



Software Licence Agreement

Software Licence Agreement

This Agreement ("Agreement") is concluded between

Tw-Solutions Telecomunicacoes LTDA, Av. Emilio Ribas 1.056 CJ 802 - Guarulhos - SP
- CEP: 07050-001, Brazil
("Partner")

and

360dialog GmbH, Torstraße 61, 10119 Berlin, Germany
("360dialog")

hereinafter referred to individually as "Party" or collectively as "Parties"

1. Preamble

- 1.1. 360dialog is a WhatsApp Business Service Provider ("BSP") appointed by Meta Platforms Ireland Limited ("Meta", for the purpose of this definition including any affiliated companies, in particular Facebook Inc. and WhatsApp Inc.) to distribute WhatsApp Business Solutions ("WABS") to Business End Customers.
- 1.2. Partner is a system integrator or independent software vendor or provider of messaging services and desires to facilitate the distribution of WABS to his customers or third parties qualifying as Business End Customers.
- 1.3. 360dialog will supply Partner with the right to administer Business End Customers (or Clients) directly (the "License") and will provide access to an administration platform to facilitate such administration (the "Administration Backend"). For such License 360dialog charges the Partner a license fee directly.
- 1.4. Therefore, the Parties agree as follows.

2. Definitions

- 2.1. "Business Terms" shall mean Metas applicable terms regarding the WABS (www.whatsapp.com/legal/business-terms/).
- 2.2. "Business End Customer" or "Client" shall mean a business qualifying for a WhatsApp Business Account ("WABA") under the Business Terms, which is not distributing, selling, reselling, or renting WABS to third parties.

- 2.3. "Client ISV" shall mean a service provider engaged by a Business End Customer to perform services on its behalf in connection with that Business End Customer's use of the WABS. For clarity, Client ISV does not include any service provider that has access to a Business End Customer's messages after such Business End Customer receives such messages (i.e., Business End Customer, not its BSP, passes the messages to such service provider).

3. License

- 3.1. Partner shall submit orders for obtaining Licenses to 360dialog according to Schedule A.
- 3.2. Price and payment conditions are set forth in Schedule A. Unless otherwise indicated, prices are listed excluding VAT.
- 3.3. 360dialog reserves the right to adjust the prices to cover increased or decreased staff costs and other operational costs, if reasonable not more than once per year. Such increases will be announced with at least six-weeks' notice in writing or text form. If Partner does not agree with a fee adjustment, Partner may terminate the Agreement to the day of the increased prices becoming effective.
- 3.4. Subject to full payment, Partner is authorized to sell its messaging services around the WABS to any Business End Customer (Client) for a price determined at Partner's own discretion. Partner is free to bundle or combine the software license with Partner's or third party's products or services.
- 3.5. In case of late payment amounting to more than a correct monthly fee or other material breaches of Partner, 360dialog is entitled to suspend the Services until the breach is rectified, or to terminate the Agreement. Remuneration claims of 360dialog during the suspension period remain unaffected. Furthermore, 360dialog shall be entitled to claim late payment interest in accordance with applicable laws.
- 3.6. Where the parties have agreed that third party costs will be passed on to Partner directly, price changes of such third parties will be passed on to Partner upon their effective date.
- 3.7. Each Party shall be responsible for and pay its own income taxes, sales and use taxes, value-added taxes, and any other taxes, license or registration fees, duties, and other similar assessments or charges levied or imposed by any jurisdiction as a result of the execution of this Agreement, the performance of any obligations under this Agreement or the transfer of any

property, rights or any other grant under the terms of this Agreement.

4. Access to Administration Backend

- 4.1. Partner may access the Administration Backend for the purposes of this Agreement and for the term of this Agreement. Partner shall not access the Administration Backend in any way that may disturb the provision of the Administration Backend and shall not download, alter, reverse engineer, reproduce or distribute the Administration Backend.
- 4.2. Partner is not authorized to create accounts on behalf of clients. Each client must be able to use their own login credentials to manage their 360dialog/WhatsApp account in 360 client hub.
- 4.3. Price and Service Levels regarding the access to the Administration Backend are set forth in Schedule A.

5. No Representations

- 5.1. WABS Services will be rendered directly to the Business End Customers. Both Parties are aware that for this purpose the Business End Customer and 360dialog will enter into a direct contractual relationship.
- 5.2. 360dialog shall not reject any Business End Customer (Client) by Partner without good reason. Such a good reason shall always exist in case the Business Customer is not eligible to receive WhatsApp Business Services according to the Terms and Conditions or any respective decision by Meta or any other competent party.
- 5.3. Neither Party shall have the right to represent the other Party, act on behalf or make any representations on behalf of the other Party.

6. Incapability

- 6.1. Both Parties are aware that Meta may at any time revoke 360dialog's status as a BSP or to distribute the WABS or otherwise restrict or terminate 360dialog's ability to fulfil this Agreement.

7. Confidentiality

- 7.1. The Parties agree not to disclose the terms and conditions of this Agreement to any third party without the respective other Party's prior written consent unless required by law.
- 7.2. By signing this Agreement Partner agrees to conclude 360dialogs [DPA](#).

8. No ISV or Client ISV

8.1. Partner may not act as Client ISV without prior written consent by Meta via a fully signed and executed contract, mediated by 360dialog. Should Partner wish to become a Client ISV or Meta requires Partner to apply, the respective application must be submitted to Meta via 360dialog. Approval of such application is in the sole discretion of Meta. In case of approval, Partner will have to sign a separate agreement with Meta. The current Meta ISV Terms are available on request.

9. Term and Termination

- 9.1. This Agreement is effective from the date the Parties have signed the document (“Effective Date”) and will continue for an initial term of 24 months (“Term”). It renews for additional one (1) year terms unless terminated by either Party with three (3) months’ notice to the end of the Term or any renewal term.
- 9.2. With the signing of this agreement and its effective date all previous contractual relationships of similar nature between Partner and 360dialog will be terminated and only this agreement applies.
- 9.3. 360dialog reserves the right to suspend or terminate this Agreement at any time, (i) if Meta revokes the status of 360dialog as a BSP; or (ii) at the request of Meta such requests being at the discretion of Meta; or (iii) if due to a breach or repeated breaches by Partner or its clients of the applicable terms the status of 360dialog is at risk; (iv) payment delays of more than 30 days.

10. Limitation of Liability

- 10.1. The liability of 360dialog is unlimited in cases of intentional or grossly negligent behavior of 360dialog, its authorized representatives and executive employees.
- 10.2. In cases of slight negligence, 360dialog shall only be liable if a Material Obligation (as defined below) was breached. “Material Obligations” means all obligations (a) whose fulfilment is essential to the proper implementation of the agreement and (b) on the fulfilment of which a contractual party is regularly able to rely. For such liability, section 10.1 shall apply accordingly.
- 10.3. The liability of 360dialog for loss of data shall be limited to those costs and efforts that a party would typically incur in connection with the recovery of

the data when having regularly and reasonably created backups of its data.

- 10.4. In cases of death, damages of a person and in cases of product liability under the German Product Liability Act, the liability of 360dialog shall only be limited by applicable law.
- 10.5. In cases of so-called Force Majeure, i.e. events beyond a Party's reasonable control which a Party cannot overcome by the exercise of reasonable diligence, the Agreement including the affected Fees will be suspended to the extent they are affected. This shall particularly apply to fires, explosions, floods, war, mutinies, blockades, embargos, and labor disputes. The hindered Party will inform the other Party accordingly without any undue delay.
- 10.6. 360dialog's maximum liability under this Agreement shall be equal to the value of all Fees paid to 360dialog in the 3 months preceding the claim.

11. Miscellaneous

- 11.1. 360dialog may at any time transfer this Agreement to any affiliated company by notifying the Partner in writing 10 (ten) business days prior to the date of such transfer.
- 11.2. This Agreement shall be governed by the laws of the Federal Republic of Germany with the UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods and conflicts-of-laws rules being excluded.
- 11.3. The place of performance and venue shall be Berlin, Germany. However, 360dialog reserves the right to any other legally admissible venue.
- 11.4. If any provision of this Agreement is held by a court of competent jurisdiction to be contrary to applicable laws, then the remaining provisions of this Agreement, if capable of substantial performance, shall remain in full force and effect.

Details and Signatures of Parties

	360dialog	TW Solutions
Managing Director/CEO	Gerrit Rode	Rafael Costa Leandro
Commercial Register No.	HRB 144188 B	Rafael Costa Leandro
VAT / TAX ID	DE815382679	
Bank Name	Commerzbank AG	
Bank Address	Potsdamer Straße 125, 10783 Berlin, Germany	
Bank Account	0396 0960 00	
IBAN	DE4812040000039609 6000	
SWIFT/BIC	COBADEFFxxx	
Phone contact	+49 30 609859530	+55 11 94734-0750
Technical contact	support@360dialog.com	
Finance contact	finance@360dialog.com	compras@twsolutions.com.br
Sales Contact	carlos.zavala@360dialog.com	

360dialog GmbH**TW Solutions**

Date: 2023-05-31

Date: 2023-05-30

Signature:

Signature:

*Gerrit Rode**Rafael Costa Leandro*

Name: Gerrit Rode

Title: Managing Director

Name: Rafael Costa Leandro

Attachments

Title: CEO

Schedule A: License Pricing for Partners

Schedule B: WhatsApp Costs

Schedule A - License Pricing for Partners

Software License – Definition, Term, Start Date

- a. One (1) License can be used for administering one (1) WhatsApp Business Account number.
- b. The Term per License starts when the WhatsApp Business API client stack (API client) has been set up by 360dialog. Each License may be terminated by either Party to the end of a calendar month by giving 30 days prior notice in text form (e-mail or online cancellation form), counted from the end of the current term.
- c. License fees will be billed based on calendar month. If a License is valid only for a fraction of a month, it will be billed only pro rata depending on the days since the API client has been set up by 360dialog.
- d. Each contract entitles the partner to one (1) free account, the phone number of which must be shared upon registration in order for the discount to be applied.

Standard Pricing

The contract price applies only to standard accounts. Other types of accounts we offer have to be consulted individually.

Monthly software licenses purchased by Partner	Price per software license
Regular Fee (Single WaBa Core, incl. 5GB storage* or Meta hosted Cloud API, SLA:98)	25 USD /month
Premium Fee (Single WaBa Core, incl. 5GB storage*, or Meta hosted Cloud Api, SLA: 99)	49 USD /month

* When 5 GB of storage space is exceeded, 360dialog reserves the right to charge for additional storage upon prior written notice to the Partner at least 30 days prior to the date of such charge.

WhatsApp Usage Costs

WhatsApp Usage Costs, conversations, are charged as of Meta's WhatsApp price list stated under <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing>
All WhatsApp costs are subject to prepayment as explained in Schedule B.

Payment terms for all Options

All licence fees will be invoiced at the beginning of the corresponding month.	
Invoices are due after 7 days	
Accepted payment methods are: VISA/MasterCard, PayPal, SEPA/SWIFT	

Administration Backend Service Levels

360dialog will ensure an availability of the Administration Backend for at least 98% of the time in each year during the Term, excluding any planned and maintenance time or Force Majeure.

Administration Backend Access Pricing

Access to the Tools is free.

Schedule B - WhatsApp Cost

360dialog charges Partner the cost detailed on the official Meta pricing page. At the time of the signing of this Agreement, these costs include:

Costs for conversations, either user-initiated or business-initiated as described under the following link: <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing>

No additional surcharges are added from 360dialog. To offer such service without adding extra charges, WhatsApp costs must be prepaid by Partner.

Prepayment of WhatsApp Costs – terms for all options

All WhatsApp conversation fees will have no margin and will be invoiced at the beginning of the following month with an invoice due date of 7 days.

Prepayment is required to cover the estimated fees for all WhatsApp costs under this contract for at least one (1) month. The prepayment is updated monthly and is calculated based on the WhatsApp costs from last month rounded to the next 100.

The amount can be paid and deducted to the conversation fees invoice every month **or** be paid as a deposit once and reviewed every quarter.

Longer payment terms could be available only if a margin is added to the WhatsApp conversation fees. These will be provided by the finance team upon request.

Invoicing WhatsApp Costs

An invoice is issued at the end of each month. If applicable, it will be balancing the actual usage against the existing prepaid credit plus charging a new prepayment for the next month.

Payment processing fee

The following payment processing fee apply on WhatsApp costs invoices only

- For wire transfer: 0% no fee
- For credit card payments: 4% fee
- For PayPal: 6% fee

Signature Certificate

Reference number: M3ECS-MMOQK-VLQR6-XCMTL

Signer

Timestamp

Signature

Rafael Costa Leandro

Email: compras@twsolutions.com.br

Sent: 30 May 2023 07:43:17 UTC
Viewed: 30 May 2023 14:07:58 UTC
Signed: 30 May 2023 14:09:39 UTC

Rafael Costa Leandro

Recipient Verification:

✓ Email verified 30 May 2023 14:07:58 UTC

IP address: 45.4.76.254
Location: Guarulhos, Brazil

Gerrit Rode

Email: gerrit.rode@360dialog.com

Sent: 30 May 2023 07:43:17 UTC
Viewed: 31 May 2023 19:13:47 UTC
Signed: 31 May 2023 19:14:06 UTC

Gerrit Rode

Recipient Verification:

✓ Email verified 31 May 2023 19:13:47 UTC

IP address: 77.6.100.54
Location: Hamburg, Germany

Document completed by all parties on:

31 May 2023 19:14:06 UTC

Page 1 of 1



Signed with PandaDoc

PandaDoc is a document workflow and certified eSignature solution trusted by 40,000+ companies worldwide.





ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

À TW SOLUTIONS TELECOMUNICAÇÕES LTDA - CNPJ nº 23.323.113/0001-23

REF: ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

A empresa **RECEPCAO VIRTUAL SERVICOS ADMINISTRATIVOS LTDA**, CNPJ **45.211.952/0001-92**, através de sua representante legal **atesta**, para todos os fins de direito, que a empresa **TW SOLUTIONS TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, estabelecida na **AVENIDA EMÍLIO RIBAS ,1056 - JARDIM TIJUCO – GUARULHOS – SP - CEP: 07020-010**, CNPJ **23.323.113/0001-23**, possui CONTRATO VIGENTE como nossa fornecedora de serviços em **Prestação de serviços de plataforma OmniSmart, Chatbot integrado Whatsapp Business API Oficial**, conforme abaixo relacionados, com vigência de **10/06/2022** pelo prazo de **24 meses prorrogáveis**. A referida empresa cumpriu sempre e pontualmente com as obrigações assumidas, no tocante aos serviços solicitados, pelo que declaramos estar apta a cumprir com o objeto contratado, nada tendo que a desabone.

QTDE	ITEM
150	AGENTES OMNICHANNEL
150	RAMAIS PABX VIRTUAL
10	CANAIS VOZ ILIMITADO
50	SOFTPHONE ADM
50	APARELHO IP EM LOCAÇÃO
06	DID's TELEFÔNICOS
01	CANAL WHATSAPP OFICIAL
600.000	MENSAGENS ATIVAS E RECEPTIVAS
1	TRONCO SIP – 30 SIMULTÂNEAS

Sem mais para o momento, por ser verdade firmo o presente.

Documento assinado digitalmente
gov.br VERONICA APARECIDA GUIMARAES
Data: 15/01/2024 18:03:28-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Guarulhos, 15 de Janeiro de 2024.

VERONICA APARECIDA GUIMARAES

Representante Legal

CPF: 334.754.518-40 – RG: 34.702.586-9 SSP/SP



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

TW SOLUTIONS TELECOMUNICAÇÕES LTDA

CNPJ nº 23.323.113/0001-23

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA OMNISMART

A empresa LIVENOTE SERVICOS DE TELEATENDIMENTO LTDA, CNPJ 97.526.644/0001-50, através de sua representante legal atesta, para todos os fins de direito, que a empresa TW SOLUTIONS TELECOMUNICAÇÕES LTDA, situada à AVENIDA EMÍLIO RIBAS ,1056 - JARDIM TIJUCO – GUARULHOS – SP - CEP: 07020-010, CNPJ 23.323.113/0001-23, possui CONTRATO como nossa fornecedora de serviços em Prestação de serviços de plataforma **OmniSmart**, Chatbot para ser utilizado no Whatsapp Business API Oficial, Facebook, Instagram, Telegram, E-mail, Webchat, entre outras funcionalidades com telefonia STFC, SAC, Televendas e Cobranças com vigência de 10/02/2024 pelo prazo de 12 meses prorrogáveis.

As ferramentas possui a funcionalidade de permitir aos usuarios a visualização do historico completo de atendimentos, independentemente do canal utilizado ou do atendente responsável, proporcionando uma visão integrada e abrangente em formato 360°.

A referida empresa cumpriu sempre e pontualmente com as obrigações assumidas, no tocante aos serviços solicitados, pelo que declaramos estar apta a cumprir com o objeto contratado, nada tendo que a desabone.

QTDE	ITEM
60	AGENTES OMNICHANNEL
60	RAMAIS PABX VIRTUAL
5	CANAIS VOZ ILIMITADO
10	SOFTPHONE ADM
40	DID's TELEFÔNICOS
40	CANAL WHATSAPP BUSINESS OFICIAL
1.200.000,00	MENSAGENS ATIVAS E RECEPTIVAS MENSAIS SOB DEMANDA
20	AGENTES SAC
10	TELEVENDAS
10	COBRANÇAS

Sem mais para o momento, por ser verdade firmo o presente.



Guarulhos, 10 de Fevereiro de 2025.

ERIC PAÇO

Representante Legal

CPF: 176.633.678-71

R PANCAS, 47 - Carandiru - São Paulo- SP, 02067-008

Fale Conosco: 0800 777 9014

<https://www.livenote.com.br/>

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

O Serviço Social da Indústria – SESI/PR, Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI/PR, Federação das Indústrias do Estado do Paraná - FIEP e o Instituto Euvaldo Lodi – IEL/PR, todos do Departamento Regional do Paraná, adiante designado(s) simplesmente **SESI/SENAI/FIEP/IEL**, com sede na Avenida Cândido de Abreu, nº 200, Centro Cívico, Curitiba/PR, está(ão) promovendo o **PROCESSO DE SELEÇÃO COM DISPUTA, NA FORMA ABERTA**, com adoção do **critério econômico por MENOR PREÇO POR LOTE** conforme seu Regulamento para Contratação e Alienação (RCA) devidamente publicado no site do Departamento Nacional em 19/06/2023 (link: <https://www.portaldaindustria.com.br/senai/canais/transparencia/estrutura-competencias-e-legislacao/legislacao/>) e aprovado nas Resoluções nº 14/2023 e 53/2023 do SENAI e do SESI, respectivamente, e com observância às condições estabelecidas neste Chamamento Público e seus anexos.

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

- 1.1. O Chamamento Público será realizado no formato eletrônico, em reunião pública à distância, por meio da *INTERNET*, mediante condições de segurança (criptografia e autenticação) em todas as suas fases.
- 1.2. O sistema eletrônico de disputa a ser utilizado neste Chamamento Público é o **Bolsa Nacional de Compras – BNC**, constante na página eletrônica <https://bnccompras.com/Home/Login>.
- 1.3. Todos os documentos referentes a este processo de seleção com disputa serão divulgados no site do **Sistema FIEP**, disponível em <https://portaldecompras.sistemafiep.org.br/>.
- 1.4. **DATA INICIAL DE PROPOSTAS**: a partir do dia **28/08/2024**.
- 1.5. **DATA FINAL DAS PROPOSTAS**: até às **08h30min**, do dia **05/09/2024**.
- 1.6. **ABERTURA DA REUNIÃO PÚBLICA**: às **09h** do dia **05/09/2024**.
- 1.7. Os trabalhos serão conduzidos pela Comissão de Compras do **SESI e SENAI**, mediante inserção e monitoramento dos dados gerados ou transferidos no sistema eletrônico de disputa <https://bnccompras.com/Home/Login>.
- 1.8. O encerramento da fase de lances pela Comissão de Compras ocorrerá quando se verificar que não há mais disputa efetiva entre os participantes, momento a partir do qual terá início o tempo para encerramento da reunião.
- 1.9. Todas as referências de tempo neste Chamamento Público, no Aviso e durante a Reunião Pública, **observarão obrigatoriamente o horário de Brasília/DF** e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao Chamamento Público.

2. OBJETO

- 2.1. A presente seleção com disputa tem por objeto a/o **CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMNICHANNEL FORMADA CONJUNTO DE FERRAMENTAS, SISTEMAS E SERVIÇOS INTEGRADOS A SEREM UTILIZADOS PARA ATENDER AS NECESSIDADES DE CONTATOS COM OS CLIENTES, FORNECEDORES, COLABORADORES E COMUNIDADE, A SEREM FORNECIDOS PELA CONTRATADA EM NUVEM NO MODELO DE SOFTWARE COMO SERVIÇO (SAAS). AO SISTEMA FIEP**, descritos no **ANEXO I**.

3. CREDENCIAMENTO

- 3.1. Poderão participar deste processo de seleção as empresas do ramo pertinente ao objeto que atenderem todas as exigências constantes neste Chamamento Público, e seus anexos, e que obtiverem credenciamento junto ao sistema eletrônico de disputa, <https://bnccompras.com/Home/Login>, conforme **item 3.2**.

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- 3.2. Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar da reunião pública de disputa deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis). As solicitações de credenciamento no sistema eletrônico de disputa devem ser obtidas por meio do Sistema BNC - [Cadastro de Participante - BNC \(bnccompras.com\)](http://bnccompras.com).
- 3.3. Os participantes ou seus representantes legais deverão estar previamente credenciados na plataforma BNC, conforme instruções fornecidas pela provedora do sistema, no prazo **de até 24 (vinte e quatro) horas** antes da data de realização da reunião pública.
- 3.4. É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por representante.
- 3.5. O credenciamento do participante e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica responsabilidade legal pelos atos praticados e presunção de sua capacidade técnica e jurídica para realização das transações inerentes à seleção com disputa na forma aberta.
- 3.6. Caso ocorra falha no provedor de internet dos proponentes, o **SESI/SENAI/FIEP/IEL** não se responsabilizará.
- 3.7. O mesmo representante não poderá participar ou ser credenciado em um mesmo item/lote por mais de uma empresa proponente.
- 3.8. Não poderão participar direta ou indiretamente deste processo de seleção:
- 3.8.1. Empresas em estado de falência, em processo de concurso de credores, de dissolução ou liquidação;
- 3.8.2. Empresas que tenham sido declaradas inidôneas ou com suspensão do direito de contratar ou participar de processos de seleção com disputa com o **SESI/SENAI/FIEP/IEL**;
- 3.8.3. Empresas declaradas inidôneas pelo Tribunal de Contas da União, nos termos do artigo 46 da Lei nº. 8.443/1992, através de consulta realizada pelo Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas no link: <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>;
- 3.8.4. Empresas que possuem em seu quadro societário, dirigente, empregado, ex-dirigente ou ex-empregado do **SESI/SENAI/FIEP/IEL** ou de quaisquer das entidades ao mesmo vinculadas, até 18 (dezoito) meses após a data de seu desligamento;
- 3.8.5. Empresas em recuperação judicial sem que tenham apresentado o Plano de Recuperação acolhido pelo Poder Judiciário.

4. CONEXÃO COM O SISTEMA

- 4.1. A participação na seleção com disputa na forma aberta dar-se-á por meio da conexão do fornecedor ao Sistema Eletrônico, mediante a inserção da senha privativa e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do referido sistema.
- 4.2. A empresa participante assume como firmes e verdadeiras a(s) proposta(s) apresentada(s) e os lances.
- 4.3. Até o encerramento do acolhimento das propostas os participantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.
- 4.4. Caberá ao participante acompanhar as operações no Sistema Eletrônico durante a reunião pública da seleção com disputa na forma aberta, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda do negócio diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 4.5. No caso de desconexão da Comissão de Compras no decorrer da etapa de lances, se o sistema estiver acessível aos fornecedores, os lances continuarão sendo recebidos sem prejuízo dos atos realizados.
- 4.5.1. Quando a desconexão da Comissão persistir por tempo superior a 20 (vinte) minutos, a reunião da

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

seleção de compras, na forma aberta, no formato eletrônico, **para os lotes/itens não iniciados na disputa**, será suspensa pela comissão e reiniciada somente após a comunicação aos fornecedores, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

4.5.2. Caso a Comissão de Compras verifique transtornos ou impedimentos ao bom andamento da etapa competitiva do processo de seleção, a reunião pública poderá ser suspensa.

5. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA ELETRÔNICA DE PREÇOS

5.1. O participante deverá realizar o registro da proposta exclusivamente por meio do sistema eletrônico, em campo próprio até finalização do prazo para registro da proposta, indicado no **item 1.5**.

5.2. O participante deverá digitar sua proposta (preço) no sistema eletrônico de disputa, <https://bnccompras.com/Home/Login>.

5.3. O valor da proposta a ser encaminhado eletronicamente para o sistema deverá ser o previsto no critério de julgamento indicado no **item 7** do **ANEXO II**.

5.4. A classificação de apenas uma proposta de preços não inviabilizará a realização da fase de lances no sistema.

5.5. O prazo para acolhimento das propostas estará previsto no **item 1.5**.

5.6. O preço cotado deverá estar expresso em moeda nacional, por valores fixos e irrealizáveis, nele embutidos os tributos municipais, estaduais e federais, taxas, emolumentos e demais encargos incidentes, inclusive a utilização de transporte(s)/frete(s) necessário ao alcance da realização do objeto do certame.

5.7. A proposta deverá ter como prazo de validade mínimo o estabelecido no **ANEXO II**, contado da data de sua apresentação.

5.8. A apresentação da proposta será considerada como evidência de que a proponente:

5.8.1. Examinou e tem pleno conhecimento de todos os documentos que instruem este Chamamento Público;

5.8.2. Aceita as cláusulas e condições deste Chamamento Público, bem como eventuais retificações, esclarecimentos ou outros atos complementares ao processo de seleção;

5.8.3. Tem condições e compromete-se a fornecer o objeto deste Chamamento Público pelo valor e prazo constantes de sua proposta;

5.8.4. Tomou conhecimento dos dispositivos constantes do Regulamento para Contratação e Alienação (RCA) publicado no site <https://portaldecompras.sistemafiep.org.br/> aceitando-os de forma integral e irretratável.

5.9. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências deste Chamamento Público e Anexos, sejam omissas ou apresentarem irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento ou o regular andamento do futuro contrato, e, ainda, as que apresentem valores unitários simbólicos ou irrisórios, de valor zero, excessivos ou manifestamente inexequíveis no seu todo.

6. PROCEDIMENTOS DA REUNIÃO PÚBLICA

6.1. A partir do horário previsto nas **Disposições Preliminares** deste Chamamento Público, a reunião pública terá início com a divulgação das propostas de preços recebidas. O sistema ordenará as propostas classificadas pela Comissão de Compras, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

6.2. Não serão admitidos novos participantes após finalizado o prazo para acolhimento das propostas previsto no **item 1.5**.

6.3. A Comissão de Compras poderá suspender neste momento a reunião pública para envio das propostas

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- comerciais para parecer técnico, onde a decisão será publicada no site do Sistema FIEP - <https://portaldecompras.sistemafiep.org.br/>, indicando data e horário da continuidade do processo de seleção.
- 6.4.** Os proponentes deverão estar conectados ao sistema para participarem da etapa de lances, devendo encaminhar os lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico e poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado.
- 6.5.** O participante poderá encaminhar lance com valor superior ao menor lance registrado, desde que seja inferior ao seu último lance ofertado e diferente de qualquer lance válido para o lote/item.
- 6.6.** Durante a reunião pública, os participantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, **VEDADA A IDENTIFICAÇÃO DO PARTICIPANTE.**
- 6.7.** Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro no sistema.
- 6.8.** O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances deverá obedecer ao valor previsto no **item 2 do ANEXO II.**
- 6.9.** Quando houver um único participante ou uma única proposta válida, caberá à Comissão de Compras, verificar a aceitabilidade do(s) preço(s) ofertado(s).
- 6.10.** Finalizado o tempo regular previsto para encerramento etapa de lances, o sistema eletrônico prorrogará automaticamente sua duração por 02 (dois) minutos a partir do registro do último lance e encerrará por definitivo, caso não haja mais o registro de nenhum lance.
- 6.11.** Encerrada a etapa de lances, a Comissão de Compras poderá negociar com o autor da melhor oferta, com vistas a redução de preço. Após a negociação, se houver, a Comissão de Compras examinará a aceitabilidade do preço, registrando o valor negociado.
- 6.12.** O sistema informará a proposta de menor preço e a decisão pela Comissão de Compras acerca da aceitação do lance de menor valor.
- 6.13.** A proposta apresentada terá que refletir preços equivalentes aos praticados no mercado.
- 6.14.** Considerar-se-á inexequível a proposta abaixo **de 75%** do valor estimado para a contratação do objeto deste chamamento (ou seja, propostas com mais de **25%** de desconto), salvo se justificado e comprovado pelo participante a exequibilidade da proposta por meio de apresentação de documentos, nos termos do art. 11, § 4º
- 6.15.** Havendo indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, nos termos do art. 11, § 5º do RCA, para efeito de comprovação de sua exequibilidade, podendo-se adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:
- 6.15.1.** Questionamentos junto ao proponente para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexequibilidade;
- 6.15.2.** Pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas;
- 6.15.3.** Verificação de outros contratos que o proponente mantenha com outras Instituições;
- 6.15.4.** Pesquisa de preço com fornecedores dos insumos utilizados, tais como: revendedores de suprimentos e fabricantes;
- 6.15.5.** Verificação de notas fiscais dos produtos/serviços adquiridos/executados pelo proponente;
- 6.15.6.** Demais verificações que porventura se fizerem necessárias.
- 6.16.** Será desclassificada a proposta que, após as diligências, não corrigir ou justificar eventuais irregularidades apontadas pela Comissão de Compras no prazo determinado.
- 6.17.** A adequação da proposta na forma dos itens anteriores não poderá acarretar majoração de seu valor global.

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

7. PROCEDIMENTO DA QUALIFICAÇÃO

- 7.1. Finalizada a fase de negociação, iniciar-se-á a fase de qualificação, quando a arrematante deverá enviar pelo sistema, em campo próprio, em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o término da reunião pública, a documentação do arrematante, indicada no item 8 deste Chamamento Público e a proposta assinada, atualizada e definitiva, deduzido o mesmo desconto ofertado na fase de lances, sendo que o preço definitivo deverá ser o último registrado no sistema.**
- 7.2.** Serão aceitos documentos assinados digitalmente através da estrutura de chave pública, juntamente com a declaração de serviço de autenticação digital ou documento correlato, desde que possibilitem a Comissão de Compras a realizar sua verificação de autenticidade.
- 7.3.** Havendo dúvida quanto aos documentos apresentados, poderá ser solicitado que a participante apresente, no prazo estabelecido pela Comissão de Compras, os documentos originais de qualificação, podendo ser cópia autenticada ou cópia simples, desde que acompanhados dos originais para análise da Comissão.
- 7.4.** A Comissão de Compras efetuará a consulta das empresas em cumprimento de penalidade de suspensão do direito de contratar ou participar de processos de seleção com disputa, imposta pelo **SESI/SENAI/FIEP/IEL** e declarada inidônea pelo Tribunal de Contas da União, nos termos do artigo 46 da Lei nº. 8.443/1992, através de consulta realizada pelo Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas no link <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>. Em constando dos referidos cadastros, a(s) proponente(s) será(ão) considerada(s) desclassificada(s) na disputa.
- 7.5.** Recebidos os documentos de qualificação no prazo indicado, a Comissão de Compras fará a análise de acordo com critério de aceitabilidade previsto no Chamamento Público.
- 7.6.** Se a empresa que apresentou o menor preço for inapta ou descumprir qualquer outra exigência do Chamamento Público, caberá à Comissão de Compras convocar o autor do segundo menor lance e, se necessário, observada a ordem crescente de preço, os autores dos demais lances, desde que atendam ao critério de aceitabilidade, estabelecido neste Chamamento Público.
- 7.7.** O participante devidamente qualificado será declarado vencedor, abrindo-se o prazo de reconsideração conforme **item 11** do Chamamento Público.
- 7.8.** Finalizada a fase de reconsideração, a Comissão de Compras encaminhará o processo à autoridade competente para a declaração do resultado da disputa.
- 7.9.** As decisões da Comissão de Compras serão comunicadas durante a reunião pública e lavradas em ata a ser gerada pelo sistema após a finalização dos trabalhos do processo de seleção com disputa na forma aberta. O resultado da seleção com disputa será divulgado no site do Sistema FIEP, disponível em <https://portaldecompras.sistemafiep.org.br/>.

8. DOCUMENTOS DE QUALIFICAÇÃO

- 8.1.** Os documentos de qualificação inseridos no sistema eletrônico de disputa (<https://bnccompras.com/Home/Login>) serão verificados, conforme abaixo:
- 8.1.1. QUALIFICAÇÃO JURÍDICA**
- a)** Registro Comercial, no caso de empresa individual.
 - b)** Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores. **No caso do ato constitutivo, estatuto ou do contrato social**

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

terem sofrido alterações, essas deverão ser apresentadas, ao menos que os referidos documentos sejam consolidados.

- c) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício.

8.1.2. QUALIFICAÇÃO FISCAL E TRABALHISTA

- a) Comprovante de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ, contemplando atividades econômicas relacionadas ao objeto do Chamamento Público.
- b) Certidão Negativa Conjunta expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União, por ela administrados, no âmbito de suas competências, conforme Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 2 de outubro de 2014 e Portaria 358/2014 do Ministério da Fazenda. Esta Certidão compreende também as contribuições previdenciárias.
- c) Certidão Negativa Estadual. Caso a proponente seja inscrita na Fazenda Estadual, esta deverá contemplar também o **ICMS**.
- d) Certidão Negativa Municipal compreendendo **ISS-QN**, da participante, se for inscrita na Fazenda Municipal.
- e) Para empresas sediadas em Brasília, DF, Certidão Negativa da Secretaria da Fazenda e Planejamento do Governo do Distrito Federal, em substituição aos documentos exigidos alíneas “c” e “d” acima.
- f) Certidão de Regularidade do FGTS (CRF).
- g) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

8.1.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA - FINANCEIRA

- a) Certidão negativa de pedidos de falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida por distribuidor judicial localizado na Cidade sede da empresa proponente, emitida com antecedência máxima de **60 (sessenta) dias corridos** da data de apresentação da proposta/abertura do certame, incluído o dia da emissão da Certidão.
- b) Balanço Patrimonial e Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) do último exercício social exigível, devidamente registrado, ou balanço de abertura no caso de empresa recém-constituída, que comprovem a situação financeira, devidamente assinado pelo responsável legal da empresa e por contador habilitado. As respectivas demonstrações contábeis e financeiras deverão estar acompanhadas do Termo de Abertura e Encerramento do Livro Diário do exercício correspondente, devidamente registrado no órgão competente. Para aquelas empresas com obrigatoriedade ou adesão voluntária de entrega do SPED, será aceito o Recibo de Entrega de Escrituração Contábil Digital, acompanhado do Termo de Abertura e Encerramento e das Demonstrações Contábeis e Financeiras do último exercício social geradas a partir do próprio SPED, devidamente assinadas digitalmente pelo representante legal da empresa e contador, bem como apresentar a comprovação de Situação do Arquivo da Escrituração, gerado a partir do próprio SPED, referente ao exercício apresentado.
- c) A situação financeira será avaliada pelos Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), iguais ou superiores a 1,0 (um inteiro), resultantes da aplicação das seguintes fórmulas:

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

***As fórmulas deverão estar devidamente aplicadas em memorial de cálculos anexado ao Balanço, devidamente assinado pelo Contador da empresa.**

LG = ATIVO CIRCULANTE + REALIZÁVEL A LONGO PRAZO
PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO

SG = ATIVO TOTAL
PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO

LC = ATIVO CIRCULANTE
PASSIVO CIRCULANTE

Os participantes deverão comprovar patrimônio líquido não **inferior a 10% (dez por cento) do valor estimado referente ao objeto/lote da contratação**, quando qualquer dos índices Liquidez Geral, Liquidez Corrente e Solvência Geral for **menor que 1,0 (um inteiro)**.

*Caso a participante opte por apresentar o SPED, que é documento autenticado em seus próprios termos, não será necessária a assinatura de responsável legal ou contador habilitado.

8.1.4. DECLARAÇÕES COMPLEMENTARES PARA QUALIFICAÇÃO

- a) Declaração da proponente, conforme modelo do [ANEXO III](#), obrigatoriamente em papel timbrado da empresa ou com carimbo contendo o CNPJ, assinada pelo representante legal ou constituído por instrumento de mandato para tal função.
- b) Declaração subscrita pelo representante legal da participante afirmando, sob as penas da lei, que a empresa “TEM CIÊNCIA SOBRE LEIS ANTICORRUPÇÃO, CONDIÇÕES DE TRABALHO E CÓDIGO DE CONDUTA”, conforme modelo constante do [ANEXO IV](#).

8.1.5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- a) Demais documentos complementares relacionados no [ANEXO II](#).

8.2. Serão aceitos documentos assinados digitalmente por meio da estrutura de chave pública, juntamente com a declaração de serviço de autenticação digital ou documento correlato, desde que possibilitem a Comissão de Compras a realizar sua verificação de autenticidade.

8.3. As certidões apresentadas deverão estar em condições de aceitabilidade quanto ao “prazo de validade”. Caso as validades das certidões não estejam expressas, será considerado o prazo de validade de 60 (sessenta) dias corridos, incluído o dia da emissão da certidão.

8.4. Os documentos de que trata o **item 8.1** devem ser da unidade da proponente, que efetivamente realizará o objeto do Chamamento Público, seja sua matriz ou filial, exceto no que respeita ao documento descrito no item **8.1.2** “b”.

8.5. A empresa que não apresentar a documentação exigida neste Chamamento Público no prazo previsto no **item 7.1** e que não atender as condições previstas no **item 8.1** será considerada inapta.

9. PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS DO CHAMAMENTO PÚBLICO

9.1. Sob pena de decadência do direito, no prazo de 02 (dois) dias úteis anteriores à data fixada para reunião pública (consideradas horas úteis das 08h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira), qualquer pessoa, poderá solicitar esclarecimento através do sistema eletrônico de disputa, <https://bnccompras.com/Home/Login>, em campo

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

próprio disponibilizado na plataforma.

- 9.2.** Caberá à Comissão de Compras decidir sobre o pedido de esclarecimentos do Chamamento Público, conforme prazo previsto no **item 6** do [ANEXO II](#), contado de seu recebimento.
- 9.3.** Acolhido o pedido de esclarecimento contra o ato convocatório, feitos os ajustes necessários e se a eventual alteração do Chamamento Público vier a afetar a formulação das propostas, será designada nova data para a realização do presente processo de seleção com disputa, mediante comunicação no site <https://portaldecompras.sistemafiep.org.br/>.
- 9.4.** As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão partes integrantes deste Chamamento Público.

10. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

- 10.1.** Será considerada vencedora a proposta que atender às exigências deste Chamamento Público e atender ao critério de julgamento estipulado no [ANEXO II](#).
- 10.2.** A Comissão de Compras, a qualquer tempo e a seu critério, poderá efetuar diligências, solicitando das proponentes, esclarecimentos e/ou informações complementares, apresentação de *portfolios*, prospectos, amostras etc., do(s) produto(s) cotado para melhor avaliação ou teste, antes da definição do julgamento deste chamamento público.
- 10.3.** Poderá a Comissão de Compras realizar diligência para averiguar a veracidade, existência ou validade de documento quando julgar necessária.
- 10.4.** O empate, entre dois ou mais proponentes ocorrerá quando houver igualdade de preços entre as propostas eletrônicas e quando não houver lances para o desempate ou quando lances iguais e ao mesmo tempo forem registrados no sistema. Nestes casos, o sistema prorrogará automaticamente a fase de lances por mais 5 (cinco) minutos para desempate. Se mesmo assim continuarem empatadas, o sistema realizará um sorteio entre as proponentes para promover o desempate.
- 10.5.** Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sujeitando-se o proponente desistente às penalidades estabelecidas neste Chamamento Público.
- 10.6.** Será admitido apenas 01 (um) proponente vencedor para o objeto licitado, atendendo-se ao critério de julgamento estipulado no [ANEXO II](#).
- 10.7.** Omissões ou desatendimento a exigências consideradas eminentemente formais, que sejam irrelevantes para o entendimento da proposta, não acarretarão a desclassificação da proposta, desde que não causem prejuízo para o **SESI/SENAI/FIAP/IEL** e nem firam os direitos dos demais proponentes.

11. PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO

- 11.1.** Declarado o vencedor, qualquer participante poderá, de forma motivada, via campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de reconsideração, no prazo máximo de até **24 (vinte e quatro) horas, a contar da publicação da decisão**.
- 11.2.** Manifestada a intenção de reconsideração, no prazo estabelecido acima, o(s) participante(s) deverão apresentar as razões das reconsiderações no prazo de **02 (dois) dias úteis**, com efeito suspensivo, via sistema, em documento de formato PDF, devidamente datado e assinado pelo representante legal, acompanhado da comprovação da representação legal, até às 18h do segundo dia útil.
- 11.3.** Após a publicação da reconsideração no site do Sistema FIEP - <https://portaldecompras.sistemafiep.org.br/>, ficam as demais participantes, desde logo, intimadas para, querendo, manifestar-se em igual prazo, sendo-lhes

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

- 11.4.** Caso o proponente não apresente intenção de reconsideração via sistema eletrônico de disputas, (<https://bnccompras.com/Home/Login>), no prazo estabelecido no **item 11.1**, entende-se que o proponente renunciou ao direito de ingressar com a reconsideração.
- 11.5.** A Comissão de Compras analisará a intenção de reconsideração, podendo acatá-la ou não, devendo para tal justificar sua decisão.
- 11.6.** Não serão aceitas reconsiderações com intuito meramente protelatório. As reconsiderações terão efeito suspensivo.
- 11.7.** As reconsiderações serão julgadas pela Comissão de Compras no prazo de até **10 (dez) dias úteis** - salvo motivos que justifiquem a sua prorrogação - contados da data final para sua interposição.
- 11.8.** O acolhimento da reconsideração importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

12. RESULTADO FINAL

- 12.1.** O resultado deste processo de seleção será publicado no site <https://portaldecompras.sistemafiep.org.br/> e no sistema eletrônico de disputas, <https://bnccompras.com/Home/Login>.

13. PRAZO E LOCAL DE ENTREGA

- 13.1.** Ficam estabelecidos no **ANEXO II** o prazo e o local para a entrega do(s) produto(s) / prestação do(s) serviço(s).

14. PAGAMENTO

- 14.1.** O pagamento será realizado no prazo e condições especificadas no **item 08** do **ANEXO II** a contar da data de conclusão da entrega do(s) produto(s) ou execução dos serviços, mediante apresentação de Nota Fiscal/Fatura correspondente e após a aprovação do(s) produto(s), pela Fiscalização do **SESI/SENAI/FIAP/IEL**.
- 14.2.** Fica expressamente vedada ao vencedor da seleção com disputa, a negociação de faturas ou títulos de crédito decorrentes deste certame, com instituições financeiras ou *factorings*.
- 14.3.** O faturamento deverá ser feito para o **SESI/SENAI/FIAP/IEL**, conforme dados constantes do **ANEXO II**.
- 14.4.** A aprovação do(s) produto(s) dependerá de avaliação, que será efetuada após o processo de conferência, sendo que a assinatura do comprovante da conclusão da entrega do(s) produto(s) não implica na sua aprovação.

15. FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

- 15.1.** A formalização do instrumento contratual se dará conforme informado no **ANEXO II**.
- 15.2.** A recusa da empresa em assinar o instrumento de contratação, ou não o aceitar dentro de **02 (dois) dias úteis** contados da data de recebimento da notificação, sem justificativa por escrito, ou com justificativa não aceita, sujeitará às penalidades previstas neste Chamamento Público.
- 15.3.** É expressamente proibida a subcontratação do objeto a empresa que tenha participado do procedimento de seleção com disputa ou a empresa proibida de contratar com o **SESI/SENAI/FIAP/IEL**.
- 15.4.** Não será possível a subcontratação total do objeto deste processo de seleção.
- 15.5.** A subcontratação parcial dependerá de pedido expresso motivado da contratada e da prévia autorização pelo SESI/SENAI/FIAP/IEL ou SESI/SENAI.
- 15.6.** Para que seja firmada a contratação é obrigatório o cadastro no Portal do Fornecedor <https://portaldofornecedor.sistemafiep.org.br/>.

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- 15.7. O contrato de prestação de serviços será preferencialmente assinado digitalmente, mediante assinatura eletrônica ou uso de certificado digital válido, emitido por autoridade certificadora credenciada pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP Brasil. ([ANEXO VII](#)).
- 15.8. O(s) representante(s) legal(is) ou procurador(es), detentor(es) de poder(eres) para firmar contrato em nome da CONTRATADA, e indicado(s) no [ANEXO VIII](#), deverá(ão) possuir assinatura eletrônica ou e-CPF.
- 15.9. A assinatura através do e-CNPJ será considerada válida desde que esteja vinculada à(s) pessoa(s) física(s) indicada(s) na cláusula de administração e representação da empresa.
- 16. ALTERAÇÃO CONTRATUAL**
- 16.1. As alterações contratuais/Ordem de Compra por acordo entre as partes constarão de termos aditivos.
- 16.2. O CONTRATADO vencedor fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem até o limite de **50% (cinquenta por cento)**, do valor global atualizado do instrumento contratual, sempre mediante a lavratura de Termo Aditivo, conforme previsto no artigo 40 do Regulamento de Contratação e Alienações do SESI e SENAI.
- 17. RESCISÃO CONTRATUAL**
- 17.1. O contrato poderá ser rescindido por mútuo acordo ou denunciado unilateralmente pelo **SESI/SENAI/FIAP/IEL** a qualquer tempo, mediante notificação prévia no prazo estipulado no **item 14** do [ANEXO II](#) ou, ainda, resolvido nos termos do artigo 474 do Código Civil Brasileiro, nas seguintes hipóteses:
- 17.1.1. Inadimplemento parcial ou total do contrato ou cumprimento irregular de seus termos;
- 17.1.2. Decretação de falência, pedido de recuperação judicial, insolvência civil, liquidação judicial ou extrajudicial ou suspensão, pelas autoridades competentes, das atividades da CONTRATADA;
- 17.1.3. Inobservância de dispositivos normativos, contratuais e do Chamamento Público;
- 17.1.4. Dissolução da empresa contratada;
- 17.1.5. A lentidão do seu cumprimento, levando o SENAI a comprovar a impossibilidade da prestação do objeto, nos prazos estipulados;
- 17.1.6. A paralisação da prestação do objeto, sem justa causa e prévia comunicação ao SENAI;
- 17.1.7. A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no Chamamento Público, no contrato ou pela fiscalização do SENAI;
- 17.1.8. O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- 17.1.9. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;
- 17.1.10. A não manutenção das condições de qualificação previstas neste Chamamento Público.
- 17.2. A rescisão provocada pela CONTRATADA em razão de seus atos, omissão ou inexecução do objeto contratual - parcial ou total - bem como em razão de descumprimento das condições estabelecidas no Chamamento, sem prejuízo das penalidades previstas no referido instrumento e no contrato, a CONTRATADA responderá por eventuais prejuízos causados ao(s) CONTRATANTE(S).
- 17.3. A rescisão contratual será regida pelo disposto no artigo 33, parágrafo único do Regulamento para Contratação e Alienação (RCA) publicado no site do SISTEMA FIEP e pelo disciplinado no presente Chamamento Público, não prejudicando a possibilidade de aplicação das sanções previstas no neste instrumento, sempre assegurada

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

a ampla defesa e o contraditório.

