibilidade de consultar dados de sistemas externos;
- fr) Ter a possibilidade de reaproveitamento de blocos de fluxos, realizando a interconexão entre eles (gatilhos);
- fs) Permitir, a qualquer momento, ter a possibilidade de transferir sua conversa com o AVI para um atendimento realizado por humanos, ou seja, realizar transbordo humano, sem mudar a janela de interação;
- ft) Sempre que um cliente começar uma conversa, a plataforma deve criar um perfil digital e único para que clientes recorrentes possam ser facilmente reconhecidos;
- fu) Os atendentes deverão ter acesso a todas as informações dos clientes (e-mail, telefone, contas em redes sociais, conversas anteriores etc.) para resolver os problemas com maior eficiência;
- fv) Possuir ambiente segregado para acesso ao ambiente de atendentes, supervisores e administradores;
- fw) Dispor de funcionalidade para o atendente escalonar/transferir um atendimento a outro atendente ou superior;
- fx) Dispor de funcionalidade para o supervisor escalonar/transferir um atendimento a outro atendente;
- fy) Possibilitar o atendente enviar: imagem, áudio, vídeo, documentos, planilhas e outros formatos de arquivos;
- fz) Ter a possibilidade de limitar a quantidade de atendimentos simultâneos por atendente ou grupo de atendentes;
- ga) Ter a possibilidade de distribuição de fila por grupo de atendentes;
- gb) Ter a possibilidade de detecção de atendimento não realizado pelo atendente designado e realizar transbordo automático para outra conforme configuração;
- gc) Deverá possibilitar exibir ou não o histórico da conversa, baseado no tipo do atendimento anterior;
- gd) Permitir a realização de auditoria de utilização da solução possibilitando o rastreamento dos diálogos mantidos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários;
- ge) Deverá possibilitar a avaliação ao final do atendimento por parte de cliente, usando a metodologia NPS;
- gf) Oferecer acesso ao código fonte da aplicação;
- gg) Oferecer documentação abrangente sobre funcionalidades e características da aplicação;
- gh) Permitir acesso ao suporte técnico através de múltiplos canais como e-mail, telefone e sistema web com registro de chamados;
- gi) Ser licenciado para no mínimo 15 (quinze) atendentes internos autenticados, e ilimitados usuários externos;
- gj) Possuir suporte e garantia do fabricante por 12 (doze) meses.

7.2. ITEM 02 - Serviço de Instalação, Configuração e Customização de solução Web de Multicanal de Atendimento com Assistente Virtual Inteligente:

Os seguintes serviços de implantação, configuração e customização deverão ser prestados:

- a) Implantação, customização, e parametrização da Solução em ambiente da CONTRATANTE (on premise);
- b) Instalação da aplicação, banco de dados, e demais dependências para que a solução funcione em perfeito estado;
- c) Tuning e refinamento das configurações para máxima performance da solução;
- d) Customizações e demais configurações conforme as necessidades da CONTRATANTE;
- e) Mapeamento de processos de negócio, fluxos de trabalho e conteúdos necessários ao desenvolvimento das áreas de conhecimento para os Assistentes Virtuais Inteligentes e demais configurações do ambiente.
- f) Criação de AVIs treinados, tal qual um humano, capaz de responder as mais variadas solicitações referentes às informações necessárias para a triagem de atendimento no ambiente da CONTRATANTE, sem a interferência humana, respondendo e auxiliando o usuário através de múltiplos canais, levando-o até a área de destino para o provimento dos serviços desejados;
- g) Os serviços prestados em conexão com o transbordo de atendimento dos Assistentes Virtuais Inteligentes são aqueles que envolvem atendimento humano, e deverá ocorrer eventualmente quando:

1. O usuário, por alguma razão particular (por exemplo, não se sente confortável em ser atendido por um AVI), solicita que o atendimento seja transferido para um operador humano;
2. Quando o AVI não consegue compreender a intenção do usuário, não consiga identificar corretamente o conjunto de ações a ser executado ou não esteja preparado para lidar com um determinado tipo de solicitação e sugere que o atendimento seja transferido para um operador humano;
3. Nesta hipótese, antes de sugerir a transferência, o AVI deve solicitar que o usuário reapresente a sua questão de uma forma diferente, na expectativa de que isso venha a possibilitar o entendimento das ações a serem executadas.
4. Demais circunstâncias que a CONTRATANTE determinar que o atendimento seja transferido para um operador humano.

h) Integração com serviço gratuito de videoconferência (nuvem ou on premise);

i) Integração do chat online (livechat) nos sites institucionais da CONTRATANTE.

8. LOCAL DE ENTREGA E PRAZOS

8.1. Os serviços deverão ser realizadas remotamente através da Internet, em ambiente disponibilizado pela CONTRATANTE.

8.2. Os serviços deverão ser entregues em até 10 (dez) dias após a emissão da Ordem de Serviço.

9. ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

9.1. Para a pretensa contratação, por tratar-se de objeto de dispensa de licitação por valor, sendo uma contratação de menor complexidade, não será necessária a comprovação de qualificação técnica para a devida habilitação (Acórdão 828/2019 TCE/PR).