- 17.4.** Anteriormente à rescisão, será assegurada à CONTRATADA a possibilidade de exercer sua defesa, no prazo de 02 (dois) dias úteis (consideradas horas úteis das 08h às 18h, de segundas-feiras a sextas-feiras), contados da data de recebimento da notificação.
- 17.5.** A critério do(s) CONTRATANTE(S), todos os pedidos formalmente realizados antes da rescisão deverão ser atendidos integralmente, nas condições e prazos inicialmente estabelecidos.
- 17.6.** A rescisão unilateral, por decisão discricionária do(s) CONTRATANTE(S), independentemente de justo motivo, desde que comunicado com antecedência mínima, não ensejará a aplicação de multa, indenização ou qualquer outra penalidade, ficando a CONTRATADA, desde já, ciente quando a faculdade conferida ao(s) CONTRATANTE(S).

18. INCIDÊNCIAS FISCAIS E DEMAIS ÔNUS

- 18.1.** Dos valores devidos à **CONTRATADA** serão descontados os encargos sujeitos, por disposição legal, à retenção na fonte, nos percentuais discriminados no [ANEXO II](#), quando for o caso.

19. SANÇÕES E PENALIDADES

- 19.1.** A inexecução total ou parcial do objeto sujeitará ao CONTRATADO, garantida a prévia defesa, às seguintes penalidades: **advertência, multa, rescisão contratual e/ou suspensão do direito de contratar com o SESI/SENAI/FIEP/IEL por prazo não superior a 05 (cinco) anos**, nas formas adiante especificadas.
- 19.2.** Será cabível pena de **advertência** nos casos de não atendimento às solicitações da fiscalização do **SESI/SENAI/FIEP/IEL** e nos casos de infrações de menor gravidade.
- 19.3.** Será cabível pena de **multa**:
- 19.3.1.** Nos casos de descumprimento do prazo de execução/entrega, aplicação de multa diária de **0,33% (zero vírgula trinta e três por cento)** sobre a porção inadimplida e ensejando a critério do **SESI/SENAI/FIEP/IEL**, a rescisão contratual;
- 19.3.2.** Na hipótese de inexecução parcial, multa no percentual de **10% (dez por cento)**, sobre a porção inadimplida do valor atualizado do contrato e ensejando, a critério do **SESI/SENAI/FIEP/IEL**, a rescisão contratual;
- 19.3.3.** Em caso de inexecução total, multa no percentual de **20% (vinte por cento)** do valor atualizado do objeto contratado e ensejando, a critério do **SESI/SENAI/FIEP/IEL**, a rescisão contratual;
- 19.3.4.** Ao proponente que, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o processo de seleção, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, poderá ser aplicada a penalidade de suspensão do direito de contratar, pelo prazo máximo de 05 (cinco) anos e/ou multa até o percentual de 20% (vinte por cento) do valor da proposta apresentada.
- 19.4.** A multa poderá ser aplicada isolada ou cumulativamente com as demais sanções.
- 19.5.** Caberá a penalidade de **suspensão do direito de contratar**, pelo prazo máximo de **05 (cinco) anos**, contados a partir de sua aplicação, nos casos de **inexecução total ou parcial de que decorra rescisão contratual**, a critério do **SESI/SENAI/FIEP/IEL**.
- 19.6.** As multas e/ou outros valores decorrentes de prejuízos causados ao CONTRATANTE poderão ser descontadas

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

dos recebimentos a que a contratada tiver direito ou cobradas judicialmente, caso não haja pagamento espontâneo.

- 19.7.** As penalidades previstas no contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, tantas vezes quantas forem as irregularidades constatadas.
- 19.8.** No caso de atraso da entrega do objeto, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste instrumento, o contrato poderá ser imediatamente rescindido, a critério do CONTRATANTE. Nesta situação, poderá ser convocado outro fornecedor para execução do objeto, nos termos do Regulamento para Contratação e Alienação (RCA) do **SESI e SENAI**.
- 19.9.** Para contratações que tenham acordos de níveis de serviços previamente estabelecidos, serão observadas as condições estabelecidas no acordo, porém mantendo as penalidades por inexecução total ou parcial.
- 19.10.** Para a aplicação das penalidades aqui previstas, o CONTRATADO será notificado para apresentação de defesa, no prazo de 2 (dois) dias úteis, (consideradas horas úteis das 08h às 18h, de segundas-feiras a sextas-feiras) contados da data de recebimento da notificação.

20. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 20.1.** As partes declaram que eventuais dados pessoais que porventura venham a ser disponibilizados para a execução do objeto do presente Chamamento Público serão requeridos, utilizados e/ou tratados, estritamente para atendimento da finalidade a que se propõem, comprometendo-se as partes a adotarem as melhores práticas de governança e segurança de dados pessoais, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

21. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 21.1.** O objeto deste Chamamento Público deverá ser executado rigorosamente dentro das especificações estabelecidas neste Chamamento Público e seus Anexos, sendo que a inobservância desta condição implicará sua recusa, com a aplicação das penalidades previstas neste Chamamento Público.
- 21.2.** As proponentes deverão observar os mais altos padrões éticos durante o processo de seleção com disputa, estando sujeitas às sanções previstas neste Chamamento Público e na legislação brasileira.
- 21.3.** As empresas interessadas deverão manter-se atualizadas de quaisquer alterações e/ou esclarecimentos sobre o Chamamento Público, através da consulta permanente ao site <https://portaldecompras.sistemafiep.org.br/>, não cabendo ao **SESI/SENAI/FIEP/IEL** a responsabilidade pela não observância deste dispositivo.
- 21.4.** A Comissão de Compras não disponibiliza os documentos da(s) empresa(s) arrematante(s) no site do **Sistema FIEP**. Caso a participante tenha interesse em verificar os documentos e propostas dos demais participantes deve fazer a solicitação no e-mail comissaodecompras@sistemafiep.org.br.
- 21.5.** Caso a proponente tenha iniciado a execução do objeto deste Chamamento Público ou venha a fazê-lo fora das especificações estabelecidas, sem finalizá-lo em decorrência de rescisão contratual por culpa da proponente, o **SESI/SENAI/FIEP/IEL** poderá, mediante notificação, rescindir/cancelar o ajuste e optar pela convocação das demais proponentes na ordem de classificação, podendo fazer o mesmo caso a proponente não assine o instrumento de contratação no prazo estabelecido, nos termos, respectivamente, do art. 8º, inc. XIX e XXVIII do Regulamento para Contratação e Alienação (RCA), publicado no site <https://portaldecompras.sistemafiep.org.br/>.
- 21.6.** Fica assegurado ao **SESI/SENAI/FIEP/IEL** o direito de:

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- 21.6.1.** Adiar a data de abertura do presente certame, dando conhecimento aos interessados, mediante informação no site <https://portaldecompras.sistemafiep.org.br/>;
- 21.6.2.** Cancelar o presente certame, a qualquer tempo, desde que haja motivo que o justifique, nos termos do art. 43 do RCA, dando ciência aos interessados;
- 21.6.3.** Alterar as condições deste Chamamento Público, fixando novo prazo, não inferior a **08 (oito) dias corridos**, para a abertura das propostas, a contar da publicação das alterações, se a eventual alteração do Chamamento Público vier a afetar a formulação das propostas.
- 21.7.** É facultado à Comissão de Compras ou à autoridade superior, em qualquer fase do processo de seleção com disputa, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.
- 21.8.** A Contratada ficará responsável por quaisquer danos que venha a causar a terceiros ou ao patrimônio do **SESI/SENAI/FIAP/IEL**, durante a entrega do(s) produto(s) contratados, reparando-os às suas custas, não lhe cabendo nenhuma indenização por parte do **SESI/SENAI/FIAP/IEL**.
- 21.9.** Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos omitidos da proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos acréscimos de valores nos contratos a qualquer título.
- 21.10.** O fornecedor obriga-se a substituir o(s) produto(s) que não estejam de acordo com as especificações e padrões de qualidade exigidos, sem ônus para **SESI/SENAI/FIAP/IEL**.
- 21.11.** Para efeito de contagem dos prazos estabelecidos neste Chamamento Público, referentes às reconsiderações, impugnações ou pedidos de esclarecimentos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e serão considerados os dias consecutivos.
- 21.12.** Os recursos orçamentários para as despesas decorrentes desta seleção com disputa na forma aberta estão previstos em dotação orçamentária para o ano em curso, do **SESI/SENAI/FIAP/IEL** conforme previsto no [ANEXO II](#) deste Chamamento Público.
- 21.13.** Quando todos os participantes forem desqualificados ou todas as propostas forem desclassificadas, a Comissão de Compras poderá conceder às proponentes o prazo de **até 05 (cinco) dias úteis** para a apresentação de nova documentação ou de outras propostas regularizadas.
- 21.14.** A contratada deverá adotar, no que couber, boas práticas de sustentabilidade, visando a otimização de recursos, redução de desperdícios, menor poluição, racionalização do uso de substâncias tóxicas ou poluentes, promover a reciclagem e/ou destinação adequada dos resíduos gerados nas atividades pertinentes a execução deste contrato e realizar a separação dos resíduos recicláveis descartados e a coleta seletiva dos materiais para reciclagem, quando for o caso.
- 21.15.** A contratada deverá adotar, no que couber, procedimentos de descarte de materiais potencialmente poluidores, tais como: pilhas e baterias dispostas para descarte, que contenham, em sua composição, chumbo, mercúrio e seus compostos, remetendo-os para os estabelecimentos que as comercializem ou à rede de assistência técnica autorizada pelas respectivas indústrias. Tratamento idêntico deverá ser dispensado às lâmpadas fluorescentes e aos frascos ou aerossóis em geral. Estes produtos, quando descartados, deverão ser separados e acondicionados em recipientes adequados para destinação específica.

22. DAS PEÇAS INTEGRANTES DESTA CHAMAMENTO PÚBLICO

22.1. Integram o presente Chamamento os seguintes anexos, independentemente de transcrição:

ANEXO I – Especificação do Objeto

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

ANEXO II – Condições da Seleção com Disputa

ANEXO III – Modelo de Declaração de Responsabilidade

ANEXO IV – Modelo De Declaração De Ciência Sobre Leis Anticorrupção, Condições De Trabalho e Código De Conduta Do Sistema FIEP

ANEXO V – Modelo da Ordem de Compra

ANEXO VI – Minuta Contratual

ANEXO VII – Manual De Instruções Para Efetivar Assinatura Digital/Eletrônica De Contratos De Despesa

ANEXO VIII – Declaração De Indicação Dos Responsáveis Pela Assinatura De Documentos E Exatidão Das Informações Prestadas

23. FORO

- 23.1.** Para todos os efeitos legais, as partes elegem o Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba, para dirimir dúvidas oriundas da aplicação deste Chamamento Público e seus Anexos.

Curitiba-PR, 28 de agosto de 2024.

Paulo Roberto Pereira

Micheli Cristiane Ortiz Gonsalez Gorges

Vanessa Cristina De Siqueira

**COMISSÃO DE COMPRAS
SESI/SENAI**

INICIAIS

Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMNICHANNEL FORMADA CONJUNTO DE FERRAMENTAS, SISTEMAS E SERVIÇOS INTEGRADOS A SEREM UTILIZADOS PARA ATENDER AS NECESSIDADES DE CONTATOS COM OS CLIENTES, FORNECEDORES, COLABORADORES E COMUNIDADE, A SEREM FORNECIDOS PELA CONTRATADA EM NUVEM NO MODELO DE SOFTWARE COMO SERVIÇO (SAAS). AO SISTEMA FIEP

LOTE ÚNICO: LICENCIAMENTO, SERVIÇOS, CANAIS E TELEFONIA						
VALOR MÁXIMO TOTAL R\$ 1.999.008,08						
SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NA SOLUÇÃO OMNICHANNEL						
ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL
1	Consultoria para implantação de solução de comunicação <i>Omnichannel</i> . (1) · Serviço eventual único, com a consolidação do pagamento após a implantação.	UNIDADE	1	R\$ 274.525,20	-	R\$ 274.525,20
2	Serviço técnico especializado para desenvolvimento sistêmico na Solução de Comunicação <i>Omnichannel</i> · Serviço eventual por empreitada com pagamento após o aceite do serviço.	HORA TÉCNICA	1.500	R\$ 190,00	-	R\$ 285.000,00
LICENCIAMENTO DA SOLUÇÃO OMNICHANNEL						
<p>O licenciamento contempla o fornecimento da solução <i>Omnichannel</i> como serviço (SaaS), conforme <u>Requisitos Mínimos da Solução e Acordo de Nível de Serviços</u>. A solução deve oferecer, no mínimo, conectividade com os seguintes canais de comunicação: Telefonia, WhatsApp, Instagram (2), Facebook Messenger (2), E-mail, SMS e WebChat (2). A solução deve oferecer ferramentas que propiciem autonomia da Contratante para criação e administração de URA, árvore de conversação do chatbot e automação de fluxos de trabalho sem custo adicional.</p>						
ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL - ANUAL
3	Licenças de supervisor ou administrador para Solução <i>Omnichannel</i> · Pagamento mensal conforme o número de usuários nominais ativos. (3)	USUÁRIOS NOMINAIS ATIVOS - MENSAL	21	R\$ 390,94	R\$ 8.209,74	R\$ 98.516,88
4	Licenças de Atendente para a Solução <i>Omnichannel</i> · Pagamento mensal conforme o número de usuários nominais ativos. (3)	USUÁRIOS NOMINAIS ATIVOS - MENSAL	79	R\$ 595,00	R\$ 47.005,00	R\$ 564.060,00
CANAL E-MAIL INTEGRADO À SOLUÇÃO OMNICHANNEL						
ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL - ANUAL

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

5	Licenciamento de ferramenta de envio de e-mails integrado a Solução <i>Omnichannel</i> . Contempla o envio mensal de até 324.000 mensagens de e-mail por mês sem custo adicional. Pagamento mensal conforme o número de licenças contratadas.	UNIDADE	2	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------	---	----------	----------	----------

CANAL SMS INTEGRADO À SOLUÇÃO OMNICHANNEL

ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL - ANUAL
6	Pacote de envio de 5.000 mensagens de SMS integrado à Solução <i>Omnichannel</i> . Pagamento eventual mediante contratação de pacote.	PACOTE SOB DEMANDA	100	R\$ 400,00	R\$ 0,00	R\$ 40.000,00

CANAL WHATSAPP INTEGRADO À SOLUÇÃO OMNICHANNEL

ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL - ANUAL
COMUNICAÇÕES WHATSAPP. Pagamento mensal, conforme consumo do tipo de comunicação.						
7	WhatsApp Marketing HSM (Ativo)	UNIDADE SOB DEMANDA	1.050.000	R\$ 0,50		R\$ 525.000,00
	WhatsApp Serviço (Receptivo)	UNIDADE SOB DEMANDA	650.000	R\$ 0,24		R\$ 156.000,00
	WhatsApp Utilidade (Ativo)	UNIDADE SOB DEMANDA	250.000	R\$ 0,06		R\$ 15.000,00
	WhatsApp Autenticação (Ativo)	UNIDADE SOB DEMANDA	45.000	R\$ 0,25		R\$ 11.250,00

TELEFONIA INTEGRADA À SOLUÇÃO OMNICHANNEL

ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL - ANUAL
CHAMADAS TELEFÔNICAS Pagamento mensal, conforme consumo do tipo de chamada.						
8	Chamadas para número Local Fixo	MINUTOS SOB DEMANDA	40.000	R\$ 0,03		R\$ 1.200,00
	Chamadas para número Local Móvel	MINUTOS SOB DEMANDA	40.000	R\$ 0,06		R\$ 2.400,00
	Chamadas para número DDD Fixo	MINUTOS SOB DEMANDA	40.000	R\$ 0,04		R\$ 1.600,00
	Chamadas para número DDD Móvel	MINUTOS SOB DEMANDA	40.000	R\$ 0,06		R\$ 2.400,00
9	TRONCOS SIP Pagamento mensal, conforme a quantidade contratada de troncos	UNIDADE MENSAL	2	R\$ 724,00	R\$ 1.448,00	R\$ 17.376,00

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

10	FAIXA DE NUMERAÇÃO TELEFÔNICA DDR § Faixa de 50 números. Pagamento mensal, conforme consumo do tipo de comunicação.	UNIDADE MENSAL	1	R\$ 390,00	R\$ 390,00	R\$ 4.680,00
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------	---	------------	------------	--------------

- **AS QUANTIDADES SÃO ESTIMATIVAS, NÃO HAVENDO OBRIGATORIEDADE DA CONTRATAÇÃO DOS ITENS.**
- (1) A Consultoria para a implantação é um serviço eventual único, e poderá ser consumido apenas uma vez, independentemente de haver possibilidade de prorrogação da contratação dos demais serviços. As demais quantidades máximas são anuais e, portanto, poderão ser renovadas anualmente.
- (2) Canais sem limite de utilização e sem custo adicional.
- (3) São considerados usuários nominais ativos os cadastros de usuários ativos e únicos na plataforma.

1. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

- 1.1. Entende-se por Solução de Comunicação, a Solução de Comunicação Omnichannel formada conjunto de ferramentas, sistemas e serviços a serem utilizados para atender as necessidades de contatos com os clientes, fornecedores e comunidade, a serem fornecidos pela Contratada em nuvem no modelo de Software como Serviço (SaaS)
- 1.2. A visão geral da solução multicanal (omnichannel) está representada na figura abaixo. A descrição dos itens do Lote 1 contemplam o detalhamento do conjunto de ferramentas, sistemas e serviços que compõem esta solução.

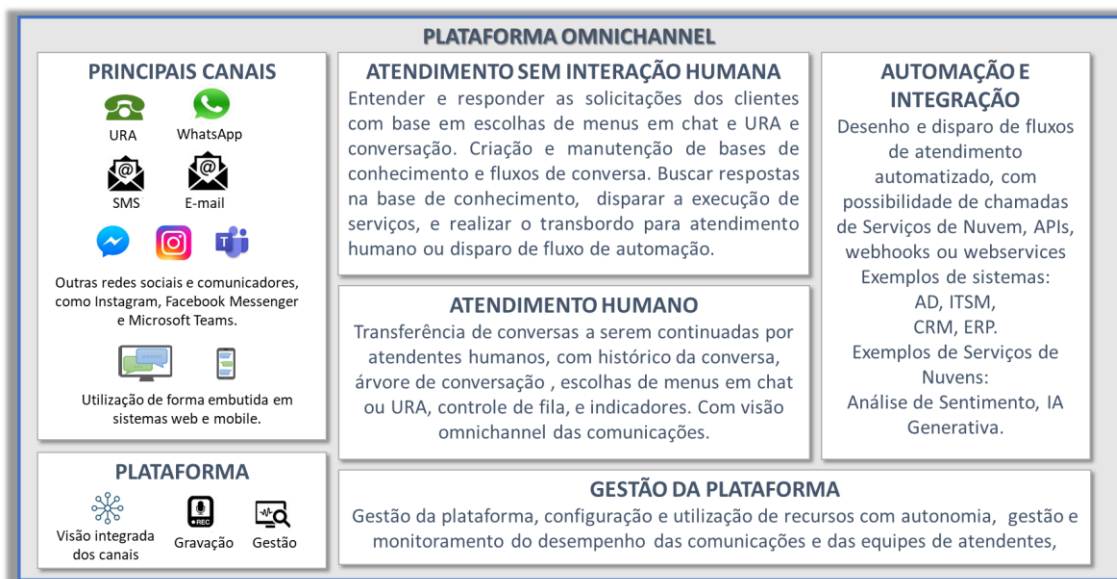


Figura 1 – VISÃO GERAL DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMNICHANNEL

1.3. Consultoria para implantação de solução de comunicação omnichannel (Item 1)

- 1.3.1. Este serviço tem como objetivo viabilizar a implantação da solução, contemplando além da parametrização e configuração dos componentes da solução, todas as ações necessárias para que as equipes selecionadas para implantação possam iniciar a utilização da solução.
- 1.3.2. O serviço de consultoria para implantação deve respeitar o item Prestação de Serviços Técnicos Especializados e estar em conformidade com os Requisitos de Segurança e Infraestrutura, e compreende:

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- 1.3.2.1. Todas as atividades necessárias para configuração, parametrização e estabelecimento do perfeito funcionamento da solução omnichannel, compreendendo, mas não limitadas a:
- 1.3.2.1.1. Apoiar na definição e implementação de modelo de operação e uso da solução omnichannel;
 - 1.3.2.1.2. Realizar e apoiar no detalhamento do processo, compreendendo: levantamento de todas as atividades, regras, dados e outras informações necessárias para a identificação do escopo da implantação e possíveis riscos;
 - 1.3.2.1.3. Identificação, acompanhamento e mitigação de riscos ou potencialização de oportunidades na utilização com base em boas práticas de mercado e na expertise dos consultores;
 - 1.3.2.1.4. Definir e planejar em comum acordo com a Contratante as configurações e parametrizações necessárias para suportar a operação, incluindo plano de testes e plano de virada;
 - 1.3.2.1.5. Elaborar a documentação necessária, conforme determinado a partir do desenho de processo de implantação de solução omnichannel.
 - 1.3.2.1.6. Disponibilizar para a contratante toda documentação elaborada, incluindo a topologia da rede, de forma clara e completa, com todos os objetos e conexões correlatas.
 - 1.3.2.1.7. Realizar as parametrizações e configurações conforme o plano de virada, participar dos testes e realizar os ajustes identificados;
 - 1.3.2.1.8. Disponibilizar as funcionalidades de relatórios e painéis estruturadas conforme requeridos pela contratante.
 - 1.3.2.1.9. Realizar a operação assistida nos primeiros 90 dias de utilização da solução. Apoio na definição e implementação de procedimentos e metodologias que assegurem a continuidade da comunicação;
- 1.3.2.2. Em virtude da natureza das atividades inerentes a este item, deve ser considerado ao menos 90 dias de atuação dedicada dos recursos do time da Contratada com maior interface com os times da Contratante para implantação e operação assistida, podendo o serviço ser prestado remotamente.
- 1.3.2.3. Antes do início da execução das atividades deste item, deverá ser apresentado o plano de implantação proposto pela Contratada, a ser aprovado pela Contratante. O plano de implantação deverá contemplar:
- 1.3.2.3.1. Metodologia de implantação a ser utilizada pela Contratada;
 - 1.3.2.3.2. Visão macro da estrutura analítica do projeto (WBS) de implantação;
 - 1.3.2.3.3. Sugestão de modificações no Cronograma do projeto de implantação, contemplando descrição de entregáveis, marcos e prazos;
 - 1.3.2.3.4. Previsão de alocação de profissionais da Contratada, elencando os perfis necessários e dedicação para o projeto, nominando o Gerente de Projeto da Contratada;
 - 1.3.2.3.5. Previsão de alocação de profissionais da Contratante, elencando os perfis necessários e dedicação recomendada para o projeto, por área.
- 1.3.2.4. Este é um serviço eventual único, que poderá vir a ser executado apenas uma vez durante a contratação.
- 1.3.2.5. O pagamento deste item poderá ser fracionado de acordo com o descrito no Cronograma de implantação, de forma que o pagamento total seja consolidado apenas após a confirmação da

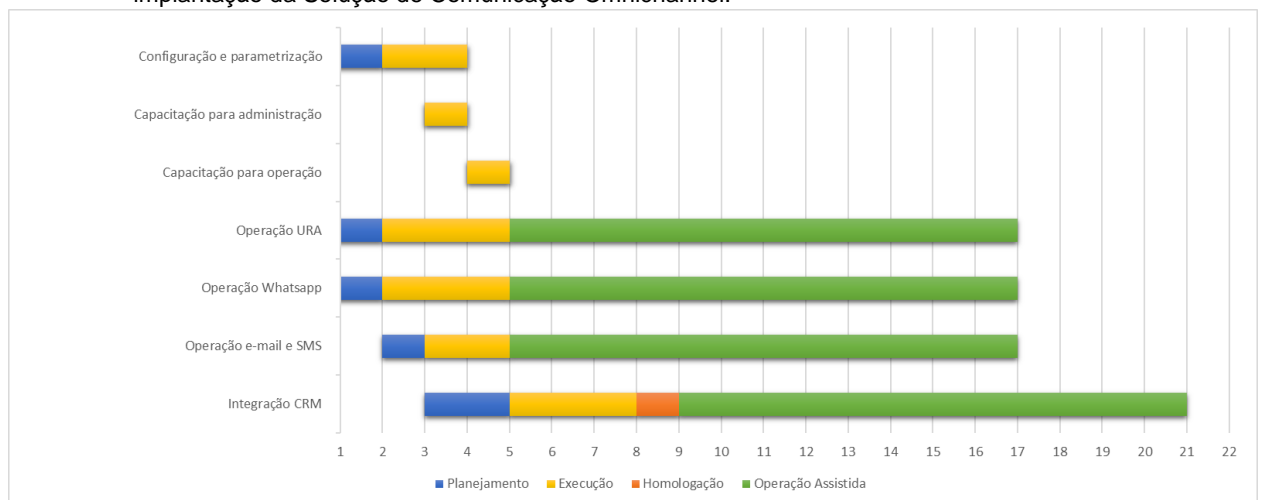
Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

execução plena do serviço prestado.

1.3.2.6. Este é um serviço eventual único, e poderá ser consumido apenas uma vez, independentemente de haver possibilidade de prorrogação da contratação dos demais serviços.

1.4. Cronograma Semanal de Implantação

1.4.1. O presente macro cronograma semanal ilustra os marcos associados às entregas referentes a implantação da Solução de Comunicação Omnichannel.



Durante o planejamento inicial das atividades do Lote 1 – Item 1 - Consultoria para implantação de solução de comunicação omnichannel serão recebidas sugestões de modificação no cronograma, visando celeridade e boas práticas de implantação, a serem aceitas ou rejeitadas pela Contratante.

1.5. Serviço técnico especializado na solução omnichannel (Lote 1 – Item 2)

1.5.1. O Serviço especializado na Solução de Comunicação Omnichannel abrange consultoria especializada e desenvolvimento de integrações e customizações, e deve respeitar o item Prestação de Serviços Técnicos Especializados e estar em conformidade com os Requisitos de Segurança e Infraestrutura e o Acordo de Nível de Serviço. O Serviço técnico especializado contempla, não estando estrito a:

- 1.5.1.1. Configurar, parametrizar e personalizar a solução de comunicação;
- 1.5.1.2. Planejar, especificar, desenvolver, manter e documentar as customizações e integrações que se façam necessárias;
- 1.5.1.3. Planejamento e execução de ações de melhorias ou redesenho das integrações, customizações, relatórios e painéis, visando flexibilidade e adequação a novos requerimentos e exigências de negócio;
- 1.5.1.4. Apoiar na definição e implementação de procedimentos de governança, métricas e mecanismos para assegurar a qualidade da solução, das integrações e customizações;
- 1.5.1.5. Identificação, sinalização, acompanhamento e mitigação de riscos ou potencialização de oportunidades na utilização da solução de comunicação;
- 1.5.1.6. Apoio à Contratante nas simulações de utilização da solução de comunicação;
- 1.5.1.7. Realização de operação assistida da solução de comunicação e realização dos ajustes identificados durante operação assistida da solução de comunicação;
- 1.5.1.8. Realização de passagem de conhecimento;

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- 1.5.1.9. Contribuir proativamente identificando e apresentando boas práticas de mercado, proposições de melhorias e/ou novas demandas relacionadas à comunicação;
 - 1.5.1.10. Apoiar na resolução de incidentes, atuando na análise de causa raiz, post-mortem e na solução do problema em si;
 - 1.5.1.11. Apoiar na sustentação e manutenção das customizações e integrações desenvolvidas pela Contratada e das automações desenvolvidas pela equipe interna da Contratante;
 - 1.5.1.12. Elaborar e atualizar a documentação necessária, conforme determinado a partir do desenho de processo de implantação de Solução de Comunicação Omnichannel.
 - 1.5.1.13. Implantações adicionais após a conclusão da implantação inicial, prevista no Lote 1 item 1.
 - 1.5.1.14. Alterações na árvore de decisão da URA que necessitem construção de integração ou inclusão de Inteligência Artificial.
 - 1.5.1.15. Alteração nos fluxos dos bots dos canais contratados que necessitem a construção de integração ou a inclusão de Inteligência Artificial.
- 1.5.2. O Serviço técnico especializado não contempla:
- 1.5.2.1. Ações previstas na sustentação do licenciamento. Exemplos:
 - 1.5.2.1.1. Alterações na árvore de decisão da URA sem construção de integração nem inclusão de IA.
 - 1.5.2.1.2. Alteração nos fluxos dos bots dos canais contratados sem construção de integração nem inclusão de IA.
- 1.5.3. Este é um serviço eventual. Havendo necessidade, este serviço será consumido por empreitada, respeitando os itens Prestação de Serviços e Acordo de Nível de Serviço (ANS).
- 1.5.4. Para cada nova empreitada, após a formalização da necessidade a ser atendida, o orçamento e planejamento de recursos da Contratada para execução deverão ser realizados sem custo adicional para a Contratante, considerando as condições do certame;

1.6. Customizações e integrações

- 1.6.1. Eventuais customizações e integrações deverão ser construídas respeitando as boas práticas descritas no item Prestação de Serviços Técnicos Especializados em conformidade com os Requisitos de Segurança e Infraestrutura.
- 1.6.2. A solução deve permitir a utilização de integração com os sistemas legados da Contratante, utilizando tecnologias padrão de mercado para este fim (APIs, WebServices, Webhooks), tanto de modo ativo quanto de modo passivo, permitindo:
 - 1.6.2.1. Acionamento da Solução por outro sistema, tanto para buscar informações quanto para inserir informações na solução.
 - 1.6.2.2. Acionamento de sistemas legados a partir da Solução, tanto para buscar informações quanto para enviar informações.
 - 1.6.2.3. Acionamento da Solução visando acesso a dados e extração de dados e/ou informações para composição de painéis de indicadores.
- 1.6.3. As integrações e customizações, em se tratando de uma camada de código, devem seguir as recomendações de boas práticas de ciclo de vida de software.
- 1.6.4. As integrações deverão ser construídas preferencialmente utilizando: APIs REST, Json e OData. As demais tecnologias serão consideradas apenas na impossibilidade da utilização deste modelo. Sendo

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

que as APIS devem fornecer uma estrutura Swagger ou similar para mapeamento de suas conexões.

- 1.6.5. As integrações com volumetria maior que centenas de registros devem contar com estratégia de paginação e filtro para evitar timeout e permitir cargas incrementais.
- 1.6.6. Durante o planejamento da Consultoria para Implantação será realizado o detalhamento das necessidades de customização e integração e, no caso de haver necessidade de desenvolvimento, será realizado o orçamento das integrações e customizações que forem confirmadas como prioritárias. Após a conclusão destas, eventualmente poderão ser construídas novas integrações ou customizações.
- 1.6.7. De um modo geral, os objetivos das integrações são: unificar dados do CRM e ERP dentro da plataforma Omnichannel e proporcionar uma visão 360° do cliente para atendimento personalizado e estratégico.
- 1.6.8. A título informativo, relacionamos algumas das integrações candidatas a serem priorizadas para construção. Estas integrações são exemplos, e podem ser ajustadas de acordo com as necessidades específicas da Contratante:

1.6.8.1. Integração com CRM e ERP (Microsoft Dynamics 365)

- 1.6.8.1.1. Consulta de dados do cliente, recuperando dados do cliente no momento da identificação (CPF, nome, e-mail, serviços adquiridos etc.) e exibindo dados do cliente na tela do atendente para atendimento personalizado.
- 1.6.8.1.2. Consulta de produtos e preços, recuperando informações de produtos e preços no CRM ao selecionar um item para oferta e apresentando ao atendente para auxiliar na venda.
- 1.6.8.1.3. Histórico de atendimento:
- 1.6.8.1.4. Carregar histórico de atendimentos anteriores do cliente.
- 1.6.8.1.5. Apresentar histórico na tela para melhor acompanhamento do cliente.
- 1.6.8.1.6. Atualização do histórico de relacionamento:
- 1.6.8.1.7. Registrar novos contatos entre atendente e cliente no CRM.
- 1.6.8.1.8. Manter um histórico completo da relação com o cliente.
- 1.6.8.1.9. Consulta de inadimplência:
 - 1.6.8.1.10. Buscar informações de inadimplência do cliente no ERP/CRM.
 - 1.6.8.1.11. Exibir dados na tela para auxiliar na cobrança e negociação.

1.6.8.2. Integração com ferramenta de ITSM (Service Now)

- 1.6.8.2.1. Disparo de fluxos IT SM:
- 1.6.8.2.2. Criar e disparar fluxos de trabalho IT SM a partir da solução omnichannel.
- 1.6.8.2.3. Automatizar tarefas e otimizar o processo de atendimento.

1.6.8.3. Integração com ferramenta de BI e extração de dados:

- 1.6.8.3.1. Disponibilizar mecanismos de consulta de informações em massa para realização de análises de dados, geração de painéis de indicadores etc.;
- 1.6.8.3.2.

1.7. Licenciamento da solução de comunicação (Itens 3 e 4)

- 1.7.1. Entende-se por Solução de comunicação Omnichannel o conjunto integrado de soluções, ferramentas e funcionalidades que se façam necessárias para o atendimento das necessidades representadas na Figura 1 – Visão Geral da Solução de Comunicação Omnichannel, e descritas nos requisitos mínimos da solução, bem como garantir atendimento ao Acordo de Nível de Serviços.
- 1.7.2. O licenciamento da Solução de comunicação contempla o fornecimento de licenças, a cessão do direito

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

de uso, o suporte e o conjunto de ações necessárias para a disponibilização da solução em nuvem (SaaS).

- 1.7.3. Deverão ser fornecidas pela Contratada todas as licenças necessárias para o funcionamento da solução completa, atendendo todos os requisitos listados neste edital.
- 1.7.4. A Contratada deverá fornecer todas as instruções, manuais e documentações necessários para administração e operação da solução pela Contratante com autonomia, como por exemplo: parametrização, operação, topologia, plano de recuperação de desastres, redundâncias, contingência, formas de suporte com todos os critérios definidos e a documentação das parametrizações efetuadas.
- 1.7.5. Deve ser fornecido, sem custos adicionais para a Contratante o acesso a um ambiente não produtivo necessário para a validação dos trabalhos de customizações e integrações.
- 1.7.6. Será de responsabilidade integral e exclusiva da Contratada a configuração e parametrização iniciais da solução em todos os ambientes. Uma vez parametrizada e disponibilizada, a solução deve permitir autonomia da Contratante para realização de ajustes em configurações e parametrizações.
- 1.7.7. Caso a contratada não seja a fabricante de todos os componentes da solução, a Contratada poderá acionar a fabricante para prestação de suporte, compreendendo ações de manutenção corretiva, a saber: correção de defeitos em componentes ou funcionalidades da solução, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema. Este acionamento deve acontecer com transparência para a Contratante e conforme item Acordo de Nível de Serviço (ANS).
- 1.7.8. O licenciamento da Solução de comunicação, independentemente do número de licenças de supervisor ou de atendente contratadas deve contemplar, no mínimo:
 - 1.7.8.1. Gravação de todas as ligações telefônicas por atendente com retenção das gravações por 5 anos.
 - 1.7.8.1.1. As gravações devem permitir a cópia para o arquivamento de longo prazo a ser definido pela contratante de forma que sejam facilmente escutadas e localizadas neste arquivamento.
 - 1.7.8.2. Atendimento aos requisitos mínimos descritos no item Requisitos mínimos da solução, sendo em conformidade com o item Acordo de Nível de Serviço (ANS). Sendo responsabilidade da Contratada arcar com custos de adaptação ou adequação da ferramenta a estes requisitos e nível de serviço.
 - 1.7.8.3. Suporte técnico e atualização dos componentes da solução pelo mesmo período de validade da licença, conforme item Acordo de Nível de Serviço (ANS).
 - 1.7.8.4. Fornecimento da base de dados e arquivos anexos sem custos adicionais:
 - 1.7.8.4.1. As gravações de conversas telefônicas, transcrições de conversas escritas e possíveis gravações de tela dos atendimentos deverão ficar disponíveis na solução para consulta da Contratante por, no mínimo, 180 dias (6 meses).
 - 1.7.8.4.2. A contratada deverá disponibilizar uma forma de acesso aos dados dos atendimentos efetuados pela contratante de forma autônoma, que permita buscar as informações existentes no banco de dados.
 - 1.7.8.4.3. A contratada deverá fornecer ao término do contrato, na ocorrência de insolvência ou falência, e/ou quando solicitada as gravações e base de dados com todas as informações contidas na aplicação em um arquivo de backup compatível com as tecnologias utilizadas

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

pela contratante (MSSQLSERVER e/ou Oracle) e a descrição das informações (dicionário de dados).

1.7.8.4.4. A contratada deverá fornecer ao término do contrato e/ou quando solicitada a base de dados com os registros dos contatos realizados, ou ainda, fornecer funcionalidade de integração que permita recuperar estas informações.

1.7.8.5. A cada aquisição ou renovação de licença, a Contratada deverá fornecer documentação comprobatória do direito de uso da solução que se faça necessária.

1.7.8.6. Caso a solução possua funcionalidades ou serviços não descritos nos requisitos mínimos, mas que sejam oferecidos a demais clientes sem custo adicional, estas funcionalidades ou serviços devem consequentemente ser oferecidas e disponibilizadas sem custo adicional à Contratante, sejam estas funcionalidades integrantes da Solução no momento do início da implantação, ou resultantes de avanços e melhorias durante o período de validade das licenças.

1.7.8.7. O licenciamento para utilização da Solução de Comunicação é um item com pagamento mensal, apurado com base no número de usuários nominais ativos, podendo ser renovado anualmente dentro da vigência do contrato, à critério da Contratante. Entende-se por acesso nominal cada usuário único e ativo na plataforma.

1.7.9. Licenças de supervisor ou administrador

1.7.9.1. O licenciamento da Solução de comunicação para Supervisor e administrador devem contemplar, no mínimo, as funcionalidades descritas nos Requisitos Mínimos da Solução referentes às necessidades do supervisor. Caso seja atribuído o papel de administrador, a licença também deve permitir acesso às funcionalidades descritas como funcionalidades de administrador.

1.7.10. Licenças de atendente

1.7.10.1. O licenciamento da Solução de comunicação para Atendente deve contemplar, no mínimo, as funcionalidades descritas nos Requisitos Mínimos da Solução referentes às funcionalidades para o Atendente.

1.8. Licenciamento de ferramenta de envio de e-mail (item 5)

1.8.1. Contempla a disponibilização e gestão de canal de e-mail integrado a Solução Omnichannel que permita efetuar o envio e/ou recebimento de e-mails, contemplando o envio mensal de até 324.000 mensagens de e-mail por mês, totalizando 3.888.000 mensagens por ano sem custo adicional.

1.8.2. A disponibilização de canal de e-mail deve contemplar o acesso ao painel de gestão da ferramenta que permita acompanhamento de disparos, aberturas, solicitações de exclusão, e-mails não entregues, e-mails abertos, e outras informações inerentes à gestão de e-mails, e demais requisitos referentes ao canal de e-mail descritos em Requisitos mínimos da solução.

1.8.3. Para este canal, além dos Requisitos mínimos da solução e do Acordo de nível de serviços, devem ser respeitadas as boas práticas de disparo de e-mails e as políticas estipuladas pela da fabricante da solução de e-mail.

1.8.4. O fornecimento de canal de é um serviço com pagamento mensal para cada licença contratada.

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

1.9. Pacote de envio de 5.000 mensagens de SMS (Item 6)

- 1.9.1. O pacote de envio de 5.000 mensagens de SMS consiste na contratação de um pacote de créditos para envio de mensagens SMS até o limite contratado, permitindo o contato com o cliente por mensagem SMS.
- 1.9.2. Os créditos que porventura sejam adquiridos e não sejam utilizados no mês de aquisição devem permanecer disponíveis para envio até a utilização de todos os créditos ou o término do contrato.
- 1.9.3. O gerenciamento e envio destas mensagens devem acontecer em conformidade com o item Requisitos mínimos da solução e o item Acordo de Nível de Serviços.
- 1.9.4. Este é um serviço eventual e será pago mediante a formalização da aquisição e entrega do pacote de mensagens.

1.10. Comunicações WhatsApp (Lote 1 – Item 7)

- 1.10.1. Estes itens abrangem a realização e gestão de conversas realizadas via Solução de Comunicação Omnichannel utilizando o canal de comunicação WhatsApp. A Contratada deve ser fornecedor ou representante de fornecedor de soluções oficiais do WhatsApp.
- 1.10.2. Além do envio e recebimento de mensagens pelos agentes, a solução deve oferecer visão consolidada da utilização e tarifação individualizada por área da Contratante que consumiu o serviço, bem como acompanhamento junto à Meta dos serviços, templates, reputação.
- 1.10.3. Além da conformidade com os Requisitos mínimos da solução e o Acordo de Nível de Serviços deste edital, estas comunicações devem seguir as políticas, recomendações e práticas determinadas pela Meta – WhatsApp Business. Assim como nos outros canais, deve ser respeitada a solicitação de inclusão/exclusão do cliente (opt in / opt out).
- 1.10.4. Entende-se por seção de conversa uma sucessão de mensagens trocadas entre o cliente e a Contratante em que o tempo sem que exista manifestação do cliente não exceda o tempo estabelecido para uma seção. Independentemente de as mensagens da Contratante terem sido geradas por um atendente humano ou robô.
- 1.10.5. As comunicações WhatsApp são pagas mensalmente por consumo apurado para cada uma das categorias de conversa estipuladas pela Meta. As conversas são iniciadas e cobradas quando as mensagens iniciais são entregues aos clientes.
- 1.10.6. Categorias de mensagem:
 - 1.10.6.1. Marketing ou HSM Marketing – Conversas de Marketing iniciadas pelo Sistema FIEP. Esta categoria permite utilização ampla incluindo impulsionar vendas, contatar clientes, divulgação de novos produtos, serviços, promoções, ofertas, abandono de carrinho.
 - 1.10.6.2. Utilitário – Conversas iniciadas pelo Sistema FIEP com objetivo de permite acompanhamento de ações ou solicitações do usuário. Esta categoria incluir alertas de conta, pesquisas de feedback, gerenciamento de pedido e atualização de entrega. Utilizam um modelo ou template.
 - 1.10.6.3. Autenticação – Conversas iniciadas pelo Sistema Fiep com objetivo de permitir a autenticação como uma etapa de um processo de login. Utilizam um modelo ou template.
 - 1.10.6.4. Serviço – Conversas iniciadas pelo cliente, permitindo que o Sistema Fiep responda ao cliente, permitindo resolve dúvidas dos clientes. Utilizam conversas de formato livre.
- 1.10.7. WhatsApp Marketing – Ativo (HSM Marketing)
 - 1.10.7.1. Compreende as Conversas de WhatsApp de Marketing iniciadas pelo Sistema FIEP. Esta

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- categoria permite utilização ampla incluindo impulsionar vendas, contatar clientes, divulgação de novos produtos, serviços, promoções, ofertas, abandono de carrinho.
- 1.10.7.2. Esta categoria utiliza um modelo ou template, fazendo uso de mensagens altamente estruturadas (HSM – High Structured Message).
- 1.10.7.3. Além da conformidade com os Requisitos mínimos da solução e o Acordo de Nível de Serviços deste edital, as comunicações de Marketing devem seguir as políticas, recomendações e práticas determinadas pela Meta – WhatsApp Business, incluindo as regras para criação e atualização de templates.
- 1.10.7.4. Uma notificação é uma mensagem enviada pela Contratante para iniciar uma seção de conversa, independente de se tratar de uma conversa completamente nova, ou de um contato para retomar uma conversa anterior cuja seção tenha encerrado.
- 1.10.7.5. A conversas de Whatsapp da categoria de Marketing são um serviço mensal por consumo, com valor determinado pelo número de conversas de Marketing realizadas no mês.
- 1.10.8. WhatsApp Serviço – Receptivo (Serviço)
- 1.10.8.1. Compreende as Conversas de WhatsApp de Serviços iniciadas pelo cliente. Esta categoria permite utilização de mensagens de formato livre para interagir com clientes e sanar suas dúvidas ou executar solicitações dos clientes.
- 1.10.8.2. Além da conformidade com os Requisitos mínimos da solução e o Acordo de Nível de Serviços deste edital, as comunicações de Serviço devem seguir as políticas, recomendações e práticas determinadas pela Meta – WhatsApp Business.
- 1.10.8.3. Uma conversa de Serviço é iniciada de forma receptiva em resposta a uma mensagem de cliente. Durante a janela de atividade, atualmente 24 horas, sempre que o Sistema Fiep responder esta resposta será associada a conversa.
- 1.10.8.4. A conversas de Whatsapp da categoria de Serviço são um serviço mensal por consumo, com valor determinado pelo número de conversas de Serviço realizadas no mês.
- 1.10.9. WhatsApp Autenticação – Ativo (Autenticação)
- 1.10.9.1. Compreende as Conversas de WhatsApp iniciadas pelo Sistema FIEP que permitem confirmar a identidade do usuário usando códigos de acesso descartáveis em várias etapas do processo de login (por exemplo, verificação e recuperação da conta ou desafios de integridade).
- 1.10.9.2. Além da conformidade com os Requisitos mínimos da solução e o Acordo de Nível de Serviços deste edital, as comunicações de Marketing devem seguir as políticas, recomendações e práticas determinadas pela Meta – WhatsApp Business.
- 1.10.9.3. O envio de mensagens de notificações de WhatsApp consiste no início ativo de uma comunicação mediante o envio de notificações transacionais, a ser realizado em conformidade com as políticas do WhatsApp e requisitos descritos no item Requisitos mínimos da solução.
- 1.10.9.4. Uma notificação é uma mensagem enviada pela Contratante para iniciar uma seção de conversa, independente de se tratar de uma conversa completamente nova, ou de um contato para retomar uma conversa anterior cuja seção tenha encerrado.
- 1.10.9.5. A conversas de Whatsapp da categoria de Autenticação são um serviço mensal por consumo, com valor determinado pelo número de conversas de Autenticação realizadas no mês.
- 1.10.10. WhatsApp Utilidade - Ativo – (Utilidade)
- 1.10.10.1. Compreende as Conversas de WhatsApp iniciadas pelo Sistema FIEP com objetivo de permitir

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

ao usuário o acompanhamento de ações ou solicitações. Os exemplos incluem confirmação de aceitação, gerenciamento de pedidos/entregas (por exemplo, atualização de entrega), atualizações ou alertas de conta (por exemplo, lembrete de pagamento) ou pesquisas de feedback.).

- 1.10.10.2. Além da conformidade com os Requisitos mínimos da solução e o Acordo de Nível de Serviços deste edital, as comunicações de Marketing devem seguir as políticas, recomendações e práticas determinadas pela Meta – WhatsApp Business.
- 1.10.10.3. O envio de mensagens de notificações de WhatsApp consiste no início ativo de uma comunicação mediante o envio de notificações transacionais, a ser realizado em conformidade com as políticas do WhatsApp e requisitos descritos no item Requisitos mínimos da solução.
- 1.10.10.4. Uma notificação é uma mensagem enviada pela Contratante para iniciar uma seção de conversa, independente de se tratar de uma conversa completamente nova, ou de um contato para retomar uma conversa anterior cuja seção tenha encerrado.
- 1.10.10.5. A conversas de Whatsapp da categoria de Utilidade são um serviço mensal por consumo, com valor determinado pelo número de conversas de Utilidade realizadas no mês.

1.11. Telefonia Integrada à Solução Omnichannel (Itens 8 a 10)

- 1.11.1. Compreende os serviços de telefonia a serem prestados por operadora de telefonia apontada pela Contratada de forma integrada à solução Omnichannel, a saber: Chamadas telefônicas, Troncos SIP e faixas de numeração.
- 1.11.2. Damos ciência de que além dos serviços da Operadora oferecida pela Proponente, outros serviços de telefonia poderão vir a ser integrados e utilizados na solução Omnichannel.
- 1.11.3. Os serviços de telefonia devem seguir os Requisitos Mínimos da Solução, e o Acordo de Nível de Serviços. Adicionalmente, serviços de Telefonia devem respeitar as normas definidas pela ANATEL.
- 1.11.4. **Chamadas telefônicas (Item 8)**
 - 1.11.4.1. Consiste na utilização e tarifação das chamadas telefônicas realizadas de forma integrada à solução Omnichannel que sejam realizadas utilizando os serviços da Operadora oferecida pela Proponente requisitos Mínimos da Solução e o Acordo de Nível de Serviço (SLA).
 - 1.11.4.2. O pagamento das chamadas telefônicas é mensal, calculado com base na utilização de minutos dos tipos de chamada
- 1.11.5. **Tronco SIP (Item 9)**
 - 1.11.5.1. Contempla o fornecimento e a instalação e configuração de Tronco SIP (IP/SIP Trunk) autenticado via Internet, contendo canais simultâneos e ramais a serem disponibilizados para a solução Omnichannel.
 - 1.11.5.2. Para cada tronco SIP contratado a partir deste edital, a Contratante deverá formalizar a contratação, respeitando os limites previstos.
 - 1.11.5.3. A contratação de um tronco poderá ser encerrada a qualquer momento por iniciativa da Contratante, com formalização e antecedência de 30 dias.
 - 1.11.5.4. Cada tronco contratado deve permitir o uso simultâneo de, no mínimo, 40 canais de atendimento, respeitando o os Requisitos Mínimos da Solução e o Acordo de Nível de Serviço (SLA).

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- 1.11.5.5. A contratada é livre para oferecer os serviços utilizando operadora própria ou contratando operadora especializada, desde que a solução de telecomunicação esteja de acordo com as boas práticas da Anatel, com os Requisitos Mínimos da Solução e com o Acordo de Nível de Serviço (SLA).
- 1.11.5.6. O fornecimento de tronco SIP é um serviço com pagamento mensal para cada tronco contratado.
- 1.11.6. Faixa de Numeração DDR (Item 10)**
- 1.11.6.1. Contempla o fornecimento e configuração de faixa de numeração com 50 números de forma integrada à Solução OmniChannel.
- 1.11.6.2. Não há obrigatoriedade da contratação de numeração DDR adicional, ação essa só deve ser efetuada caso a contratante identifique necessidade.
- 1.11.6.3. Para cada tronco SIP contratado a partir deste edital, a Contratante deverá formalizar a contratação, respeitando os limites previstos.
- 1.11.6.4. A contratação de um tronco poderá ser encerrada a qualquer momento por iniciativa da Contratante, com formalização e antecedência de 30 dias.
- 1.11.6.5. Cada tronco contratado deve permitir o uso simultâneo de, no mínimo, 40 canais de atendimento, respeitando o os Requisitos Mínimos da Solução e o Acordo de Nível de Serviço (SLA).
- 1.11.6.6. A contratada é livre para oferecer os serviços utilizando operadora própria ou contratando operadora especializada, desde que a solução de telecomunicação esteja de acordo com as boas práticas da Anatel, com os Requisitos Mínimos da Solução e com o Acordo de Nível de Serviço (SLA).
- 1.11.6.7. O fornecimento de tronco SIP é um serviço com pagamento mensal para cada tronco contratado

2. REQUISITOS MÍNIMOS DA SOLUÇÃO

- 2.1.** A Solução de comunicação corresponde ao conjunto integrado de soluções, ferramentas e funcionalidades que se façam necessárias para o atendimento das necessidades representadas na Figura 1 – Visão Geral da Solução de Comunicação Omnichannel.
- 2.2.** Todos os requisitos da Solução de comunicação que não estejam expressamente identificados como “desejáveis” devem ser considerados “obrigatórios”. Os requisitos “obrigatórios” devem ser contemplados pela solução oferecida. Os requisitos “desejáveis” devem ser objeto de análise de viabilidade técnica e econômica pela Contratada e, quando viáveis, devem ser incluídos no planejamento (roadmap) da Contratada.
- 2.3.** No caso da impossibilidade de atendimento de qualquer um dos requisitos obrigatórios, a Contratante analisará os fatos e poderá, segundo seu interesse, rescindir o contrato por inexecução parcial e aplicar sanções e penalidades cabíveis.
- 2.4. Requisitos Funcionais**
- 2.4.1. A solução deve oferecer, no mínimo, conectividade c
- 2.4.2. em os seguintes canais de comunicação: Telefonia, WhatsApp, Instagram, Facebook Messenger, E-mail, SMS e WebChat.
- 2.4.3. É desejável que a solução ofereça conectividade com os seguintes canais de comunicação: YouTube, TikTok, Microsoft Teams, Reclame Aqui.

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

2.4.4. A solução deve oferecer ferramentas que propiciem autonomia da Contratante para criação e administração de URA, árvore de conversação do chatbot e automação de fluxos de atendimento sem custo adicional.

2.4.5. A solução deve oferecer funcionalidade de faturamento e extrato de utilização que permitam individualizar os serviços executados por área demandante.

2.4.6. O detalhamento dos requisitos funcionais descritos na tabela a seguir:

Nº	Tipo do Requisito	Grupo do requisito	Descrição	Obrigatoriedade
1	Canais	Opt in opt out	Todos os canais devem respeitar as opções de inclusão / exclusão (opt-in/opt-out) dos clientes por canal	Obrigatório
2	Campanhas	Análise e relatórios	Geração de dashboards e relatórios detalhados para acompanhar o desempenho das campanhas.	Obrigatório
3	E-mail	Análise e relatórios	Monitoramento de taxas de abertura, cliques e conversão.	Obrigatório
4	E-mail	Análise e relatórios	Testes A/B para otimizar o conteúdo e design dos e-mails.	Obrigatório
5	E-mail	Automação de Marketing	Permitir a configuração dos e-mails e automação do fluxo de trabalho para disparo de e-mails de boas-vindas, nutrição de leads, recuperação de carrinhos abandonados, entre outros.	Obrigatório
6	E-mail	Automação de Marketing	Permitir a criação de fluxos de e-mail automatizados com base em ações dos contatos.	Obrigatório
7	E-mail	Automação de Marketing	Permitir a segmentação dinâmica para personalização individualizada de e-mails.	Obrigatório
8	E-mail	Conversas por e-mail	Permitir que o atendente inicie e envie um e-mail ao cliente quanto estiver em uma sessão de chat ou ligação com o cliente;	Obrigatório
9	E-mail	Conversas por e-mail	(Desejável) Permitir que os anexos sejam removidos das respostas dos atendentes;	Desejável
10	E-mail	Conversas por e-mail	A solução deve permitir a realização de contatos e atendimentos por e-mail de forma integrada, realizando o registro e a gestão destes atendimentos e contatos.	Obrigatório
11	E-mail	Conversas por e-mail	A solução deve ser capaz de integrar os disparos de e-mail com a funcionalidade do CRM Dynamics 365.	Desejável
12	E-mail	Conversas por e-mail	A solução deve suportar os protocolos de e-mail POP3 e IMAP, e permitir envio de e-mail em formato HTML e texto;	Obrigatório
13	E-mail	Conversas por e-mail	Deve permitir a criação de regras de roteamento com base em informações constantes nos campos assunto, corpo do e-mail, data, hora, domínio de origem, e-mail de origem e destino, mensagens com e sem anexo;	Obrigatório
14	E-mail	Conversas por e-mail	Deve suportar envio de mensagens e anexos de até 30MB;	Obrigatório
15	E-mail	Conversas por e-mail	O envio de e-mails deve respeitar as boas práticas de segurança, especialmente o envio de e-mails com segurança SSL;	Obrigatório
16	E-mail	Conversas por e-mail	Permitir aos administradores e supervisores a criação de cabeçalhos e assinaturas de e-mail customizadas para cada fila de atendimento e atendente;	Obrigatório
17	E-mail	Criação e envio de e-mails	Agendamento de e-mails e envio automático com base em gatilhos.	Obrigatório
18	E-mail	Criação e envio de e-mails	Opções de segmentação avançada para direcionar campanhas para públicos específicos.	Obrigatório
19	E-mail	Criação e envio de e-mails	Permitir envio de e-mails diretamente da solução, sem depender da infraestrutura da CONTRATANTE. Caso haja necessidade de utilizar domínios de e-mail da CONTRATANTE, esta configuração deverá ser realizada através de configurações de segurança relacionadas ao disparo de e-mail (SPF/DNS/ DKIM).	Obrigatório
20	E-mail	Criação e envio de e-mails	Possibilitar cadastro para disparo de uma caixa / grupo de e-mail, não apenas de usuário atendente. Ex.: enviar e-mail em nome da caixa nomedogrupo@email@sistemafiep.org.br	Obrigatório

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

21	E-mail	Criação e envio de e-mails	Respeitar as boas práticas de envio de e-mails e campanhas, evitando a inserção em listas de bloqueio (blacklist).	Obrigatório
22	E-mail	Editor de e-mail	Editor de e-mail intuitivo (arrastar e soltar) com modelos personalizáveis.	Obrigatório
23	E-mail	Listas de Contatos	Criação de campos personalizados para armazenar informações relevantes sobre os contatos.	Obrigatório
24	E-mail	Listas de Contatos	Importação e segmentação de listas de contatos de diversas fontes.	Obrigatório
25	E-mail	Listas de Contatos	Limpeza e validação de listas para garantir a qualidade dos dados.	Obrigatório
26	Geral	Atendimento Integrado	Acompanhamento das conversas de e-mail de forma integrada aos outros canais de atendimento, na mesma plataforma, sem uso de softwares apartados. Ex.: Atendimento de ligação recebida, transbordado para whatsapp e depois finalizando com envio de e-mail para o mesmo cliente.	Obrigatório
27	Geral	Envio de arquivos	(Desejável) Permitir o envio dos seguintes tipos de arquivos, respeitadas as limitações dos canais utilizados: CSV .DOC, .XLS, HTML, TXT, MP3 e formatos de áudio, MP4 e formatos de vídeo, GIF e formatos de imagem.	Desejável
28	Geral	Envio de arquivos	Deverá permitir o envio de no mínimo os seguintes tipos de arquivos, respeitadas as limitações dos canais utilizados: PDF, JPG e PNG.	Obrigatório
29	Integrações	Configuração	A Solução deve fornecer funcionalidade ou ferramenta administrativa que possibilite a configuração da aplicação para integração com outras soluções legadas da Contratante, utilizando tecnologias padrão de mercado para este fim (APIs, WebServices, Webhooks).	Obrigatório
30	Integrações	Documentação	Fornecer documentação ampla e atualizada sobre os métodos e integrações disponíveis nativamente.	Obrigatório
31	Integrações	Importação de listas	A importação via integração deve respeitar os requisitos gerais e de segurança e as boas práticas de integrações e segurança de mercado.	Obrigatório
32	Integrações	Importação via Integração	A importação via integração deve permitir o envio de campos variáveis, da mesma forma que a importação manual, com a escolha destes campos pela contratada. Por exemplo, uma lista para importação poderá conter os seguintes campos: Nome, Data, E-mail, Telefone, *Unidade, *Modalidade, *Curso, *Canal de Origem	Obrigatório
33	Integrações	Importação via Integração	A solução deve oferecer mecanismo de integração que permita o envio ou a importação de listas de contatos via integração de forma automática.	Obrigatório
34	Automação	Fluxos de trabalho	A solução deve permitir configuração e criação de fluxos de trabalho na própria solução.	Obrigatório
35	Integrações	Documentação	A solução deve oferecer mecanismo de integração padrão com a documentação divulgada na internet, contendo: forma de acesso, métodos e funcionalidades disponíveis, e chamadas de exemplo. Com estrutura swagger ou similar.	Obrigatório
36	Portal da Solução	Acesso - Permissionamento	Permitir que o usuário acesse somente as funcionalidades disponíveis em seu perfil.	Obrigatório
37	Portal da Solução	Cadastro de usuários	Permitir que o usuário atualize seu cadastro, conforme parametrização de campos atualizáveis. ex.: nome, e-mail, desde que esteja preestabelecido a aprovação dessa alteração.	Desejável
38	Portal da Solução	Cadastro de usuários	Possibilitar o cadastro (inclusão, alteração, consulta e exclusão) de grupos de usuários e de usuários em grupos de forma massiva.	Obrigatório
39	Portal da Solução	Geral - documentação e treinamento	Fornecer todas as instruções, manuais e documentações necessários para administração e operação da solução com autonomia, como por exemplo: parametrização, operação, plano de recuperação de desastres e a documentação das parametrizações efetuadas.	Obrigatório
40	Portal da Solução	Importação Manual	A Contratada deve fornecer manual ou documentação na própria solução que detalhe tanto o leiaute dos arquivos para importação manual e treinamento online ou presencial para utilização dessa funcionalidade.	Obrigatório

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

41	Portal da Solução	Importação Manual	Os contatos importados por ferramenta de importação devem ser disponibilizados para os diferentes canais, tais como: discagem, envio de e-mails, envio de SMS e envio de comunicação de WhatsApp.	Obrigatório
42	Portal da Solução	Importação Manual	A ferramenta deve permitir importação de listas de forma massiva, com campos variáveis com opção de escolha desses campos pela contrata. Por exemplo, uma lista para importação poderá conter os seguintes campos: Nome, Data, E-mail, Telefone, *Unidade, *Modalidade, *Curso, *Canal de Origem	Obrigatório
43	Portal da Solução	Importação Manual	A importação deve considerar, no mínimo, as seguintes informações: Para todas as listas: Telefone de contato, nome do contato, data, outros.	Obrigatório
44	Portal da Solução	Importação Manual	A importação manual deve aceitar arquivos de diversos formatos, tais como: XLS, CSV e TXT.	Obrigatório
45	Portal da Solução	Importação Manual	A solução deve permitir importar listas com campos variados e os campos devem ser editáveis.	Desejável
46	Portal da Solução	Interface - Visão integrada	A interface da solução para trabalho deve permitir atender diversos canais simultaneamente, independente de receptivos ou ativos, podendo tratar chamadas Rede Pública de Telefonia (PSTN), Web Chat, WhatsApp, e-mail, SMS e redes sociais (Instagram, Facebook).	Obrigatório
47	Portal da Solução	Interface - Visão integrada	A interface da solução para trabalho do atendente, supervisor, backoffice e monitor deverão ser unificadas, agregando todas as funcionalidades solicitadas em uma única interface para cada tipo de usuário, facilitando a operação; Exemplos de funcionalidades que devem constar na interface unificada: Ligação, atendimentos Chat, inserção e controle de Pausa, monitoramento, criação de filas, geração de campanhas de voz e chat, gestão dos atendentes, criação de usuários.	Obrigatório
48	Portal da Solução	Interface - Visão integrada	Fornecer aos atendentes, supervisores, backoffice e monitor visibilidade total em qualquer interação anterior (histórico das interações) dos clientes, sem restrição de tempo;	Obrigatório
49	Portal da Solução	Interface - Visão integrada	Permitir atendimento multi-empresa (Sesi, Senai, Iel, FIEP)	Obrigatório
50	Portal da Solução	Interface - Visão integrada Permissionamento	Permitir que o administrador simule o acesso de um usuário para analisar o comportamento de alguma funcionalidade (<i>impersonate</i>)	Desejável
51	Portal da Solução	Monitoria	A ferramenta deve permitir gravação da tela do atendente durante monitoria, se selecionando para gravar tudo, deve gravar todas as interações após atendimento de chamada ou atendimento online (chat e whats.)	Desejável
52	Portal da Solução	Monitoria	Deve permitir a exibição de informações estatísticas de atendimento incluindo: informações de telefonia, webchat e whatsapp. , Exibir, no mínimo: nível de serviço, tempo de espera estimado e tempo médio de atendimento na interface de atendimento	Obrigatório
53	Portal da Solução	Monitoria	Monitorar ações específicas dos usuários no sistema (LOG), visando identificar desvios para fins de auditoria	Obrigatório
54	Portal da Solução	Perfil do Atendente	A solução deve permitir que o atendente realize e registre os atendimentos em todos os canais (telefone, e-mail, WhatsApp, SMS, chatbot, redes sociais...).	Obrigatório
55	Portal da Solução	Perfil do Atendente	Permitir que o atendente registre início, final e motivo de pausas, utilizando os motivos cadastrados pelos supervisores.	Obrigatório
56	Portal da Solução	Perfil do Atendente	Permitir o registro da classificação e tabulação de cada contato, como: (sucesso, sem sucesso, recado, outros).	Obrigatório
57	Portal da Solução	Perfil do Atendente	A solução deve permitir que o atendente realize mais de um atendimento simultâneo, como WhatsApp e telefonia juntos.	Obrigatório
58	Portal da Solução	Perfil do Supervisor	A solução deve permitir ao supervisor criar filas de atendimento e cadastrar agentes em filas de atendimento.	Obrigatório

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

59	Portal da Solução	Perfil do Supervisor	A solução deve permitir ao supervisor deslogar agentes, pausar, conceder acessos isoladamente para cada usuário. Cadastrar agentes em filas de atendimento.	Obrigatório
60	Portal da Solução	Perfil do Supervisor	A solução deve permitir que o supervisor realize a gestão do cadastro de atendentes, permitindo que o supervisor inclua, altere, ative e inative cadastros de atendentes.	Obrigatório
61	Portal da Solução	Perfil do Supervisor	A solução deve permitir que o supervisor realize a importação e distribuição de listas de contatos manualmente.	Obrigatório
62	Portal da Solução	Permissionamento	Possibilitar o gerenciamento de perfis na solução: criação (novos), alteração, consulta e inativação.	Obrigatório
63	Portal da Solução	Permissionamento	Prever no mínimo os seguintes perfis padrão: Agente de atendimento Supervisor Monitor Backoffice Administrador. *Porém é obrigatório ter no mínimo dois perfis, atendente e supervisor	Desejável
64	Portal da Solução	Pesquisa de Satisfação	Permitir configuração de pesquisa de satisfação e obrigatoriedade ou não de direcionamento para pesquisa após a conclusão do atendimento em todas as filas e canais de atendimento.	Obrigatório
65	Redes Sociais	Atendimentos	A solução deve permitir atendimentos de solicitações originadas em redes sociais (Ex: Facebook, Instagram, linkedin, twitter/X, reclame aqui...)	Obrigatório
66	Redes Sociais	Conversas	Todas as interações entre as redes sociais devem ser atendidas na plataforma em tela pelo cliente e armazenadas.	Obrigatório
67	Redes Sociais	Mensagens Padronizadas	Deve ser possível o cadastro de mensagens padrão para retorno em redes sociais com base nas parametrizações definidas pela contratante.	Obrigatório
68	Relatórios e Painéis	E-mail	A solução deve disponibilizar relatórios sobre o disparo de e-mails, com registro de campanhas, e-mails enviados, e-mails recebidos, entregues, não recebidos.	Obrigatório
69	Relatórios e Painéis	Gestão da equipe	Fornecer painéis de acompanhamento do desempenho das equipes para os supervisores e coordenadores	Obrigatório
70	Relatórios e Painéis	Gestão da equipe	Permitir a exibição de informações estatísticas de atendimentos nos diversos canais (telefonia, WhatsApp, SMS, e-mail e WebChat, redes sociais)	Obrigatório
71	Relatórios e Painéis	Perfil do Supervisor	Permitir que o Supervisor assuma as mesmas funções do atendente, visualizando as mesmas informações em tela de um contato que um atendente, e com as funcionalidades do atendente, como: fazer ligações, enviar comunicações WhatsApp, etc.	Desejável
72	Relatórios e Painéis	Redes Sociais	A solução deve disponibilizar relatórios sobre todas as interações ocorridas nas redes sociais.	Obrigatório
73	Relatórios e Painéis	Relatórios	A solução deve oferecer facilidades para gerenciamento e monitoramento das atividades dos times de atendimento, incluindo: Relatórios de produtividade por período, equipe, e por atendente Relatórios de ligações (recebidas, efetuadas, perdidas, abandonadas) Relatórios com tempo médio de atendimento, tempo total de conversação, entre outros. Tabulações, Recusas, Sucessos. Deve ser possível identificar o total de atendimento com sucesso de forma clara.	Obrigatório
74	Relatórios e Painéis	Relatórios	Os relatorios devem ser segregados por centro de custo / origem da demandas (área responsável da Contratante).	Obrigatório
75	Relatórios e Painéis	Relatórios	Oferecer, além do relatório geral, relatorios diferenciados por canal de atendimento.	Obrigatório
76	Relatórios e Painéis	Relatórios	A solução deve permitir identificar o canal e horário preferido pelo cliente para contato.	Desejável

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

77	Relatórios e Painéis	Relatórios	Fornecer relatório unificado de atividades, contendo: a tabulação dos atendimentos (ligações, conversas, e-mails, sms, comunicações WhatsApp, redes sociais), podendo segregar por atendimentos com sucesso e sem sucesso e atendente.	Obrigatório
78	Relatórios e Painéis	SMS	A solução deve disponibilizar relatórios sobre o disparo dos SMS, minimamente com: mensagens enviadas mensagens recebidas, não enviadas, falha.	Obrigatório
79	Relatórios e Painéis	Telefonia	A Contratada deverá fornecer informações, relatórios e arquivos com detalhamento das ligações, de forma unificada e de fácil acesso aos dados.	Obrigatório
80	Relatórios e Painéis	WebChat	A solução deve permitir o rastreamento de todas as interações realizadas em Web Chats.	Obrigatório
81	Relatórios e Painéis	WhatsApp	Acesso painel da Meta para acompanhando das comunicações de WhatsApp ou alguma forma de visibilidade às mesmas informações constantes no painel.	Obrigatório
82	Relatórios e Painéis	WhatsApp	Controle de todas as comunicações enviadas via WhatsApp, ativas, receptivas, com ou sem campanha, com registro do atendimento e tabulação de forma integrada.	Obrigatório
83	Relatórios e Painéis	WhatsApp	Ter o controle das comunicações de Whatsapp enviadas e que tiveram sucesso na chegada através de relatorios para controle da produção e orçamento a ser pago no final do mes.	Obrigatório
84	Robôs Conversacionais	Árvore de conversação	Ferramenta que permita a configuração de árvore de conversação pela Contratante com autonomia, para uso nos canais cabíveis, como: WhatsApp, WebChat e URA.	Obrigatório
85	Robôs Conversacionais	Árvore de conversação	Permitir a configuração de respostas automáticas pelo Administrador da Contratante com autonomia. Para uso nos canais cabíveis, como: WhatsApp, WebChat e URA.	Obrigatório
86	Robôs Conversacionais	Árvore de conversação	Permitir a configuração de respostas automáticas pelos Supervisores da Contratante com autonomia dentro do seu escopo de permissionamento nos canais cabíveis.	Obrigatório
87	Robôs Conversacionais	Conversas	Permitir a utilização de ferramentas para tornar a conversa mais natural nos canais cabíveis, a serem configuradas com autonomia pela Contratante.	Obrigatório
88	Robôs Conversacionais	Conversas	Permitir a criação e gestão de fluxos de conversa pela Contratante com autonomia.	Obrigatório
89	Robôs Conversacionais	Configurações WhatsApp, webchat	Permitir o envio de arquivos em vídeo e imagens sem necessidade de enviar arquivo. com uma capacidade maior que a ferramenta atual.	Obrigatório
90	Robôs Conversacionais	Envio de arquivos	Permitir o envio de arquivos de texto e imagens nos canais cabíveis, contemplando os arquivos: PDF, JPG, PNG	Obrigatório
91	Robôs Conversacionais	Envio de arquivos	Permitir o envio de arquivos de vídeo e áudio nos canais cabíveis, contemplando os arquivos: MP4, MP3	Desejável
92	Robôs Conversacionais	Configurações	Deverá manter log de todas as alterações efetuadas nos BOT.	Desejável
93	SMS	Agendamento de SMS	Agendamento de envio de SMS, individual ou em lote, conforme parametrização.	Desejável
94	SMS	Disparo de SMS	A solução deve permitir a realização de contatos por meio de mensagens simples de texto (SMS) de forma individual e em lote integrado à solução Omnichannel.	Obrigatório
95	SMS	Disparo de SMS	A solução deve possibilitar o envio de SMS em lote para lista específica.	Obrigatório
96	SMS	Disparo de SMS	Permitir a criações de padrões de mensagens de SMS para envio por campanha pela contratante com autonomia e sem custo adicional	Obrigatório
97	SMS	Gestão de SMS	A solução deve permitir a segmentação da lista para envio de mensagens, possibilitando a parametrização a partir de informações como: faixa de valor, idade da dívida, tipo de cliente, proximidade do vencimento de contrato, etc.	Obrigatório
98	SMS	Gestão de SMS	A solução deve permitir configuração para disparo de mensagens SMS com campos parametrizados pela contratada.	Desejável

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

99	SMS	Gestão de SMS	Permitir configuração e utilização de ferramenta de gestão de disparos de SMS integrada, para controle e gestão desses envios.	Desejável
100	SMS	Importação de lista SMS	A solução deve permitir a importação de listas para disparo de SMS, com parametrização de campos customizados.	Desejável
101	Telefonia	Call -back	Permitir que o cliente opte por deixar o telefone para retornarmos (<i>call Back</i>) em caso de todas as posições estarem ocupadas, ou haver alguma falha como queda de ligação durante atendimento.	Obrigatório
102	Telefonia	Call -back	Oferecer ferramenta de simples configuração permitindo que configuração da ativação do call back de forma autônoma pela Contratante.	Obrigatório
103	Telefonia	Call -back	A ferramenta de configuração de call back deve permitir a configuração de fraseologia para informe ao cliente de forma autônoma pela Contratante.	Obrigatório
104	Telefonia	Call -back	Tratativa de call-back, identificar os clientes que tentaram entrar em contato e abandonaram a ligação, possibilitando retornar à ligação para este cliente ou envio de comunicação de WhatsApp para o mesmo.	Obrigatório
105	Telefonia	Classificação do contato	Possibilitar o registro da classificação do contato (sucesso, sem sucesso, recado, outros) e possibilitar a geração de relatório com estas informações abertas por período, total da equipe, e por atendente e tipo de tabulação do atendimento.	Obrigatório
106	Telefonia	Discagem	A solução deve permitir a utilização das listas de contatos/carteiras distribuídas para discagem automática a partir de clique do atendente.	Obrigatório
107	Telefonia	Discagem	A solução deve permitir a utilização das listas de contatos/carteiras distribuídas para discagem preditiva - discagem automática.	Obrigatório
108	Telefonia	Discagem	A ferramenta deve permitir escolher a forma e quantidade de discagens simultaneas com base no tamanho da equipe disponível para atendimento e configuração a ser realizada de forma autônoma pela Contratante. Progressive - Efetua uma chamada para cada operador disponível. Overdialing - Efetua uma chamada para cada operador disponível, multiplicado pela agressividade da campanha. Predictive - Funciona como o discador "Overdialing", porém, considera os agentes que estão em atendimento, mas ultrapassaram o seu TMA (Tempo Médio de Atendimento) como disponíveis. Preview - Discador manual. O Discador seleciona os próximos contatos a serem discados conforme a estratégia de discagem, porém ao invés de discar para os contatos, envia para a janela do operador os controles para disparar a discagem manualmente.	Obrigatório
109	Telefonia	Distribuição de contatos	A ferramenta de distribuição deve permitir que o supervisor escolha quais atendentes deverão participar da distribuição de uma lista de contatos importada.	Obrigatório
110	Telefonia	Distribuição de contatos	A ferramenta deve permitir que o supervisor realize a distribuição de contatos para grupos de atendentes, filas de atendimento e grupo de especialidade dos atendentes, por exemplo: pós-graduação, atendimento de pessoa jurídica.	Obrigatório
111	Telefonia	Distribuição de contatos	A solução deve permitir que o supervisor realize a distribuição de listas de contatos, ex.: tirar contato de cliente atrelado a um atendente e inserir em outro atendente.	Obrigatório
112	Telefonia	Distribuição de contatos	Parametrização da distribuição automática ou manual da próxima ligação, após o término da ligação atual.	Obrigatório
113	Telefonia	Encerramento da chamada	Assim que o cliente desligar a chamada a mesma deve ser encerrada para o atendente e passar para etapa de tabulação. Não deve ser permitido operador escolher terminar a chamada se cliente desligar.	Obrigatório
114	Telefonia	Escuta	A solução deve possibilitar a escuta da conversa com o cliente durante o contato, no modo "espião", onde o atendente não sabe que está havendo uma escuta. E no modo que o supervisor entre na conversa entre cliente e atendente.	Obrigatório

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

115	Telefonia	Escuta	A solução deve possibilitar que a conversa com o cliente seja feita no modo "sussuro", onde o cliente não consegue ouvir quem entrou nas chamada, mas o atendente consegue ouvir as orientações do supervisor.	Desejável
116	Telefonia	Geral	A distribuição deve ser parametrizável, permitindo distribuição para um atendente específico ou mais de um atendente.	Obrigatório
117	Telefonia	Geral	Possibilitar a identificação do cliente no ato da distribuição, com base nas informações do sistema ou da lista importada.	Obrigatório
118	Telefonia	Painel do Atendente	Disponibilizar na tela de atendimento telefônico informações coletadas durante a navegação da URA	Obrigatório
119	Telefonia	Gravação	Todas as gravações devem ser tratadas com sigilo e segurança, respeitando as boas práticas de segurança de mercado, os requisitos de segurança descritos neste edital, e a legislação vigente, em especial a LGPD;	Obrigatório
120	Telefonia	Gravação	A funcionalidade de gravação deve permitir baixar o arquivo de gravação e escutá-lo diretamente no computador, fazendo uso de formatos de gravação de som amplamente utilizados no mercado (como: mp3, wav, aac, entre outros) e que possa ser reproduzido por ferramentas padrão de mercado sem necessitar de tocador com tecnologia proprietária do fabricante da solução de comunicação.	Obrigatório
121	Telefonia	Gravação	A solução deve permitir a gravação total das chamadas telefônicas configuradas para gravação, tanto entradas quanto saídas.	Obrigatório
122	Telefonia	Gravação	Ao buscar as gravações, deve ser possível a identificação através das informações listadas abaixo, ou o cruzamento destas. 1. Data e hora em que a ligação foi efetuada 2. Número telefônico de destino 3. Número telefônico de origem 4. Identificação do atendente que efetuou ou recebeu a ligação 5. Tabulação do atendimento.	Obrigatório
123	Telefonia	Gravação	As gravações devem ser disponibilizadas por meio de uma funcionalidade ou portal integrado à solução.	Obrigatório
124	Telefonia	Gravação	Funcionalidade de que permita recuperação e escuta de gravações de ligações.	Obrigatório
125	Telefonia	Gravação	Funcionalidade que permita a ativação da gravação de uma ligação.	Obrigatório
126	Telefonia	Gravação	Funcionalidade que permita a cópia e arquivamento de longo prazo das gravações de forma que sejam facilmente localizadas e escutadas a partir do armazenamento de longo prazo.	Obrigatório
127	Telefonia	Gravação	Funcionalidade que permita definir configurar quais ligações devem ser ou não gravadas.	Obrigatório
128	Telefonia	Gravação	Iniciar a gravação a partir do início da conversação. Ligações não atendidas ou que não foram completadas não devem ser consideradas nas gravações.	Desejável
129	Telefonia	Perfil do Atendente - Pausas	A solução deve permitir que o atendente registre início, final e motivo de pausas.	Obrigatório
130	Telefonia	Perfil do Atendente - transferencia	A solução deve permitir integração com a solução de telefonia do Sistema Fiep, permitindo a transferência de chamadas recebidas na solução omnichannel para ramais internos e externos da instituição.	Obrigatório
131	Telefonia	Perfil do Atendente - transferencia	A solução deve permitir que o atendente realize o transbordo de um atendimento para o supervisor ou para outro atendente, mantendo o histórico de atendimento.	Obrigatório
132	Telefonia	Perfil do Supervisor - Pausas	O Supervisor deve conseguir criar pausas, com nomes, tempos e intervalos de acordo com a necessidade da área.	Obrigatório
133	Telefonia	Qualidade das Ligações	Prover taxas de largura de banda de, no mínimo, 64 kbps para as chamadas, sem utilizar técnicas de compressão ou compactação;	Obrigatório
134	Telefonia	Qualidade das Ligações	Contratada deverá garantir a qualidade das ligações fornecidas, independentemente do meio, sem linha cruzada, sem ruídos / chiado ou embaralhamento (picotes) e sem queda de ligações;	Obrigatório

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

135	Telefonia	Roteamento	Deve permitir a definição de regras de roteamento de transbordo com base no melhor serviço, com definição níveis de serviço de transbordo entre filas de especialidade, permitindo de forma preditiva definir qual entregará o melhor serviço, evitando os tempos de enfileiramento e subsequentes transbordos .	Obrigatório
136	Telefonia	Roteamento	Possuir mecanismo que evite que uma ligação seja eternamente transferida de uma fila para outra (looping).	Desejável
137	Telefonia	Roteamento	Permitir o roteamento entre canais de atendimento.	Obrigatório
138	Telefonia	Roteamento	Permitir a utilização de um mesmo número externo para receber chamadas para um grupo e rotear/distribuir as ligações recebidas entre os atendentes deste grupo.	Obrigatório
139	Telefonia	Roteamento	Permitir determinar qual número ficará visível para o cliente	Desejável
140	Telefonia	Roteamento	Permitir o roteamento de chamadas recebidas com base em indicadores do call center, tais como: Próximo ramal livre (obrigatório) Posição específica na fila (obrigatório) Número de atendentes disponíveis por especialidade (desejável) Número de chamadas em espera para uma determinada especialidade (desejável) Tempo de espera e tempo médio de espera para uma determinada especialidade (desejável)	Obrigatório
141	Telefonia	Softphone	(Desejável) Suportar o modo Desk Phone com o telefone IP	Desejável
142	Telefonia	Softphone	A solução deve disponibilizar um <i>softphone</i> : software capaz de realizar chamadas telefônicas sobre protocolo de internet (VoIP), utilizado diretamente a partir do computador.	Obrigatório
143	Telefonia	Softphone	A solução deve possuir ferramentas para realização de conversas telefônicas com telefones fixos e móveis, locais e longa distância DDR/DDD.	Obrigatório
144	Telefonia	Softphone	O <i>softphone</i> deve funcionar de forma integrada com o discador.	Obrigatório
145	Telefonia	Softphone	O <i>softphone</i> deve ser compatível com fone de ouvido USB.	Obrigatório
146	Telefonia	Softphone	O <i>softphone</i> deve oferecer recursos de controle comuns de telefonia, como: Atender, Mudo / Não mudo, Em espera/Retomar ligação, Desligar a ligação, transferência...	Obrigatório
147	Telefonia	Softphone	O <i>softphone</i> deve ser integrado à solução, sendo disponibilizado de forma integrada ao espaço de trabalho do supervisor e do atendente no próprio portal da Solução. Não será utilizado telefone físico nas mesas dos atendentes nem instalador a parte.	Obrigatório
148	Telefonia	Softphone	Possibilitar a realização de escuta (Oculta, dupla...), conferência e transferência de ligações (com consulta e sem consulta);	Obrigatório
149	Telefonia	Telefonia	A solução deve permitir que os troncos associados sejam ou não números distintos. Ex.: telefone principal fixo 0800, telefone secundário fixo padrão 3024-9856, telefone terceiro = celular: 41 9 98880000... e não restringir cenários iguais. ex.: numero 1 = fixo, numero 2 = fixo, numero 3 = fico 0800, numero 4 = celular.	Desejável
150	Telefonia	Telefonia	A solução deve possuir ferramenta que permita configurar a utilização de diversos troncos SIP de comunicação, permitindo que seja configurada a distribuição das áreas ou grupos da contratante que farão uso de qual tronco. Ex.: Três troncos: 1 tronco para comercial, 1 tronco para Cobrança, 1 tronco para Financeiro. Ex.: Dois troncos: 1 tronco para comercial, 1 tronco para Cobrança e Financeiro.	Obrigatório
151	Telefonia	Transbordo	A solução deve possibilitar que o supervisor receba o transbordo de um atendimento e dê continuidade ao atendimento.	Obrigatório

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

152	Telefonia	Transferência e Retorno	emitir a configuração de regras de retorno da chamada encaminhada a um atendente de modo que se não atendida após determinado número de toques a chamada possa retornar à fila de atendimento específica, permitindo que seja atribuído à esta chamada prioridade no atendimento;	Desejável
153	Telefonia	Ura	Autonomia de configuração da URA pelo supervisor da área cliente dentro do seu escopo de atuação e permissionamento.	Desejável
154	Telefonia	Ura	Autonomia de criação e configuração de URA pelo perfil administrador da Contratante, sem limite de URAs e sem custo adicional.	Obrigatório
155	Telefonia	Ura	Permitir configuração de opção de URA para selecionar o grupo de especialidade, região para discagem e tipo do telefone (fixo, movel, curta e longa distancia).	Obrigatório
156	Telefonia	Ura - Anúncios	Permitir que anúncios dinâmicos, tais como, tempo estimado de atendimento, todos os atendentes estão ocupados, etc., sejam intercalados com músicas de espera, acionados por gatilhos pré-configurados;	Desejável
157	Telefonia	Ura	Permitir autonomia para realização de alterações na configuração de menu de URA.	Obrigatório
158	Telefonia	Ura	Permitir opções números de roteamento para criação de ações pontuais ou grupos de atendimento. Por exemplo: Atendimento personalizado e humano aos clientes VIP, sem passar pela URA.	Obrigatório
159	Telefonia	Ura - Anúncios	Permitir a configuração de mensagem de espera com autonomia pela Contratante no caso de todas as posições estarem ocupadas, ou sem atendentes disponíveis no momento da ligação;	Obrigatório
160	Telefonia	Ura - Anúncios	Permitir a configuração de mensagem diferenciada fora dos dias e horários de atendimento, assim como para feriados.	Obrigatório
161	Telefonia	DDD da chamada	A solução deve possibilitar a configuração do número que está aparecendo para o cliente com base no DDD da região da chamada destino. ex.: ligação de Curitiba para Cascavel - para o cliente deve aparecer o DDD de Cascavel e não de Curitiba.	Obrigatório
162	Telefonia	Numero em tela para cliente	A solução deve possibilitar apresentar ao cliente na tela do celular qual o nome da instituição que esta fazendo a chamada - ex.: ligação da central de vendas aparece em tela - SENAI	Desejável
163	Geral	Armazenamento de histórico	A solução deve armazenar por 5 anos as interações realizadas em todos os canais.	Obrigatório
164	Robôs Conversacionais	Árvore de conversação	A solução deve permitir a utilização de árvore de conversação em todos os canais cabíveis. Por exemplo: WhatsApp, WebChat, URA.	Obrigatório
165	WebChat	Conversa em webchat - integração	A solução deve permitir o atendimento via janela de conversa (web chat) que possa ser inserida em ou chamada a partir de sites diversos, contemplando a realização e o registro de conversas de forma integrada à Solução Omnichannel.	Desejável
166	Robôs Conversacionais	Automação de Conversas	Permitir a utilização de respostas automatizadas utilizando robôs conversacionais nos canais cabíveis, como: WhatsApp, WebChat e URA.	Obrigatório
167	WebChat	Conversa em WebChat	A ferramenta deve permitir acionamento de robô conversacional via WebChat. As interações realizadas via web chat não devem gerar custo.	Obrigatório
168	WhatsApp	Conversa WhatsApp	A solução deve permitir a utilização de árvore de conversação em conversas pelo WhatsApp	Obrigatório
169	WhatsApp	Conversa WhatsApp	A solução deve permitir o atendimento via WhatsApp de maneira integrada à Solução Omnichannel, contemplando a realização e o registro de conversas.	Obrigatório
170	WhatsApp	Conversa WhatsApp	A solução deve permitir o rastreamento de todas as interações realizadas por WhatsApp.	Obrigatório
171	WhatsApp	Conversa WhatsApp	Permitir a utilização de respostas automatizadas utilizando robôs conversacionais com autonomia da Contratante para configuração e alteração.	Obrigatório

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

172	WhatsApp	Conversa WhatsApp	Possibilidade de cadastrar com autonomia os templates de WhatsApp de Marketing HSM e de realizar contato com a meta para aprovação dos mesmos. Como alternativa, pode ser definido um SLA para cadastro e validação com a meta.	Obrigatório
173	WhatsApp	Conversa WhatsApp	Possibilidade de cadastro de clientes massivo para disparo de campanha de acordo com as boas praticas da meta.	Obrigatório
174	WhatsApp	Conversa WhatsApp	Possibilidade de envio por campanha de Comunicação de Marketing HSM ativa, segregada por filas de atendimento	Obrigatório
175	Robôs Conversacionais	Automação de Conversas e Integração	Possibilidade de disparo de integração por fluxo/workflow customizado, consumindo API interna dos sistemas da instituição, disparando eventos nos sistemas legados, recebendo o resultado e exibindo ou entregando para o cliente. ex.: consulta de certificados de alunos no Sistema de Gestão Escolar.	Obrigatório
176	WhatsApp	Conversa WhatsApp	Possibilidade de recebimento das mensagens segregadas por fila e perfil de atendimento, área de atuação. Ex.: comercial e cobrança não recebem mensagens trocadas de seus clientes.	Obrigatório
177	WhatsApp	Conversa WhatsApp	Possibilitar configuração pelo cliente de anúncios de horário de expediente, horários de atendimentos, avisos quando não ha agentes logados	Obrigatório
178	WhatsApp	Conversa WhatsApp	Possibilitar configuração pela Contratante de envio de de pesquisa de satisfação.	Obrigatório
179	WhatsApp	Conversa WhatsApp	Possibilitar configuração pela Contratante de envio de informação para contato em fila de atendimento do de posição na fila.	Obrigatório
180	WhatsApp	Conversa WhatsApp	Possibilitar configuração pela Contratante de envio de informação para contato em fila de atendimento do de tempo de espera estimado na fila.	Obrigatório
181	WhatsApp	Conversa WhatsApp	A solução não deve possuir mecanismos que evitem envio repetido de mensagens, ou mensagens enviadas em looping.	Obrigatório
182	Relatórios e Painéis	Extratos de Utilização	Os extratos de utilização detalham o consumo da plataforma por cada área, incluindo informações como número de licenças utilizadas, minutos de chamadas realizadas, mensagens enviadas, etc.	Obrigatório
183	Canais	Aceite e Recusa de Contatos	A solução deve oferecer controle de aceite ou recusa de recebimento de comunicações pelo cliente (opt in e opt out), em conformidade com a LGPD e boas práticas.	Obrigatório
184	Portal da Solução	Navegadores	A Solução deve ser totalmente compatível com, no mínimo, as versões correntes dos navegadores desktop: Firefox, Chrome, Edge e Safari. A compatibilidade com respectivas versões superiores dos navegadores deverá ser mantida durante o decorrer do contrato.	Obrigatório

2.5. Requisitos de Segurança e Infraestrutura

- 2.5.1. Deverão ser observados os regulamentos, normas e instruções de segurança da informação e comunicações adotadas pela CONTRATANTE.
- 2.5.2. Prover a criptografia de arquivos em repouso utilizando chave simétrica usando, no mínimo, algoritmo AES com 128 bits ou 3DES com 168 bits;
- 2.5.3. Possuir nas instâncias da plataforma proteção anti-malware para proteger a solução.
- 2.5.4. Possuir mecanismos contra upload ou download de conteúdo malicioso. Os anexos de arquivos devem ser verificados por servidores dedicados em cada data center regional para proteção.
- 2.5.5. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma divulgar, reproduzir ou utilizar.
- 2.5.6. A CONTRATANTE preza por políticas de boas práticas em segurança da informação com a utilização de norma formalizada, orientações e planos da organização voltados à gestão de segurança da

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

informação. A documentação referente a Política da Segurança da Informação visa garantir as boas condições de segurança no trato com os dados e informações repassadas aos profissionais de empresas terceirizadas. As práticas desejadas pela CONTRATANTE a serem seguidas pela CONTRATADA, devem contemplar, pelo menos, os seguintes quesitos:

- 2.5.6.1. Política de Controle de Acesso com regras para obtenção de acesso às informações, registros com informações sobre concessões e revogações de acesso, gerenciamento de senhas;
- 2.5.6.2. Políticas de Compromisso da Empresa e Empregados com regras, termos e acordos que permitam inferir aos mesmos o atendimento as normas de segurança vigentes no órgão, com a responsabilidade desses pela segurança da informação, sanções em caso de violação das políticas e procedimentos de segurança organizacional, a obrigatoriedade de sigilo sobre o conteúdo de documentação e bases de dados; definição dos responsáveis pela guarda dos compromissos assinados, além do tempo mínimo de armazenamento desses documentos;
- 2.5.6.3. Plano permanente de conscientização dos seus empregados sobre segurança da informação, prevendo, no mínimo, boas práticas na seleção e uso de senhas, a sua não divulgação e o seu uso pessoal e intransferível; definição de mecanismos para que as políticas e normas se tornem conhecidas, acessíveis e observadas por todos os empregados;
- 2.5.6.4. Definição de responsabilidades dos gestores de acesso, bem como a obrigação deles fazerem uma revisão periódica, com intervalos de tempo previamente definidos, dos direitos de acesso dos usuários.
- 2.5.6.5. O acesso físico e lógico ao ambiente controlado da CONTRATANTE somente será disponibilizado aos funcionários da CONTRATADA mediante o cumprimento das condições de segurança estabelecidas ao longo deste documento.
- 2.5.6.6. Os dados que trafegarem pelo canal de comunicação dedicado deverão ser criptografados de algoritmo de uso aprovado pelo NIST (National Institute of Standard Technology).
- 2.5.7. A CONTRATADA deverá possuir em suas instalações padrões mínimos necessários de segurança objetivando garantir seu ambiente contra-ataques externos e tentativas de invasão. A CONTRATANTE, durante a execução contratual, poderão realizar auditorias periódicas no ambiente da CONTRATADA de forma a conhecer e avaliar as ferramentas utilizadas, bem como analisar o resultado dos testes de intrusão e de vulnerabilidade. Caso A CONTRATANTE julgue necessário, a CONTRATADA deverá realizar a adequação do seu ambiente de acordo com apontamentos realizados pela CONTRATANTE a fim de estar aderente as políticas de segurança da CONTRATANTE.
- 2.5.8. A CONTRATADA deverá utilizar autenticação de dois fatores, provido pela CONTRATANTE, ao realizar qualquer acesso ao ambiente da CONTRATANTE, sendo a CONTRATADA responsável pela disponibilização dos ativos necessário e que estejam aderentes as tecnologias disponibilizadas pela CONTRATANTE.
- 2.5.9. A CONTRATADA fica obrigada obedecer a políticas e normas de Segurança de Informação adotadas pela CONTRATANTE.
- 2.5.10. Todos os equipamentos de rede necessários à prestação dos serviços, a serem instalados nas dependências da CONTRATADA, deverão ser providos pela CONTRATADA.
- 2.5.11. Deverá ser aplicado o uso de filtros nos roteadores de borda.