10. AMOSTRAS

10.1. Para a pretensa contratação, por tratar-se de subscrição de licenças e prestação de serviços técnicos especializados, não será necessário o fornecimento de amostras do objeto ofertado.

11. RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

11.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente a partir da entrega, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência.

11.2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência, devendo ser substituídos ou corrigidos no prazo de até 03 (três) dias corridos, a contar da data de notificação da CONTRATANTE, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades, ou demonstrar a improcedência da recusa, no prazo máximo de 02 (dois) dias contados a partir do recebimento da notificação.

11.3. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 05 (cinco) dias, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade, com a consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

11.4. Na hipótese de a verificação a que se refere o item anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

11.5. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

12. GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO

12.1. Deverá ser prestado pelo fabricante da solução o suporte técnico e garantia da solução pelo período mínimo de 12 (doze) meses.

12.2. O suporte técnico deverá ser prestado 24/7 através de abertura de chamado por e-mail, telefone, ou site do fabricante.

12.3. O tempo de início de atendimento do chamado técnico será de até 30 (trinta) minutos para situações críticas e de até 01 (um) dia útil para chamados sem criticidade.

12.4. Durante o período de garantia deverá ser disponibilizado sem custo para a CONTRATANTE o acesso a novas versões e patches da solução.

13. **VIGÊNCIA, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO**

13.1. O contrato terá vigência por 12 (doze) meses contados de sua outorga, **IMPRORROGÁVEIS**, tendo sua eficácia condicionada à publicação de seu extrato no Diário Oficial do Estado.

13.2. A gestão do contrato será exercida por servidor lotado na Gerência de Tecnologia da Secretaria de Estado da Administração, e será responsável pela fiscalização e cumprimento do referido ajuste.

13.3. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade dos equipamentos entregues e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste.

13.4. O Gestor do Contrato deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução do objeto do contrato.

14. **SUBCONTRATAÇÃO**

14.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

15. **PAGAMENTO**

15.1. O pagamento será feito por ordem bancária em conta corrente da CONTRATADA, uma única vez, em até 30 (trinta) dias após o atesto da Nota Fiscal ou Fatura pelo gestor ou comissão destinada a este fim.

15.2. Na ocorrência de rejeição da Nota Fiscal/Fatura, motivada por erro ou incorreções, o prazo para pagamento, estipulado acima, passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação.

15.3. A Contratada deverá informar na Nota Fiscal/Fatura seus dados bancários para a realização do respectivo pagamento, que deverá, em atendimento ao disposto no art. 4º da Lei Estadual nº 18.364/2014 ser obrigatoriamente da Caixa Econômica Federal – CEF.

15.4. O CNPJ constante na Nota Fiscal/Fatura deverá ser o mesmo indicado na Proposta Comercial, na Nota de Empenho e estar vinculado à conta-corrente.

15.5. A CONTRATADA deverá apresentar juntamente com o documento de cobrança a comprovação de que cumpriu as seguintes exigências, cumulativamente:

- I - Certidão de regularidade com a Seguridade Social;
- II - Certidão de regularidade com o FGTS;
- III - Certidão de regularidade com a Fazenda Federal;
- IV - Certidão de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal de sua sede;
- V - Certidão de regularidade com a Fazenda Estadual de Goiás;
- VI - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.

16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 16.1. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, condições, prazos e local estabelecidos neste Termo de Referência.
- 16.2. Prestar todos os esclarecimentos técnicos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE, relacionados com o objeto.
- 16.3. Garantir o funcionamento da solução durante o período da garantia.
- 16.4. Indicar, formalmente, preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do objeto.
- 16.5. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da CONTRATANTE inerentes à execução do objeto.
- 16.6. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros, por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da presente relação contratual, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.
- 16.7. Manter, durante toda a execução do objeto, as mesmas condições da habilitação.
- 16.8. Emitir fatura no valor pactuado e nas condições estabelecidas no Termo de Referência, apresentando-a à CONTRATANTE para pagamento.
- 16.9. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo de 03 (três) dias, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 16.10. Guardar sigilo e não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE.
- 16.11. Sujeitar-se nos casos omissos às normas da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações posteriores, à Lei Estadual nº 17.928/12 e demais atos normativos pertinentes.