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- 2.5.12. Deverá ser empregada solução de firewall em todas as regiões de fronteira das redes de comunicação TCP/IP relacionadas às aplicações onde sejam implementados pontos de conexão externa da CONTRATADA (Internet e Extranet); nestes pontos são executadas interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados. Para a solução deverá ainda estar contemplado o seguinte:
- 2.5.12.1. Evidência de disponibilidade dos firewalls de 99,99% (noventa e nove inteiros e noventa e nove centésimos por cento) mensurados e demonstrados mensalmente, ou sempre que solicitado pela contratante.
- 2.5.12.2. Distribuição de carga, em casos de falha de um dos componentes da solução de firewall, de forma a estabilizar no máximo de 80% (oitenta por cento) da carga máxima possível entre os componentes remanescentes.
- 2.5.12.3. Disponibilização de equipamento dedicado de firewall para provimento de controle de acesso aos serviços fornecidos pela CONTRATADA através dos servidores.
- 2.5.12.4. Princípio restritivo, em que todo o tráfego é bloqueado, à exceção daquele expressamente configurado como permitido.
- 2.5.12.5. Manutenção da documentação formal de todas as configurações relacionadas aos recursos e regras das soluções de firewall.
- 2.5.12.6. Geração de logs administrativos do próprio produto e do tráfego por ele inspecionado.
- 2.5.12.7. Soluções de IPS – Sistema de Prevenção de Intrusão em todas as regiões de fronteira das redes de comunicação TCP/IP relacionadas às aplicações onde sejam implementados pontos de conexão externa da CONTRATADA. Nestes pontos são executadas interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados. Para a solução deverá ainda estar contemplado o seguinte:
- 2.5.12.7.1. Devem possuir funcionalidades que permitam a criação automática de regras de defesa, quando sob ataque, no dispositivo responsável pela autorização de tráfego, incluindo ataques de ameaças avançadas e dia zero.
- 2.5.12.7.2. Devem prover integração automática com a solução de firewall, em níveis de bloqueio, proteção, alertas e geração de log.
- 2.5.12.7.3. Devem evidenciar a disponibilidade de funcionamento à taxa de 99,99% (noventa e nove inteiros e noventa e nove centésimos por cento) mensurada mensalmente, ou sempre que solicitado pela contratante.
- 2.5.12.7.4. Os recursos de antivírus para proteção dos equipamentos e dos dados acessados, no mínimo, deverão estar habilitados para:
- 2.5.12.7.4.1. Detectar e remover vírus, cavalos de troia, worms e ameaças correlatas, incluindo ameaças persistentes e avançadas (APT), para a solução a ser utilizada no ambiente da Contratada.
- 2.5.12.7.4.2. Fornecer proteção contra vírus em tempo real para correio eletrônico SMTP e tráfego FTP e HTTP e HTTPS.
- 2.5.12.8. A CONTRATADA deve utilizar em sua rede local a configuração de VLAN, isolando a célula de trabalho exclusiva para o desenvolvimento dos serviços da CONTRATANTE das demais equipes de desenvolvimento da CONTRATANTE.
- 2.5.12.9. A CONTRATADA deve apresentar, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, evidências

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

de que o ambiente de realização dos serviços contratados possui o grau de segurança necessário para garantir o sigilo das informações a ela confiadas, bem como deverá ser elaborado pela CONTRATADA Plano de Continuidade dos Serviços por ela prestados, de forma que indique como tratará as situações de indisponibilidade de seus recursos.

- 2.5.12.10. Estar aderente e seguir ao termo de confidencialidade das informações entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA;
- 2.5.12.11. As soluções desenvolvidas ou implementadas quando requererem comunicação WEB devem possuir suporte ao protocolo HTTPS e utilização de certificados SSL em todas as suas comunicações.
- 2.5.12.12. As soluções desenvolvidas ou implementadas devem permitir a criação e manutenção de perfis com diferentes permissões e níveis de acesso;
- 2.5.12.13. Senhas e demais informações classificadas como confidenciais e sensíveis devem ser armazenadas de forma criptografada nos Bancos de Dados;
- 2.5.12.14. As integrações construídas com acesso remoto (por exemplo: APIs, webservices, webhooks) devem contemplar a utilização de protocolo seguro SSL/TLS, com necessidade de autenticação e com restrição de origem das requisições;
- 2.5.12.15. A documentação do Serviço de Integração para desenvolvedores deve estar publicada na internet.
- 2.5.12.16. A autenticação e autorização (login) para o acesso administrativo e de usuários da aplicação deve se dar através da tecnologia Single Sign-On (SSO) integrada ao Microsoft Entra ID da CONTRATANTE utilizando-se de um dos seguintes protocolos em ordem de preferência: SAML 2.0 ou OpenID Connect;
- 2.5.12.17. Para o acesso público (externo), é recomendável que a integração seja via OpenID Connect ou Oauth2 com redes sociais como Google/Facebook/Linkedin/Microsoft;
- 2.5.12.18. As soluções desenvolvidas ou implementadas devem estar em conformidade com a legislação e boas práticas de segurança durante a vigência da contratação, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e legislações aplicáveis ao contato com clientes pela cobrança.
- 2.5.12.19. As soluções devem permitir a utilização de ferramentas de backup e de recuperação de desastres que permitam retornar ao estado operacional, recuperando configurações e parametrizações, considerando a sugestão:
 - 2.5.12.19.1. Backup completo (full), diário, com retenção de 7 dias;
 - 2.5.12.19.2. Backup completo (full), mensal, com retenção de 12 meses;
 - 2.5.12.19.3. Backup completo (full), anual, com retenção de 5 anos;
- 2.5.12.20. A solução não deve permitir que páginas WEB permaneçam em cache após o encerramento da aplicação;
- 2.5.12.21. A solução deve embaralhar os dados sensíveis em memória afim de não possibilitar a captura de informações através do acesso direto na memória;
- 2.5.12.22. Aplicação periódica de patches para correção de vulnerabilidades e bugs encontrados no sistema operacional e na aplicação;
- 2.5.12.23. A empresa CONTRATADA deverá disponibilizar sem custos a atualização de versão de todos os sistemas e seus componentes por ela disponibilizados na solução.

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- 2.5.12.24. A empresa CONTRATADA deverá disponibilizar e implementar sem custos atualizações e patches de segurança de acordo com agenda de lançamentos e disponibilização do fabricante. A aplicação dessas melhorias não deve ultrapassar 90 dias após o anúncio de disponibilidade por parte do fabricante.
- 2.5.12.25. Em se tratando da disponibilização de software como serviço (SaaS), a CONTRATADA é responsável pela escolha, disponibilização e utilização em sua infraestrutura de todos os meios que considerar necessários e suficientes para garantir o perfeito atendimento do objeto deste documento, como por exemplo: equipamentos sobressalentes, nobreaks, links de comunicação redundantes, Elastic Load Balance, criptografia de dados, antivírus, Security Information and Event Management (SIEM), Firewall de borda, Web Application Firewall (WAF), Database Firewall, Proteção contra SQL Injection, Input Filtering (Filtro de entrada de formulários); Proteção de Force Brute (Captcha / outros); Solução de Anti DDoS/DoS, serviço de varredura e Pentest para identificação de vulnerabilidades, monitoramento permanente contra ataques cibernéticos e tentativas de invasão e roubo de informações, ambientes segmentados para bancos de dados e aplicações e embaralhamento de informações no banco de dados.
- 2.5.12.26. O(s) provedor(es) de nuvem a(s) qual(is) a solução fará(ão) uso deve(m) possuir as certificações válidas SOC2 TYPE2, ISO27001:2013 e ISO22301:2019;
- 2.5.12.27. Os componentes em nuvem que atenderão a aplicação SaaS devem ser redundantes, escaláveis e atender a uma disponibilidade de 99,9%;
- 2.5.12.28. Em uma eventual necessidade de troca de provedor de nuvem, a CONTRATADA deve informar a CONTRATANTE com no mínimo 60 dias de antecedência, qual será o provedor de nuvem de destino e qual será o plano de migração. O provedor de nuvem de destino deve atender aos requisitos do requisito de segurança 31.
- 2.5.12.29. A eventual escolha de meios inadequados ou insuficientes não isenta a Contratada de sua responsabilidade pelo não atendimento a requisitos ou descumprimento dos níveis de serviços exigidos.
- 2.5.12.30. A CONTRATANTE reserva-se o direito de realizar avaliações de risco de segurança naquilo que seja desenvolvido ou implementado, quer seja através de sua equipe de segurança da informação ou através de empresa por ela contratada. Estas avaliações serão agendadas com antecedência pela CONTRATANTE e poderão ser acompanhadas pela área de segurança da CONTRATADA. Informações pertinentes aos sistemas e ambiente computacional poderão ser solicitadas a CONTRATADA e problemas apontados pela auditoria de segurança deverão ser corrigidos sem nenhum tipo de ônus e custo para a CONTRATANTE, conforme Acordo de Nível de Serviços (SLA), com níveis de severidade definidos conforme classificação do NIST e/ou MITRE

3. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS

- 3.1. Todos os profissionais da Contratada que forem designados para prestar serviços à Contratante deverão apresentar comprovação de vínculo empregatício com a proponente, seja pelo contrato de trabalho (CLT), ou pelo contrato de prestação de serviços ou pelo contrato social no caso de sócio (cópia autenticada ou cópia simples acompanhada do original).
- 3.2. Os recursos de hardware e software, necessários à execução das atividades, serão de inteira

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

responsabilidade da Contratada.

- 3.3.** Cabe à Contratada assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas seus especialistas e funcionários, no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências da Contratante.
- 3.4.** Os recursos alocados pela Contratada para prestação de serviços serão avaliados a qualquer momento pela Contratante. A Contratante reserva-se do direito de pedir a substituição dos recursos caso julgue necessário.
- 3.5.** Quando da contratação, a proponente vencedora deverá indicar um representante, o qual deverá ter conhecimento do objeto deste edital, e de gestão de projetos. A este representante ou preposto caberão as seguintes atividades:
 - 3.5.1. Elaborar junto ao Contratante o plano de entrega dos serviços solicitados;
 - 3.5.2. Elaboração de orçamentos de acordo com os termos do edital;
 - 3.5.3. Acompanhar, junto com o Contratante, o desenvolvimento dos serviços solicitados, zelando pela entrega dentro dos prazos e com qualidade exigidos;
 - 3.5.4. Receber todas as demandas de desenvolvimento, correção e adaptações decorrentes dos projetos solicitados, até a sua finalização formal;
 - 3.5.5. Acompanhar os pagamentos decorrentes dos serviços prestados;
 - 3.5.6. Envio de toda documentação solicitada pela contratante dentro do acordo de nível de serviço ANS pré-estabelecido nesse.
- 3.6.** Após a assinatura do contrato, a Contratante convocará a reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais, a ser realizada no prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, contados da data de assinatura do contrato. A reunião deverá contar com a participação, no mínimo: do(s) gestor(es) ou indicado por esse do contrato da Contratante, do representante legal da Contratada, do preposto da Contratada e do gerente de contrato da Contratada, caso estes papéis não sejam acumulados pelo preposto.
- 3.7.** A pauta da reunião inicial do contrato deverá contemplar, no mínimo, os seguintes pontos:
 - 3.7.1. Apresentação dos participantes;
 - 3.7.2. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato;
 - 3.7.3. Indicação da equipe que participará do projeto de implantação.
 - 3.7.4. Sugestões de modificação no Cronograma de Implantação.
 - 3.7.5. Após o início da prestação de serviços deverá ser realizado reunião de acompanhamento semanal a distância, podendo a forma e a periodicidade da reunião serem revistas a critério da Contratante.
- 3.8.** Atividades específicas que exigirem interação presencial com as áreas demandantes dos Contratantes, deverão ocorrer nas dependências da Contratante, de segunda a sexta-feira, em horário comercial, sendo considerada a cidade de Curitiba como base da Contratante. O valor das despesas de deslocamento, hospedagem e alimentação serão de total responsabilidade da Contratada caso a prestação de serviços ocorra na cidade de Curitiba e região metropolitana. As despesas com viagem decorrentes da prestação dos serviços em outras localidades serão reembolsadas de acordo com a norma interna vigente.
- 3.9.** No caso de projetos e demandas solicitados pela Contratante que necessitem ser executados simultaneamente, cabe à Contratada designar profissionais ou equipes distintas capazes de desenvolver em paralelo, ambas as atividades, sem que o cronograma de nenhum dos projetos ou demandas seja impactado.
- 3.10.** Todo o serviço a ser entregue pela empresa Contratada será demandado mediante solicitação formal da

INICIAIS

Comissão de Compras

42 / 87

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

Contratante, podendo ser por e-mail, reunião ou ferramenta / mecanismo de controle de demanda (utilizado pela Contratante) e deve estar em conformidade com o Acordo de Nível de Serviços.

- 3.11.** Para os serviços realizados, quando se tratar de um serviço subdivisível, poderão ser emitidas tantas autorizações de serviço quantas forem as possíveis divisões, conforme planejamento e cronograma do projeto ou demanda.
- 3.12.** A empresa Contratada deverá entregar os serviços ou produtos previstos e autorizados, de acordo com a autorização formal recebida, no formato e prazo definidos, conforme planejamento e cronograma do projeto ou demanda autorizados. Cabe à empresa Contratada seguir os trâmites administrativos e financeiros descritos neste edital, assim como as instruções operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato recebidas no decorrer da prestação de serviços.
- 3.13.** É de responsabilidade da Contratada alertar a Contratante sobre mudanças no escopo de um serviço já aprovado e em execução, bem como migrações e ou alterações na plataforma que alterem de qualquer forma o atendimento realizado na contratante. Tal apontamento será objeto de verificação e aprovação pela Contratante. Caso a Contratante constate que a mudança é decorrente de variação do escopo, e que a mudança é viável, a solicitação de mudança será realizada sem prejuízo à empresa Contratada, que informará a Contratante, a quantidade de horas adicionais necessárias à conclusão da demanda e o impacto da alteração no prazo de entrega. Cabe ao Contratante a decisão de autorizar a alteração solicitada ou reorganizar as prioridades de entrega.
- 3.14.** O registro de atendimento dos serviços de suporte poderá ser realizado através da ferramenta utilizada pela área de TI da Contratante, onde será feito o registro da solicitação, descrição da solução, elucidação do problema/falha e encerramento, armazenando todos os passos do processo na ferramenta, cujo manual será disponibilizado à Contratada após assinatura do contrato. O tempo de atendimento do chamado será controlado de acordo com o Acordo de Nível de Serviços.
- 3.15.** Para todos os serviços desta contratação, deve ser contemplado também repasse tecnológico e mentoria, que inclui, mas não se limita a:
- 3.15.1. Compartilhar boas práticas de mercado no tocante a:
- 3.15.1.1. Boas práticas para contatos com clientes;
- 3.15.1.2. Melhoria da qualidade de atendimento e redução de custo de atendimento;
- 3.15.1.3. Gestão da solução;
- 3.15.1.4. Gestão dos scripts de atendimento.
- 3.15.2. Fornecer todos os subsídios para que o Sistema Fiep obtenha os conhecimentos necessários ao perfeito entendimento das soluções implantadas, da sua execução, parametrização, gerenciamento, manutenção e utilização;
- 3.16.** A transferência de conhecimento da solução deverá ocorrer durante toda a vigência do contrato, não estando restrita apenas à execução de capacitações.
- 3.17.** Todos os serviços e artefatos produzidos, tais como: documentação, scripts, código fonte, entre outros, são de propriedade única e exclusiva da Contratante.
- 3.18. Metodologia de trabalho**
- 3.18.1.A Contratada é livre para, ao realizar as atividades sob sua responsabilidade, adotar o processo de sua preferência, desde que acordado com a Contratante, e que esse processo seja aderente às boas práticas vigentes, especialmente aquelas constantes nos modelos recomendados pelo fabricante da

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

Solução de Comunicação omnichannel, e quando aplicáveis ISO NBR 15.504, CMMi-Dev e MPS.Br. Entretanto, na relação com a Contratante, a Contratada deve realizar as atividades constantes nos fluxos de trabalho da Contratante e entregar todos os artefatos previstos nos mesmos, respeitados os templates, sejam estes modelos definidos apenas pela Contratante, ou construídos como resultado a execução dos serviços, previstos nos Itens 1 e 2.

3.19. Da solicitação da Demanda

- 3.19.1. A Contratante inicia a solicitação de demanda descrevendo o documento “solicitação de demanda” que contempla minimamente, o escopo, requisitos, contexto da demanda dentre outras informações. O documento é encaminhado para a Contratada para análise e composição do orçamento e estimativa. Caso seja necessário o fornecedor solicitará reunião presencial ou remota para refinamento do escopo quando se tratar de um serviço em regime de empreitada.
- 3.19.2. Caso as informações encaminhadas pela equipe do Sistema Fiep não sejam suficientes para composição do orçamento e estimativa para demandas por empreitada, a Contratada é responsável por apontar a necessidade em complementar o entendimento da solicitação de demanda, e assim, havendo acordo entre partes, será autorizado pelo do gestor do contrato a utilização como hora de consultoria (item 2).

3.20. Da composição do Orçamento/Estimativa:

- 3.20.1. O orçamento não será faturado.
- 3.20.1.1. Com o artefato recebido, o fornecedor fará uma estimativa de orçamento que contemplará:
- 3.20.1.2. Quantidade de horas relacionando o item de edital que será utilizado no projeto ou demanda;
- 3.20.1.3. Macro cronograma com prazos previstos para entregas e entregáveis para sinalização do faturamento;

3.21. Do planejamento da Demanda

- 3.21.1. Após a aprovação do Orçamento/Estimativa, o fornecedor encaminhará para o Sistema FIEP a programação de início do atendimento.
- 3.21.2. No planejamento da demanda o fornecedor é responsável por entregar o cronograma detalhado. Neste, deverá conter suas atividades, os marcos e as dependências de atividades do Sistema Fiep e o prazo de execução.
- 3.21.3. Para cada marco, haverá a correlação de ao menos um artefato que foi mencionado no Orçamento/Estimativa, e somente, após a aprovação dos mesmos o fornecedor estará autorizado a solicitar faturamento das horas consumidas naquele entregável.

3.22. Da execução da demanda

- 3.22.1. Diante a aprovação do Orçamento/Estimativa e planejamento da demanda, será iniciada a execução das atividades que estão contempladas.

3.23. Do Aceite da Solução.

- 3.23.1. A homologação será efetuada pela equipe do Sistema Fiep conforme as documentações aprovadas nas fases anteriores, podendo ser requisitado operação assistida pela Contratada.
- 3.23.2. Todas as inconsistências encontradas na fase de homologação deverão ser formalizadas e encaminhadas para a Contratada, sendo responsabilidade da Contratada gerir as inconsistências encontradas sem impacto no cronograma do projeto ou demanda.
- 3.23.3. Conforme apontado na fase do planejamento da demanda, no cronograma devem constar os entregáveis e aceites para faturamento durante o projeto ou demanda.

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

3.24. Do Faturamento

- 3.24.1. A emissão do faturamento contempla as validações dos serviços entregues e aceitos formalmente durante o período.
- 3.24.2. É de responsabilidade do fornecedor mensalmente entregar o relatório detalhado contemplando as horas e quantidades consumidas de contrato (conforme modelo que será disponibilizado), assim como os documentos de aceite das entregas.
- 3.24.3. Os relatórios devem ser encaminhados ao Gestor administrativo do contrato Sistema Fiep até o décimo dia do mês subsequente ao aceite. Após validação do relatório será efetuada a emissão da nota para pagamento.

3.25. Qualidade dos Serviços técnicos especializados

- 3.25.1. A empresa Contratada deverá realizar a verificação e validação da qualidade dos produtos/serviços antes da entrega/execução para a Contratante. Esta por sua vez, realizará a verificação da qualidade e conformidade com vistas ao aceite dos produtos/serviços gerados pela empresa Contratada, de acordo com os critérios definidos.
- 3.25.2. O custo de verificação e validação da qualidade deve estar contemplado no custo do serviço/produto, não cabendo remuneração adicional.
- 3.25.3. A empresa Contratada deverá efetuar, sem ônus para o Contratante, os acertos nas inconformidades encontradas. Caso não realize os ajustes, a entrega será considerada rejeitada.
- 3.25.4. A Contratante emitirá documento de Evidências de Homologação/Aceite da Solução do Serviço após atestar, quando cabível:
 - 3.25.4.1. O recebimento de todos os produtos/serviços especificados e a publicação das automatizações no ambiente de produção do Contratante;
 - 3.25.4.2. Adequação do produto/serviço entregue às necessidades dos usuários;
 - 3.25.4.3. O atendimento dos requisitos segundo as especificações funcionais e não-funcionais especificadas no documento de requisitos aprovado pelo Contratante;
 - 3.25.4.4. Integração completa com os sistemas legados, nos casos em que houver necessidade;
 - 3.25.4.5. Confiabilidade e execução plena da automação;
 - 3.25.4.6. Entrega dos relatórios de testes realizados;
 - 3.25.4.7. Qualidade na documentação elaborada.
- 3.25.5. A empresa Contratada deverá passar para a equipe técnica da Contratante, todo o conhecimento necessário ao entendimento, sustentação e suporte do serviço entregue. Tais como arquitetura, estrutura de dados, alterações/melhorias relativas às entidades, plug-ins e serviços, procedimentos de implementação e procedimentos de instalação, através de reuniões, documentos, manuais e apresentações formalmente.
- 3.25.6. A Contratada deverá entregar um Relatório de Transferência de Conhecimento (RTC), sempre que os processos sofrerem mudanças, ou seja, aquelas que mudam a forma de atuar dos usuários, ou ainda quando a Contratante julgar necessário, onde deverão estar descritas todas as atividades realizadas, conteúdo, métodos, aplicabilidades, participantes, bem como demais informações pertinentes para a manutenção dos produtos;
- 3.25.7. A empresa Contratada apenas poderá emitir a Nota Fiscal com o valor a ser faturado referente a serviços entregues após a assinatura do Termo de Aceite pela Contratante.

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

3.26. Garantia dos Serviços

- 3.26.1. Para todos os serviços de customização e integração prestados deverá ser observada a Garantia dos Serviços. A cada entrega de projeto, serviço ou artefato realizada, aplica-se a garantia a ser exercitada pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, contados a partir do aceite formal da Contratante.
- 3.26.2. Durante o período de garantia, a Contratada prestará, obrigatoriamente, a manutenção corretiva, corrigindo todos os erros ou falhas identificadas nos artefatos e soluções entregues sem ônus para a Contratante.
- 3.26.3. O prazo para correção de defeitos ou falhas deverá ser acordado entre as partes, seguindo o Acordo de Nível de Serviço
- 3.26.4. No caso de a identificação do problema ocorrer após o encerramento da vigência do contrato de prestação do serviço, mas dentro do período da garantia acima citado, a Contratada deverá prestar o serviço de garantia sem qualquer ônus ao Contratante;
- 3.26.5. Caso um artefato gerado na execução de um serviço contratado venha a ser alterado pela Contratante ou por outro fornecedor designado pela Contratante, a garantia não será válida apenas para este artefato que sofreu alteração;

3.27. Ambiente Tecnológico

- 3.27.1. As tecnologias utilizadas pelo Sistema FIEP estão em constante evolução, podendo o conjunto de tecnologias elencado sofrer atualização durante a vigência do período de contratação.
- 3.27.2. A Contratante utiliza os seguintes ambientes tecnológicos, de acordo com a metodologia de desenvolvimento e gestão de ambientes utilizada pela Contratante:
- 3.27.2.1. **Desenvolvimento:** Ambiente com finalidade de permitir o trabalho da equipe de desenvolvedores de software.
- 3.27.2.2. **Testes Integrados:** Ambiente com finalidade de permitir testes integrados por parte da equipe de desenvolvedores e analistas da contratada em conjunto com os analistas da contratante.
- 3.27.2.3. **Homologação:** Ambiente com finalidade de permitir a homologação da solução, a ser testada pela área de negócio da Contratante.
- 3.27.2.4. **Produção:** Ambiente com finalidade de permitir o uso dos sistemas e automações.
- 3.27.2.5. Os ambientes necessários para instalação da Solução de Comunicação Omnichannel, em se tratando de Software como Serviço serão constituídos pela Contratante e serão, portanto, de responsabilidade da Contratante.

4. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

4.1. Descrição do Acordo de Nível de Serviço (SLA) previsto para cada item da contratação.

4.2. Acordo de Nível de Serviço (SLA) - Suporte e Sustentação

- 4.2.1. A Solução deve ter alta disponibilidade e possuir um SLA de 99,99% incluindo manutenções.
- 4.2.2. A CONTRATADA deverá fornecer canal para recebimento de solicitação de suporte e garantia, permitindo que a solicitação seja realizada 24x7x365.
- 4.2.3. A CONTRATADA deverá prestar apoio de ponta a ponta, a toda e qualquer atividade inerente à utilização da solução para os administradores indicados pela Contratante, podendo realizar acionamento da fabricante da solução, em conformidade com o seguinte Acordo de Nível de Serviço (ANS).

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

GRAU DE SEVERIDADE	PRAZO DE RESPOSTA	PRAZO DE RESOLUÇÃO	CARACTERIZAÇÃO DA SEVERIDADE
Alta	Em até 1 hora útil	Em até 4 horas úteis	Indisponibilidade da solução completa ou de alguma funcionalidade crítica para utilização da solução em produção.
Média	Em até 1 hora útil	Em até 8 horas úteis	Impedimento de execução de determinada funcionalidade que não cause impacto ao fluxo normal de utilização da solução.
Baixa	Em até 2 horas úteis	Em até 40 horas úteis	Esclarecimento de dúvidas, sugestões de melhorias e pequenos erros ou falhas que não impeçam a execução de nenhuma funcionalidade da solução. Sempre que for necessária uma mudança na solução, a Contratada deverá apresentar um prazo para sua realização.

- São consideradas horas úteis as horas compreendidas entre 8h e 20h dos dias úteis.

4.3. Acordo de Nível de Serviço (SLA) – Telefonia

4.3.1. Os serviços de telefonia devem respeitar os seguintes indicadores:

DESCRIÇÃO	NÍVEL ACEITÁVEL	SUJEITO A APLICAÇÃO DE SANÇÕES E PENALIDADES
Latência	≤ 50 milissegundos	> 50 milissegundos
Jitter	≤ 20 milissegundos	> 20 milissegundos
Perda de Pacotes	≤ 1%	> 1%
Taxa de Queda de Ligação (SMP7)	≤ 2%	> 2%
Taxa de largura de banda para conversas	≥ 64 kbps	< 64 kbps

4.4. Acordo de Nível de Serviço (SLA) - Apontamentos de Segurança

4.4.1. Para os apontamentos da auditoria de segurança, as correções devem ocorrer conforme a classificação do NIST e/ou MITRE, respeitando o seguinte acordo de nível de serviço:

NIST e/ou MITRE	NÍVEL ACEITÁVEL	SUJEITO A APLICAÇÃO DE SANÇÕES E PENALIDADES
Crítico	Até 21 dias corridos	A partir de 22 dias corridos
Alto	Até 30 dias corridos	A partir de 31 dias corridos
Médio	Até 45 dias corridos	A partir de 46 dias corridos
Baixo	Até 60 dias corridos	A partir de 61 dias corridos

4.5. Acordo de Nível de Serviço (SLA) - Serviço Técnico Especializado

4.5.1. O ANS (Acordo de Nível de Serviço) a ser considerado para os serviços técnicos especializados previstos deve respeitar os prazos e a assertividade descritos no seguinte quadro, quando cabíveis:

DESCRIÇÃO	NÍVEL ACEITÁVEL	SUJEITO A APLICAÇÃO DE SANÇÕES E PENALIDADES

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

Resposta referente ao pedido de nova demanda, informando estimativa de prazo de início e término da atividade (todos os itens)	Até o 5º dia útil do mês subsequente	A partir do 6º dia útil
Atraso no atendimento aos prazos acordados para entregas de demandas (todos os itens)	Prazos atendidos conforme acordado	Prazo não atendido.
Avaliação dos treinamentos realizados (capacitações)	Satisfatório	Não satisfatório
Enviar os dados para faturamento (consumo do mês anterior)	Até o 5º dia útil do mês subsequente	A partir do 6º dia útil do mês subsequente
Envio da Nota Fiscal para pagamento	Até o dia 19 do mês subsequente	Após dia 20 do mês subsequente

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

ANEXO II – CONDIÇÕES DA SELEÇÃO COM DISPUTA

<p>1. Reunião Pública de abertura – Sistema Eletrônico</p> <p>a) DATA INICIAL DE PROPOSTAS: a partir do dia 28/08/2024 b) DATA FINAL DAS PROPOSTAS: às 08h30min, do dia 05/09/2024 c) ABERTURA DA REUNIÃO PÚBLICA: às 09h, do dia 05/09/2024</p>
<p>2. Disputa e intervalo entre lances</p> <p>a) O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá em relação aos lances intermediários e em relação à proposta que cobrir a melhor oferta, deverá ser de R\$ 1.000,00</p>
<p>3. Requisitos complementares para proposta comercial da empresa arrematante</p> <p>a) A proponente deverá cotar todos os itens constantes do LOTE, especificando os produtos, quantidades, unidades de medida, preços unitários, preços totais para subitens, itens e o total final do lote, em reais, limitados a duas casas decimais para os centavos.</p> <p>b) A proposta deverá ser formalizada em documento próprio da empresa, obrigatoriamente em papel timbrado ou com carimbo contendo o CNPJ, assinada pelo representante legal ou constituído por instrumento de mandato para tal função.</p>
<p>4. Prazo de validade da proposta No mínimo, de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de sua apresentação.</p>
<p>5. Requisitos complementares para QUALIFICAÇÃO</p> <p>a) Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido (s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando já ter executado os serviços similares ou superiores ao indicado neste chamamento público.</p> <p>OBS: O SESI/SENAI/FIEP/IEL se reserva o direito de promover quaisquer diligências que se façam necessárias a fim de verificar a veracidade e a precisão das informações fornecidas.</p>
<p>6. Envio de pedidos de esclarecimento sobre o Chamamento Público</p> <p>a) Pedidos de esclarecimento deverão ser registrados exclusivamente no sistema eletrônico de disputa, https://bnccompras.com/Home/Login, em campo próprio disponibilizado na plataforma.</p> <p>b) Respostas para questionamentos serão efetuadas no sistema eletrônico de disputa e disponibilizadas no site https://portaldecompras.sistemafiep.org.br/</p> <p>c) Os pedidos de esclarecimento serão aceitos até: dia 03/09/2024 às 18h e as respostas poderão ser fornecidas até o dia 04/09/2024 às 18h.</p>
<p>1. Critério de julgamento MENOR PREÇO POR LOTE</p> <p>a) Para a etapa de lances, deverá ser considerado o valor total do LOTE na plataforma de disputa, lances com valores unitários serão desclassificados.</p> <p>b) Finalizada a etapa de lances, a Comissão de Compras examinará a proposta classificada em primeiro lugar no que se refere à compatibilidade do preço em relação ao estimado máximo para contratação bem como demais requisitos exigidos, e caso compatível, na sequência, verificará a qualificação do participante conforme disposições expressas nesse instrumento convocatório.</p>

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- c) A proposta arrematante que, mesmo após a negociação, ainda assim estiver acima do preço máximo estimado no Anexo I, será considerada desclassificada.
- d) **O valor proposto para cada item que compõe o lote também deverá respeitar o valor máximo estabelecido no Anexo I.**
- e) Para fins de contratações serão considerados preços de cada um dos itens;
- f) As proponentes deverão cotar todos os itens constantes do lote, sob pena de desclassificação.
- g) Declarado arrematante, a proponente deverá, após o certame, apresentar nova proposta atualizada com os valores reduzidos de forma equitativa. Essa redução deverá ocorrer para cada um dos itens e/ou subitens.

7. Forma de pagamento

- a) O pagamento será realizado em 28 (vinte e oito) dias corridos, a contar da data de emissão da Nota Fiscal/fatura, a qual deverá estar devidamente conferida e aprovada pela Unidade contratante. O pagamento ocorrerá exclusivamente através de depósito em conta bancária de titularidade da EMPRESA, cadastrada no <https://portaldofornecedor.sistemafiep.org.br/>.
- b) É de responsabilidade da EMPRESA informar e manter seus dados atualizados junto a ENTIDADE ADQUIRENTE. Inclusive, a conta bancária deve ser de titularidade da EMPRESA, pois o pagamento ocorrerá somente na conta cadastrada.
- c) Caso a Nota Fiscal/fatura apresente alguma incorreção em sua emissão ou não seja por qualquer motivo atestada a sua conformidade pela área solicitante, o documento será devolvido à EMPRESA e o prazo de pagamento será prorrogado pelo mesmo tempo que durar a correção, sem qualquer ônus adicional para a ENTIDADE ADQUIRENTE.
- d) A empresa contratada deverá encaminhar, juntamente com a Nota Fiscal / Fatura, as Certidões Negativas Federal, Estadual e Municipal e comprovantes de Regularidade junto ao FGTS e INSS, com validade no momento de sua apresentação, sob pena de notificação e atribuição de prazo para a efetiva regularização, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas em Chamamento Público.
- e) Para as empresas optantes pelo Simples Nacional, em conformidade com a Lei Complementar 123/2006 e suas respectivas alterações, deverão apresentar, no ato da assinatura do contrato, declaração devidamente assinada pelo representante legal, contendo nome e CPF do mesmo, conforme modelos dos Anexos II, III ou IV, de acordo com o caso, em 02 (duas) vias, através da RFB nº 1540, de 05 de janeiro de 2015 que alterou a RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012. A empresa Contratada deverá informar na Nota Fiscal: Empresa Optante pelo Simples Nacional IN RFB nº 1540/2015.

8. Dados para o faturamento

Serão informados na Ordem de Compra.

9. Local(ais) de entrega

SISTEMA FIEP - SEDE
Av. Cândido de Abreu, 200, Centro Cívico, Curitiba-PR
CEP: 80.530-902

10. Formalização da Contratação

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, conforme MINUTA - ANEXO VI e/ou **ORDEM DE COMPRA**, conforme MODELO - ANEXO V.

- a) Em havendo contradição entre os termos do Chamamento Público, do instrumento contratual ou do cadastro no sistema de disputa, prevalece sempre o Chamamento Público.
- b) Será IMPRESCINDÍVEL, para fins de contratação, para emissão da Ordem de Compra/Contratos, por parte do(s) participante(s) vencedor(es):
 - Cadastro no Portal de Fornecedores - <https://portaldofornecedor.sistemafiep.org.br/> - que deverá ser realizado no prazo de até 02 (dois) dias úteis após a data de abertura da reunião, citada no Item 01 deste Anexo.

INICIAIS

Comissão de Compras

50 / 87

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- Cabe aos participantes manterem atualizados seus dados cadastrais, a fim de que sejam comunicados de quaisquer alterações ou esclarecimentos relativos à contratação.

11. Incidências fiscais e demais ônus

Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:

- Todos os impostos e taxas que forem devidos em decorrência do objeto da contratação.
- Contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguros e acidentes pessoais, taxas, emolumentos e outras despesas que se façam necessárias.
- Para as empresas optantes pelo Simples Nacional, em conformidade com a Lei Complementar 123/2006 e suas respectivas alterações, deverão apresentar, no ato da assinatura do contrato, declaração devidamente assinada pelo representante legal, contendo nome e CPF do mesmo, em 02 (duas) vias, conforme Anexo IV, indicado no texto da IN RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, alterada através da RFB nº 1540, de 05 de janeiro de 2015.
- Para as empresas optantes por outro regime de tributação, que se enquadrem como: a) Instituto de educação e Entidade Beneficente de Assistência Social ou b) Entidades sem fins lucrativos, conforme constante no INCISO III e IV do art. 4º da IN RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, deverão apresentar, no ato da assinatura do contrato, declaração devidamente assinada pelo representante legal, contendo nome e CPF do mesmo, em 02 (duas) vias, conforme Anexo II (a) e Anexo III (b), respectivamente, indicados no texto da IN RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, alterada através da RFB nº 1540, de 05 de janeiro de 2015.

12. Recursos orçamentários

Os recursos orçamentários para as despesas decorrentes deste certame estão previstos em dotação orçamentária do **SENAI**, para o ano em curso, previsto no processo **00764-2024**.

13. Prazo de entrega e vigência da contratação

- Fica estabelecido o prazo de até 10 (dez) dias corridos para início da implantação conforme cronograma de implantação do objeto contratual, contado a partir da data da Assinatura do Contrato. As entregas devem seguir o cronograma de implantação acordado entre as partes.
- O prazo de vigência do contrato de prestação de serviços será de 12 (doze) meses corridos, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, se interesse de ambas as partes, através da emissão de Termo Aditivo, até o limite de 120 (cento vinte) meses.
- O contrato poderá ser rescindido por mútuo acordo ou denunciado unilateralmente pelo SESI/SENAI/FIAP/IEL a qualquer tempo, mediante notificação prévia de, no mínimo, 30 (trinta) dias corridos ou, ainda, resolvido nos termos do artigo 474 do Código Civil Brasileiro.

14. Reajuste contratual

- Por se tratar de prestação de serviços continuados, o preço estipulado poderá ser reajustado a cada período de 12 (doze) meses, contados a partir da data da apresentação da proposta comercial, ou seja, da reunião pública de abertura do presente certame, pelo INPC-IBGE ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo ou, na ausência de substituto, pela média simples dos principais índices econômicos que apuram a inflação anual acumulada
- Se durante o prazo de vigência do Contrato ocorrer a criação de novos tributos, alteração de alíquotas e/ou alteração de base de cálculo de tributos que venham a majorar, comprovadamente, o ônus da **CONTRATADA**, o preço originariamente acordado será aumentado proporcionalmente à majoração ocorrida.
- No mesmo sentido, se durante o prazo de vigência do Contrato ocorrer a extinção de tributos existentes, a alteração de alíquotas ou de base de cálculo, a instituição de incentivos fiscais de qualquer natureza e/ou isenção ou redução de tributos federais, estaduais e/ou municipais, que venham a diminuir o ônus

INICIAIS

Comissão de Compras

51 / 87

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

da **CONTRATADA**, o preço originariamente acordado será diminuído, compensando-se, na primeira oportunidade, a diferença decorrente das respectivas alterações.

15. Do Sigilo e da Proteção de dados

- a) Todos e quaisquer documentos, informações e materiais de propriedade do SESI/SENAI/FIEP - que a empresa vencedora, seus empregados ou prepostos venham a ter acesso ou conhecimento em virtude direta ou indireta do presente contrato, deverão ser tratados com o mais absoluto sigilo e confidencialidade, de forma a impedir que terceiros venham a ter acesso ou conhecimento de tais documentos, informações e materiais, obrigação esta que perdurará durante toda a vigência do presente contrato e mesmo após o seu término ou rescisão, sob pena de sofrer sanções civis e penais cabíveis, pela não observância do ora pactuado.
- I - Considerando o eventual tratamento de dados pessoais sensíveis, a empresa vencedora se compromete a seguir fielmente o disposto nos arts. 11-13 da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), bem como se responsabilizar pela coleta do consentimento do titular de dados, quando assim for necessário.
- II - A empresa vencedora obriga-se a esclarecer seus empregados e prepostos a respeito dessa obrigação, obtendo deles o comprometimento de seu fiel cumprimento e zelando para que apenas os empregados e prepostos que tenham efetiva necessidade, tenham acesso a tais documentos, informações ou materiais para a boa execução dos serviços objeto do presente contrato.
- III - As Partes declaram que eventuais dados pessoais que porventura venha a ser disponibilizados para a execução do objeto do presente Chamamento Público serão requeridos, utilizados e/ou tratados, estritamente para atendimento da finalidade a que se propõem, comprometendo-se as Partes a adotar as melhores práticas de governança e segurança de dados pessoais, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

16. Visita Técnica
NÃO HÁ.

17. Amostras OU Prova de Conceito

- a) A Prova de Conceito (POC) consiste na apresentação e checagem dos requisitos selecionados para demonstração, descritos no **Anexo IX** – Requisitos para POC, evidenciando a capacidade de atendimento e a robustez da Solução proposta.
- b) A POC será realizada com a Proponente que for declarada primeira colocada, cumprindo todos os requisitos exigidos no edital em data e horário a ser agendados pela Comissão do Sistema FIEP para início da demonstração em até 5 (cinco) dias corridos após a classificação da proponente na fase de qualificação;
- c) A proponente convocada deverá informar à Comissão do Sistema FIEP o contato do responsável técnico após a divulgação do julgamento da habilitação e proposta comercial, viabilizando o início da preparação para a demonstração.
- d) Em caso de convocação presencial para POC de uma Proponente, será permitida a presença de no máximo 2 (dois) profissionais da Proponente e 1 (um) profissional de cada uma das demais proponentes, que não poderá se manifestar neste momento.
- e) O tempo de demonstração da POC será de até 3 (três) dias úteis, não contabilizado neste tempo o prazo de instalação, configuração e preparação que deve anteceder a demonstração.
- f) A POC será avaliada pela Equipe Técnica do Sistema FIEP, sendo considerada aprovada a solução apresentada na POC **que atenda a todos os requisitos obrigatórios** relacionados e **pelo menos 80% dos requisitos desejáveis** selecionados para POC.

INICIAIS

Comissão de Compras

52 / 87

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- g)** Caso a solução apresentada pela proponente não seja aprovada, a empresa será DESCLASSIFICADA, sendo assim convocada para realização da POC a próxima proponente em ordem de classificação.
- h)** A Proponente vencedora que vier a ser contratada ficará obrigada ao cumprimento integral dos requisitos elencados no Item Requisitos mínimos da solução que não estejam expressamente indicados como “desejáveis”, ainda que não tenham sido objeto de verificação na prova de conceito.
- i) Serão de responsabilidade da Proponente:**
- 1.i.1. Todos os custos envolvidos para a realização da Prova de Conceito (POC), inclusive os equipamentos necessários;
- 1.i.2. A disponibilização dos profissionais necessários para a realização da Prova de Conceito, limitado à quantidade máxima de 3 (três) profissionais, que deverão ser previamente identificados no dia da realização da Prova de Conceito e que ficarão à disposição do Sistema FIEP durante todo o período de avaliação, para dirimir dúvidas e acompanhar a homologação da solução;
- 1.i.3. A disponibilização de acesso (endereço, login e senha) ao ambiente e a demonstração das funcionalidades descritas neste instrumento, para a aprovação final do Sistema Fiep, sem quaisquer obrigações legais ou financeiras adicionais;
- 1.i.4. Os ajustes e parametrizações necessários para a realização da Prova de Conceito;**
- j)** Na fase de Prova de Conceito, a Contratante poderá, a qualquer momento, solicitar a consulta, a inclusão, a alteração e a exclusão de dados, a execução de rotinas, a emissão de relatórios, como também, fazer questionamentos à contratante, sempre relacionados à Solução e suas funcionalidades, aos Requisitos Técnicos e Requisitos Funcionais.

INICIAIS

Comissão de Compras

53 / 87

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

ANEXO III – MODELO DE DECLARAÇÃO

Chamamento Público,

(Nome da empresa), (CNPJ nº), por intermédio do seu representante abaixo assinado, DECLARA sob as penalidades legais, para fins de participação na seleção com disputa na forma aberta, Chamamento Público nº, o que segue:

- a) Aceita participar do presente processo de seleção com disputa nas condições estipuladas neste Chamamento Público e, caso vencedora, assume integralmente a responsabilidade pelo fornecimento do seu objeto;
- b) Nos preços contidos na proposta escrita estão inclusos todos os custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, materiais, embalagens, serviços, encargos sociais, trabalhistas, seguros, lucros, transportes em geral e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste Chamamento Público e seus anexos;
- c) Os documentos que compõem o Chamamento Público foram colocados à disposição e tomou conhecimento de todas as informações, condições locais e grau de dificuldade do cumprimento do objeto;
- d) Caso a nossa proposta seja vencedora, comprometemo-nos a efetuar a completa entrega de todos os itens no prazo previsto no Chamamento Público, contado a partir da data de recebimento do instrumento contratual;
- e) Concordamos em manter a validade desta proposta por um período de 60 (sessenta) dias corridos;
- f) Inexistem fatos impeditivos para qualificação desta empresa na presente seleção com disputa, estando ciente da obrigatoriedade de declarar ao **SESI/SENAI/FIEP/IEL** a ocorrência de fatos supervenientes;
- g) Não foi declarada inidônea e/ou nem está suspensa do direito de contratar com nenhuma das entidades do **SESI/SENAI/FIEP/IEL**;
- h) Não possui em seu quadro societário, dirigente, empregado, ex-dirigente ou ex-empregado do **SESI/SENAI/FIEP/IEL** ou de quaisquer das entidades ao mesmo vinculadas, até 18 (dezoito) meses após a data de seu desligamento.

Até que o instrumento contratual seja recebido, esta proposta constituirá um compromisso de nossa parte, observadas as condições do Chamamento Público e seus anexos, bem como o Regulamento para Contratação e Alienação (RCA), publicado no site do <https://portaldecompras.sistemafiep.org.br/>.

Ainda, fica estabelecido o seguinte endereço eletrônico para comunicação formal com o responsável da empresa contratada:@“contratada”.com.br e telefone: (...)-....., nome da pessoa responsável para contato:

_____, ____ de _____ de 202X.

Atenciosamente,

NOME, CARGO E ASSINATURA DO RESPONSÁVEL LEGAL

INICIAIS
Comissão de Compras



Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA SOBRE LEIS ANTICORRUPÇÃO, CONDIÇÕES DE TRABALHO E CÓDIGO DE CONDUTA DO SISTEMA FIEP

ILMO.SR(a).

Membro da Comissão de Compras

SESI/SENAI

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, por meio de seu representante legal Senhor _____, portador da Cédula de Identidade nº _____, inscrito no CPF sob o nº _____, em atendimento ao **presente**

Chamamento Público declara:

a) Ter conhecimento e ciência das normas e leis anticorrupção existentes no Brasil, em especial a Lei nº 12.846/2013 e a Lei nº 8.429/1992 e se compromete a cumpri-las por seus sócios ou dirigentes, bem como exigir o seu cumprimento pelos colaboradores e terceiros por ela contratados.

a.1.) Que adota políticas e procedimentos visando assegurar o cumprimento da Legislação Anticorrupção, devendo disponibilizar tais políticas e procedimentos ao Sistema Fiep, sempre que solicitado.

b) Observar as seguintes condutas: i) não exploração de mão de obra infantil; ii) não exploração de qualquer forma de trabalho forçado ou análogo à condição de escravo; iii) não tolerar quaisquer práticas que importem em discriminação de raça ou gênero.

b.1.) Não empregar em trabalho noturno, perigoso ou insalubre menores de dezoito anos e, não empregar em qualquer trabalho menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos.

c) Ciência e compromisso de adesão às diretrizes e recomendações estabelecidas no Código de Conduta do Sistema Fiep, disponível no endereço eletrônico <https://portaldecompras.sistemafiep.org.br/>. Declara, ainda, o cumprimento do referido código por seus sócios ou dirigentes, bem como exigir a sua observância por seus colaboradores e terceiros contratados.

Sem mais para o momento, subscrevemo-nos.

_____, ____ de _____ de 2024.

Atenciosamente

NOME, CARGO E ASSINATURA DO RESPONSÁVEL LEGAL

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

ANEXO V – MODELO DA ORDEM DE COMPRA



Ordem de Compra: **OC-2.XXXXX** Emissão: xx/xx/20xx

Dados para Faturamento:

SERVICO SOCIAL DA INDUSTRIA SESI
AVENIDA RUI BARBOSA,5881- AFONSO PENA SAO
JOSE DOS PINHAIS-PR 83045-350
TELEFONE:
CNPJ: 038020180054-07
Requisitante: XXXXXXXX -
Comprador: XXXXXXXX -
E-mail UD: [XXXXXXXr](#);

Fornecedor:

XXXXX LTDA
RUA XXXXXXXX,XXX- XXXXXXXX-XX XXXXXXXX
TELEFONE: (XX) XXXXX-XXXX
Email: XXXXXX
CNPJ: XXXXXXXX

Frete: CIF

Data Entrega: XX/XX/20XX

Endereço de Entrega: AVENIDA RUI BARBOSA, 5881, AFONSO PENA, SAO JOSE DOS PINHAIS

Linha	Item	Descritivo Curto	CFOP	NCM	CS	Quant.	Unidade	R\$ Unitário	R\$ Total	Requisição
1	008519	QUADRO AVISO ACRILICO 297MM 210MM TRANSPARENTE	1.556	9610.00.00		40	UN	11,73	469,20	2.23.1453224

Descritivo Completo:

008519 - QUADRO; TIPO QUADRO: AVISO; MATERIAL CAVALETE: N/A; MATERIAL CORPO: ACRILICO; MATERIAL MOLDURA: N/A; SUPORTE: N/A; LARGURA: 297MM; ALTURA: 210MM; ESPESSURA: N/A; COR: TRANSPARENTE; ACESSORIO: N/A

2	064075	BOLSA TERMICA GEL QUENTE FRIO TERMOPLASTICO 180MM 130MM UNIDADE	1.556	39269090		6	UN	34,79	208,74	2.23.1453224
---	--------	-----------------------------------------------------------------	-------	----------	--	---	----	-------	--------	--------------

Descritivo Completo:

064075 - BOLSA TERMICA; GEL QUENTE FRIO; MATERIAL: TERMOPLASTICO; COMPRIMENTO: 180MM; LARGURA: 130MM; FORNECIMENTO: UNIDADE

3	066069	CHA CAMOMILA SACHE 10G CAIXA 10 UNIDADES	1.556	09030090		10	UN	3,42	34,20	2.23.1453224
---	--------	------------------------------------------	-------	----------	--	----	----	------	-------	--------------

Descritivo Completo:

066069 - CHA CAMOMILA; APRESENTACAO: SACHE 10G; FORNECIMENTO: CAIXA 10 UNIDADES

4	066070	CHA ERVA DOCE SACHE 10G CAIXA 10 UNIDADES	1.556	09030090		10	UN	3,42	34,20	2.23.1453224
---	--------	-------------------------------------------	-------	----------	--	----	----	------	-------	--------------

Descritivo Completo:

066070 - CHA ERVA DOCE; APRESENTACAO: SACHE 10G; FORNECIMENTO: CAIXA 10 UNIDADES

IMPORTANTE

A partir do recebimento da Ordem de Compra, o fornecedor dá ciência às seguintes condições:

- **Entrega:**
- Atrasos podem ocasionar o cancelamento da Ordem de Compra, sem aviso prévio e sem ônus para o Sistema Fiep;

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- Entregas somente no endereço indicado acima nesta OC. Qualquer mudança no endereço deve ser alinhada previamente com o(a) requisitante e comprador(a);
- As mercadorias devem estar acompanhadas de suas respectivas DANFES;
- Havendo necessidade de antecipação da execução do objeto, comunicar previamente o(a) requisitante;
- Será avaliado a data da emissão da nota fiscal, podendo não ser aceita caso a data seja muito distante da entrega.

- Para serviços de engenharia:

- Serão cumpridas, com rigor, todas as normas e instruções descritas na Lei 6514 de 22/12/1977 e na Portaria 3214 de 08/06/1978 que disciplinam a Segurança e Saúde no trabalho, assim como, assumir total responsabilidade, civil e criminal, por Acidentes Pessoais ou do Trabalho, que porventura ocorram durante a prestação dos serviços ora contratados.
- Deverá ser consultada a política de Segurança do Trabalho para Obras e Serviços de Engenharia, disponível no endereço:
[https://www.sistemafiep.org.br/uploadAddress/PL-0038-Seguranca-do-Trabalho-Para-Obras-e-Servicos-de-Engenharia\[99201\].pdf](https://www.sistemafiep.org.br/uploadAddress/PL-0038-Seguranca-do-Trabalho-Para-Obras-e-Servicos-de-Engenharia[99201].pdf)

- Faturamento:

- Todas as notas fiscais devem ser encaminhadas via e-mail e entregue impressa ao requisitante (para os casos de produtos);
- Para notas fiscais eletrônicas de mercadoria/produtos, o número da ordem de compra deve constar no campo "XPED" e é obrigatório o envio do arquivo PDF da DANFE para o e-mail do requisitante e do ADM que consta acima;
- Para serviços, o documento fiscal só pode ser emitido e enviado após a aprovação do requisitante da conclusão da execução do serviço e após o recebimento da Ordem de Compra. No documento fiscal deve constar, junto à descrição do serviço ou em campo específico de observações, o número da Ordem de Compra;
- Para as operações referente contratação de serviço, o respectivo documento fiscal deverá contemplar como código de serviço informação equivalente ao constante no Campo "CS" desta respectiva Ordem de Compra;
- A emissão de Notas **Fiscais de Serviços** deve ocorrer somente até o dia 18 de cada mês. Após este prazo, o faturamento deverá ocorrer a partir do primeiro dia útil do mês subsequente.

- Sanções e Penalidades:

- A inexecução total ou parcial do objeto sujeitará o fornecedor, garantida a prévia defesa, às seguintes penalidades: advertência, multa, rescisão contratual e/ou suspensão do direito de contratar com o SESI/SENAI/FIEP/IEL por prazo não superior a 05 (cinco) anos, nas formas adiante especificadas:
 - a) Será cabível pena de advertência nos casos de não atendimento às solicitações da fiscalização do SESI/SENAI/FIEP/IEL e nos casos de infrações de menor gravidade.
 - b) Nos casos de descumprimento do prazo de execução/entrega, aplicação de multa diária de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) sobre a porção inadimplida e ensejando a critério do SESI/SENAI/FIEP/IEL, a rescisão contratual/ da Ordem de Compra.
 - c) Na hipótese de inexecução parcial, multa no percentual de 10% (dez por cento), sobre a porção inadimplida do valor atualizado do contrato e ensejando, a critério do SESI/SENAI/FIEP/IEL, a rescisão contratual/da Ordem de Compra.
 - d) Em caso de inexecução total, multa no percentual de 20% (vinte por cento) do valor atualizado do objeto contratado e ensejando, a critério do SESI/SENAI/FIEP/IEL, a rescisão contratual/da Ordem de Compra.
 - e) Ao fornecedor que deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o processo de seleção, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, poderá ser aplicada a penalidade de suspensão do direito de contratar, pelo prazo máximo de 05 (cinco) anos e/ou multa até o percentual de 20% (vinte por cento) do valor da proposta apresentada.
 - f) A multa poderá ser aplicada isolada ou cumulativamente com as demais sanções.
 - g) Caberá a penalidade de suspensão do direito de contratar, pelo prazo máximo de 05 (cinco) anos, contados a partir de sua aplicação, nos casos de inexecução total ou parcial de que decorra rescisão contratual/da Ordem de Compra, a critério do SESI/SENAI/FIEP/IEL.
 - h) As multas e/ou outros valores decorrentes de prejuízos causados ao SESI/SENAI/FIEP/IEL poderão ser descontadas dos recebimentos a que o fornecedor tiver direito ou cobradas judicialmente, caso não haja pagamento espontâneo.

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

i) As penalidades previstas na Ordem de Compra são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, tantas vezes quantas forem as irregularidades constatadas.

j) No caso de atraso da entrega do objeto, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste instrumento, a Ordem de Compra poderá ser imediatamente rescindida, a critério do SESI/SENAI/FIEP/IEL. Nesta situação, o SESI/SENAI/FIEP/IEL poderá convocar outro fornecedor para execução do objeto, nos termos do Regulamento para Contratação e Alienação (RCA) do SESI/SENAI.

k) Para contratações que tenham acordos de níveis de serviços previamente estabelecidos, serão observadas as condições estabelecidas no acordo, porém mantendo as penalidades por inexecução total ou parcial.

l) Para a aplicação das penalidades aqui previstas, o fornecedor será notificado para apresentação de defesa, no prazo de 2 (dois) dias úteis (consideradas horas úteis das 08h às 18h, de segundas-feiras a sextas-feiras) contados da data de recebimento da notificação.

- Para as aquisições/contratações vinculadas a processo de seleção com disputa, prevalece o disposto em Chamamento Público.

- Regularidade Fiscal:

- É imprescindível que a empresa mantenha a Regularidade Fiscal, tanto na aquisição/contratação, quanto na entrega do material ou execução do serviço.

- Pagamentos:

- Pagamento em 28 dias da data de emissão da nota fiscal ou conforme estabelece o Chamamento Público;

- Boleto devem respeitar o prazo de vencimento de 28 dias, a contar da data de emissão do documento fiscal, ou conforme estabelece o Chamamento Público;

Informar dados bancários no corpo da nota fiscal (Campo dados adicionais/observações), para os casos de depósitos bancários.

- A titularidade da conta corrente deve ser em nome da razão social do fornecedor. Não são efetuados pagamentos em conta Pessoa Física ou que não sejam modalidade Conta Corrente.

- Inconsistências:

- Será recusada a nota fiscal ou mercadoria que esteja em divergência com as especificações estabelecidas na Ordem de Compra.

- Programa de Integridade:

- No ato do recebimento desta Ordem de Compra, declara ciência e compromisso de adesão às diretrizes e recomendações estabelecidas no Código de Conduta do Sistema Fiep, disponível no endereço eletrônico <http://www.sistemafiep.org.br/>. Declara, ainda, o cumprimento do referido código por seus sócios ou dirigentes, bem como exigir a sua observância por seus colaboradores e terceiros contratados.

INICIAIS
Comissão de Compras

ANEXO VI - MINUTA CONTRATUAL

CPS Nº XXX/20XX

PROCESSO Nº TR00764-2024

CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683/2024

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS / FORNECIMENTO DE MATERIAIS CELEBRADO ENTRE O SISTEMA FIEP E A EMPRESA (NOME DA CONTRATADA).

Pelo presente instrumento, de um lado como CONTRATANTE(S), o **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI**, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob nº **03.802.018/0001-03**, o **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – SENAI**, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob nº **03.776.284/0001-09**, a **FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DO PARANÁ – FIEP**, pessoa jurídica de direito privado, constituída da na forma de entidade sindical de grau superior, inscrita no CNPJ sob nº **76.709.898/0001-33** e o **INSTITUTO EUVALDO LODI – IEL**, Núcleo Regional do Paraná, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob nº **75.047.399/0001-65**, todos do Departamento Regional do Paraná, adiante designados **CONTRATANTES**, com sede nesta na Avenida Cândido de Abreu nº 200, Centro Cívico, Curitiba – PR, CEP 80.530-902, e, de outro, como **CONTRATADA**, a empresa **(nome da empresa)**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº _____, com sede na **(cidade, estado, endereço e CEP)**, por seus representantes legais ao final assinados, têm justo e acordado o adiante exposto em cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Parágrafo Primeiro: Por força do presente ajuste, a **CONTRATADA** se obriga a **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PARA FORNECIMENTOS DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMNICHANNEL FORMADA CONJUNTO DE FERRAMENTAS, SISTEMAS E SERVIÇOS INTEGRADOS A SEREM UTILIZADOS PARA ATENDER AS NECESSIDADES DE CONTATOS COM OS CLIENTES, FORNECEDORES, COLABORADORES E COMUNIDADE, A SEREM FORNECIDOS PELA CONTRATADA EM NUVEM NO MODELO DE SOFTWARE COMO SERVIÇO (SAAS). AO SISTEMA FIEP**

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** deverá executar o objeto deste contrato com rigorosa observância às condições estabelecidas no **Chamamento Público nº 2.1683/2024**, bem como nos termos da proposta apresentada e demais documentos que integram este contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

Parágrafo Primeiro: São obrigações da CONTRATADA:

- I. Executar, avaliar e supervisionar as atividades contratadas;
- II. Manter todas as informações levantadas e analisadas sob estrito sigilo, conforme padrões éticos universalmente aceitos;
- III. Informar ao **CONTRATANTE** sobre possíveis substituições de profissionais, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis;

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- IV. Cumprir o programa e o cronograma apresentado/acordado entre as partes;
- V. Apresentar relatórios (parcial, final e de avaliação), das atividades desenvolvidas;
- VI. Desenvolver suas atividades em conformidade com o Chamamento Público e com o escopo apresentado na proposta, devidamente aceita pelo CONTRATANTE;
- VII. Cumprir os prazos para execução das atividades, sob pena de aplicação das penalidades previstas na cláusula sétima deste termo;
- VIII. Remunerar os profissionais por si contratados, não havendo qualquer vínculo específico entre o **CONTRATANTE** e o referido profissional;
- IX. Ter conhecimento e ciência das normas e leis anticorrupção existentes no Brasil, em especial a Lei nº 12.846/2013 e a Lei nº 8.429/1992 e se comprometem a cumpri-las por seus sócios ou dirigentes, bem como exigir o seu cumprimento pelos colaboradores e terceiros por elas contratados.
- X. Adotar políticas e procedimentos visando assegurar o cumprimento da Legislação Anticorrupção, devendo disponibilizar tais políticas e procedimentos à CONTRATANTE, sempre que solicitado.
- XI. Observar as seguintes condutas: i) não explora mão de obra infantil; ii) não explora qualquer forma de trabalho forçado ou análogo à condição de escravo; iii) não tolera quaisquer práticas que importem em discriminação de raça ou gênero.
- XII. Não empregar em trabalho noturno, perigoso ou insalubre menores de dezoito anos e, não empregar em qualquer trabalho menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos.
- XIII. Ter ciência e compromisso de adesão às diretrizes e recomendações estabelecidas no Código de Conduta, disponível no endereço eletrônico <https://portaldecompras.sistemafiep.org.br/>. Declara, ainda, o cumprimento do referido código por seus sócios ou dirigentes, bem como exigir a sua observância por seus colaboradores e terceiros contratados.
- XIV. Adotar, no que couber, boas práticas de sustentabilidade, visando a otimização de recursos, redução de desperdícios, menor poluição, racionalização do uso de substâncias tóxicas ou poluentes, promover a reciclagem e/ou destinação adequada dos resíduos gerados nas atividades pertinentes a execução deste contrato e realizar a separação dos resíduos recicláveis descartados e a coleta seletiva dos materiais para reciclagem, quando for o caso;
- XV. Adotar procedimentos de descarte de materiais potencialmente poluidores, tais como: pilhas e baterias dispostas para descarte, que contenham, em sua composição, chumbo, mercúrio e seus compostos, remetendo-os para os estabelecimentos que as comercializem ou à rede de assistência técnica autorizada pelas respectivas indústrias. Tratamento idêntico deverá ser dispensado às lâmpadas fluorescentes e aos frascos ou aerossóis em geral. Estes produtos, quando descartados, deverão ser separados e acondicionados em recipientes adequados para destinação específica;
- XVI. Zelar pela proteção dos dados que tiver acesso em decorrência da execução deste contrato, evitando o vazamento de informações referentes a terceiros e clientes do **CONTRATANTE**;
- XVII. Executar o objeto deste contrato, sob todos os aspectos, com a melhor técnica, dentro das especificações técnicas fornecidas pelo **CONTRATANTE** e normas técnicas existentes em vigor;
- XVIII. As demais obrigações previstas no Chamamento Público nº 2.1683/2024

Parágrafo Segundo: Compete ao CONTRATANTE:

- I. Efetuar, pontualmente, o pagamento correspondente aos serviços prestados, nos termos e condições

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

estabelecidos neste contrato.

- II. Disponibilizar à CONTRATADA todos os dados e informações necessários à execução das atividades ora contratadas;
- III. Informar à CONTRATADA sobre eventual alteração de calendário;
- IV. Comunicar expressamente à CONTRATADA ocorrência de qualquer irregularidade que venha a constatar na execução dos serviços, de modo a viabilizar a correção e/ou ajustes necessários.
- V. Solicitar à CONTRATADA, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços

CLÁUSULA TERCEIRA –DAS MODIFICAÇÕES OU ACRÉSCIMOS

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA tomou amplo conhecimento de todas as condições do Chamamento Público, seus anexos e documentos, e com base nessas ações planejou e orçou o objeto deste contrato, de forma que não serão concedidos aditivos contratuais.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem até o limite de 50% (cinquenta por cento), do valor global atualizado do instrumento contratual, sempre mediante a lavratura de Termo Aditivo, conforme previsto no artigo 40 do Regulamento para Contratação e Alienações do Sesi / SENAI.

Parágrafo Terceiro: Se durante o prazo de vigência do contrato ocorrer a criação de novos tributos, alteração de alíquotas e/ou alteração de base de cálculo de tributos que venham a majorar, comprovadamente, o ônus da **CONTRATADA**, o preço originariamente acordado poderá revisado proporcionalmente à majoração ocorrida

CLÁUSULA QUARTA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

Parágrafo primeiro: Fica estabelecido o prazo de até 10 (dez) dias corridos para início da implantação conforme cronograma de implantação do objeto contratual, contado a partir da data da Assinatura do Contrato. As entregas devem seguir o cronograma de implantação acordado entre as partes.

Parágrafo segundo: O prazo de vigência do contrato de prestação de serviços será de **12 (doze)** meses corridos, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, se interesse de ambas as partes, através da emissão de Termo Aditivo, até o limite de **120 (cento vinte) meses.**

Parágrafo Terceiro: O contrato poderá ser rescindido por mútuo acordo ou denunciado unilateralmente pelo Sesi/SENAI/FIEP/IEL a qualquer tempo, mediante notificação prévia de, no mínimo, 30 (trinta) dias corridos ou, ainda, resolvido nos termos do artigo 474 do Código Civil Brasileiro

CLÁUSULA QUINTA – DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO

Pelos serviços prestados, a CONTRATADA receberá do CONTRATANTE, pelos serviços demandados conforme tabela abaixo:

LOTE ÚNICO: LICENCIAMENTO, SERVIÇOS, CANAIS E TELEFONIA

VALOR MÁXIMO TOTAL R\$ 1.999.008,08

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NA SOLUÇÃO OMNICHANNEL						
ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL
1	Consultoria para implantação de solução de comunicação <i>Omnichannel</i> . (1) · Serviço eventual único, com a consolidação do pagamento após a implantação.	UNIDADE	1	R\$	-	R\$
2	Serviço técnico especializado para desenvolvimento sistêmico na Solução de Comunicação <i>Omnichannel</i> · Serviço eventual por empreitada com pagamento após o aceite do serviço.	HORA TÉCNICA	1.500	R\$ 0	-	R\$
LICENCIAMENTO DA SOLUÇÃO OMNICHANNEL						
<p>O licenciamento contempla o fornecimento da solução <i>Omnichannel</i> como serviço (SaaS), conforme <u>Requisitos Mínimos da Solução e Acordo de Nível de Serviços</u>. A solução deve oferecer, no mínimo, conectividade com os seguintes canais de comunicação: Telefonia, WhatsApp, Instagram (2), Facebook Messenger (2), E-mail, SMS e WebChat (2). A solução deve oferecer ferramentas que propiciem autonomia da Contratante para criação e administração de URA, árvore de conversação do chatbot e automação de fluxos de trabalho sem custo adicional.</p>						
ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL - ANUAL
3	Licenças de supervisor ou administrador para Solução <i>Omnichannel</i> · Pagamento mensal conforme o número de usuários nominais ativos. (3)	USUÁRIOS NOMINAIS ATIVOS - MENSAL	21	R\$	R\$	R\$
4	Licenças de Atendente para a Solução <i>Omnichannel</i> · Pagamento mensal conforme o número de usuários nominais ativos. (3)	USUÁRIOS NOMINAIS ATIVOS - MENSAL	79	R\$	R\$	R\$
CANAL E-MAIL INTEGRADO À SOLUÇÃO OMNICHANNEL						
ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL - ANUAL
5	Licenciamento de ferramenta de envio de e-mails integrado a Solução <i>Omnichannel</i> . · Contempla o envio mensal de até 324.000 mensagens de e-mail por mês sem custo adicional. Pagamento mensal conforme o número de licenças contratadas.	UNIDADE	2	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
CANAL SMS INTEGRADO À SOLUÇÃO OMNICHANNEL						

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL - ANUAL
6	Pacote de envio de 5.000 mensagens de SMS integrado à Solução <i>Omnichannel</i> . Pagamento eventual mediante contratação de pacote.	PACOTE SOB DEMANDA	100	R\$	R\$	R\$
CANAL WHATSAPP INTEGRADO À SOLUÇÃO OMNICHANNEL						
ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL - ANUAL
COMUNICAÇÕES WHATSAPP.						
Pagamento mensal, conforme consumo do tipo de comunicação.						
7	WhatsApp Marketing HSM (Ativo)	UNIDADE SOB DEMANDA	1.050.000	R\$ 0		R\$
	WhatsApp Serviço (Receptivo)	UNIDADE SOB DEMANDA	650.000	R\$		R\$
	WhatsApp Utilidade (Ativo)	UNIDADE SOB DEMANDA	250.000	R\$		R\$
	WhatsApp Autenticação (Ativo)	UNIDADE SOB DEMANDA	45.000	R\$		R\$
TELEFONIA INTEGRADA À SOLUÇÃO OMNICHANNEL						
ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL - ANUAL
CHAMADAS TELEFÔNICAS						
Pagamento mensal, conforme consumo do tipo de chamada.						
8	Chamadas para número Local Fixo	MINUTOS SOB DEMANDA	40.000	R\$		R\$
	Chamadas para número Local Móvel	MINUTOS SOB DEMANDA	40.000	R\$		R\$
	Chamadas para número DDD Fixo	MINUTOS SOB DEMANDA	40.000	R\$		R\$
	Chamadas para número DDD Móvel	MINUTOS SOB DEMANDA	40.000	R\$		R\$
9	TRONCOS SIP Pagamento mensal, conforme a quantidade contratada de troncos	UNIDADE MENSAL	2	R\$	R\$	R\$
10	FAIXA DE NUMERAÇÃO TELEFÔNICA DDR § Faixa de 50 números. Pagamento mensal, conforme consumo do tipo de comunicação.	UNIDADE MENSAL	1	R\$	R\$	R\$

Parágrafo Primeiro: Os pagamentos serão realizados em até **28 (vinte e oito) dias corridos**, a contar da data de emissão do documento fiscal, desde que o objeto deste contrato tenha sido executado e previamente aprovado pela

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

fiscalização do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Segundo: Os valores devidos pelo **CONTRATANTE** serão depositados em conta bancária de titularidade da CONTRATADA cadastrada no Sistema de Compras do **CONTRATANTE**. É de responsabilidade da CONTRATADA informar e manter seus dados atualizados junto ao **CONTRATANTE**.

Parágrafo Terceiro: Caso a nota fiscal/fatura apresente alguma incorreção em sua emissão ou não seja por qualquer motivo atestada a sua conformidade pela área solicitante, o documento será devolvido à CONTRATADA e o prazo de pagamento será prorrogado pelo mesmo tempo que durar a correção, sem qualquer ônus adicional para o **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto: Para os serviços que figuram contratação mensal, a respectiva Nota Fiscal / Fatura deverá ser emitida com data do primeiro dia útil do mês subsequente ao do fornecimento dos materiais/serviços e entregue no endereço da **CONTRATANTE** no prazo máximo de três dias após sua emissão.

Parágrafo Quinto: Os valores devidos à CONTRATADA serão pagos mediante apresentação de Nota Fiscal, acompanhada de relatório dos serviços prestados e das Certidões Negativas de Débitos nas esferas federal, estadual e municipal, bem como dos Comprovantes de Regularidade junto ao FGTS e INSS, com validade no momento de sua apresentação, sob pena de notificação e atribuição de prazo para a efetiva regularização, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas em Chamamento Público/contrato.

Parágrafo Sexto: A CONTRATADA deverá emitir a Nota Fiscal com o código de atividades correspondente ao objeto da prestação de serviços/fornecimento de materiais.

CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE

Parágrafo Primeiro: Por se tratar de prestação de serviços continuados, o preço estipulado poderá ser reajustado a cada período de 12 (doze) meses, contados a partir da data da apresentação da proposta comercial, ou seja, da reunião pública de abertura do presente certame, pelo INPC-IBGE ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo ou, na ausência de substituto, pela média simples dos principais índices econômicos que apuram a inflação anual acumulada

Parágrafo Segundo: Se durante o prazo de vigência do Contrato ocorrer a criação de novos tributos, alteração de alíquotas e/ou alteração de base de cálculo de tributos que venham a majorar, comprovadamente, o ônus da **CONTRATADA**, o preço originariamente acordado será aumentado proporcionalmente à majoração ocorrida.

Parágrafo Terceiro: No mesmo sentido, se durante o prazo de vigência do Contrato ocorrer a extinção de tributos existentes, a alteração de alíquotas ou de base de cálculo, a instituição de incentivos fiscais de qualquer natureza e/ou isenção ou redução de tributos federais, estaduais e/ou municipais, que venham a diminuir o ônus da **CONTRATADA**, o preço originariamente acordado será diminuído, compensando-se, na primeira oportunidade, a diferença decorrente das respectivas alterações

CLÁUSULA SÉTIMA – INCIDÊNCIAS FISCAIS E DEMAIS ÔNUS

Parágrafo Único: Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:

- I. Todos os impostos e taxas que forem devidos em decorrência do objeto da contratação.
- II. Contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguros e acidentes pessoais, taxas, emolumentos e outras despesas que se façam necessárias.
- III. Para as empresas optantes pelo Simples Nacional, em conformidade com a Lei Complementar 123/2006 e suas respectivas alterações, deverão apresentar, no ato da assinatura do contrato, declaração devidamente assinada pelo representante legal, contendo nome e CPF do mesmo, em 02 (duas) vias, conforme Anexo IV,

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

indicado no texto da IN RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, alterada através da RFB nº 1540, de 05 de janeiro de 2015.

- IV. Para as empresas optantes por outro regime de tributação, que se enquadrem como: a) Instituto de educação e Entidade Beneficente de Assistência Social ou b) Entidades sem fins lucrativos, conforme constante no INCISO III e IV do art. 4º da IN RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, deverão apresentar, no ato da assinatura do contrato, declaração devidamente assinada pelo representante legal, contendo nome e CPF do mesmo, em 02 (duas) vias, conforme Anexo II (a) e Anexo III (b), respectivamente, indicados no texto da IN RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, alterada através da RFB nº 1540, de 05 de janeiro de 2015.

CLÁUSULA OITAVA – DA MÃO DE OBRA

Parágrafo Único: Os serviços serão executados, sob todos os aspectos, com a melhor técnica, dentro das especificações técnicas fornecidas pelo **CONTRATANTE** e normas técnicas existentes em vigor.

CLÁUSULA NONA – DA SEGURANÇA E HIGIENE DO TRABALHO

Parágrafo Único: Serão cumpridas, com rigor, todas as normas e instruções descritas na Lei 6514 de 22/12/1977 e na Portaria 3214 de 08/06/1978 que disciplinam a Segurança e Saúde no trabalho, assim como, assumir total responsabilidade, civil e criminal, por Acidentes Pessoais ou do Trabalho, que porventura ocorram durante a prestação dos serviços ora contratados.

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS DIREITOS PATRIMONIAIS

Parágrafo Único: Todos os direitos autorais e conexos, paternidade, intelectualidade, patrimonialidade e titularidade sobre os projetos, desenhos, modelos, materiais e outros produtos desenvolvidos no âmbito desta contratação pertencerão, exclusivamente, ao **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA FISCALIZAÇÃO

O objeto deste contrato passará pela ampla e direta fiscalização do **CONTRATANTE**, de modo a garantir a qualidade da prestação de serviços/execução do objeto, porém sem diminuir a responsabilidade da **CONTRATADA** pela execução satisfatória da prestação desserviços.

Parágrafo Primeiro: A **CONTRATADA** proporcionará, sempre que solicitado, o franco acesso da fiscalização do **CONTRATANTE** aos setores de trabalho, para que possa desempenhar sua missão a contento.

Parágrafo Segundo: Havendo dúvidas na interpretação correta das especificações aprovadas, deverá a **CONTRATADA** solicitar, por escrito, à fiscalização do **CONTRATANTE**, os esclarecimentos que necessite, evitando com que se faça necessária e exigida a reexecução dos serviços.

Parágrafo Terceiro: O **CONTRATANTE** poderá, a qualquer momento da execução do objeto deste contrato, realizar auditoria interna sobre os apontamentos sobre sua fiscalização. No caso de caso de desvio considerado excessivo, no arbítrio da auditoria, o responsável pela fiscalização responderá na forma da lei, bem como a **CONTRATADA** responderá pelo desvio, oportunizado o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO CONTRATUAL

O contrato poderá ser rescindido por mútuo acordo ou denunciado unilateralmente pelo **CONTRATANTE** a qualquer

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

tempo, mediante notificação prévia de, no mínimo, **30 (trinta) dias** ou, ainda, resolvido nos termos do artigo 474 do Código Civil Brasileiro, nas seguintes hipóteses:

- I. Inadimplemento parcial ou total do contrato ou cumprimento irregular de seus termos;
- II. Decretação de falência, pedido de recuperação judicial, insolvência civil, liquidação judicial ou extrajudicial ou suspensão, pelas autoridades competentes, das atividades da CONTRATADA;
- III. Inobservância de dispositivos normativos, contratuais e do Chamamento Público;
- IV. Dissolução da empresa contratada;
- V. A lentidão do seu cumprimento, levando o **CONTRATANTE** a comprovar a impossibilidade da prestação do objeto, nos prazos estipulados;
- VI. A paralisação da prestação do objeto, sem justa causa e prévia comunicação ao **CONTRATANTE**;
- VII. A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no Chamamento Público, no contrato ou pela fiscalização do **CONTRATANTE**;
- VIII. O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- IX. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;
- X. A não manutenção das condições de qualificação previstas neste Chamamento Público;

Parágrafo Primeiro: A rescisão provocada pela CONTRATADA em razão de seus atos, omissão ou inexecução do objeto contratual - parcial ou total -, bem como em razão de descumprimento das condições estabelecidas no Chamamento, sem prejuízo das penalidades previstas no referido instrumento e neste contrato, a CONTRATADA responderá por eventuais prejuízos causados ao(s) CONTRATANTE(S)

Parágrafo Segundo: Anteriormente às rescisões motivadas, será assegurada à CONTRATADA a possibilidade de apresentar sua defesa no prazo de 2 (dois) dias úteis (consideradas horas úteis das 08h às 18h, de segundas-feiras a sextas-feiras) contados da data de recebimento da notificação, contados da notificação.

Parágrafo Terceiro: A critério do(s) CONTRATANTE(S), todos os pedidos formalmente realizados antes da rescisão deverão ser atendidos integralmente, nas condições e prazos inicialmente estabelecidos.

Parágrafo Quarto: A rescisão unilateral, por decisão discricionária do(s) CONTRATANTE(S), independentemente de justo motivo, desde que comunicado com antecedência mínima de **30 (trinta) dias**, não ensejará a aplicação de multa, indenização ou qualquer outra penalidade, ficando a CONTRATADA, desde já, ciente quando a faculdade conferida ao(s) CONTRATANTE(S).

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES

A inexecução total ou parcial do objeto contratado sujeitará a **CONTRATADA**, garantida a prévia defesa, às seguintes penalidades: **advertência, multa, rescisão contratual e/ou suspensão do direito de contratar com o CONTRATANTE por prazo não superior a 05 (cinco) anos**, nas formas adiante especificadas.

Parágrafo Primeiro: Será cabível pena de **advertência** os casos de não atendimento às solicitações da fiscalização do **CONTRATANTE** e nos casos de infrações de menor gravidade;

Parágrafo Segundo: Será cabível pena de **multa**:

- I. Nos casos de descumprimento do prazo de execução/entrega, aplicação de multa diária de **0,33% (zero**

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- vírgula trinta e três por cento) sobre a porção inadimplida e ensejando a critério do **CONTRATANTE**, a rescisão contratual;
- II. Na hipótese de inexecução parcial, multa no percentual de **10% (dez por cento)**, sobre a porção inadimplida do valor atualizado do contrato e ensejando, a critério do **CONTRATANTE**, a rescisão contratual;
 - III. Em caso de inexecução total, multa no percentual de **20% (vinte por cento)** do valor atualizado do objeto contratado e ensejando, a critério do **CONTRATANTE**, a rescisão contratual;
 - IV. Ao proponente que convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o processo de seleção, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, poderá ser aplicada a penalidade de suspensão do direito de contratar, pelo prazo máximo de **05 (cinco) anos** e/ou multa até o percentual de **20% (vinte por cento)** do valor da proposta apresentada.
 - V. A multa poderá ser aplicada isolada ou cumulativamente com as demais sanções.

Parágrafo Terceiro: Caberá a penalidade de **suspensão do direito de contratar**, pelo prazo máximo de **05 (cinco) anos**, contados a partir de sua aplicação, nos casos de **inexecução total ou parcial de que decorra rescisão contratual**, a critério do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto: As multas e/ou outros valores decorrentes de prejuízos causados ao **CONTRATANTE** poderão ser descontadas dos recebimentos a que a CONTRATADA tiver direito ou cobradas judicialmente, caso não haja pagamento espontâneo.

Parágrafo Quinto: As penalidades previstas neste contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, tantas vezes quantas forem as irregularidades constatadas.

Parágrafo Sexto: No caso de atraso da entrega do objeto, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste instrumento, o contrato poderá ser imediatamente rescindido, a critério do **CONTRATANTE**. Nesta situação, o **CONTRATANTE** poderá convocar outro fornecedor para execução do contrato, nos termos do Regulamento para Contratação e Alienação (RCA) do **SESI/SENAI**.

Parágrafo Sétimo: Para contratações que tenham acordos de níveis de serviços previamente estabelecidos, serão observadas as condições estabelecidas no acordo, porém mantendo as penalidades por inexecução total ou parcial.

Parágrafo Oitavo: Para a aplicação das penalidades aqui previstas, a **CONTRATADA** será notificada para apresentação de defesa prévia, no prazo de 02 (dois) dias úteis (consideradas horas úteis das 08h às 18h, de segundas-feiras a sextas-feiras) contados da data de recebimento da notificação.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Parágrafo Primeiro: Todos e quaisquer documentos, informações e materiais de propriedade do **CONTRATANTE** que a **CONTRATADA**, seus empregados ou prepostos venham a ter acesso ou conhecimento em virtude direta ou indireta do presente contrato, deverão ser tratados com o mais absoluto sigilo e confidencialidade, de forma a impedir que terceiros venham a ter acesso ou conhecimento de tais documentos, informações e materiais, obrigação esta que perdurará durante toda a vigência do presente contrato e mesmo após o seu término ou rescisão, sob pena de sofrer sanções civis e penais cabíveis, pela não observância do ora pactuado.

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** obriga-se a esclarecer seus empregados e prepostos a respeito dessa

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

obrigação, obtendo deles o comprometimento de seu fiel cumprimento e zelando para que apenas os empregados e prepostos que tenham efetiva necessidade, tenham acesso a tais documentos, informações ou materiais para a boa execução dos serviços objeto do presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Visando estabelecer regras de proteção de dados (pessoais e/ou sensíveis) ao presente Contrato, as partes declaram-se cientes dos direitos, obrigações e penalidades aplicáveis constantes da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) e obrigam-se a adotar todas as medidas razoáveis para garantir a correta utilização dos Dados Protegidos na extensão autorizada na referida norma e que cumprirão a legislação e todas as demais leis, normas e regulamentos aplicáveis, assim como cumprirão suas respectivas atualizações e atenderão os padrões aplicáveis em seu segmento em relação ao tratamento de dados pessoais, especialmente aos dados pessoais disponibilizados de uma parte a outra, para cumprimento do objeto deste contrato.

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA se compromete a seguir fielmente o disposto nos arts. 11-13 da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), bem como responsabilizar-se pela coleta do consentimento do titular de dados, quando assim for necessário.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA obriga-se a esclarecer seus empregados e prepostos a respeito dessa obrigação, obtendo deles o comprometimento de seu fiel cumprimento e zelando para que apenas os empregados e prepostos que tenham efetiva necessidade, tenham acesso a tais documentos, informações ou materiais para a boa execução dos serviços objeto do presente contrato.

Parágrafo Terceiro: As partes declaram que eventuais dados pessoais que porventura venha a ser disponibilizados para a execução do objeto do presente Chamamento Público serão requeridos, utilizados e/ou tratados, estritamente para atendimento da finalidade a que se propõem, comprometendo-se as Partes a adotar as melhores práticas de governança e segurança de dados pessoais, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS MEDIDAS ANTISSUBORNO E ANTICORRUPÇÃO

A CONTRATADA declara ter conhecimento e ciência das normas e leis anticorrupção existentes no Brasil, em especial a Lei nº 12.846/2013 e a Lei nº 8.429/1992 e se comprometem a cumpri-las por seus dirigentes, bem como exigir o seu cumprimento pelos colaboradores e terceiros por elas contratados;

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA que observa as seguintes condutas: i) não exploram mão de obra infantil; ii) não exploram qualquer forma de trabalho forçado ou análogo à condição de escravo; iii) não toleram quaisquer práticas que importem em discriminação de raça ou gênero. As Partes também se obrigam a não contratar ou realizar a aquisição de produtos e/ou serviços de pessoas físicas ou jurídicas que explorem, direta ou indiretamente, as práticas vedadas nessa cláusula;

Parágrafo Segundo: Na hipótese de descumprimento das condições acima estipuladas, a CONTRATADA indenizará o CONTRATANTE por eventuais perdas e danos, de qualquer natureza, oriundos do descumprimento da legislação;

Parágrafo Terceiro: A CONTRATADA declara, neste ato, ciência e compromisso de adesão às diretrizes e recomendações estabelecidas no Código de Conduta do Sistema Fiep, disponível no endereço eletrônico <http://www.sistemafiep.org.br>. Declara, ainda, o cumprimento do referido código por seus dirigentes, bem como exigir a sua observância por seus colaboradores e terceiros contratados

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

CLAUSULA DÉCIMA OITAVA – DA SUBCONTRATAÇÃO

Não será permitida a subcontratação total deste objeto.

Será permitida apenas a subcontratação parcial dos serviços que não constituam o escopo principal do objeto, **limitados a 30% do valor do contrato.**

Parágrafo Primeiro: Entende-se como escopo principal do objeto o conjunto de itens para os quais, como requisito de qualificação técnica, foi exigida a apresentação de atestados que comprovassem execução do objeto deste contrato com características semelhantes.

Parágrafo Segundo: A subcontratação não exclui a responsabilidade da contratada perante a CONTRATANTE quanto à qualidade técnica a ser prestada.

Parágrafo Terceiro: A CONTRATADA originária deve submeter à apreciação do CONTRATANTE o pedido expresso e motivado de prévia anuência para subcontratação, com apresentação do(s) pretendente(s) subcontratado(s) e da respectiva documentação, que deve corresponder a exigida para qualificação. A subcontratação ocorrerá somente com pessoas jurídicas devidamente constituídas, com objeto social vinculado ao serviço subcontratado e das quais não participem a que título for, dirigente ou empregados do **CONTRATANTE**, que tenha participado do procedimento de seleção com disputa, que se enquadram em qualquer um dos subitens mencionados no **item 3.8** do Chamamento Público. A subcontratação depende de autorização prévia por parte do CONTRATANTE, com parecer técnico da fiscalização, ao qual cabe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução dos serviços.

Parágrafo Quarto: A(s) empresa(s) subcontratada(s), em momento prévio a execução da parcela do objeto, deve(m) apresentar os mesmos documentos previstos para a CONTRATADA quanto à qualificação jurídica, regularidade trabalhista e com o INSS e FGTS. Quanto às exigências de qualificação técnica da(s) empresa(s) subcontratada(s), estas deverão ser pertinentes à sua respectiva parcela, podendo, eventual e motivadamente, ser dispensada a sua exigência quando a parcela a ser executada não envolver uma peculiaridade técnica especial, for de vulto reduzido e baixo risco. Portanto, quando a CONTRATADA efetivamente deixar subcontratar parcela do objeto deste contrato, deve submeter o assunto ao CONTRATANTE que apontará o teor da qualificação técnica a ser apresentada.

Parágrafo Quinto: Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante o CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DOS GESTORES DO CONTRATO

Parágrafo Único: As partes designam, neste ato, o Sr. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (CPF nº) pelo **CONTRATANTE** e o Sr. (nome do responsável da empresa pela obra) para atuarem na condição de gestores do CONTRATANTE e do CONTRATADO, respectivamente, que se tornam responsáveis por acompanhar a execução do objeto deste contrato e manterão, entre si, relacionamento direto.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- I. A CONTRATADA assumirá integral responsabilidade técnica pelo conteúdo dos trabalhos prestados ao **CONTRATANTE**, observando todas as condições estabelecidas no chamamento e neste contrato.
- II. A CONTRATADA assumirá total e exclusiva responsabilidade por qualquer dano pessoal e/ou material sofrido pelo **CONTRATANTE** e/ou terceiros, causados por si, por seus prepostos, subempreiteiros e/ou outros que,

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

a seu mando, estejam envolvidos na execução dos serviços

- III. O presente contrato não gera qualquer vínculo empregatício entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA e/ou seus prepostos, de forma que a CONTRATANTE reserva-se a regredir contra a CONTRATADA para as cobranças que lhe possam ser impostas por quaisquer reconhecimentos de vínculo trabalhista.
- IV. Se durante a vigência do presente contrato ocorrer motivos de caso fortuito e/ou de força maior que impeça a continuidade da execução do contrato, tais como calamidades públicas, estado de emergência, que gerem impacto de forma a restringir circulação de pessoas por medida de segurança pública, motivos de interesse público e/ou bem estar social, declarado/s ou não por Autoridade/s, Comunicado/s emitido/s pela Organização Mundial da Saúde ou Organismos Governamentais, poderá ocorrer a suspensão do presente instrumento, e se for o caso, com o cancelamento de cronogramas definidos, até o seu regular retorno, sem que haja qualquer penalidade, custo e despesa, a quaisquer das Partes, seja a que título for.
- V. A omissão ou tolerância do Contratante, em exigir o estrito cumprimento dos termos e condições deste contrato, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.
- VI. O presente contrato constitui título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 784, inciso III ou seu §4 do Código de Processo Civil, podendo qualquer uma das partes ser instada a cumprir as obrigações aqui estabelecidas a qualquer tempo.
- VII. Os recursos orçamentários para as despesas decorrentes deste Contrato estão previstos em conta própria da dotação orçamentária do **CONTRATANTE** para o ano em curso, indicada no processo de seleção com disputa supra referido.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO FORO

Para dirimir as dúvidas suscitadas durante a aplicação deste contrato e não solucionadas de comum acordo, as partes elegem o Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba-PR, com expressa renúncia a qualquer outro por mais privilegiado que possa vir a ser.

E por estarem assim justas e acordadas, assinam o presente documento, na presença de duas testemunhas, para que surtam seus jurídicos e legais efeitos, sendo o documento existente, válido e eficaz tanto nos casos de assinatura física, em duas vias; ou assinatura mista; ou assinatura por meio de plataforma eletrônica, com ou sem a utilização de certificação digital emitida no padrão estabelecido pela ICP-Brasil, sendo integralmente válido, em todo seu conteúdo, a partir da última assinatura das Partes, que é reconhecida por elas em sua integridade, e sua autenticidade garantida por sistema criptográfico, nos termos do art. 10, §2o, da Medida Provisória 2200-2 / 2001 e da Lei n. 14.063, de 23 de setembro de 2020, bem como de legislação posterior.

Curitiba, de de

Pelo CONTRATANTE

Autoridade com alçada do

SESI/SENAI/FIEP/IEL

Pela CONTRATADA

Representante da **CONTRATADA**

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

TESTEMUNHAS:

Nome:

CPF:

Nome:

CPF:

INICIAIS

Comissão de Compras

ANEXO VII – MANUAL DE INSTRUÇÕES PARA EFETIVAR ASSINATURA DIGITAL/ELETRÔNICA DE CONTRATOS DE DESPESA

Dos Conceitos

- I. A Assinatura Eletrônica utiliza-se de evidências para comprovar o ato de assinar o documento. O procedimento é feito em tela utilizando a grafia da assinatura através do uso do mouse, caneta *touch* ou o próprio dedo do assinante. A comprovação é realizada automaticamente com base na data e hora da assinatura, a geolocalização e o endereço de IP do dispositivo eletrônico (computador, notebook, tablet, smartphone) do assinante. Qualquer pessoa poderá ver que o documento foi assinado eletronicamente, quem o assinou e as respectivas evidências.
- II. A Assinatura Digital é realizada com uso do certificado digital emitido por autoridade certificadora credenciada pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil representado pelo token de validação via e-CPF ou e-CNPJ.