17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 17.1. Disponibilizar sempre todas as informações necessárias para a correta execução do objeto, respondendo às consultas da CONTRATADA para esclarecimento de dúvidas relativas à execução do objeto.
- 17.2. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas, quando cabíveis, garantindo o contraditório e ampla defesa.
- 17.3. Exercer a fiscalização da execução do objeto, na forma prevista na Lei Federal nº 8.666/93, na Lei Estadual nº 17.928/12 e neste Termo de Referência, rejeitando, no todo ou em parte, o(s) produto(s) entregue(s) que não estiver(em) de acordo com as especificações deste Termo de Referência.
- 17.4. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento da fatura emitida pela CONTRATADA dentro dos prazos preestabelecidos no Termo de Referência.
- 17.5. Notificar a CONTRATADA, formal e tempestivamente, sobre irregularidades observadas no produto adquirido ou na execução do objeto, requerendo as diligências cabíveis para saná-las.
- 17.6. Proporcionar todas as facilidades necessárias à boa execução do objeto e prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

18. PENALIDADES

18.1. O licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, garantido o direito prévio da ampla defesa, ficará impedido de licitar e contratar com a Administração e será descredenciado junto ao CADFOR, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, sem prejuízo das multas previstas no § 1º deste artigo e das demais cominações legais.

18.2. A inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato ou instrumento equivalente, sujeitará a CONTRATADA, além das cominações legais cabíveis, à multa de mora, graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos os seguintes limites máximos:

a) 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato ou instrumento equivalente, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em firmar o contrato, ou ainda na hipótese de negar-se a efetuar o reforço da caução, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;

b) 0,3% (três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento não realizado;

c) 0,7% (sete décimos por cento) sobre o valor da parte do fornecimento não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo.

18.3. As penalidades serão obrigatoriamente registradas junto ao CADFOR.

18.4. Antes da aplicação de qualquer penalidade será garantido à contratada o direito ao contraditório e à ampla defesa.

18.5. A multa poderá ser descontada dos pagamentos eventualmente devidos, ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente.

19. DA CLÁUSULA ARBITRAL

19.1. Qualquer disputa ou controvérsia relativa à interpretação ou execução deste ajuste, ou de qualquer forma oriunda ou associada a ele, no tocante a direitos patrimoniais disponíveis, e que não seja dirimida amigavelmente entre as partes (precedida da realização de tentativa de conciliação ou mediação), deverá ser resolvida de forma definitiva por arbitragem, nos termos das normas de regência da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA).

19.2. A CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA) será composta por Procuradores do Estado, Procuradores da Assembleia Legislativa e por advogados regularmente inscritos na OAB/GO, podendo funcionar em Comissões compostas sempre em número ímpar maior ou igual a 3 (três) integrantes (árbitros), cujo sorteio se dará na forma do art. 14 da Lei Complementar Estadual nº 114, de 24 de julho de 2018, sem prejuízo da aplicação das normas de seu Regimento Interno, onde cabível.

19.3. A sede da arbitragem e da prolação da sentença será preferencialmente a cidade de Goiânia.

19.4. O idioma da Arbitragem será a Língua Portuguesa.

19.5. A arbitragem será exclusivamente de direito, aplicando-se as normas integrantes do ordenamento jurídico ao mérito do litígio.

19.6. Aplicar-se-á ao processo arbitral o rito previsto nas normas de regência (inclusive o seu Regimento Interno) da CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), na Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996, na Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, na Lei Complementar Estadual nº 144, de 24 de julho de 2018 e na Lei Estadual nº 13.800, de 18 de janeiro de 2001, constituindo a sentença título executivo vinculante entre as partes.

19.7. A sentença arbitral será de acesso público, a ser disponibilizado no sítio eletrônico oficial da Procuradoria-Geral do Estado, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas em lei.

19.8. As partes elegem o Foro da Comarca de Goiânia para quaisquer medidas judiciais necessárias, incluindo a execução da sentença arbitral. A eventual propositura de medidas judiciais pelas partes deverá ser imediatamente

comunicada à CÂMARA DE CONCILIAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA ADMINISTRAÇÃO ESTADUAL (CCMA), e não implica e nem deverá ser interpretada como renúncia à arbitragem, nem afetará a existência, validade e eficácia da presente cláusula arbitral.



Documento assinado eletronicamente por **ALANO RODRIGO BATISTA OLIVEIRA, Gerente**, em 14/07/2020, às 14:29, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **GILSA EVA DE SOUZA COSTA, Subsecretário (a)**, em 16/07/2020, às 10:37, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDO DE CASTRO FAGUNDES, Superintendente**, em 16/07/2020, às 12:29, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **FABIANA DE ARAUJO FALCOMER DOS SANTOS, Superintendente**, em 16/07/2020, às 13:56, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNO MAGALHAES D ABADIA, Secretário (a) de Estado**, em 16/07/2020, às 19:29, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **000014186455** e o código CRC **47EE3002**.

GERÊNCIA DE TECNOLOGIA
RUA 82 300 - Bairro CENTRO - CEP 74015-908 - GOIANIA - GO - PALÁCIO PEDRO LUDOVICO TEIXEIRA, 7º
ANDAR (62)3201-5752



Referência: Processo nº 202000005009970



SEI 000014186455