Da Aplicação

- III. O Sistema FIEP utiliza o portal de assinaturas localizado no endereço eletrônico <https://sistemafiep.portaldeassinaturas.com.br>.
- IV. Se optado pela assinatura digital os signatários do contrato, informados no **ANEXO VII** deverão:
 - fazer cadastro no portal de assinaturas do Sistema FIEP e possuírem certificado digital válido, para que consigam assinar digitalmente. No portal de assinaturas, os signatários devem seguir o passo-a-passo para a realização do cadastro e de posse do certificado digital válido, assinarem o documento;
 - o(s) representante(s) legal(is) ou procurador(es), detentor(es) de poder(eres) para firmar contrato em nome da CONTRATADA e a testemunha deverão possuir e-CPF. A assinatura através do e-CNPJ da CONTRATADA será considerada válida desde que esteja vinculada à(s) pessoa(s) física(s) indicada(s) na cláusula de administração e representação da empresa;
 - as medições e demais documentos necessários ao processo de pagamento, serão assinados digitalmente pelo sócio administrador ou procurador com poderes específicos para tal ou ainda pelo responsável técnico, indicado como fiscal, mediante uso do e-CPF.
 - Acessar o e-mail com remetente no-reply@portaldeassinaturas.com.br que irá conter detalhes do documento a ser assinado bem como o link ao Portal de Assinaturas do Sistema Fiep,
 - O Portal de Assinaturas irá direcionar automaticamente o signatário para a visualização na íntegra do referido documento e posterior assinatura.
- V. Se optado pela assinatura eletrônica os signatários do contrato, informados no **ANEXO VII** deverão:
 - Acessar o e-mail com remetente no-reply@portaldeassinaturas.com.br que irá conter detalhes do documento a ser assinado bem como o link ao Portal de Assinaturas do Sistema Fiep,
 - Neste procedimento não é necessário realizar cadastro prévio no Portal de Assinaturas do Sistema Fiep. Basta que o signatário clique diretamente no link “Assinar documento” que será enviado via e-mail.

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- O Portal de Assinaturas irá direcionar automaticamente o signatário para a visualização na íntegra do referido documento.
 - Após ler o conteúdo do documento, o signatário deve clicar no botão “Assinar”, localizado na área central inferior desta mesma página. A ação de assinar eletronicamente o documento é efetivada.
 - Caso o signatário clique novamente no link para efetivar a assinatura, o Portal de Assinaturas apresentará mensagem na parte superior central da tela informando a mensagem “Documento já assinado”, além de apresentar em tela um resumo das ações realizadas, como nome de quem enviou o documento para assinatura, o nome do signatário que o assinou, a data e horário em que a assinatura ocorreu e o status do documento. É possível clicar no botão “baixar” para ter a visualização completa do protocolo de assinaturas.
- VI. O Sistema FIEP fará upload do(s) documento(s) a ser(em) assinado(s) para o site do portal de assinaturas. Os signatários indicados no [ANEXO VII](#) serão notificados pelo e-mail no-reply@portaldeassinaturas.com.br de que há documento aguardando assinatura.
- VII. As assinaturas digital e eletrônica podem ser utilizadas em um mesmo documento. Isto acontece a partir da ciência que o Sistema Fiep possui sobre o tipo de assinatura a ser realizado, conforme [ANEXO VII](#).
- VIII. O signatário deverá verificar o documento e assiná-lo digitalmente ou eletronicamente. Após assinatura o documento será direcionado automaticamente para o próximo signatário ou para o Sistema FIEP como concluído.
- IX. Ambos os procedimentos de assinatura são juridicamente válidos, considerando a aceitabilidade entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
- X. Todas as assinaturas realizadas no Portal são criptografadas, protegendo todas as suas informações e garantindo que os seus documentos não sejam alterados.
- XI. É possível compartilhar com qualquer interessado o status e/ou histórico de assinaturas do documento através da divulgação do “Código para verificação”, descrito no protocolo de assinaturas, através do link <https://sistemafiep.portaldeassinaturas.com.br/VerificadorAssinaturas/Verificador>.

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

ANEXO VIII – DECLARAÇÃO DE INDICAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS PELA ASSINATURA DE DOCUMENTOS E EXATIDÃO DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS

Declaro que a empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, estabelecida em _____, presta com exatidão todas as informações necessárias com guarda e sigilo na utilização da assinatura eletrônica ou digital, não contestando qualquer hipótese de alegação indevida das assinaturas, indicando abaixo os responsáveis por cada ação.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS / TERMOS ADITIVOS / NOTIFICAÇÕES			
Sócio(s) Administrador(es) ou Procurador(es) (detentor de poderes para firmar contrato em nome da adjudicatária):			
Nome completo	CPF	E-mail	Tipo de Assinatura () e-CNPJ () e-CPF () Assinatura Eletrônica
Nome completo	CPF	E-mail	Tipo de Assinatura () e-CNPJ () e-CPF () Assinatura Eletrônica
Testemunha (responsável pela assinatura do contrato):			
Nome completo	CPF	E-mail	Tipo de Assinatura () e-CNPJ () e-CPF () Assinatura Eletrônica
MEDIÇÕES (somente para os casos de prestação de serviços)			
Responsável pelo envio e assinatura de toda documentação referente a pagamento:			
Nome completo	CPF	E-mail	Tipo de Assinatura () e-CNPJ () e-CPF () Assinatura Eletrônica

_____, ____ de _____ de 202X.

Atenciosamente,

NOME, CARGO E ASSINATURA DO RESPONSÁVEL LEGAL

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

ANEXO IX – REQUISITOS POC

ID do ITEM	ITEM	SUB ITEM	CENÁRIO	RESULTADO ESPERADO	OBRIGATORIEDADE
1	Consultoria para implantação de solução de comunicação para cobrança	Implantação	A contratante precisará demonstrar sua capacidade técnica em atender uma implantação robusta de uma plataforma omnichannel, integrada a rede da FIEP, com todos os requisitos solicitados neste presente edital, bem como apresentar projetos entregues para outros clientes que constem a execução com sucesso de um cenário similar a esse solicitado	O proponente apresentou descritivo e topologia detalhado da arquitetura da solução SaaS (ferramentas, módulos, componentes).	OBRIGATÓRIO
2	Serviço especializado em consultoria e desenvolvimento de integrações para a Solução de Comunicação Omnichannel	Melhorias e integrações	A contratada deverá apresentar de forma clara e objetiva como conduz um projetos de integração da sua plataforma com ferramentas de seus clientes. Bem como apresentar a metodologia que utiliza para controlar, gerir e entregar qualquer tipo de melhoria solicitada pela contratante, como são os fluxos de comunicação desde a abertura do projeto até entrega do objetivo final. Também deverá evidenciar a equipe que ficará alocada para cada tipo de entrega, quantos DEV quantos funcionais, quantos engenheiros e apresentar como faz o controle de horas desses recursos.	A solução proposta esta preparada para integrar com os principais softwares de mercado.	OBRIGATÓRIO
3	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Tela de supervisão	A contratada deverá efetuar uma simulação na tela da plataforma acessando com um perfil de supervisão e apresentar as funcionalidades de forma macro.	Tela do supervisor com todos os atributos necessários apresentados	OBRIGATÓRIO
4	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Tela de supervisão	Abrir o painel de supervisão para demonstrar as funcionalidades apresentadas. Necessário apresentar: TMA, TME, Time out, Abandono, quedas, volumetria de atendimentos geral, por agente, por fila/canal, departamentos.	Painel apresentado e evidenciado as funcionalidades	OBRIGATÓRIO
8	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Tela de supervisão	Criação de um usuário - Atendente	usuário criado com uma licença de supervisão	OBRIGATÓRIO
16	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Atendimento do agente - visão da supervisão	Demonstrar um atendimento de Voz Receptivo	Viável analisar um atendimento em tempo real sendo efetuado por um agente, que esteja abaixo desse supervisor	OBRIGATÓRIO

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

17	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Atendimento do agente - visão da supervisão	Demonstrar um atendimento de Voz Ativo (Discador direcionamento para atendente)	Viável analisar um atendimento em tempo real sendo efetuado por um agente, que esteja abaixo desse supervisor	OBRIGATÓRIO
18	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Atendimento do agente - visão da supervisão	Demonstrar um atendimento de WhatsApp Receptivo	Viável analisar um atendimento em tempo real sendo efetuado por um agente, que esteja abaixo desse supervisor	OBRIGATÓRIO
19	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Atendimento do agente - visão da supervisão	Demonstrar um atendimento de WhatsApp Ativo - (Envio de HSM)	Viável analisar um atendimento em tempo real sendo efetuado por um agente, que esteja abaixo desse supervisor	OBRIGATÓRIO
20	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Atendimento do agente - visão da supervisão	Demonstrar um atendimento por e-mail	Viável analisar um atendimento em tempo real sendo efetuado por um agente, que esteja abaixo desse supervisor	OBRIGATÓRIO
21	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Atendimento do agente - visão da supervisão	Demonstrar um atendimento de Redes sociais	Viável analisar um atendimento em tempo real sendo efetuado por um agente, que esteja abaixo desse supervisor	OBRIGATÓRIO
22	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Atendimento do agente - visão da supervisão	Demonstrar um atendimento de ChatBot	Viável analisar um atendimento em tempo real sendo efetuado por um agente, que esteja abaixo desse supervisor	OBRIGATÓRIO
23	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Monitoria (voz e tela)	Efetuar a monitoria de uma ligação receptiva *(sussuro, espião e padrão)	Monitoria realizada de todas as formas solicitadas	OBRIGATÓRIO
30	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Criação de campanha (Discador/ HSM / SMS)	Criação de campanha de voz ativa - discador (Progressiva, Preditiva...)	Campanha criada	OBRIGATÓRIO
31	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Criação de campanha (Discador/ HSM / SMS)	Criar uma campanha para disparo massivo de HSM	Campanha criada	OBRIGATÓRIO
33	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Criação de campanha (Discador/ HSM / SMS)	Criar campanha para disparo massivo de e-mail	Campanha criada	OBRIGATÓRIO
34	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Cadastro previos para campanhas	Demonstrar como será o fluxo para cadastrar HSM e validação com a meta	Fluxo para cadastro de HSM apresnetado e validado	OBRIGATÓRIO

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

35	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Cadastro previos para campanhas	Configurar HSM aprovado	Fluxo para cadastro de HSM apresnetado e validado	OBRIGATÓRIO
36	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Cadastro previos para campanhas	Configurar e-mail padrão com variáveis para disparo massivo	E-mail modelo com campos variáveis configurado	OBRIGATÓRIO
37	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Cadastro previos para campanhas	Disparo massivo de e-mails	Enviar e-mail em lote para varios clientes alterando os campos variáveis	OBRIGATÓRIO
40	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Configuração das filas de atendimento	Criação de filas de atendimento whats receptivo	Fila criada e configurada	OBRIGATÓRIO
46	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Criação de Anuncios / mensagens para os clientes nos bot	Criar anuncios / mensagens automaticas na fila de whats app	Anuncio criado e testado aparecimento dele para o cliente	OBRIGATÓRIO
47	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Criação de Anuncios / mensagens para os clientes nos bot	Criar anuncios / mensagens automaticas na fila de voz receptiva	Anuncio criado e testado aparecimento dele para o cliente	OBRIGATÓRIO
50	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Criar / alterar fluxos de desisão os canais	Configurar a URA (arvore de decisão) incluindo uma nova opção, excluindo uma opção, inserindo audio/saudação, configurar o direcionamento da chamada (indicar para qual fila será encaminhada)	Apresentado como será feito a configuração das filas, chats, transferencias, roteamentos e evidenciado opção da contrante poder ter autonomia para efetuar as mudanças	OBRIGATÓRIO
51	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Criar / alterar fluxos de desisão os canais	Configurar chat do whats, ajustando o fluxo de decisão do whats (inserção de novas opções, direcionamento para fila...)	Apresentado como será feito a configuração das filas, transferencias, roteamentos e evidenciado opção da contrante poder ter autonomia para efetuar as mudanças no fluxo do Whats	OBRIGATÓRIO
52	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Criação de mensagens para os agentes	configuração de modelos de mensagens automaticas whats	Configurado modelo de mensagem rápida	OBRIGATÓRIO
57	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Tabulação	Criar tabulação na fila de ligação ativa	Tabulação criada e parametrizada de acordo com a necessidade da FIEP	OBRIGATÓRIO
58	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Tabulação	Criar tabulação na fila de ligação receptiva	Tabulação criada e parametrizada de acordo com a necessidade da FIEP	OBRIGATÓRIO

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

59	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Tabulação	Criar tabulação na fila de whats ativo	Tabulação criada e parametrizada de acordo com a necessidade da FIEP	OBRIGATÓRIO
60	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Tabulação	Criar tabulação na fila de whats receptivo	Tabulação criada e parametrizada de acordo com a necessidade da FIEP	OBRIGATÓRIO
63	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Relatorios	Gerar um relatório que apresente as chamadas realizadas (ativo e receptivo) demonstrando todos os dados apresentados.	Apresentado relatorio com todos os dados solicitados , onde foi possivel identificar toda a jornada do cliente	OBRIGATÓRIO
64	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Relatorios	Gerar um relatório que apresente as interações por Whataspp (ativo e receptivo) demonstrando todos os dados apresentados.	Apresentado relatorio com todos os dados solicitados , onde foi possivel identificar toda a jornada do cliente	OBRIGATÓRIO
66	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Relatorios	Gerar um relatório que apresente as interações por e-mail demonstrando todos os dados apresentados.	Apresentado relatorio com todos os dados solicitados , onde foi possivel identificar toda a jornada do cliente	OBRIGATÓRIO
68	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Relatorios	Gerar um relatório com os envios de SMS demonstrando todos os dados apresentados.	Apresentado relatorio com todos os dados solicitados , onde foi possivel identificar toda a jornada do cliente	OBRIGATÓRIO
69	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Workflow	Simular um cenário de recebimento de uma chamada de voz receptiva, registro do cliente/atendimento, transbordo do atendimento de voz para whatsapp, encaminhamento do whats para outra are, Após envio do Workflow deverá ser tabulado o atendimento. Quando chegar na ptoxima área deverá ser atendido e tbm tabulado, apresentado ao final toda trilha desse cliente.	Apresentado um atendimento com transbordo em tempo real com sucesso	OBRIGATÓRIO
70	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	A contratada deverá efetuar uma simulação na tela da plataforma acessando com um perfil de agente e apresentar as funcionalidades de forma macro. (softphone, login...)	Tela do atendente com todos os atributos necessários apresentados	OBRIGATÓRIO
71	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Abrir a tela de atendimento demonstrando as funcionlidades disponiveis de atendimento (filas, canais...)	Tela do atendente com todos os atributos necessários apresentados	OBRIGATÓRIO
72	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Efetuar um atendimento de Voz Ativo	Apresentado um atendimento em tempo real com sucesso	OBRIGATÓRIO

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

73	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Efetuar um atendimento de Voz receptivo	Apresentado um atendimento em tempo real com sucesso	OBRIGATÓRIO
74	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Enviar uma msg ativa via whatapp (HSM)	Apresentado um atendimento em tempo real com sucesso	OBRIGATÓRIO
75	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Receber um atendimento por whatapp receptivo	Apresentado um atendimento em tempo real com sucesso	OBRIGATÓRIO
76	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Receber um atendimento de Chatbot	Apresentado um atendimento em tempo real com sucesso	OBRIGATÓRIO
77	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Receber um atendimento de Redes sociais	Apresentado um atendimento em tempo real com sucesso	OBRIGATÓRIO
78	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Receber um atendimento de E-mail	Apresentado um atendimento em tempo real com sucesso	OBRIGATÓRIO
79	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Enviar um SMS	Apresentado um atendimento em tempo real com sucesso	OBRIGATÓRIO
80	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Tabular atendimento	Tabulação efetuada e registrada em todos os níveis que foram pedidos pela área cliente, em 3 níveis ou mais	OBRIGATÓRIO
81	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Transferir atendimento para Workflow -outra área	Efetuada transferencia e registrado historico	OBRIGATÓRIO
83	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Transfereir chamada telefonica para ramal externo	Efetuada transferencia e registrado historico	OBRIGATÓRIO
84	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Encerrar atendimento chat/wahts - apresentar msg para cliente	Encerrado atendimento com sucesso e demonstrado tabulação	OBRIGATÓRIO
85	Licenciamento anual da	Tela do agente	Transferir atendimento de chat / Whats para outra fila	Transferencia realizada	OBRIGATÓRIO

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

	solução de comunicação – Licenças de atendente				
87	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Inserir uma PAUSA	inserido pausa	OBRIGATÓRIO
88	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Logar e deslogar	logado e deslogado	OBRIGATÓRIO
92	Pacote de envio de 5.000 mensagens de SMS.	Perfil supervisor	Criar campanha para disparo de SMS	camapnha de SMS criada	OBRIGATÓRIO
93	Pacote de envio de 5.000 mensagens de SMS.	Perfil supervisor	Efetuar disparo de SMS	SMS disparado	OBRIGATÓRIO
95	TRONCOS SIP	Segregação das Ligações	Deverá ser demonstrado como a plataforma irá distinguir os atendimentos de áreas diferentes usando troncos diferentes, para que as chamadas não se cruzem evitando ex.: Cobrança ligar para cliente do Comercial.	apresentado diferença nos tipos das chamadas de acordo com a área que fez o atendimento	OBRIGATÓRIO
96	Envio de E-mail	Disparo de E-mail	Criar um modelo padrão (template) para disparar e-mail em carga / lote - com campos variáveis que seja possível a msm mensagem ser enviadas para clientes distintos porém personalizada	e-mail padrão criado e disparado	OBRIGATÓRIO
97	Envio de E-mail	Disparo de E-mail	Efetuar o controle dos recebimentos de e-mails	verificado controle dos e-mails	OBRIGATÓRIO
98	Envio de E-mail	Disparo de E-mail	Anexar formulário no e-mail e ter o retorno sobre os preenchimento (idem forms)	anexado forms no e-mail e enviado ao cliente	OBRIGATÓRIO
99	Envio de E-mail	Integração CRM	A contratante deve apresentar a capacidade em efetuar uma integração via API com o CRM da MC Dynamics 365, como será efetuada essa integração quando chegar o momento de executa-la.	A solução proposta esta preparada para integrar com o CRM MS Dynamics 365	OBRIGATÓRIO
100	Integração CRM Dynamics 365	Integração CRM	Apresentar como será a gestão de projetos para viabilizar tal integração - quantos recursos, quanto tempo aproximado.	Apresentado a solução do projeto para integração com o CRM	OBRIGATÓRIO
101	Telefonia / URA	Telefonia	A contratante deverá simular discagens e recebimentos a fim de validar a qualidade da chamada e a forma de recebimento das ligações	apresentado ligação com qualidade aceita pela comissão	OBRIGATÓRIO
102	Telefonia / URA	Telefonia	Efetuar chamadas pelo Discador	apresentado ligação com qualidade aceita pela comissão	OBRIGATÓRIO
103	Telefonia / URA	Telefonia	Receber chamadas	apresentado ligação com qualidade aceita pela comissão	OBRIGATÓRIO
104	GERAL	Requisitos Funcionais	Integração com Operadoras de Telecom	A solução proposta esta preparada para integrar com	OBRIGATÓRIO

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

				as principais operadoras de mercado (Vivo, Embratel, Vonex, Oi, etc)	
105	GERAL	Requisitos Funcionais	Alta disponibilidade	A Solução deve ter alta disponibilidade e possuir um SLA de 99,99% incluindo manutenções.	OBRIGATÓRIO
106	GERAL	Requisitos Funcionais	Aviso de recebimento de ligação	Toda vez que entrar uma ligação, emitir um aviso sonoro para que usuário seja notificado.	OBRIGATÓRIO
107	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidade Telefonia	Disponibilizar na tela de atendimento telefônico informações coletadas durante a navegação da URA	OBRIGATÓRIO
108	GERAL	Requisitos Funcionais	Login único	A solução deverá permitir login SSO.	OBRIGATÓRIO
109	GERAL	Requisitos Funcionais	Inclusão de agentes off-site	Deve permitir agentes em home office sem necessidade de utilização de VPN.	OBRIGATÓRIO
110	GERAL	Requisitos Funcionais	Campanha de Atendimento simultâneo (Multicanal)	Permitir configuração de regras para atendimento simultâneo (Omnichannel), conforme o canal (Voz, Chat, E-mail, SMS, WhatsApp, etc).	OBRIGATÓRIO
111	GERAL	Requisitos Funcionais	Agente especialistas	Ter o conceito de utilização do agente especialistas (roteamento por skill), através de variáveis flexíveis definidas pela operação, para roteamento das chamadas para o melhor atendente.	OBRIGATÓRIO
112	GERAL	Requisitos Funcionais	Jornada do Cliente	Permitir visualizar todo histórico de atendimento realizados pelo cliente independentemente do canal de entrada.	OBRIGATÓRIO
113	GERAL	Requisitos Funcionais	Callback (Queda de Ligação)	Conforme prevê na resolução 1000 da Aneel, todas as chamadas descontinuadas devem ser retornadas de forma imediata e automática para os clientes. Deve prover o desenvolvimento de uma campanha ativa para viabilizar esse retorno de forma automática, pelo mesmo agente que já estava em atendimento e imediatamente após a queda;	OBRIGATÓRIO
114	GERAL	Requisitos Funcionais	Callback (Agendamento)	Deve permitir que o agente agende call-back, pessoal ou para uma fila.	OBRIGATÓRIO
115	GERAL	Requisitos Funcionais	Fila Virtual	Oferecer callback quando ocorrer casos de fila de espera.	OBRIGATÓRIO
117	GERAL	Requisitos Funcionais	Escuta on-line	Deve permitir monitoramento on-line do gerenciamento de um agente durante um atendimento do canal de VOZ e digital.	OBRIGATÓRIO
118	GERAL	Requisitos Funcionais	Interface para Criação de Fluxos Conversacionais	A solução deve provisionar plataforma para construção de fluxos de BOT integrado, Low code e com possibilidade de exportação	OBRIGATÓRIO

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

				e importação de fluxos para reaproveitamento	
120	GERAL	Requisitos Funcionais	Construção e Manutenção de Fluxos de Navegação	Solução deve prover módulo integrado para construção de fluxos de URA de forma Low Code e com possibilidade de exportação e importação de fluxos para reaproveitamento.	OBRIGATÓRIO
123	GERAL	Requisitos Funcionais	Identificação do Cliente a partir do Número do CPF ou UC (unidade consumidora)	Configuração no fluxo de atendimento, para consultar informação do cliente com base da informação inserida pelo cliente (utilização de Webservice com API REST).	OBRIGATÓRIO
124	GERAL	Requisitos Funcionais	Identificação do Cliente	Configuração no fluxo de atendimento, para consultar informação do cliente com base no número do telefone do cliente (utilização de Webservice com API REST).	OBRIGATÓRIO
125	GERAL	Requisitos Funcionais	Parametrização de Campanhas e Filas de Atendimento	Permitir que os agentes possam participar de mais de uma campanha simultaneamente (Conceito MultSkill)	OBRIGATÓRIO
126	GERAL	Requisitos Funcionais	Ativação e desativação de campanhas	Permitir que os usuários com perfil administrador possam realizar, em qualquer campanha no sistema: - Ativação de campanhas - Desativação de campanhas - Suspensão de campanhas - Retomadas de campanhas	OBRIGATÓRIO
127	GERAL	Requisitos Funcionais	Gravação de voz	Gravação de voz para 100% dos atendimentos, integrada aos metadados associados	OBRIGATÓRIO
129	GERAL	Requisitos Funcionais	Módulo de Resgate\Recuperação de Gravações	Possui módulo\front que permite a recuperação das interações de voz, interações digitais e gravações de tela, após a finalização do atendimento a partir de uma e mais chaves de busca.	OBRIGATÓRIO
130	GERAL	Requisitos Funcionais	Encriptação	Criptografar o armazenamento de interações de voz gravadas, interações digitais, gravações de tela e transcrições de voz contra acesso não autorizado.	OBRIGATÓRIO
131	GERAL	Requisitos Funcionais	Períodos de retenção	Permitir configuração de períodos de retenção.	OBRIGATÓRIO
132	GERAL	Requisitos Funcionais	Acesso para Resgate de Gravação	Permitir configuração de acesso as gravações por usuário e senha a partir de um cadastro dentro da plataforma, possibilitando a (restrição de acesso) por perfil	OBRIGATÓRIO
133	GERAL	Requisitos Funcionais	Armazenamento gravações solução atual	Todas as gravações deverão ser armazenados por 5 anos e com fácil acesso para busca dos históricos para efeito de fiscalização e auditoria.	OBRIGATÓRIO
137	GERAL	Requisitos Funcionais	Logs de Auditoria	APIs para entrega de Logs de Auditoria	OBRIGATÓRIO

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

138	GERAL	Requisitos Funcionais	Dashboards intuitivos	disponibilização dos dados via API REST para consumo de dashboards externos	OBRIGATÓRIO
139	GERAL	Requisitos Funcionais	Visões em tempo real	Visões em tempo real da operação, exemplo, dados de fila de espera, chamadas abandonadas, status de agente, etc	OBRIGATÓRIO
141	GERAL	Requisitos Funcionais	Exportação em Múltiplas Extensões	Exportação de relatórios históricos formato Excel e pdf.	OBRIGATÓRIO
142	GERAL	Requisitos Funcionais	Dashboards de campanhas	Possibilidade de acompanhamento de campanhas, com métricas e estatísticas das campanhas	OBRIGATÓRIO
143	GERAL	Requisitos Funcionais	Dashboard Visão do agente	Implementar dashboard de acompanhamento do atendimento com, além de outras estatísticas do agente: -Quantidade agentes logados -Agente disponível -Agente em pausa -Tempo em Ligação	OBRIGATÓRIO
144	GERAL	Requisitos Funcionais	Dashboard Abandono	Implementar dashboard de acompanhamento do atendimento com, além de outras estatísticas da plataforma: -% Chamadas abandonadas -Quantidade de chamadas abandonadas	OBRIGATÓRIO
145	GERAL	Requisitos Funcionais	Dashboard Produtividade do agente	Implementar dashboard de acompanhamento do atendimento com, além de outras estatísticas do agente: -Quantidade de chamada atendidas -Tempo ocupado -Tempo de pausa -Tempo produtivo -Tempo disponível -Tempo em espera -Tempo tocando -Tempo de pós atendimento	OBRIGATÓRIO
146	GERAL	Requisitos Funcionais	Relatório Escala do agente	Implementar dashboard de acompanhamento do desempenho da equipe de atendimento, além de outras estatísticas do agente: - Horário login - Horário logout - Horário entrada de pausa - Horário saída de pausa	OBRIGATÓRIO
147	GERAL	Requisitos Funcionais	Gravações	A proponente deverá possuir capacidade para migração das gravações de sistemas legados	OBRIGATÓRIO
148	GERAL	Requisitos Funcionais	Pontos de Contato	Os canais digitais da solução devem oferecer flexibilidade, permitindo a integração eficaz com novos canais de comunicação por meio de APIs.	OBRIGATÓRIO
149	GERAL	Requisitos Funcionais	Pontos de Contato	A plataforma deve proporcionar uma transição suave de canais digitais para voz, garantindo flexibilidade no atendimento.	OBRIGATÓRIO

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

153	GERAL	Requisitos Funcionais	Integrações	Assegurar a integração nativa com os principais CRMs do mercado, otimizando o gerenciamento de informações de clientes.	OBRIGATÓRIO
154	GERAL	Requisitos Funcionais	Discador	A plataforma deverá possuir um discador nativo com opções de discagem preview, power e preditivo.	OBRIGATÓRIO
155	GERAL	Requisitos Funcionais	Inteligencia Artificial	A solução deverá incorporar de forma nativa assistentes virtuais avançados, impulsionados por Inteligência Artificial Generativa e Conversacional.	OBRIGATÓRIO
158	GERAL	Requisitos Funcionais	Dashboards/Reports	Possuir dashboard em tempo real com dados abrangentes de toda a operação omnichannel, permitindo uma visão completa e atualizada das atividades.	OBRIGATÓRIO
159	GERAL	Requisitos Funcionais	URA/BOT	Possuir uma interface de desenvolvimento LOW CODE para a criação eficiente de fluxos na Unidade de Resposta Audível (URA).	OBRIGATÓRIO
162	GERAL	Requisitos Funcionais	Pontos de Contato	Possuir compatibilidade nativa com os principais pontos de contato digitais, como Facebook, Whatsapp, Instagram, Twitter, entre outros.	OBRIGATÓRIO
163	GERAL	Requisitos Funcionais	Dashboards/Reports	Permitir a visualização rápida do histórico dos contatos realizados pelos clientes anteriormente.	OBRIGATÓRIO
164	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Permitir a abertura de painel web em iframe na interface do agente durante o atendimento.	OBRIGATÓRIO
165	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Possuir extensão do navegador para utilização da interface de atendimento em qualquer outra janela do navegador, permitindo uma experiência de tela única.	OBRIGATÓRIO
166	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Permitir a avaliação de desempenho de agentes virtuais através de processo de monitoria de qualidade no intuito de identificar melhorias.	OBRIGATÓRIO
167	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Permitir a tabulação das chamadas e definição de tempo de ACW para preenchimento de informações pelo agente.	OBRIGATÓRIO
168	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	A solução deverá permitir alterar as regras de roteamento em tempo real, utilizando uma interface web.	OBRIGATÓRIO
169	GERAL	Requisitos Funcionais	Pontos de Contato	A solução deve ser capaz de realizar o roteamento inteligente das chamadas sem distinção de qual seja o ponto de contato (digital ou voz).	OBRIGATÓRIO

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

170	GERAL	Requisitos Funcionais	Pontos de Contato	Permitir a entrega automática da chamada para o agente, sem necessidade do agente executar a função de atender.	OBRIGATÓRIO
171	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Fornecer pesquisas de satisfação e resolutividade após o encerramento do contato, seja ele digital ou por voz.	OBRIGATÓRIO
172	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Permitir a configuração e customização de diferentes motivos de pausa.	OBRIGATÓRIO
173	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Usuários supervisores devem conseguir acionar ou desabilitar a pausa dos agentes.	OBRIGATÓRIO
174	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Usuários supervisores devem conseguir escutar ligações ativas e receptivas.	OBRIGATÓRIO
176	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Usuários supervisores devem conseguir realizar conferência com agente e cliente durante ligação ativa e receptiva.	OBRIGATÓRIO
177	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Usuários supervisores devem conseguir transferir para si qualquer ligação ativa e receptiva.	OBRIGATÓRIO
178	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Usuários supervisores devem conseguir finalizar qualquer ligação ativa e receptiva.	OBRIGATÓRIO
179	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Usuários supervisores devem realizar o logout de qualquer agente.	OBRIGATÓRIO
180	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	A solução deve permitir, via interface web, a utilização de discador com base em upload de mailing.	OBRIGATÓRIO
181	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	A solução deve permitir a segmentação de usuários com base em grupos.	OBRIGATÓRIO
182	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	A solução deve permitir realizar conversa ativa através do WhatsApp.	OBRIGATÓRIO
183	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	A solução deve permitir realizar conversa receptiva através do WhatsApp.	OBRIGATÓRIO
184	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	A solução deve permitir o envio de SMS para os clientes.	OBRIGATÓRIO
185	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Fornecer as gravações dos contatos digitais na mesma interface das gravações de voz.	OBRIGATÓRIO
187	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Capacidade de ter acesso à base de conhecimento para obter informações.	OBRIGATÓRIO
188	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Visão administrativa, operador e supervisor com perfis de acesso específico.	OBRIGATÓRIO
189	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Permitir que o BOT lide com anexos, emojis, carrossel	OBRIGATÓRIO
190	GERAL	Requisitos Funcionais	URA/BOT	Permitir autonomia na construção de fluxos do bot.	OBRIGATÓRIO
191	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Curadoria para todos os atendimentos.	OBRIGATÓRIO

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

192	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Fornecimento de historico para todos os atendimentos.	OBRIGATÓRIO
193	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Monitoramento da aplicação.	OBRIGATÓRIO
194	GERAL	Requisitos Funcionais	URA/BOT	Possuir chatbots e voicebots conversacionais.	OBRIGATÓRIO
195	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	A solucao deverá possuir de forma nativa solução de base de conhecimento e permitir a retroalimentacao dos dados para as solucoes de IA da plataforma.	OBRIGATÓRIO
196	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Prover ferramentas de suporte aos agentes, incluindo resumo automático da conversa e insights em tempo real.	OBRIGATÓRIO
197	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	A solução deve possuir modulos de gerenciamento de força de trabalho, monitoria de qualidade e interaction analytics de forma nativa e totalmente integrada em uma única ferramenta.	OBRIGATÓRIO
198	GERAL	Arquitetura	Desenho geral da arquitetura	Produto Escalável - Permitindo a adição de novas funcionalidades e aumento de licenciamento de maneira transparente e sem interrupções.	OBRIGATÓRIO
199	GERAL	Arquitetura	Desenho geral da arquitetura	Exposição de funcionalidades - Deve possuir APIs (HTTPS / REST) expostas via web services para integração com aplicações externas.	OBRIGATÓRIO
200	GERAL	Arquitetura	Desenho geral da arquitetura	Extensibilidade futura do sistema - Deve ser atualizável e informado o roadmap de evolução. As atualizações serão feitas diretamente pelo fornecedor da solução e não deverá incidir em indisponibilidade da solução.	OBRIGATÓRIO
201	GERAL	Arquitetura	Administração de Ambiente	A solução deverá apresentar recursos de controle de versão dos desenvolvimentos. Permitindo rollback entre as versões e controle de quem e quando as fez. Ambientes de desenvolvimento e produção.	OBRIGATÓRIO
202	GERAL	Arquitetura	Documentação	Deve possuir manual de usuário contendo informações para acesso ao sistema, navegação de telas e menus, relatórios existentes, workflow, mensagens de erro, entrada de dados, etc., em Português (Brasil).	OBRIGATÓRIO
203	GERAL	Arquitetura	Gerenciamento de Dados	Disponibilização de dados - Oferecer ferramenta de extração de dados para disponibilização a outros sistemas.	OBRIGATÓRIO

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

204	GERAL	Infraestrutura	Virtualização	Acesso através da Internet Deve suportar o protocolo HTTPS ou outro protocolo seguro para conectividade de aplicações e componentes.	OBRIGATÓRIO
205	GERAL	Infraestrutura	Virtualização	Browsers Todas as aplicações e interfaces web disponíveis na aplicação devem ser compatíveis com o Microsoft Edge e Google Chrome.	OBRIGATÓRIO
206	GERAL	Integração	Interoperabilidade e Integração	Suporte a protocolo REST	OBRIGATÓRIO
207	GERAL	Integração	Interoperabilidade e Integração	Suporte estrutura de micro serviços	OBRIGATÓRIO
208	GERAL	Integração	Interoperabilidade e Integração	Exposição de WebAPIs	OBRIGATÓRIO
209	GERAL	Suporte Técnico	Suporte Técnico Local	Suporte fabricante N3 deveser suportado em lingua portuguesa	OBRIGATÓRIO
210	GERAL	Suporte Técnico	Suporte 24x7	Prover suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas/dia, durante 07 (sete) dias da semana, para atendimento às solicitações de reparo. Responsabilizar-se por toda a manutenção, expansão e atualização dos equipamentos e programas utilizados.	OBRIGATÓRIO
211	GERAL	Arquitetura	Infraestrutura	Permitir a inclusão de novos agentes de forma escalável e sem a necessidade de adicionar novas licenças para habilitação.	OBRIGATÓRIO
212	GERAL	Arquitetura	Funcionalidades	Prover ferramentas de suporte aos agentes, incluindo resumo automático da conversa e insights em tempo real.	OBRIGATÓRIO
213	GERAL	Segurança	Certificações	Possuir certificações de acordo com as normas LGPD, PCI e Fedramp, evidenciando um compromisso inequívoco com a segurança e a conformidade regulatória.	OBRIGATÓRIO
214	GERAL	Integração	APIs	Disponibilizar APIs abertas, simplificando a integração perfeita com softwares de terceiros e promovendo a interoperabilidade.	OBRIGATÓRIO
216	GERAL	Arquitetura	Funcionalidades	A solução deverá possibilitar a monitoração em tempo real da qualidade da conectividade do agente para fins de troubleshooting.	OBRIGATÓRIO

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

O Serviço Social da Indústria – SESI/PR, Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI/PR, Federação das Indústrias do Estado do Paraná - FIEP e o Instituto Euvaldo Lodi – IEL/PR, todos do Departamento Regional do Paraná, adiante designado(s) simplesmente **SESI/SENAI/FIEP/IEL**, com sede na Avenida Cândido de Abreu, nº 200, Centro Cívico, Curitiba/PR, está(ão) promovendo o **PROCESSO DE SELEÇÃO COM DISPUTA, NA FORMA ABERTA**, com adoção do **critério econômico por MENOR PREÇO POR LOTE** conforme seu Regulamento para Contratação e Alienação (RCA) devidamente publicado no site do Departamento Nacional em 19/06/2023 (link: <https://www.portaldaindustria.com.br/senai/canais/transparencia/estrutura-competencias-e-legislacao/legislacao/>) e aprovado nas Resoluções nº 14/2023 e 53/2023 do SENAI e do SESI, respectivamente, e com observância às condições estabelecidas neste Chamamento Público e seus anexos.

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

- 1.1. O Chamamento Público será realizado no formato eletrônico, em reunião pública à distância, por meio da *INTERNET*, mediante condições de segurança (criptografia e autenticação) em todas as suas fases.
- 1.2. O sistema eletrônico de disputa a ser utilizado neste Chamamento Público é o **Bolsa Nacional de Compras – BNC**, constante na página eletrônica <https://bnccompras.com/Home/Login>.
- 1.3. Todos os documentos referentes a este processo de seleção com disputa serão divulgados no site do **Sistema FIEP**, disponível em <https://portaldecompras.sistemafiep.org.br/>.
- 1.4. **DATA INICIAL DE PROPOSTAS:** a partir do dia **28/08/2024**.
- 1.5. **DATA FINAL DAS PROPOSTAS:** até às **08h30min**, do dia **05/09/2024**.
- 1.6. **ABERTURA DA REUNIÃO PÚBLICA:** às **09h** do dia **05/09/2024**.
- 1.7. Os trabalhos serão conduzidos pela Comissão de Compras do **SESI e SENAI**, mediante inserção e monitoramento dos dados gerados ou transferidos no sistema eletrônico de disputa <https://bnccompras.com/Home/Login>.
- 1.8. O encerramento da fase de lances pela Comissão de Compras ocorrerá quando se verificar que não há mais disputa efetiva entre os participantes, momento a partir do qual terá início o tempo para encerramento da reunião.
- 1.9. Todas as referências de tempo neste Chamamento Público, no Aviso e durante a Reunião Pública, **observarão obrigatoriamente o horário de Brasília/DF** e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao Chamamento Público.

2. OBJETO

- 2.1. A presente seleção com disputa tem por objeto a/o **CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMNICHANNEL FORMADA CONJUNTO DE FERRAMENTAS, SISTEMAS E SERVIÇOS INTEGRADOS A SEREM UTILIZADOS PARA ATENDER AS NECESSIDADES DE CONTATOS COM OS CLIENTES, FORNECEDORES, COLABORADORES E COMUNIDADE, A SEREM FORNECIDOS PELA CONTRATADA EM NUVEM NO MODELO DE SOFTWARE COMO SERVIÇO (SAAS). AO SISTEMA FIEP**, descritos no **ANEXO I**.

3. CREDENCIAMENTO

- 3.1. Poderão participar deste processo de seleção as empresas do ramo pertinente ao objeto que atenderem todas as exigências constantes neste Chamamento Público, e seus anexos, e que obtiverem credenciamento junto ao sistema eletrônico de disputa, <https://bnccompras.com/Home/Login>, conforme **item 3.2**.

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- 3.2.** Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar da reunião pública de disputa deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis). As solicitações de credenciamento no sistema eletrônico de disputa devem ser obtidas por meio do Sistema BNC - [Cadastro de Participante - BNC \(bnccompras.com\)](http://bnccompras.com).
- 3.3.** Os participantes ou seus representantes legais deverão estar previamente credenciados na plataforma BNC, conforme instruções fornecidas pela provedora do sistema, no prazo **de até 24 (vinte e quatro) horas** antes da data de realização da reunião pública.
- 3.4.** É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por representante.
- 3.5.** O credenciamento do participante e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica responsabilidade legal pelos atos praticados e presunção de sua capacidade técnica e jurídica para realização das transações inerentes à seleção com disputa na forma aberta.
- 3.6.** Caso ocorra falha no provedor de internet dos proponentes, o **SESI/SENAI/FIAP/IEL** não se responsabilizará.
- 3.7.** O mesmo representante não poderá participar ou ser credenciado em um mesmo item/lote por mais de uma empresa proponente.
- 3.8.** Não poderão participar direta ou indiretamente deste processo de seleção:
- 3.8.1.** Empresas em estado de falência, em processo de concurso de credores, de dissolução ou liquidação;
- 3.8.2.** Empresas que tenham sido declaradas inidôneas ou com suspensão do direito de contratar ou participar de processos de seleção com disputa com o **SESI/SENAI/FIAP/IEL**;
- 3.8.3.** Empresas declaradas inidôneas pelo Tribunal de Contas da União, nos termos do artigo 46 da Lei nº. 8.443/1992, através de consulta realizada pelo Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas no link: <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>;
- 3.8.4.** Empresas que possuem em seu quadro societário, dirigente, empregado, ex-dirigente ou ex-empregado do **SESI/SENAI/FIAP/IEL** ou de quaisquer das entidades ao mesmo vinculadas, até 18 (dezoito) meses após a data de seu desligamento;
- 3.8.5.** Empresas em recuperação judicial sem que tenham apresentado o Plano de Recuperação acolhido pelo Poder Judiciário.

4. CONEXÃO COM O SISTEMA

- 4.1.** A participação na seleção com disputa na forma aberta dar-se-á por meio da conexão do fornecedor ao Sistema Eletrônico, mediante a inserção da senha privativa e subsequente encaminhamento da proposta de preços, exclusivamente por meio do referido sistema.
- 4.2.** A empresa participante assume como firmes e verdadeiras a(s) proposta(s) apresentada(s) e os lances.
- 4.3.** Até o encerramento do acolhimento das propostas os participantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.
- 4.4.** Caberá ao participante acompanhar as operações no Sistema Eletrônico durante a reunião pública da seleção com disputa na forma aberta, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda do negócio diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 4.5.** No caso de desconexão da Comissão de Compras no decorrer da etapa de lances, se o sistema estiver acessível aos fornecedores, os lances continuarão sendo recebidos sem prejuízo dos atos realizados.
- 4.5.1.** Quando a desconexão da Comissão persistir por tempo superior a 20 (vinte) minutos, a reunião da

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

seleção de compras, na forma aberta, no formato eletrônico, **para os lotes/itens não iniciados na disputa**, será suspensa pela comissão e reiniciada somente após a comunicação aos fornecedores, no endereço eletrônico utilizado para divulgação.

4.5.2. Caso a Comissão de Compras verifique transtornos ou impedimentos ao bom andamento da etapa competitiva do processo de seleção, a reunião pública poderá ser suspensa.

5. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA ELETRÔNICA DE PREÇOS

5.1. O participante deverá realizar o registro da proposta exclusivamente por meio do sistema eletrônico, em campo próprio até finalização do prazo para registro da proposta, indicado no **item 1.5**.

5.2. O participante deverá digitar sua proposta (preço) no sistema eletrônico de disputa, <https://bnccompras.com/Home/Login>.

5.3. O valor da proposta a ser encaminhado eletronicamente para o sistema deverá ser o previsto no critério de julgamento indicado no **item 7** do **ANEXO II**.

5.4. A classificação de apenas uma proposta de preços não inviabilizará a realização da fase de lances no sistema.

5.5. O prazo para acolhimento das propostas estará previsto no **item 1.5**.

5.6. O preço cotado deverá estar expresso em moeda nacional, por valores fixos e irreatáveis, nele embutidos os tributos municipais, estaduais e federais, taxas, emolumentos e demais encargos incidentes, inclusive a utilização de transporte(s)/frete(s) necessário ao alcance da realização do objeto do certame.

5.7. A proposta deverá ter como prazo de validade mínimo o estabelecido no **ANEXO II**, contado da data de sua apresentação.

5.8. A apresentação da proposta será considerada como evidência de que a proponente:

5.8.1. Examinou e tem pleno conhecimento de todos os documentos que instruem este Chamamento Público;

5.8.2. Aceita as cláusulas e condições deste Chamamento Público, bem como eventuais retificações, esclarecimentos ou outros atos complementares ao processo de seleção;

5.8.3. Tem condições e compromete-se a fornecer o objeto deste Chamamento Público pelo valor e prazo constantes de sua proposta;

5.8.4. Tomou conhecimento dos dispositivos constantes do Regulamento para Contratação e Alienação (RCA) publicado no site <https://portaldecompras.sistemafiep.org.br/> aceitando-os de forma integral e irretratável.

5.9. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências deste Chamamento Público e Anexos, sejam omissas ou apresentarem irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento ou o regular andamento do futuro contrato, e, ainda, as que apresentem valores unitários simbólicos ou irrisórios, de valor zero, excessivos ou manifestamente inexequíveis no seu todo.

6. PROCEDIMENTOS DA REUNIÃO PÚBLICA

6.1. A partir do horário previsto nas **Disposições Preliminares** deste Chamamento Público, a reunião pública terá início com a divulgação das propostas de preços recebidas. O sistema ordenará as propostas classificadas pela Comissão de Compras, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

6.2. Não serão admitidos novos participantes após finalizado o prazo para acolhimento das propostas previsto no **item 1.5**.

6.3. A Comissão de Compras poderá suspender neste momento a reunião pública para envio das propostas

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- comerciais para parecer técnico, onde a decisão será publicada no site do Sistema FIEP - <https://portaldecompras.sistemafiep.org.br/>, indicando data e horário da continuidade do processo de seleção.
- 6.4.** Os proponentes deverão estar conectados ao sistema para participarem da etapa de lances, devendo encaminhar os lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico e poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado.
- 6.5.** O participante poderá encaminhar lance com valor superior ao menor lance registrado, desde que seja inferior ao seu último lance ofertado e diferente de qualquer lance válido para o lote/item.
- 6.6.** Durante a reunião pública, os participantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, **VEDADA A IDENTIFICAÇÃO DO PARTICIPANTE.**
- 6.7.** Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado primeiro no sistema.
- 6.8.** O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances deverá obedecer ao valor previsto no **item 2 do ANEXO II.**
- 6.9.** Quando houver um único participante ou uma única proposta válida, caberá à Comissão de Compras, verificar a aceitabilidade do(s) preço(s) ofertado(s).
- 6.10.** Finalizado o tempo regular previsto para encerramento etapa de lances, o sistema eletrônico prorrogará automaticamente sua duração por 02 (dois) minutos a partir do registro do último lance e encerrará por definitivo, caso não haja mais o registro de nenhum lance.
- 6.11.** Encerrada a etapa de lances, a Comissão de Compras poderá negociar com o autor da melhor oferta, com vistas a redução de preço. Após a negociação, se houver, a Comissão de Compras examinará a aceitabilidade do preço, registrando o valor negociado.
- 6.12.** O sistema informará a proposta de menor preço e a decisão pela Comissão de Compras acerca da aceitação do lance de menor valor.
- 6.13.** A proposta apresentada terá que refletir preços equivalentes aos praticados no mercado.
- 6.14.** Considerar-se-á inexequível a proposta abaixo **de 75%** do valor estimado para a contratação do objeto deste chamamento (ou seja, propostas com mais de **25%** de desconto), salvo se justificado e comprovado pelo participante a exequibilidade da proposta por meio de apresentação de documentos, nos termos do art. 11, § 4º
- 6.15.** Havendo indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, nos termos do art. 11, § 5º do RCA, para efeito de comprovação de sua exequibilidade, podendo-se adotar, dentre outros, os seguintes procedimentos:
- 6.15.1.** Questionamentos junto ao proponente para a apresentação de justificativas e comprovações em relação aos custos com indícios de inexequibilidade;
- 6.15.2.** Pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas;
- 6.15.3.** Verificação de outros contratos que o proponente mantenha com outras Instituições;
- 6.15.4.** Pesquisa de preço com fornecedores dos insumos utilizados, tais como: revendedores de suprimentos e fabricantes;
- 6.15.5.** Verificação de notas fiscais dos produtos/serviços adquiridos/executados pelo proponente;
- 6.15.6.** Demais verificações que porventura se fizerem necessárias.
- 6.16.** Será desclassificada a proposta que, após as diligências, não corrigir ou justificar eventuais irregularidades apontadas pela Comissão de Compras no prazo determinado.
- 6.17.** A adequação da proposta na forma dos itens anteriores não poderá acarretar majoração de seu valor global.

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

7. PROCEDIMENTO DA QUALIFICAÇÃO

- 7.1. Finalizada a fase de negociação, iniciar-se-á a fase de qualificação, quando a arrematante deverá enviar pelo sistema, em campo próprio, em até 24 (vinte e quatro) horas úteis após o término da reunião pública, a documentação do arrematante, indicada no item 8 deste Chamamento Público e a proposta assinada, atualizada e definitiva, deduzido o mesmo desconto ofertado na fase de lances, sendo que o preço definitivo deverá ser o último registrado no sistema.**
- 7.2.** Serão aceitos documentos assinados digitalmente através da estrutura de chave pública, juntamente com a declaração de serviço de autenticação digital ou documento correlato, desde que possibilitem a Comissão de Compras a realizar sua verificação de autenticidade.
- 7.3.** Havendo dúvida quanto aos documentos apresentados, poderá ser solicitado que a participante apresente, no prazo estabelecido pela Comissão de Compras, os documentos originais de qualificação, podendo ser cópia autenticada ou cópia simples, desde que acompanhados dos originais para análise da Comissão.
- 7.4.** A Comissão de Compras efetuará a consulta das empresas em cumprimento de penalidade de suspensão do direito de contratar ou participar de processos de seleção com disputa, imposta pelo **SESI/SENAI/FIEP/IEL** e declarada inidônea pelo Tribunal de Contas da União, nos termos do artigo 46 da Lei nº. 8.443/1992, através de consulta realizada pelo Cadastro Nacional das Empresas Inidôneas no link <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>. Em constando dos referidos cadastros, a(s) proponente(s) será(ão) considerada(s) desclassificada(s) na disputa.
- 7.5.** Recebidos os documentos de qualificação no prazo indicado, a Comissão de Compras fará a análise de acordo com critério de aceitabilidade previsto no Chamamento Público.
- 7.6.** Se a empresa que apresentou o menor preço for inapta ou descumprir qualquer outra exigência do Chamamento Público, caberá à Comissão de Compras convocar o autor do segundo menor lance e, se necessário, observada a ordem crescente de preço, os autores dos demais lances, desde que atendam ao critério de aceitabilidade, estabelecido neste Chamamento Público.
- 7.7.** O participante devidamente qualificado será declarado vencedor, abrindo-se o prazo de reconsideração conforme **item 11** do Chamamento Público.
- 7.8.** Finalizada a fase de reconsideração, a Comissão de Compras encaminhará o processo à autoridade competente para a declaração do resultado da disputa.
- 7.9.** As decisões da Comissão de Compras serão comunicadas durante a reunião pública e lavradas em ata a ser gerada pelo sistema após a finalização dos trabalhos do processo de seleção com disputa na forma aberta. O resultado da seleção com disputa será divulgado no site do Sistema FIEP, disponível em <https://portaldecompras.sistemafiep.org.br/>.

8. DOCUMENTOS DE QUALIFICAÇÃO

- 8.1.** Os documentos de qualificação inseridos no sistema eletrônico de disputa (<https://bnccompras.com/Home/Login>) serão verificados, conforme abaixo:
- 8.1.1. QUALIFICAÇÃO JURÍDICA**
- Registro Comercial, no caso de empresa individual.
 - Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores. **No caso do ato constitutivo, estatuto ou do contrato social**

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

terem sofrido alterações, essas deverão ser apresentadas, ao menos que os referidos documentos sejam consolidados.

- c) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício.

8.1.2. QUALIFICAÇÃO FISCAL E TRABALHISTA

- a) Comprovante de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ, contemplando atividades econômicas relacionadas ao objeto do Chamamento Público.
- b) Certidão Negativa Conjunta expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil e Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional, referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União, por ela administrados, no âmbito de suas competências, conforme Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 2 de outubro de 2014 e Portaria 358/2014 do Ministério da Fazenda. Esta Certidão compreende também as contribuições previdenciárias.
- c) Certidão Negativa Estadual. Caso a proponente seja inscrita na Fazenda Estadual, esta deverá contemplar também o **ICMS**.
- d) Certidão Negativa Municipal compreendendo **ISS-QN**, da participante, se for inscrita na Fazenda Municipal.
- e) Para empresas sediadas em Brasília, DF, Certidão Negativa da Secretaria da Fazenda e Planejamento do Governo do Distrito Federal, em substituição aos documentos exigidos alíneas “c” e “d” acima.
- f) Certidão de Regularidade do FGTS (CRF).
- g) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

8.1.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA - FINANCEIRA

- a) Certidão negativa de pedidos de falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida por distribuidor judicial localizado na Cidade sede da empresa proponente, emitida com antecedência máxima de **60 (sessenta) dias corridos** da data de apresentação da proposta/abertura do certame, incluído o dia da emissão da Certidão.
- b) Balanço Patrimonial e Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) do último exercício social exigível, devidamente registrado, ou balanço de abertura no caso de empresa recém-constituída, que comprovem a situação financeira, devidamente assinado pelo responsável legal da empresa e por contador habilitado. As respectivas demonstrações contábeis e financeiras deverão estar acompanhadas do Termo de Abertura e Encerramento do Livro Diário do exercício correspondente, devidamente registrado no órgão competente. Para aquelas empresas com obrigatoriedade ou adesão voluntária de entrega do SPED, será aceito o Recibo de Entrega de Escrituração Contábil Digital, acompanhado do Termo de Abertura e Encerramento e das Demonstrações Contábeis e Financeiras do último exercício social geradas a partir do próprio SPED, devidamente assinadas digitalmente pelo representante legal da empresa e contador, bem como apresentar a comprovação de Situação do Arquivo da Escrituração, gerado a partir do próprio SPED, referente ao exercício apresentado.
- c) A situação financeira será avaliada pelos Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), iguais ou superiores a 1,0 (um inteiro), resultantes da aplicação das seguintes fórmulas:

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

***As fórmulas deverão estar devidamente aplicadas em memorial de cálculos anexado ao Balanço, devidamente assinado pelo Contador da empresa.**

LG = ATIVO CIRCULANTE + REALIZÁVEL A LONGO PRAZO
PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO

SG = ATIVO TOTAL
PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO

LC = ATIVO CIRCULANTE
PASSIVO CIRCULANTE

Os participantes deverão comprovar patrimônio líquido não inferior a **10% (dez por cento) do valor estimado referente ao objeto/lote da contratação**, quando qualquer dos índices Liquidez Geral, Liquidez Corrente e Solvência Geral for **menor que 1,0 (um inteiro)**.

*Caso a participante opte por apresentar o SPED, que é documento autenticado em seus próprios termos, não será necessária a assinatura de responsável legal ou contador habilitado.

8.1.4. DECLARAÇÕES COMPLEMENTARES PARA QUALIFICAÇÃO

- a) Declaração da proponente, conforme modelo do [ANEXO III](#), obrigatoriamente em papel timbrado da empresa ou com carimbo contendo o CNPJ, assinada pelo representante legal ou constituído por instrumento de mandato para tal função.
- b) Declaração subscrita pelo representante legal da participante afirmando, sob as penas da lei, que a empresa “TEM CIÊNCIA SOBRE LEIS ANTICORRUPÇÃO, CONDIÇÕES DE TRABALHO E CÓDIGO DE CONDUTA”, conforme modelo constante do [ANEXO IV](#).

8.1.5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- a) Demais documentos complementares relacionados no [ANEXO II](#).

8.2. Serão aceitos documentos assinados digitalmente por meio da estrutura de chave pública, juntamente com a declaração de serviço de autenticação digital ou documento correlato, desde que possibilitem a Comissão de Compras a realizar sua verificação de autenticidade.

8.3. As certidões apresentadas deverão estar em condições de aceitabilidade quanto ao “prazo de validade”. Caso as validades das certidões não estejam expressas, será considerado o prazo de validade de 60 (sessenta) dias corridos, incluído o dia da emissão da certidão.

8.4. Os documentos de que trata o **item 8.1** devem ser da unidade da proponente, que efetivamente realizará o objeto do Chamamento Público, seja sua matriz ou filial, exceto no que respeita ao documento descrito no item **8.1.2** “b”.

8.5. A empresa que não apresentar a documentação exigida neste Chamamento Público no prazo previsto no **item 7.1** e que não atender as condições previstas no **item 8.1** será considerada inapta.

9. PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS DO CHAMAMENTO PÚBLICO

9.1. Sob pena de decadência do direito, no prazo de 02 (dois) dias úteis anteriores à data fixada para reunião pública (consideradas horas úteis das 08h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira), qualquer pessoa, poderá solicitar esclarecimento através do sistema eletrônico de disputa, <https://bnccompras.com/Home/Login>, em campo

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

próprio disponibilizado na plataforma.

- 9.2.** Caberá à Comissão de Compras decidir sobre o pedido de esclarecimentos do Chamamento Público, conforme prazo previsto no **item 6** do [ANEXO II](#), contado de seu recebimento.
- 9.3.** Acolhido o pedido de esclarecimento contra o ato convocatório, feitos os ajustes necessários e se a eventual alteração do Chamamento Público vier a afetar a formulação das propostas, será designada nova data para a realização do presente processo de seleção com disputa, mediante comunicação no site <https://portaldecompras.sistemafiep.org.br/>.
- 9.4.** As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão partes integrantes deste Chamamento Público.

10. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

- 10.1.** Será considerada vencedora a proposta que atender às exigências deste Chamamento Público e atender ao critério de julgamento estipulado no [ANEXO II](#).
- 10.2.** A Comissão de Compras, a qualquer tempo e a seu critério, poderá efetuar diligências, solicitando das proponentes, esclarecimentos e/ou informações complementares, apresentação de *portfolios*, prospectos, amostras etc., do(s) produto(s) cotado para melhor avaliação ou teste, antes da definição do julgamento deste chamamento público.
- 10.3.** Poderá a Comissão de Compras realizar diligência para averiguar a veracidade, existência ou validade de documento quando julgar necessária.
- 10.4.** O empate, entre dois ou mais proponentes ocorrerá quando houver igualdade de preços entre as propostas eletrônicas e quando não houver lances para o desempate ou quando lances iguais e ao mesmo tempo forem registrados no sistema. Nestes casos, o sistema prorrogará automaticamente a fase de lances por mais 5 (cinco) minutos para desempate. Se mesmo assim continuarem empatadas, o sistema realizará um sorteio entre as proponentes para promover o desempate.
- 10.5.** Não poderá haver desistência dos lances ofertados, sujeitando-se o proponente desistente às penalidades estabelecidas neste Chamamento Público.
- 10.6.** Será admitido apenas 01 (um) proponente vencedor para o objeto licitado, atendendo-se ao critério de julgamento estipulado no [ANEXO II](#).
- 10.7.** Omissões ou desatendimento a exigências consideradas eminentemente formais, que sejam irrelevantes para o entendimento da proposta, não acarretarão a desclassificação da proposta, desde que não causem prejuízo para o **SESI/SENAI/FIAP/IEL** e nem firam os direitos dos demais proponentes.

11. PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO

- 11.1.** Declarado o vencedor, qualquer participante poderá, de forma motivada, via campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de reconsideração, no prazo máximo de até **24 (vinte e quatro) horas, a contar da publicação da decisão**.
- 11.2.** Manifestada a intenção de reconsideração, no prazo estabelecido acima, o(s) participante(s) deverão apresentar as razões das reconsiderações no prazo de **02 (dois) dias úteis**, com efeito suspensivo, via sistema, em documento de formato PDF, devidamente datado e assinado pelo representante legal, acompanhado da comprovação da representação legal, até às 18h do segundo dia útil.
- 11.3.** Após a publicação da reconsideração no site do Sistema FIEP - <https://portaldecompras.sistemafiep.org.br/>, ficam as demais participantes, desde logo, intimadas para, querendo, manifestar-se em igual prazo, sendo-lhes

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

- 11.4.** Caso o proponente não apresente intenção de reconsideração via sistema eletrônico de disputas, (<https://bnccompras.com/Home/Login>), no prazo estabelecido no **item 11.1**, entende-se que o proponente renunciou ao direito de ingressar com a reconsideração.
- 11.5.** A Comissão de Compras analisará a intenção de reconsideração, podendo acatá-la ou não, devendo para tal justificar sua decisão.
- 11.6.** Não serão aceitas reconsiderações com intuito meramente protelatório. As reconsiderações terão efeito suspensivo.
- 11.7.** As reconsiderações serão julgadas pela Comissão de Compras no prazo de até **10 (dez) dias úteis** - salvo motivos que justifiquem a sua prorrogação - contados da data final para sua interposição.
- 11.8.** O acolhimento da reconsideração importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

12. RESULTADO FINAL

- 12.1.** O resultado deste processo de seleção será publicado no site <https://portaldecompras.sistemafiep.org.br/> e no sistema eletrônico de disputas, <https://bnccompras.com/Home/Login>.

13. PRAZO E LOCAL DE ENTREGA

- 13.1.** Ficam estabelecidos no **ANEXO II** o prazo e o local para a entrega do(s) produto(s) / prestação do(s) serviço(s).

14. PAGAMENTO

- 14.1.** O pagamento será realizado no prazo e condições especificadas no **item 08** do **ANEXO II** a contar da data de conclusão da entrega do(s) produto(s) ou execução dos serviços, mediante apresentação de Nota Fiscal/Fatura correspondente e após a aprovação do(s) produto(s), pela Fiscalização do **SESI/SENAI/FIAP/IEL**.
- 14.2.** Fica expressamente vedada ao vencedor da seleção com disputa, a negociação de faturas ou títulos de crédito decorrentes deste certame, com instituições financeiras ou *factorings*.
- 14.3.** O faturamento deverá ser feito para o **SESI/SENAI/FIAP/IEL**, conforme dados constantes do **ANEXO II**.
- 14.4.** A aprovação do(s) produto(s) dependerá de avaliação, que será efetuada após o processo de conferência, sendo que a assinatura do comprovante da conclusão da entrega do(s) produto(s) não implica na sua aprovação.

15. FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

- 15.1.** A formalização do instrumento contratual se dará conforme informado no **ANEXO II**.
- 15.2.** A recusa da empresa em assinar o instrumento de contratação, ou não o aceitar dentro de **02 (dois) dias úteis** contados da data de recebimento da notificação, sem justificativa por escrito, ou com justificativa não aceita, sujeitará às penalidades previstas neste Chamamento Público.
- 15.3.** É expressamente proibida a subcontratação do objeto a empresa que tenha participado do procedimento de seleção com disputa ou a empresa proibida de contratar com o **SESI/SENAI/FIAP/IEL**.
- 15.4.** Não será possível a subcontratação total do objeto deste processo de seleção.
- 15.5.** A subcontratação parcial dependerá de pedido expresso motivado da contratada e da prévia autorização pelo SESI/SENAI/FIAP/IEL ou SESI/SENAI.
- 15.6.** Para que seja firmada a contratação é obrigatório o cadastro no Portal do Fornecedor <https://portaldofornecedor.sistemafiep.org.br/>.

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- 15.7.** O contrato de prestação de serviços será preferencialmente assinado digitalmente, mediante assinatura eletrônica ou uso de certificado digital válido, emitido por autoridade certificadora credenciada pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP Brasil. ([ANEXO VII](#)).
- 15.8.** O(s) representantes(s) legal(is) ou procurador(es), detentor(es) de poder(eres) para firmar contrato em nome da CONTRATADA, e indicado(s) no [ANEXO VIII](#), deverá(ão) possuir assinatura eletrônica ou e-CPF.
- 15.9.** A assinatura através do e-CNPJ será considerada válida desde que esteja vinculada à(s) pessoa(s) física(s) indicada(s) na cláusula de administração e representação da empresa.
- 16. ALTERAÇÃO CONTRATUAL**
- 16.1.** As alterações contratuais/Ordem de Compra por acordo entre as partes constarão de termos aditivos.
- 16.2.** O CONTRATADO vencedor fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem até o limite de **50% (cinquenta por cento)**, do valor global atualizado do instrumento contratual, sempre mediante a lavratura de Termo Aditivo, conforme previsto no artigo 40 do Regulamento de Contratação e Alienações do SESI e SENAI.
- 17. RESCISÃO CONTRATUAL**
- 17.1.** O contrato poderá ser rescindido por mútuo acordo ou denunciado unilateralmente pelo **SESI/SENAI/FIEP/IEL** a qualquer tempo, mediante notificação prévia no prazo estipulado no **item 14** do [ANEXO II](#) ou, ainda, resolvido nos termos do artigo 474 do Código Civil Brasileiro, nas seguintes hipóteses:
- 17.1.1.** Inadimplemento parcial ou total do contrato ou cumprimento irregular de seus termos;
- 17.1.2.** Decretação de falência, pedido de recuperação judicial, insolvência civil, liquidação judicial ou extrajudicial ou suspensão, pelas autoridades competentes, das atividades da CONTRATADA;
- 17.1.3.** Inobservância de dispositivos normativos, contratuais e do Chamamento Público;
- 17.1.4.** Dissolução da empresa contratada;
- 17.1.5.** A lentidão do seu cumprimento, levando o SENAI a comprovar a impossibilidade da prestação do objeto, nos prazos estipulados;
- 17.1.6.** A paralisação da prestação do objeto, sem justa causa e prévia comunicação ao SENAI;
- 17.1.7.** A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no Chamamento Público, no contrato ou pela fiscalização do SENAI;
- 17.1.8.** O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- 17.1.9.** A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;
- 17.1.10.** A não manutenção das condições de qualificação previstas neste Chamamento Público.
- 17.2.** A rescisão provocada pela CONTRATADA em razão de seus atos, omissão ou inexecução do objeto contratual - parcial ou total - bem como em razão de descumprimento das condições estabelecidas no Chamamento, sem prejuízo das penalidades previstas no referido instrumento e no contrato, a CONTRATADA responderá por eventuais prejuízos causados ao(s) CONTRATANTE(S).
- 17.3.** A rescisão contratual será regida pelo disposto no artigo 33, parágrafo único do Regulamento para Contratação e Alienação (RCA) publicado no site do SISTEMA FIEP e pelo disciplinado no presente Chamamento Público, não prejudicando a possibilidade de aplicação das sanções previstas no neste instrumento, sempre assegurada

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

a ampla defesa e o contraditório.

- 17.4.** Anteriormente à rescisão, será assegurada à CONTRATADA a possibilidade de exercer sua defesa, no prazo de 02 (dois) dias úteis (consideradas horas úteis das 08h às 18h, de segundas-feiras a sextas-feiras), contados da data de recebimento da notificação.
- 17.5.** A critério do(s) CONTRATANTE(S), todos os pedidos formalmente realizados antes da rescisão deverão ser atendidos integralmente, nas condições e prazos inicialmente estabelecidos.
- 17.6.** A rescisão unilateral, por decisão discricionária do(s) CONTRATANTE(S), independentemente de justo motivo, desde que comunicado com antecedência mínima, não ensejará a aplicação de multa, indenização ou qualquer outra penalidade, ficando a CONTRATADA, desde já, ciente quando a faculdade conferida ao(s) CONTRATANTE(S).

18. INCIDÊNCIAS FISCAIS E DEMAIS ÔNUS

- 18.1.** Dos valores devidos à **CONTRATADA** serão descontados os encargos sujeitos, por disposição legal, à retenção na fonte, nos percentuais discriminados no [ANEXO II](#), quando for o caso.

19. SANÇÕES E PENALIDADES

- 19.1.** A inexecução total ou parcial do objeto sujeitará ao CONTRATADO, garantida a prévia defesa, às seguintes penalidades: **advertência, multa, rescisão contratual e/ou suspensão do direito de contratar com o SESI/SENAI/FIEP/IEL por prazo não superior a 05 (cinco) anos**, nas formas adiante especificadas.
- 19.2.** Será cabível pena de **advertência** nos casos de não atendimento às solicitações da fiscalização do **SESI/SENAI/FIEP/IEL** e nos casos de infrações de menor gravidade.
- 19.3.** Será cabível pena de **multa**:
- 19.3.1.** Nos casos de descumprimento do prazo de execução/entrega, aplicação de multa diária de **0,33% (zero vírgula trinta e três por cento)** sobre a porção inadimplida e ensejando a critério do **SESI/SENAI/FIEP/IEL**, a rescisão contratual;
- 19.3.2.** Na hipótese de inexecução parcial, multa no percentual de **10% (dez por cento)**, sobre a porção inadimplida do valor atualizado do contrato e ensejando, a critério do **SESI/SENAI/FIEP/IEL**, a rescisão contratual;
- 19.3.3.** Em caso de inexecução total, multa no percentual de **20% (vinte por cento)** do valor atualizado do objeto contratado e ensejando, a critério do **SESI/SENAI/FIEP/IEL**, a rescisão contratual;
- 19.3.4.** Ao proponente que, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o processo de seleção, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, poderá ser aplicada a penalidade de suspensão do direito de contratar, pelo prazo máximo de 05 (cinco) anos e/ou multa até o percentual de 20% (vinte por cento) do valor da proposta apresentada.
- 19.4.** A multa poderá ser aplicada isolada ou cumulativamente com as demais sanções.
- 19.5.** Caberá a penalidade de **suspensão do direito de contratar**, pelo prazo máximo de **05 (cinco) anos**, contados a partir de sua aplicação, nos casos de **inexecução total ou parcial de que decorra rescisão contratual**, a critério do **SESI/SENAI/FIEP/IEL**.
- 19.6.** As multas e/ou outros valores decorrentes de prejuízos causados ao CONTRATANTE poderão ser descontadas

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

dos recebimentos a que a contratada tiver direito ou cobradas judicialmente, caso não haja pagamento espontâneo.

- 19.7.** As penalidades previstas no contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, tantas vezes quantas forem as irregularidades constatadas.
- 19.8.** No caso de atraso da entrega do objeto, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste instrumento, o contrato poderá ser imediatamente rescindido, a critério do CONTRATANTE. Nesta situação, poderá ser convocado outro fornecedor para execução do objeto, nos termos do Regulamento para Contratação e Alienação (RCA) do **SESI e SENAI**.
- 19.9.** Para contratações que tenham acordos de níveis de serviços previamente estabelecidos, serão observadas as condições estabelecidas no acordo, porém mantendo as penalidades por inexecução total ou parcial.
- 19.10.** Para a aplicação das penalidades aqui previstas, o CONTRATADO será notificado para apresentação de defesa, no prazo de 2 (dois) dias úteis, (consideradas horas úteis das 08h às 18h, de segundas-feiras a sextas-feiras) contados da data de recebimento da notificação.

20. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

- 20.1.** As partes declaram que eventuais dados pessoais que porventura venham a ser disponibilizados para a execução do objeto do presente Chamamento Público serão requeridos, utilizados e/ou tratados, estritamente para atendimento da finalidade a que se propõem, comprometendo-se as partes a adotarem as melhores práticas de governança e segurança de dados pessoais, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

21. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 21.1.** O objeto deste Chamamento Público deverá ser executado rigorosamente dentro das especificações estabelecidas neste Chamamento Público e seus Anexos, sendo que a inobservância desta condição implicará sua recusa, com a aplicação das penalidades previstas neste Chamamento Público.
- 21.2.** As proponentes deverão observar os mais altos padrões éticos durante o processo de seleção com disputa, estando sujeitas às sanções previstas neste Chamamento Público e na legislação brasileira.
- 21.3.** As empresas interessadas deverão manter-se atualizadas de quaisquer alterações e/ou esclarecimentos sobre o Chamamento Público, através da consulta permanente ao site <https://portaldecompras.sistemafiep.org.br/>, não cabendo ao **SESI/SENAI/FIEP/IEL** a responsabilidade pela não observância deste dispositivo.
- 21.4.** A Comissão de Compras não disponibiliza os documentos da(s) empresa(s) arrematante(s) no site do **Sistema FIEP**. Caso a participante tenha interesse em verificar os documentos e propostas dos demais participantes deve fazer a solicitação no e-mail comissaodecompras@sistemafiep.org.br.
- 21.5.** Caso a proponente tenha iniciado a execução do objeto deste Chamamento Público ou venha a fazê-lo fora das especificações estabelecidas, sem finalizá-lo em decorrência de rescisão contratual por culpa da proponente, o **SESI/SENAI/FIEP/IEL** poderá, mediante notificação, rescindir/cancelar o ajuste e optar pela convocação das demais proponentes na ordem de classificação, podendo fazer o mesmo caso a proponente não assine o instrumento de contratação no prazo estabelecido, nos termos, respectivamente, do art. 8º, inc. XIX e XXVIII do Regulamento para Contratação e Alienação (RCA), publicado no site <https://portaldecompras.sistemafiep.org.br/>.
- 21.6.** Fica assegurado ao **SESI/SENAI/FIEP/IEL** o direito de:

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- 21.6.1.** Adiar a data de abertura do presente certame, dando conhecimento aos interessados, mediante informação no site <https://portaldecompras.sistemafiep.org.br/>;
- 21.6.2.** Cancelar o presente certame, a qualquer tempo, desde que haja motivo que o justifique, nos termos do art. 43 do RCA, dando ciência aos interessados;
- 21.6.3.** Alterar as condições deste Chamamento Público, fixando novo prazo, não inferior a **08 (oito) dias corridos**, para a abertura das propostas, a contar da publicação das alterações, se a eventual alteração do Chamamento Público vier a afetar a formulação das propostas.
- 21.7.** É facultado à Comissão de Compras ou à autoridade superior, em qualquer fase do processo de seleção com disputa, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou complementar a instrução do processo.
- 21.8.** A Contratada ficará responsável por quaisquer danos que venha a causar a terceiros ou ao patrimônio do **SESI/SENAI/FIEP/IEL**, durante a entrega do(s) produto(s) contratados, reparando-os às suas custas, não lhe cabendo nenhuma indenização por parte do **SESI/SENAI/FIEP/IEL**.
- 21.9.** Quaisquer tributos, custos e despesas diretos ou indiretos omitidos da proposta ou incorretamente cotados, serão considerados como inclusos nos preços, não sendo aceitos acréscimos de valores nos contratos a qualquer título.
- 21.10.** O fornecedor obriga-se a substituir o(s) produto(s) que não estejam de acordo com as especificações e padrões de qualidade exigidos, sem ônus para **SESI/SENAI/FIEP/IEL**.
- 21.11.** Para efeito de contagem dos prazos estabelecidos neste Chamamento Público, referentes às reconsiderações, impugnações ou pedidos de esclarecimentos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, e serão considerados os dias consecutivos.
- 21.12.** Os recursos orçamentários para as despesas decorrentes desta seleção com disputa na forma aberta estão previstos em dotação orçamentária para o ano em curso, do **SESI/SENAI/FIEP/IEL** conforme previsto no [ANEXO II](#) deste Chamamento Público.
- 21.13.** Quando todos os participantes forem desqualificados ou todas as propostas forem desclassificadas, a Comissão de Compras poderá conceder às proponentes o prazo de **até 05 (cinco) dias úteis** para a apresentação de nova documentação ou de outras propostas regularizadas.
- 21.14.** A contratada deverá adotar, no que couber, boas práticas de sustentabilidade, visando a otimização de recursos, redução de desperdícios, menor poluição, racionalização do uso de substâncias tóxicas ou poluentes, promover a reciclagem e/ou destinação adequada dos resíduos gerados nas atividades pertinentes a execução deste contrato e realizar a separação dos resíduos recicláveis descartados e a coleta seletiva dos materiais para reciclagem, quando for o caso.
- 21.15.** A contratada deverá adotar, no que couber, procedimentos de descarte de materiais potencialmente poluidores, tais como: pilhas e baterias dispostas para descarte, que contenham, em sua composição, chumbo, mercúrio e seus compostos, remetendo-os para os estabelecimentos que as comercializem ou à rede de assistência técnica autorizada pelas respectivas indústrias. Tratamento idêntico deverá ser dispensado às lâmpadas fluorescentes e aos frascos ou aerossóis em geral. Estes produtos, quando descartados, deverão ser separados e acondicionados em recipientes adequados para destinação específica.

22. DAS PEÇAS INTEGRANTES DESTA CHAMAMENTO PÚBLICO

22.1. Integram o presente Chamamento os seguintes anexos, independentemente de transcrição:

ANEXO I – Especificação do Objeto

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

ANEXO II – Condições da Seleção com Disputa

ANEXO III – Modelo de Declaração de Responsabilidade

ANEXO IV – Modelo De Declaração De Ciência Sobre Leis Anticorrupção, Condições De Trabalho e Código De Conduta Do Sistema FIEP

ANEXO V – Modelo da Ordem de Compra

ANEXO VI – Minuta Contratual

ANEXO VII – Manual De Instruções Para Efetivar Assinatura Digital/Eletrônica De Contratos De Despesa

ANEXO VIII – Declaração De Indicação Dos Responsáveis Pela Assinatura De Documentos E Exatidão Das Informações Prestadas

23. FORO

- 23.1.** Para todos os efeitos legais, as partes elegem o Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba, para dirimir dúvidas oriundas da aplicação deste Chamamento Público e seus Anexos.

Curitiba-PR, 28 de agosto de 2024.

Paulo Roberto Pereira

Micheli Cristiane Ortiz Gonzalez Gorges

Vanessa Cristina De Siqueira

**COMISSÃO DE COMPRAS
SESI/SENAI**

INICIAIS

Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMNICHANNEL FORMADA CONJUNTO DE FERRAMENTAS, SISTEMAS E SERVIÇOS INTEGRADOS A SEREM UTILIZADOS PARA ATENDER AS NECESSIDADES DE CONTATOS COM OS CLIENTES, FORNECEDORES, COLABORADORES E COMUNIDADE, A SEREM FORNECIDOS PELA CONTRATADA EM NUVEM NO MODELO DE SOFTWARE COMO SERVIÇO (SAAS). AO SISTEMA FIEP

LOTE ÚNICO: LICENCIAMENTO, SERVIÇOS, CANAIS E TELEFONIA						
VALOR MÁXIMO TOTAL R\$ 1.999.008,08						
SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NA SOLUÇÃO OMNICHANNEL						
ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL
1	Consultoria para implantação de solução de comunicação <i>Omnichannel</i> . (1) · Serviço eventual único, com a consolidação do pagamento após a implantação.	UNIDADE	1	R\$ 274.525,20	-	R\$ 274.525,20
2	Serviço técnico especializado para desenvolvimento sistêmico na Solução de Comunicação <i>Omnichannel</i> · Serviço eventual por empreitada com pagamento após o aceite do serviço.	HORA TÉCNICA	1.500	R\$ 190,00	-	R\$ 285.000,00
LICENCIAMENTO DA SOLUÇÃO OMNICHANNEL						
<p>O licenciamento contempla o fornecimento da solução <i>Omnichannel</i> como serviço (SaaS), conforme <u>Requisitos Mínimos da Solução e Acordo de Nível de Serviços</u>. A solução deve oferecer, no mínimo, conectividade com os seguintes canais de comunicação: Telefonia, WhatsApp, Instagram (2), Facebook Messenger (2), E-mail, SMS e WebChat (2). A solução deve oferecer ferramentas que propiciem autonomia da Contratante para criação e administração de URA, árvore de conversação do chatbot e automação de fluxos de trabalho sem custo adicional.</p>						
ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL - ANUAL
3	Licenças de supervisor ou administrador para Solução <i>Omnichannel</i> · Pagamento mensal conforme o número de usuários nominais ativos. (3)	USUÁRIOS NOMINAIS ATIVOS - MENSAL	21	R\$ 390,94	R\$ 8.209,74	R\$ 98.516,88
4	Licenças de Atendente para a Solução <i>Omnichannel</i> · Pagamento mensal conforme o número de usuários nominais ativos. (3)	USUÁRIOS NOMINAIS ATIVOS - MENSAL	79	R\$ 595,00	R\$ 47.005,00	R\$ 564.060,00
CANAL E-MAIL INTEGRADO À SOLUÇÃO OMNICHANNEL						
ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL - ANUAL

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

5	Licenciamento de ferramenta de envio de e-mails integrado a Solução <i>Omnichannel</i> . Contempla o envio mensal de até 324.000 mensagens de e-mail por mês sem custo adicional. Pagamento mensal conforme o número de licenças contratadas.	UNIDADE	2	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------	---	----------	----------	----------

CANAL SMS INTEGRADO À SOLUÇÃO OMNICHANNEL

ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL - ANUAL
6	Pacote de envio de 5.000 mensagens de SMS integrado à Solução <i>Omnichannel</i> . Pagamento eventual mediante contratação de pacote.	PACOTE SOB DEMANDA	100	R\$ 400,00	R\$ 0,00	R\$ 40.000,00

CANAL WHATSAPP INTEGRADO À SOLUÇÃO OMNICHANNEL

ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL - ANUAL
COMUNICAÇÕES WHATSAPP. Pagamento mensal, conforme consumo do tipo de comunicação.						
7	WhatsApp Marketing HSM (Ativo)	UNIDADE SOB DEMANDA	1.050.000	R\$ 0,50		R\$ 525.000,00
	WhatsApp Serviço (Receptivo)	UNIDADE SOB DEMANDA	650.000	R\$ 0,24		R\$ 156.000,00
	WhatsApp Utilidade (Ativo)	UNIDADE SOB DEMANDA	250.000	R\$ 0,06		R\$ 15.000,00
	WhatsApp Autenticação (Ativo)	UNIDADE SOB DEMANDA	45.000	R\$ 0,25		R\$ 11.250,00

TELEFONIA INTEGRADA À SOLUÇÃO OMNICHANNEL

ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL - ANUAL
CHAMADAS TELEFÔNICAS Pagamento mensal, conforme consumo do tipo de chamada.						
8	Chamadas para número Local Fixo	MINUTOS SOB DEMANDA	40.000	R\$ 0,03		R\$ 1.200,00
	Chamadas para número Local Móvel	MINUTOS SOB DEMANDA	40.000	R\$ 0,06		R\$ 2.400,00
	Chamadas para número DDD Fixo	MINUTOS SOB DEMANDA	40.000	R\$ 0,04		R\$ 1.600,00
	Chamadas para número DDD Móvel	MINUTOS SOB DEMANDA	40.000	R\$ 0,06		R\$ 2.400,00
9	TRONCOS SIP Pagamento mensal, conforme a quantidade contratada de troncos	UNIDADE MENSAL	2	R\$ 724,00	R\$ 1.448,00	R\$ 17.376,00

INICIAIS
Comissão de Compras



Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

10	FAIXA DE NUMERAÇÃO TELEFÔNICA DDR § Faixa de 50 números. Pagamento mensal, conforme consumo do tipo de comunicação.	UNIDADE MENSAL	1	R\$ 390,00	R\$ 390,00	R\$ 4.680,00
----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------	---	------------	------------	--------------

- **AS QUANTIDADES SÃO ESTIMATIVAS, NÃO HAVENDO OBRIGATORIEDADE DA CONTRATAÇÃO DOS ITENS.**
- (1) A Consultoria para a implantação é um serviço eventual único, e poderá ser consumido apenas uma vez, independentemente de haver possibilidade de prorrogação da contratação dos demais serviços. As demais quantidades máximas são anuais e, portanto, poderão ser renovadas anualmente.
- (2) Canais sem limite de utilização e sem custo adicional.
- (3) São considerados usuários nominais ativos os cadastros de usuários ativos e únicos na plataforma.

1. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

- 1.1. Entende-se por Solução de Comunicação, a Solução de Comunicação Omnichannel formada conjunto de ferramentas, sistemas e serviços a serem utilizados para atender as necessidades de contatos com os clientes, fornecedores e comunidade, a serem fornecidos pela Contratada em nuvem no modelo de Software como Serviço (SaaS)
- 1.2. A visão geral da solução multicanal (omnichannel) está representada na figura abaixo. A descrição dos itens do Lote 1 contemplam o detalhamento do conjunto de ferramentas, sistemas e serviços que compõem esta solução.

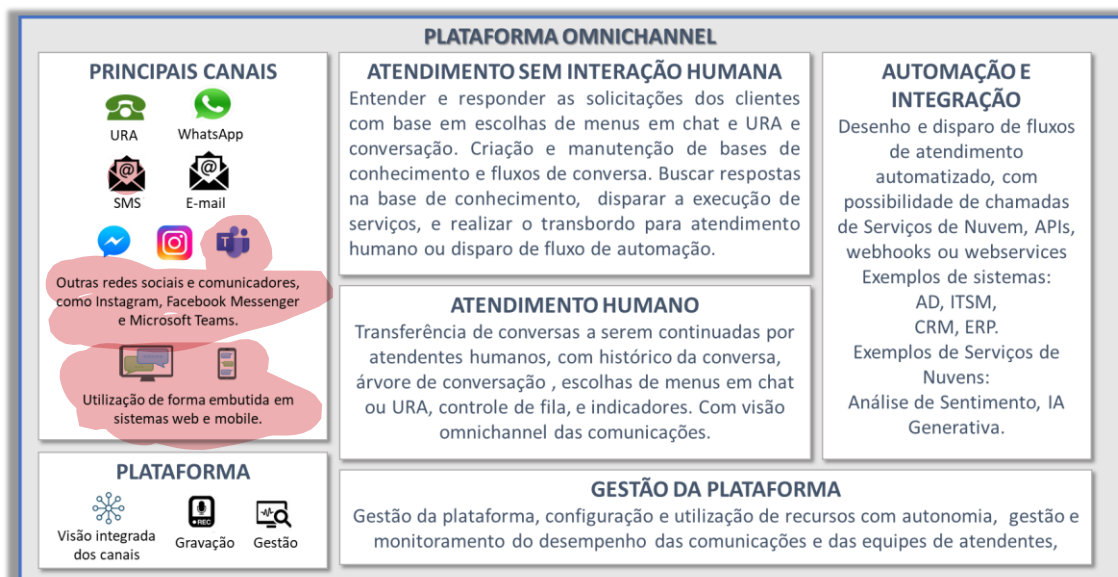


Figura 1 – VISÃO GERAL DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMNICHANNEL

1.3. Consultoria para implantação de solução de comunicação omnichannel (Item 1)

- 1.3.1. Este serviço tem como objetivo viabilizar a implantação da solução, contemplando além da parametrização e configuração dos componentes da solução, todas as ações necessárias para que as equipes selecionadas para implantação possam iniciar a utilização da solução.
- 1.3.2. O serviço de consultoria para implantação deve respeitar o item Prestação de Serviços Técnicos Especializados e estar em conformidade com os Requisitos de Segurança e Infraestrutura, e compreende:

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- 1.3.2.1. Todas as atividades necessárias para configuração, parametrização e estabelecimento do perfeito funcionamento da solução omnichannel, compreendendo, mas não limitadas a:
- 1.3.2.1.1. Apoiar na definição e implementação de modelo de operação e uso da solução omnichannel;
 - 1.3.2.1.2. Realizar e apoiar no detalhamento do processo, compreendendo: levantamento de todas as atividades, regras, dados e outras informações necessárias para a identificação do escopo da implantação e possíveis riscos;
 - 1.3.2.1.3. Identificação, acompanhamento e mitigação de riscos ou potencialização de oportunidades na utilização com base em boas práticas de mercado e na expertise dos consultores;
 - 1.3.2.1.4. Definir e planejar em comum acordo com a Contratante as configurações e parametrizações necessárias para suportar a operação, incluindo plano de testes e plano de virada;
 - 1.3.2.1.5. Elaborar a documentação necessária, conforme determinado a partir do desenho de processo de implantação de solução omnichannel.
 - 1.3.2.1.6. Disponibilizar para a contratante toda documentação elaborada, incluindo a topologia da rede, de forma clara e completa, com todos os objetos e conexões correlatas.
 - 1.3.2.1.7. Realizar as parametrizações e configurações conforme o plano de virada, participar dos testes e realizar os ajustes identificados;
 - 1.3.2.1.8. Disponibilizar as funcionalidades de relatórios e painéis estruturadas conforme requeridos pela contratante.
 - 1.3.2.1.9. Realizar a operação assistida nos primeiros 90 dias de utilização da solução. Apoio na definição e implementação de procedimentos e metodologias que assegurem a continuidade da comunicação;
- 1.3.2.2. Em virtude da natureza das atividades inerentes a este item, deve ser considerado ao menos 90 dias de atuação dedicada dos recursos do time da Contratada com maior interface com os times da Contratante para implantação e operação assistida, podendo o serviço ser prestado remotamente.
- 1.3.2.3. Antes do início da execução das atividades deste item, deverá ser apresentado o plano de implantação proposto pela Contratada, a ser aprovado pela Contratante. O plano de implantação deverá contemplar:
- 1.3.2.3.1. Metodologia de implantação a ser utilizada pela Contratada;
 - 1.3.2.3.2. Visão macro da estrutura analítica do projeto (WBS) de implantação;
 - 1.3.2.3.3. Sugestão de modificações no Cronograma do projeto de implantação, contemplando descrição de entregáveis, marcos e prazos;
 - 1.3.2.3.4. Previsão de alocação de profissionais da Contratada, elencando os perfis necessários e dedicação para o projeto, nominando o Gerente de Projeto da Contratada;
 - 1.3.2.3.5. Previsão de alocação de profissionais da Contratante, elencando os perfis necessários e dedicação recomendada para o projeto, por área.
- 1.3.2.4. Este é um serviço eventual único, que poderá vir a ser executado apenas uma vez durante a contratação.
- 1.3.2.5. O pagamento deste item poderá ser fracionado de acordo com o descrito no Cronograma de implantação, de forma que o pagamento total seja consolidado apenas após a confirmação da

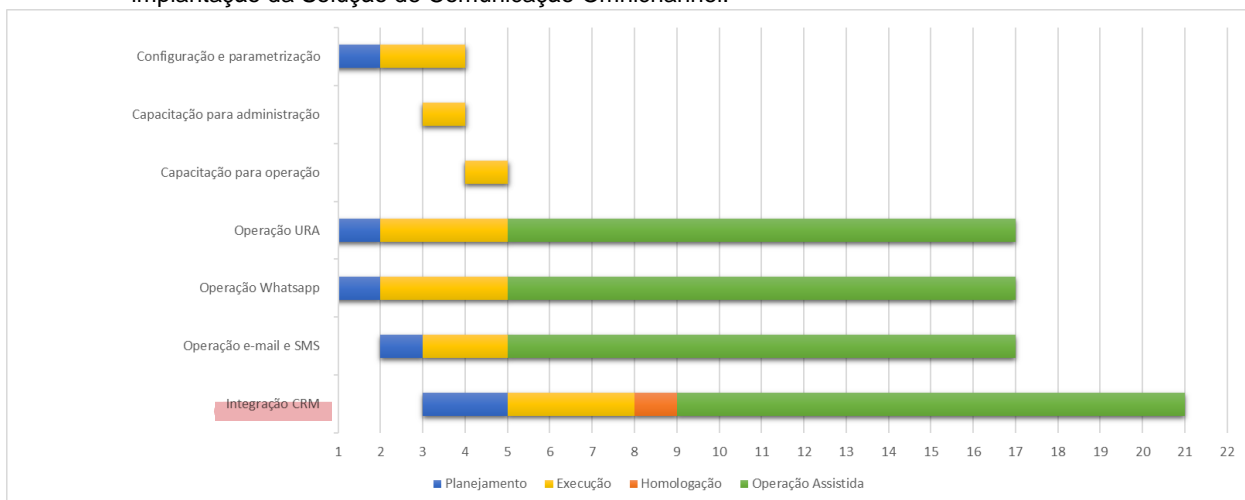
Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

execução plena do serviço prestado.

1.3.2.6. Este é um serviço eventual único, e poderá ser consumido apenas uma vez, independentemente de haver possibilidade de prorrogação da contratação dos demais serviços.

1.4. Cronograma Semanal de Implantação

1.4.1. O presente macro cronograma semanal ilustra os marcos associados às entregas referentes a implantação da Solução de Comunicação Omnichannel.



Durante o planejamento inicial das atividades do Lote 1 – Item 1 - Consultoria para implantação de solução de comunicação omnichannel serão recebidas sugestões de modificação no cronograma, visando celeridade e boas práticas de implantação, a serem aceitas ou rejeitadas pela Contratante.

1.5. Serviço técnico especializado na solução omnichannel (Lote 1 – Item 2)

1.5.1. O Serviço especializado na Solução de Comunicação Omnichannel abrange consultoria especializada e desenvolvimento de integrações e customizações, e deve respeitar o item Prestação de Serviços Técnicos Especializados e estar em conformidade com os Requisitos de Segurança e Infraestrutura e o Acordo de Nível de Serviço. O Serviço técnico especializado contempla, não estando estrito a:

- 1.5.1.1. Configurar, parametrizar e personalizar a solução de comunicação;
- 1.5.1.2. Planejar, especificar, desenvolver, manter e documentar as customizações e integrações que se façam necessárias;
- 1.5.1.3. Planejamento e execução de ações de melhorias ou redesenho das integrações, customizações, relatórios e painéis, visando flexibilidade e adequação a novos requerimentos e exigências de negócio;
- 1.5.1.4. Apoiar na definição e implementação de procedimentos de governança, métricas e mecanismos para assegurar a qualidade da solução, das integrações e customizações;
- 1.5.1.5. Identificação, sinalização, acompanhamento e mitigação de riscos ou potencialização de oportunidades na utilização da solução de comunicação;
- 1.5.1.6. Apoio à Contratante nas simulações de utilização da solução de comunicação;
- 1.5.1.7. Realização de operação assistida da solução de comunicação e realização dos ajustes identificados durante operação assistida da solução de comunicação;
- 1.5.1.8. Realização de passagem de conhecimento;

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- 1.5.1.9. Contribuir proativamente identificando e apresentando boas práticas de mercado, proposições de melhorias e/ou novas demandas relacionadas à comunicação;
 - 1.5.1.10. Apoiar na resolução de incidentes, atuando na análise de causa raiz, post-mortem e na solução do problema em si;
 - 1.5.1.11. Apoiar na sustentação e manutenção das customizações e integrações desenvolvidas pela Contratada e das automações desenvolvidas pela equipe interna da Contratante;
 - 1.5.1.12. Elaborar e atualizar a documentação necessária, conforme determinado a partir do desenho de processo de implantação de Solução de Comunicação Omnichannel.
 - 1.5.1.13. Implantações adicionais após a conclusão da implantação inicial, prevista no Lote 1 item 1.
 - 1.5.1.14. Alterações na árvore de decisão da URA que necessitem construção de integração ou inclusão de Inteligência Artificial.
 - 1.5.1.15. Alteração nos fluxos dos bots dos canais contratados que necessitem a construção de integração ou a inclusão de Inteligência Artificial.
- 1.5.2. O Serviço técnico especializado não contempla:
- 1.5.2.1. Ações previstas na sustentação do licenciamento. Exemplos:
 - 1.5.2.1.1. Alterações na árvore de decisão da URA sem construção de integração nem inclusão de IA.
 - 1.5.2.1.2. Alteração nos fluxos dos bots dos canais contratados sem construção de integração nem inclusão de IA.
- 1.5.3. Este é um serviço eventual. Havendo necessidade, este serviço será consumido por empreitada, respeitando os itens Prestação de Serviços e Acordo de Nível de Serviço (ANS).
- 1.5.4. Para cada nova empreitada, após a formalização da necessidade a ser atendida, o orçamento e planejamento de recursos da Contratada para execução deverão ser realizados sem custo adicional para a Contratante, considerando as condições do certame;

1.6. Customizações e integrações

- 1.6.1. Eventuais customizações e integrações deverão ser construídas respeitando as boas práticas descritas no item Prestação de Serviços Técnicos Especializados em conformidade com os Requisitos de Segurança e Infraestrutura.
- 1.6.2. A solução **deve permitir a utilização de integração com os sistemas legados da Contratante**, utilizando tecnologias padrão de mercado para este fim (APIs, WebServices, Webhooks), tanto de modo ativo quanto de modo passivo, permitindo:
 - 1.6.2.1. Acionamento da Solução por outro sistema, tanto para buscar informações quanto para inserir informações na solução.
 - 1.6.2.2. Acionamento de sistemas legados a partir da Solução, tanto para buscar informações quanto para enviar informações.
 - 1.6.2.3. Acionamento da Solução visando acesso a dados e extração de dados e/ou informações para composição de painéis de indicadores.
- 1.6.3. As integrações e customizações, em se tratando de uma camada de código, devem seguir as recomendações de boas práticas de ciclo de vida de software.
- 1.6.4. **As integrações deverão ser construídas preferencialmente utilizando: APIs REST, Json e OData.** As demais tecnologias serão consideradas apenas na impossibilidade da utilização deste modelo. Sendo

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- que as APIS devem fornecer uma estrutura Swagger ou similar para mapeamento de suas conexões.
- 1.6.5. As integrações com volumetria maior que centenas de registros devem contar com estratégia de paginação e filtro para evitar timeout e permitir cargas incrementais.
- 1.6.6. Durante o planejamento da Consultoria para Implantação será realizado o detalhamento das necessidades de customização e integração e, no caso de haver necessidade de desenvolvimento, será realizado o orçamento das integrações e customizações que forem confirmadas como prioritárias. Após a conclusão destas, eventualmente poderão ser construídas novas integrações ou customizações.
- 1.6.7. De um modo geral, os objetivos das integrações são: **unificar dados do CRM e ERP dentro da plataforma Omnichannel e proporcionar uma visão 360° do cliente para atendimento personalizado e estratégico.**
- 1.6.8. A título informativo, relacionamos algumas das integrações candidatas a serem priorizadas para construção. Estas integrações são exemplos, e podem ser ajustadas de acordo com as necessidades específicas da Contratante:

1.6.8.1. Integração com CRM e ERP (Microsoft Dynamics 365)

- 1.6.8.1.1. Consulta de dados do cliente, recuperando dados do cliente no momento da identificação (CPF, nome, e-mail, serviços adquiridos etc.) e exibindo dados do cliente na tela do atendente para atendimento personalizado.
- 1.6.8.1.2. Consulta de produtos e preços, recuperando informações de produtos e preços no CRM ao selecionar um item para oferta e apresentando ao atendente para auxiliar na venda.
- 1.6.8.1.3. Histórico de atendimento:
- 1.6.8.1.4. Carregar histórico de atendimentos anteriores do cliente.
- 1.6.8.1.5. Apresentar histórico na tela para melhor acompanhamento do cliente.
- 1.6.8.1.6. Atualização do histórico de relacionamento:
- 1.6.8.1.7. Registrar novos contatos entre atendente e cliente no CRM.
- 1.6.8.1.8. Manter um histórico completo da relação com o cliente.
- 1.6.8.1.9. Consulta de inadimplência:
- 1.6.8.1.10. Buscar informações de inadimplência do cliente no ERP/CRM.
- 1.6.8.1.11. Exibir dados na tela para auxiliar na cobrança e negociação.

1.6.8.2. Integração com ferramenta de ITSM (Service Now)

- 1.6.8.2.1. Disparo de fluxos IT SM:
- 1.6.8.2.2. Criar e disparar fluxos de trabalho IT SM a partir da solução omnichannel.
- 1.6.8.2.3. Automatizar tarefas e otimizar o processo de atendimento.

1.6.8.3. Integração com ferramenta de BI e extração de dados:

- 1.6.8.3.1. Disponibilizar mecanismos de consulta de informações em massa para realização de análises de dados, geração de painéis de indicadores etc.;
- 1.6.8.3.2.

1.7. Licenciamento da solução de comunicação (Itens 3 e 4)

- 1.7.1. Entende-se por Solução de comunicação Omnichannel o conjunto integrado de soluções, ferramentas e funcionalidades que se façam necessárias para o atendimento das necessidades representadas na Figura 1 – Visão Geral da Solução de Comunicação Omnichannel, e descritas nos requisitos mínimos da solução, bem como garantir atendimento ao Acordo de Nível de Serviços.
- 1.7.2. O licenciamento da Solução de comunicação contempla o fornecimento de licenças, a cessão do direito

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

de uso, o suporte e o conjunto de ações necessárias para a disponibilização da solução em nuvem (SaaS).

- 1.7.3. Deverão ser fornecidas pela Contratada todas as licenças necessárias para o funcionamento da solução completa, atendendo todos os requisitos listados neste edital.
- 1.7.4. A Contratada deverá fornecer todas as instruções, manuais e documentações necessários para administração e operação da solução pela Contratante com autonomia, como por exemplo: parametrização, operação, topologia, plano de recuperação de desastres, redundâncias, contingência, formas de suporte com todos os critérios definidos e a documentação das parametrizações efetuadas.
- 1.7.5. Deve ser fornecido, sem custos adicionais para a Contratante o acesso a um ambiente não produtivo necessário para a validação dos trabalhos de customizações e integrações.
- 1.7.6. Será de responsabilidade integral e exclusiva da Contratada a configuração e parametrização iniciais da solução em todos os ambientes. Uma vez parametrizada e disponibilizada, a solução deve permitir autonomia da Contratante para realização de ajustes em configurações e parametrizações.
- 1.7.7. Caso a contratada não seja a fabricante de todos os componentes da solução, a Contratada poderá acionar a fabricante para prestação de suporte, compreendendo ações de manutenção corretiva, a saber: correção de defeitos em componentes ou funcionalidades da solução, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema. Este acionamento deve acontecer com transparência para a Contratante e conforme item Acordo de Nível de Serviço (ANS).
- 1.7.8. O licenciamento da Solução de comunicação, independentemente do número de licenças de supervisor ou de atendente contratadas deve contemplar, no mínimo:

1.7.8.1. Gravação de todas as ligações telefônicas por atendente com retenção das gravações por 5 anos.

1.7.8.1.1. As gravações devem permitir a cópia para o arquivamento de longo prazo a ser definido pela contratante de forma que sejam facilmente escutadas e localizadas neste arquivamento.

1.7.8.2. Atendimento aos requisitos mínimos descritos no item Requisitos mínimos da solução, sendo em conformidade com o item Acordo de Nível de Serviço (ANS). Sendo responsabilidade da Contratada arcar com custos de adaptação ou adequação da ferramenta a estes requisitos e nível de serviço.

1.7.8.3. Suporte técnico e atualização dos componentes da solução pelo mesmo período de validade da licença, conforme item Acordo de Nível de Serviço (ANS).

1.7.8.4. Fornecimento da base de dados e arquivos anexos sem custos adicionais:

1.7.8.4.1. As gravações de conversas telefônicas, transcrições de conversas escritas e possíveis gravações de tela dos atendimentos deverão ficar disponíveis na solução para consulta da Contratante por, no mínimo, 180 dias (6 meses).

1.7.8.4.2. A contratada deverá disponibilizar uma forma de acesso aos dados dos atendimentos efetuados pela contratante de forma autônoma, que permita buscar as informações existentes no banco de dados.

1.7.8.4.3. A contratada deverá fornecer ao término do contrato, na ocorrência de insolvência ou falência, e/ou quando solicitada as gravações e base de dados com todas as informações contidas na aplicação em um arquivo de backup compatível com as tecnologias utilizadas

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

pela contratante (MSSQLSERVER e/ou Oracle) e a descrição das informações (dicionário de dados).

1.7.8.4.4. A contratada deverá fornecer ao término do contrato e/ou quando solicitada a base de dados com os registros dos contatos realizados, ou ainda, fornecer funcionalidade de integração que permita recuperar estas informações.

1.7.8.5. A cada aquisição ou renovação de licença, a Contratada deverá fornecer documentação comprobatória do direito de uso da solução que se faça necessária.

1.7.8.6. Caso a solução possua funcionalidades ou serviços não descritos nos requisitos mínimos, mas que sejam oferecidos a demais clientes sem custo adicional, estas funcionalidades ou serviços devem consequentemente ser oferecidas e disponibilizadas sem custo adicional à Contratante, sejam estas funcionalidades integrantes da Solução no momento do início da implantação, ou resultantes de avanços e melhorias durante o período de validade das licenças.

1.7.8.7. O licenciamento para utilização da Solução de Comunicação é um item com pagamento mensal, apurado com base no número de usuários nominais ativos, podendo ser renovado anualmente dentro da vigência do contrato, à critério da Contratante. Entende-se por acesso nominal cada usuário único e ativo na plataforma.

1.7.9. Licenças de supervisor ou administrador

1.7.9.1. O licenciamento da Solução de comunicação para Supervisor e administrador devem contemplar, no mínimo, as funcionalidades descritas nos Requisitos Mínimos da Solução referentes às necessidades do supervisor. Caso seja atribuído o papel de administrador, a licença também deve permitir acesso às funcionalidades descritas como funcionalidades de administrador.

1.7.10. Licenças de atendente

1.7.10.1. O licenciamento da Solução de comunicação para Atendente deve contemplar, no mínimo, as funcionalidades descritas nos Requisitos Mínimos da Solução referentes às funcionalidades para o Atendente.

1.8. Licenciamento de ferramenta de envio de e-mail (item 5)

1.8.1. Contempla a disponibilização e gestão de canal de e-mail integrado a Solução Omnichannel que permita efetuar o envio e/ou recebimento de e-mails, contemplando o envio mensal de até 324.000 mensagens de e-mail por mês, totalizando 3.888.000 mensagens por ano sem custo adicional.

1.8.2. A disponibilização de canal de e-mail deve contemplar o acesso ao painel de gestão da ferramenta que permita acompanhamento de disparos, aberturas, solicitações de exclusão, e-mails não entregues, e-mails abertos, e outras informações inerentes à gestão de e-mails, e demais requisitos referentes ao canal de e-mail descritos em Requisitos mínimos da solução.

1.8.3. Para este canal, além dos Requisitos mínimos da solução e do Acordo de nível de serviços, devem ser respeitadas as boas práticas de disparo de e-mails e as políticas estipuladas pela da fabricante da solução de e-mail.

1.8.4. O fornecimento de canal de é um serviço com pagamento mensal para cada licença contratada.

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

1.9. Pacote de envio de 5.000 mensagens de SMS (Item 6)

- 1.9.1. O pacote de envio de 5.000 mensagens de SMS consiste na contratação de um pacote de créditos para envio de mensagens SMS até o limite contratado, permitindo o contato com o cliente por mensagem SMS.
- 1.9.2. Os créditos que porventura sejam adquiridos e não sejam utilizados no mês de aquisição devem permanecer disponíveis para envio até a utilização de todos os créditos ou o término do contrato.
- 1.9.3. O gerenciamento e envio destas mensagens devem acontecer em conformidade com o item Requisitos mínimos da solução e o item Acordo de Nível de Serviços.
- 1.9.4. Este é um serviço eventual e será pago mediante a formalização da aquisição e entrega do pacote de mensagens.

1.10. Comunicações WhatsApp (Lote 1 – Item 7)

- 1.10.1. Estes itens abrangem a realização e gestão de conversas realizadas via Solução de Comunicação Omnichannel utilizando o canal de comunicação WhatsApp. A Contratada deve ser fornecedor ou representante de fornecedor de soluções oficiais do WhatsApp.
- 1.10.2. Além do envio e recebimento de mensagens pelos agentes, a solução deve oferecer visão consolidada da utilização e tarifação individualizada por área da Contratante que consumiu o serviço, bem como acompanhamento junto à Meta dos serviços, templates, reputação.
- 1.10.3. Além da conformidade com os Requisitos mínimos da solução e o Acordo de Nível de Serviços deste edital, estas comunicações devem seguir as políticas, recomendações e práticas determinadas pela Meta – WhatsApp Business. Assim como nos outros canais, deve ser respeitada a solicitação de inclusão/exclusão do cliente (opt in / opt out).
- 1.10.4. Entende-se por seção de conversa uma sucessão de mensagens trocadas entre o cliente e a Contratante em que o tempo sem que exista manifestação do cliente não exceda o tempo estabelecido para uma seção. Independentemente de as mensagens da Contratante terem sido geradas por um atendente humano ou robô.
- 1.10.5. As comunicações WhatsApp são pagas mensalmente por consumo apurado para cada uma das categorias de conversa estipuladas pela Meta. As conversas são iniciadas e cobradas quando as mensagens iniciais são entregues aos clientes.
- 1.10.6. Categorias de mensagem:
 - 1.10.6.1. Marketing ou HSM Marketing – Conversas de Marketing iniciadas pelo Sistema FIEP. Esta categoria permite utilização ampla incluindo impulsionar vendas, contatar clientes, divulgação de novos produtos, serviços, promoções, ofertas, abandono de carrinho.
 - 1.10.6.2. Utilitário – Conversas iniciadas pelo Sistema FIEP com objetivo de permite acompanhamento de ações ou solicitações do usuário. Esta categoria incluir alertas de conta, pesquisas de feedback, gerenciamento de pedido e atualização de entrega. Utilizam um modelo ou template.
 - 1.10.6.3. Autenticação – Conversas iniciadas pelo Sistema Fiep com objetivo de permitir a autenticação como uma etapa de um processo de login. Utilizam um modelo ou template.
 - 1.10.6.4. Serviço – Conversas iniciadas pelo cliente, permitindo que o Sistema Fiep responda ao cliente, permitindo resolve dúvidas dos clientes. Utilizam conversas de formato livre.
- 1.10.7. WhatsApp Marketing – Ativo (HSM Marketing)
 - 1.10.7.1. Compreende as Conversas de WhatsApp de Marketing iniciadas pelo Sistema FIEP. Esta

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

categoria permite utilização ampla incluindo impulsionar vendas, contatar clientes, divulgação de novos produtos, serviços, promoções, ofertas, abandono de carrinho.

- 1.10.7.2. Esta categoria utiliza um modelo ou template, fazendo uso de mensagens altamente estruturadas (HSM – High Structured Message).
 - 1.10.7.3. Além da conformidade com os Requisitos mínimos da solução e o Acordo de Nível de Serviços deste edital, as comunicações de Marketing devem seguir as políticas, recomendações e práticas determinadas pela Meta – WhatsApp Business, incluindo as regras para criação e atualização de templates.
 - 1.10.7.4. Uma notificação é uma mensagem enviada pela Contratante para iniciar uma seção de conversa, independente de se tratar de uma conversa completamente nova, ou de um contato para retomar uma conversa anterior cuja seção tenha encerrado.
 - 1.10.7.5. A conversas de Whatsapp da categoria de Marketing são um serviço mensal por consumo, com valor determinado pelo número de conversas de Marketing realizadas no mês.
- 1.10.8. WhatsApp Serviço – Receptivo (Serviço)
- 1.10.8.1. Compreende as Conversas de WhatsApp de Serviços iniciadas pelo cliente. Esta categoria permite utilização de mensagens de formato livre para interagir com clientes e sanar suas dúvidas ou executar solicitações dos clientes.
 - 1.10.8.2. Além da conformidade com os Requisitos mínimos da solução e o Acordo de Nível de Serviços deste edital, as comunicações de Serviço devem seguir as políticas, recomendações e práticas determinadas pela Meta – WhatsApp Business.
 - 1.10.8.3. Uma conversa de Serviço é iniciada de forma receptiva em resposta a uma mensagem de cliente. Durante a janela de atividade, atualmente 24 horas, sempre que o Sistema Fiep responder esta resposta será associada a conversa.
 - 1.10.8.4. A conversas de Whatsapp da categoria de Serviço são um serviço mensal por consumo, com valor determinado pelo número de conversas de Serviço realizadas no mês.
- 1.10.9. WhatsApp Autenticação – Ativo (Autenticação)**
- 1.10.9.1. Compreende as Conversas de WhatsApp iniciadas pelo Sistema FIEP que permitem confirmar a identidade do usuário usando códigos de acesso descartáveis em várias etapas do processo de login (por exemplo, verificação e recuperação da conta ou desafios de integridade).
 - 1.10.9.2. Além da conformidade com os Requisitos mínimos da solução e o Acordo de Nível de Serviços deste edital, as comunicações de Marketing devem seguir as políticas, recomendações e práticas determinadas pela Meta – WhatsApp Business.
 - 1.10.9.3. O envio de mensagens de notificações de WhatsApp consiste no início ativo de uma comunicação mediante o envio de notificações transacionais, a ser realizado em conformidade com as políticas do WhatsApp e requisitos descritos no item Requisitos mínimos da solução.
 - 1.10.9.4. Uma notificação é uma mensagem enviada pela Contratante para iniciar uma seção de conversa, independente de se tratar de uma conversa completamente nova, ou de um contato para retomar uma conversa anterior cuja seção tenha encerrado.
 - 1.10.9.5. A conversas de Whatsapp da categoria de Autenticação são um serviço mensal por consumo, com valor determinado pelo número de conversas de Autenticação realizadas no mês.
- 1.10.10. WhatsApp Utilidade - Ativo – (Utilidade)**
- 1.10.10.1. Compreende as Conversas de WhatsApp iniciadas pelo Sistema FIEP com objetivo de permitir

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

ao usuário o acompanhamento de ações ou solicitações. Os exemplos incluem confirmação de aceitação, gerenciamento de pedidos/entregas (por exemplo, atualização de entrega), atualizações ou alertas de conta (por exemplo, lembrete de pagamento) ou pesquisas de feedback.).

- 1.10.10.2. Além da conformidade com os Requisitos mínimos da solução e o Acordo de Nível de Serviços deste edital, as comunicações de Marketing devem seguir as políticas, recomendações e práticas determinadas pela Meta – WhatsApp Business.
- 1.10.10.3. O envio de mensagens de notificações de WhatsApp consiste no início ativo de uma comunicação mediante o envio de notificações transacionais, a ser realizado em conformidade com as políticas do WhatsApp e requisitos descritos no item Requisitos mínimos da solução.
- 1.10.10.4. Uma notificação é uma mensagem enviada pela Contratante para iniciar uma seção de conversa, independente de se tratar de uma conversa completamente nova, ou de um contato para retomar uma conversa anterior cuja seção tenha encerrado.
- 1.10.10.5. A conversas de Whatsapp da categoria de Utilidade são um serviço mensal por consumo, com valor determinado pelo número de conversas de Utilidade realizadas no mês.

1.11. Telefonia Integrada à Solução Omnichannel (Itens 8 a 10)

- 1.11.1. Compreende os serviços de telefonia a serem prestados por operadora de telefonia apontada pela Contratada de forma integrada à solução Omnichannel, a saber: Chamadas telefônicas, Troncos SIP e faixas de numeração.
- 1.11.2. Damos ciência de que além dos serviços da Operadora oferecida pela Proponente, outros serviços de telefonia poderão vir a ser integrados e utilizados na solução Omnichannel.
- 1.11.3. Os serviços de telefonia devem seguir os Requisitos Mínimos da Solução, e o Acordo de Nível de Serviços. Adicionalmente, serviços de Telefonia devem respeitar as normas definidas pela ANATEL.
- 1.11.4. **Chamadas telefônicas (Item 8)**
 - 1.11.4.1. Consiste na utilização e tarifação das chamadas telefônicas realizadas de forma integrada à solução Omnichannel que sejam realizadas utilizando os serviços da Operadora oferecida pela Proponente requisitos Mínimos da Solução e o Acordo de Nível de Serviço (SLA).
 - 1.11.4.2. O pagamento das chamadas telefônicas é mensal, calculado com base na utilização de minutos dos tipos de chamada
- 1.11.5. **Tronco SIP (Item 9)**
 - 1.11.5.1. Contempla o fornecimento e a instalação e configuração de Tronco SIP (IP/SIP Trunk) autenticado via Internet, contendo canais simultâneos e ramais a serem disponibilizados para a solução Omnichannel.
 - 1.11.5.2. Para cada tronco SIP contratado a partir deste edital, a Contratante deverá formalizar a contratação, respeitando os limites previstos.
 - 1.11.5.3. A contratação de um tronco poderá ser encerrada a qualquer momento por iniciativa da Contratante, com formalização e antecedência de 30 dias.
 - 1.11.5.4. Cada tronco contratado deve permitir o uso simultâneo de, no mínimo, 40 canais de atendimento, respeitando o os Requisitos Mínimos da Solução e o Acordo de Nível de Serviço (SLA).

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- 1.11.5.5. A contratada é livre para oferecer os serviços utilizando operadora própria ou contratando operadora especializada, desde que a solução de telecomunicação esteja de acordo com as boas práticas da Anatel, com os Requisitos Mínimos da Solução e com o Acordo de Nível de Serviço (SLA).
- 1.11.5.6. O fornecimento de tronco SIP é um serviço com pagamento mensal para cada tronco contratado.
- 1.11.6. Faixa de Numeração DDR (Item 10)**
- 1.11.6.1. Contempla o fornecimento e configuração de faixa de numeração com 50 números de forma integrada à Solução OmniChannel.
- 1.11.6.2. Não há obrigatoriedade da contratação de numeração DDR adicional, ação essa só deve ser efetuada caso a contratante identifique necessidade.
- 1.11.6.3. Para cada tronco SIP contratado a partir deste edital, a Contratante deverá formalizar a contratação, respeitando os limites previstos.
- 1.11.6.4. A contratação de um tronco poderá ser encerrada a qualquer momento por iniciativa da Contratante, com formalização e antecedência de 30 dias.
- 1.11.6.5. Cada tronco contratado deve permitir o uso simultâneo de, no mínimo, 40 canais de atendimento, respeitando os Requisitos Mínimos da Solução e o Acordo de Nível de Serviço (SLA).
- 1.11.6.6. A contratada é livre para oferecer os serviços utilizando operadora própria ou contratando operadora especializada, desde que a solução de telecomunicação esteja de acordo com as boas práticas da Anatel, com os Requisitos Mínimos da Solução e com o Acordo de Nível de Serviço (SLA).
- 1.11.6.7. O fornecimento de tronco SIP é um serviço com pagamento mensal para cada tronco contratado

2. REQUISITOS MÍNIMOS DA SOLUÇÃO

- 2.1. A Solução de comunicação corresponde ao conjunto integrado de soluções, ferramentas e funcionalidades que se façam necessárias para o atendimento das necessidades representadas na Figura 1 – Visão Geral da Solução de Comunicação Omnichannel.
- 2.2. Todos os requisitos da Solução de comunicação que não estejam expressamente identificados como “desejáveis” devem ser considerados “obrigatórios”. Os requisitos “obrigatórios” devem ser contemplados pela solução oferecida. Os requisitos “desejáveis” devem ser objeto de análise de viabilidade técnica e econômica pela Contratada e, quando viáveis, devem ser incluídos no planejamento (roadmap) da Contratada.
- 2.3. No caso da impossibilidade de atendimento de qualquer um dos requisitos obrigatórios, a Contratante analisará os fatos e poderá, segundo seu interesse, rescindir o contrato por inexecução parcial e aplicar sanções e penalidades cabíveis.
- 2.4. **Requisitos Funcionais**
- 2.4.1. A solução deve oferecer, no mínimo, conectividade com
- 2.4.2. com os seguintes canais de comunicação: Telefonia, WhatsApp, Instagram, Facebook Messenger, E-mail, SMS e WebChat.
- 2.4.3. É desejável que a solução ofereça conectividade com os seguintes canais de comunicação: YouTube, TikTok, Microsoft Teams, Reclame Aqui.

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

2.4.4. A solução deve oferecer ferramentas que propiciem autonomia da Contratante para criação e administração de URA, árvore de conversação do chatbot e automação de fluxos de atendimento sem custo adicional.

2.4.5. A solução deve oferecer funcionalidade de faturamento e extrato de utilização que permitam individualizar os serviços executados por área demandante.

2.4.6. O detalhamento dos requisitos funcionais descritos na tabela a seguir:

Nº	Tipo do Requisito	Grupo do requisito	Descrição	Obrigatoriedade
1	Canais	Opt in opt out	Todos os canais devem respeitar as opções de inclusão / exclusão (opt-in/opt-out) dos clientes por canal	Obrigatório
2	Campanhas	Análise e relatórios	Geração de dashboards e relatórios detalhados para acompanhar o desempenho das campanhas.	Obrigatório
3	E-mail	Análise e relatórios	Monitoramento de taxas de abertura, cliques e conversão.	Obrigatório
4	E-mail	Análise e relatórios	Testes A/B para otimizar o conteúdo e design dos e-mails.	Obrigatório
5	E-mail	Automação de Marketing	Permitir a configuração dos e-mails e automação do fluxo de trabalho para disparo de e-mails de boas-vindas, nutrição de leads, recuperação de carrinhos abandonados, entre outros.	Obrigatório
6	E-mail	Automação de Marketing	Permitir a criação de fluxos de e-mail automatizados com base em ações dos contatos.	Obrigatório
7	E-mail	Automação de Marketing	Permitir a segmentação dinâmica para personalização individualizada de e-mails.	Obrigatório
8	E-mail	Conversas por e-mail	Permitir que o atendente inicie e envie um e-mail ao cliente quanto estiver em uma sessão de chat ou ligação com o cliente;	Obrigatório
9	E-mail	Conversas por e-mail	(Desejável) Permitir que os anexos sejam removidos das respostas dos atendentes;	Desejável
10	E-mail	Conversas por e-mail	A solução deve permitir a realização de contatos e atendimentos por e-mail de forma integrada, realizando o registro e a gestão destes atendimentos e contatos.	Obrigatório
11	E-mail	Conversas por e-mail	A solução deve ser capaz de integrar os disparos de e-mail com a funcionalidade do CRM Dynamics 365.	Desejável
12	E-mail	Conversas por e-mail	A solução deve suportar os protocolos de e-mail POP3 e IMAP, e permitir envio de e-mail em formato HTML e texto;	Obrigatório
13	E-mail	Conversas por e-mail	Deve permitir a criação de regras de roteamento com base em informações constantes nos campos assunto, corpo do e-mail, data, hora, domínio de origem, e-mail de origem e destino, mensagens com e sem anexo;	Obrigatório
14	E-mail	Conversas por e-mail	Deve suportar envio de mensagens e anexos de até 30MB;	Obrigatório
15	E-mail	Conversas por e-mail	O envio de e-mails deve respeitar as boas práticas de segurança, especialmente o envio de e-mails com segurança SSL;	Obrigatório
16	E-mail	Conversas por e-mail	Permitir aos administradores e supervisores a criação de cabeçalhos e assinaturas de e-mail customizadas para cada fila de atendimento e atendente;	Obrigatório
17	E-mail	Criação e envio de e-mails	Agendamento de e-mails e envio automático com base em gatilhos.	Obrigatório
18	E-mail	Criação e envio de e-mails	Opções de segmentação avançada para direcionar campanhas para públicos específicos;	Obrigatório
19	E-mail	Criação e envio de e-mails	Permitir envio de e-mails diretamente da solução, sem depender da infraestrutura da CONTRATANTE. Caso haja necessidade de utilizar domínios de e-mail da CONTRATANTE, esta configuração deverá ser realizada através de configurações de segurança relacionadas ao disparo de e-mail (SPF/DNS/ DKIM).	Obrigatório
20	E-mail	Criação e envio de e-mails	Possibilitar cadastro para disparo de uma caixa / grupo de e-mail, não apenas de usuário atendente. Ex.: enviar e-mail em nome da caixa nomedogrupodeemail@sistemafiep.org.br	Obrigatório

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

21	E-mail	Criação e envio de e-mails	Respeitar as boas práticas de envio de e-mails e campanhas, evitando a inserção em listas de bloqueio (blacklist).	Obrigatório
22	E-mail	Editor de e-mail	Editor de e-mail intuitivo (arrastar e soltar) com modelos personalizáveis.	Obrigatório
23	E-mail	Listas de Contatos	Criação de campos personalizados para armazenar informações relevantes sobre os contatos.	Obrigatório
24	E-mail	Listas de Contatos	Importação e segmentação de listas de contatos de diversas fontes.	Obrigatório
25	E-mail	Listas de Contatos	Limpeza e validação de listas para garantir a qualidade dos dados.	Obrigatório
26	Geral	Atendimento Integrado	Acompanhamento das conversas de e-mail de forma integrada aos outros canais de atendimento, na mesma plataforma, sem uso de softwares apartados. Ex.: Atendimento de ligação recebida, transbordado para whatsapp e depois finalizando com envio de e-mail para o mesmo cliente.	Obrigatório
27	Geral	Envio de arquivos	(Desejável) Permitir o envio dos seguintes tipos de arquivos, respeitadas as limitações dos canais utilizados: CSV .DOC, .XLS, HTML, TXT, MP3 e formatos de áudio, MP4 e formatos de vídeo, GIF e formatos de imagem.	Desejável
28	Geral	Envio de arquivos	Deverá permitir o envio de no mínimo os seguintes tipos de arquivos, respeitadas as limitações dos canais utilizados: PDF, JPG e PNG.	Obrigatório
29	Integrações	Configuração	A Solução deve fornecer funcionalidade ou ferramenta administrativa que possibilite a configuração da aplicação para integração com outras soluções legadas da Contratante, utilizando tecnologias padrão de mercado para este fim (APIs, WebServices, Webhooks).	Obrigatório
30	Integrações	Documentação	Fornecer documentação ampla e atualizada sobre os métodos e integrações disponíveis nativamente.	Obrigatório
31	Integrações	Importação de listas	A importação via integração deve respeitar os requisitos gerais e de segurança e as boas práticas de integrações e segurança de mercado.	Obrigatório
32	Integrações	Importação via Integração	A importação via integração deve permitir o envio de campos variáveis, da mesma forma que a importação manual, com a escolha destes campos pela contratada. Por exemplo, uma lista para importação poderá conter os seguintes campos: Nome, Data, E-mail, Telefone, *Unidade, *Modalidade, *Curso, *Canal de Origem	Obrigatório
33	Integrações	Importação via Integração	A solução deve oferecer mecanismo de integração que permita o envio ou a importação de listas de contatos via integração de forma automática.	Obrigatório
34	Automação	Fluxos de trabalho	A solução deve permitir configuração e criação de fluxos de trabalho na própria solução.	Obrigatório
35	Integrações	Documentação	A solução deve oferecer mecanismo de integração padrão com a documentação divulgada na internet, contendo: forma de acesso, métodos e funcionalidades disponíveis, e chamadas de exemplo. Com estrutura swaggwer ou similar.	Obrigatório
36	Portal da Solução	Acesso - Permissionamento	Permitir que o usuário acesse somente as funcionalidades disponíveis em seu perfil.	Obrigatório
37	Portal da Solução	Cadastro de usuários	Permitir que o usuário atualize seu cadastro, conforme parametrização de campos atualizáveis. ex.: nome, e-mail, desde que esteja preestabelecido a aprovação dessa alteração.	Desejável
38	Portal da Solução	Cadastro de usuários	Possibilitar o cadastro (inclusão, alteração, consulta e exclusão) de grupos de usuários e de usuários em grupos de forma massiva.	Obrigatório
39	Portal da Solução	Geral - documentação e treinamento	Fornecer todas as instruções, manuais e documentações necessários para administração e operação da solução com autonomia, como por exemplo: parametrização, operação, plano de recuperação de desastres e a documentação das parametrizações efetuadas.	Obrigatório
40	Portal da Solução	Importação Manual	A Contratada deve fornecer manual ou documentação na própria solução que detalhe tanto o leiaute dos arquivos para importação manual e treinamento online ou presencial para utilização dessa funcionalidade.	Obrigatório

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

41	Portal da Solução	Importação Manual	Os contatos importados por ferramenta de importação devem ser disponibilizados para os diferentes canais, tais como: discagem, envio de e-mails, envio de SMS e envio de comunicação de WhatsApp.	Obrigatório
42	Portal da Solução	Importação Manual	A ferramenta deve permitir importação de listas de forma massiva, com campos variáveis com opção de escolha desses campos pela contrata. Por exemplo, uma lista para importação poderá conter os seguintes campos: Nome, Data, E-mail, Telefone, *Unidade, *Modalidade, *Curso, *Canal de Origem	Obrigatório
43	Portal da Solução	Importação Manual	A importação deve considerar, no mínimo, as seguintes informações: Para todas as listas: Telefone de contato, nome do contato, data, outros.	Obrigatório
44	Portal da Solução	Importação Manual	A importação manual deve aceitar arquivos de diversos formatos, tais como: XLS, CSV e TXT.	Obrigatório
45	Portal da Solução	Importação Manual	A solução deve permitir importar listas com campos variados e os campos devem ser editáveis.	Desejável
46	Portal da Solução	Interface - Visão integrada	A interface da solução para trabalho deve permitir atender diversos canais simultaneamente, independente de receptivos ou ativos, podendo tratar chamadas Rede Pública de Telefonia (PSTN), Web Chat, WhatsApp, e-mail, SMS e redes sociais (Instagram, Facebook).	Obrigatório
47	Portal da Solução	Interface - Visão integrada	A interface da solução para trabalho do atendente, supervisor, backoffice e monitor deverão ser unificadas, agregando todas as funcionalidades solicitadas em uma única interface para cada tipo de usuário, facilitando a operação; Exemplos de funcionalidades que devem constar na interface unificada: Ligação, atendimentos Chat, inserção e controle de Pausa, monitoramento, criação de filas, geração de campanhas de voz e chat, gestão dos atendentes, criação de usuários.	Obrigatório
48	Portal da Solução	Interface - Visão integrada	Fornecer aos atendentes, supervisores, backoffice e monitor visibilidade total em qualquer interação anterior (histórico das interações) dos clientes, sem restrição de tempo;	Obrigatório
49	Portal da Solução	Interface - Visão integrada	Permitir atendimento multi-empresa (Sesi, Senai, Iel, FIEP)	Obrigatório
50	Portal da Solução	Interface - Visão integrada Permissionamento	Permitir que o administrador simule o acesso de um usuário para analisar o comportamento de alguma funcionalidade (impersonate)	Desejável
51	Portal da Solução	Monitoria	A ferramenta deve permitir gravação da tela do atendente durante monitoria, se selecionando para gravar tudo, deve gravar todas as interações após atendimento de chamada ou atendimento online (chat e whats.)	Desejável
52	Portal da Solução	Monitoria	Deve permitir a exibição de informações estatísticas de atendimento incluindo: informações de telefonia, webchat e whatsapp. , Exibir, no mínimo: nível de serviço, tempo de espera estimado e tempo médio de atendimento na interface de atendimento	Obrigatório
53	Portal da Solução	Monitoria	Monitorar ações específicas dos usuários no sistema (LOG), visando identificar desvios para fins de auditoria	Obrigatório
54	Portal da Solução	Perfil do Atendente	A solução deve permitir que o atendente realize e registre os atendimentos em todos os canais (telefone, e-mail, WhatsApp, SMS, chatbot, redes sociais...).	Obrigatório
55	Portal da Solução	Perfil do Atendente	Permitir que o atendente registre início, final e motivo de pausas, utilizando os motivos cadastrados pelos supervisores.	Obrigatório
56	Portal da Solução	Perfil do Atendente	Permitir o registro da classificação e tabulação de cada contato, como: (sucesso, sem sucesso, recado, outros).	Obrigatório
57	Portal da Solução	Perfil do Atendente	A solução deve permitir que o atendente realize mais de um atendimento simultâneo, como WhatsApp e telefonia juntos.	Obrigatório
58	Portal da Solução	Perfil do Supervisor	A solução deve permitir ao supervisor criar filas de atendimento e cadastrar agentes em filas de atendimento.	Obrigatório

MASTER

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

59	Portal da Solução	Perfil do Supervisor	A solução deve permitir ao supervisor deslogar agentes, pausar, conceder acessos isoladamente para cada usuário. Cadastrar agentes em filas de atendimento.	Obrigatório
60	Portal da Solução	Perfil do Supervisor	A solução deve permitir que o supervisor realize a gestão do cadastro de atendentes, permitindo que o supervisor inclua, altere, ative e inative cadastros de atendentes.	Obrigatório
61	Portal da Solução	Perfil do Supervisor	A solução deve permitir que o supervisor realize a importação e distribuição de listas de contatos manualmente.	Obrigatório
62	Portal da Solução	Permissionamento	Possibilitar o gerenciamento de perfis na solução: criação (novos), alteração, consulta e inativação.	Obrigatório
63	Portal da Solução	Permissionamento	Prever no mínimo os seguintes perfis padrão: Agente de atendimento Supervisor Monitor Backoffice Administrador. *Porém é obrigatório ter no mínimo dois perfis, atendente e supervisor	Desejável
64	Portal da Solução	Pesquisa de Satisfação	Permitir configuração de pesquisa de satisfação e obrigatoriedade ou não de direcionamento para pesquisa após a conclusão do atendimento em todas as filas e canais de atendimento.	Obrigatório
65	Redes Sociais	Atendimentos	A solução deve permitir atendimentos de solicitações originadas em redes sociais (Ex: Facebook, Instagram, linkedin, twitter/X, reclame aqui...)	Obrigatório
66	Redes Sociais	Conversas	Todas as interações entre as redes sociais devem ser atendidas na plataforma em tela pelo cliente e armazenadas.	Obrigatório
67	Redes Sociais	Mensagens Padronizadas	Deve ser possível o cadastro de mensagens padrão para retorno em redes sociais com base nas parametrizações definidas pela contratante.	Obrigatório
68	Relatórios e Painéis	E-mail	A solução deve disponibilizar relatórios sobre o disparo de e-mails, com registro de campanhas, e-mails enviados, e-mails recebidos, entregues, não recebidos.	Obrigatório
69	Relatórios e Painéis	Gestão da equipe	Fornecer painéis de acompanhamento do desempenho das equipes para os supervisores e coordenadores	Obrigatório
70	Relatórios e Painéis	Gestão da equipe	Permitir a exibição de informações estatísticas de atendimentos nos diversos canais (telefonia, WhatsApp, SMS, e-mail e WebChat, redes sociais)	Obrigatório
71	Relatórios e Painéis	Perfil do Supervisor	Permitir que o Supervisor assuma as mesmas funções do atendente, visualizando as mesmas informações em tela de um contato que um atendente, e com as funcionalidades do atendente, como: fazer ligações, enviar comunicações WhatsApp, etc.	Desejável
72	Relatórios e Painéis	Redes Sociais	A solução deve disponibilizar relatórios sobre todas as interações ocorridas nas redes sociais.	Obrigatório
73	Relatórios e Painéis	Relatórios	A solução deve oferecer facilidades para gerenciamento e monitoramento das atividades dos times de atendimento, incluindo: Relatórios de produtividade por período, equipe, e por atendente Relatórios de ligações (recebidas, efetuadas, perdidas, abandonadas) Relatórios com tempo médio de atendimento, tempo total de conversação, entre outros. Tabulações, Recusas, Sucessos. Deve ser possível identificar o total de atendimento com sucesso de forma clara.	Obrigatório
74	Relatórios e Painéis	Relatórios	Os relatórios devem ser segregados por centro de custo / origem da demandas (área responsável da Contratante).	Obrigatório
75	Relatórios e Painéis	Relatórios	Oferecer, além do relatório geral, relatórios diferenciados por canal de atendimento.	Obrigatório
76	Relatórios e Painéis	Relatórios	A solução deve permitir identificar o canal e horário preferido pelo cliente para contato.	Desejável

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

77	Relatórios e Painéis	Relatórios	Fornecer relatório unificado de atividades, contendo: a tabulação dos atendimentos (ligações, conversas, e-mails, sms, comunicações WhatsApp, redes sociais), podendo segregar por atendimentos com sucesso e sem sucesso e atendente.	Obrigatório
78	Relatórios e Painéis	SMS	A solução deve disponibilizar relatórios sobre o disparo dos SMS, minimamente com: mensagens enviadas mensagens recebidas, não enviadas, falha.	Obrigatório
79	Relatórios e Painéis	Telefonia	A Contratada deverá fornecer informações, relatórios e arquivos com detalhamento das ligações, de forma unificada e de fácil acesso aos dados.	Obrigatório
80	Relatórios e Painéis	WebChat	A solução deve permitir o rastreamento de todas as interações realizadas em Web Chats.	Obrigatório
81	Relatórios e Painéis	WhatsApp	Acesso painel da Meta para acompanhamento das comunicações de WhatsApp ou alguma forma de visibilidade às mesmas informações constantes no painel.	Obrigatório
82	Relatórios e Painéis	WhatsApp	Controle de todas as comunicações enviadas via WhatsApp, ativas, receptivas, com ou sem campanha, com registro do atendimento e tabulação de forma integrada.	Obrigatório
83	Relatórios e Painéis	WhatsApp	Ter o controle das comunicações de Whatsapp enviadas e que tiveram sucesso na chegada através de relatorios para controle da produção e orçamento a ser pago no final do mes.	Obrigatório
84	Robôs Conversacionais	Árvore de conversação	Ferramenta que permita a configuração de árvore de conversação pela Contratante com autonomia, para uso nos canais cabíveis, como: WhatsApp, WebChat e URA.	Obrigatório
85	Robôs Conversacionais	Árvore de conversação	Permitir a configuração de respostas automáticas pelo Administrador da Contratante com autonomia. Para uso nos canais cabíveis, como: WhatsApp, WebChat e URA.	Obrigatório
86	Robôs Conversacionais	Árvore de conversação	Permitir a configuração de respostas automáticas pelos Supervisores da Contratante com autonomia dentro do seu escopo de permissionamento nos canais cabíveis.	Obrigatório
87	Robôs Conversacionais	Conversas	Permitir a utilização de ferramentas para tornar a conversa mais natural nos canais cabíveis, a serem configuradas com autonomia pela Contratante.	Obrigatório
88	Robôs Conversacionais	Conversas	Permitir a criação e gestão de fluxos de conversa pela Contratante com autonomia.	Obrigatório
89	Robôs Conversacionais	Configurações WhatsApp, webchat	Permitir o envio de arquivos em vídeo e imagens sem necessidade de enviar arquivo. com uma capacidade maior que a ferramenta atual.	Obrigatório
90	Robôs Conversacionais	Envio de arquivos	Permitir o envio de arquivos de texto e imagens nos canais cabíveis, contemplando os arquivos: PDF, JPG, PNG	Obrigatório
91	Robôs Conversacionais	Envio de arquivos	Permitir o envio de arquivos de vídeo e áudio nos canais cabíveis, contemplando os arquivos: MP4, MP3	Desejável
92	Robôs Conversacionais	Configurações	Deverá manter log de todas as alterações efetuadas nos BOT.	Desejável
93	SMS	Agendamento de SMS	Agendamento de envio de SMS, individual ou em lote, conforme parametrização.	Desejável
94	SMS	Disparo de SMS	A solução deve permitir a realização de contatos por meio de mensagens simples de texto (SMS) de forma individual e em lote integrado à solução Omnichannel.	Obrigatório
95	SMS	Disparo de SMS	A solução deve possibilitar o envio de SMS em lote para lista específica.	Obrigatório
96	SMS	Disparo de SMS	Permitir a criações de padrões de mensagens de SMS para envio por campanha pela contratante com autonomia e sem custo adicional	Obrigatório
97	SMS	Gestão de SMS	A solução deve permitir a segmentação da lista para envio de mensagens, possibilitando a parametrização a partir de informações como: faixa de valor, idade da dívida, tipo de cliente, proximidade do vencimento de contrato, etc.	Obrigatório
98	SMS	Gestão de SMS	A solução deve permitir configuração para disparo de mensagens SMS com campos parametrizados pela contratada.	Desejável

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

99	SMS	Gestão de SMS	Permitir configuração e utilização de ferramenta de gestão de disparos de SMS integrada, para controle e gestão desses envios.	Desejável
100	SMS	Importação de lista SMS	A solução deve permitir a importação de listas para disparo de SMS, com parametrização de campos customizados.	Desejável
101	Telefonia	Call -back	Permitir que o cliente opte por deixar o telefone para retornarmos (call Back) em caso de todas as posições estarem ocupadas, ou haver alguma falha como queda de ligação durante atendimento.	Obrigatório
102	Telefonia	Call -back	Oferecer ferramenta de simples configuração permitindo que configuração da ativação do call back de forma autônoma pela Contratante.	Obrigatório
103	Telefonia	Call -back	A ferramenta de configuração de call back deve permitir a configuração de fraseologia para informe ao cliente de forma autônoma pela Contratante.	Obrigatório
104	Telefonia	Call -back	Tratativa de call-back, identificar os clientes que tentaram entrar em contato e abandonaram a ligação, possibilitando retornar à ligação para este cliente ou envio de comunicação de WhatsApp para o mesmo.	Obrigatório
105	Telefonia	Classificação do contato	Possibilitar o registro da classificação do contato (sucesso, sem sucesso, recado, outros) e possibilitar a geração de relatório com estas informações abertas por período, total da equipe, e por atendente e tipo de tabulação do atendimento.	Obrigatório
106	Telefonia	Discagem	A solução deve permitir a utilização das listas de contatos/carteiras distribuídas para discagem automática a partir de clique do atendente.	Obrigatório
107	Telefonia	Discagem	A solução deve permitir a utilização das listas de contatos/carteiras distribuídas para discagem preditiva - discagem automática.	Obrigatório
108	Telefonia	Discagem	A ferramenta deve permitir escolher a forma e quantidade de discagens simultaneas com base no tamanho da equipe disponível para atendimento e configuração a ser realizada de forma autônoma pela Contratante. Progressive - Efetua uma chamada para cada operador disponível. Overdialing - Efetua uma chamada para cada operador disponível, multiplicado pela agressividade da campanha. Predictive - Funciona como o discador "Overdialing", porém, considera os agentes que estão em atendimento, mas ultrapassaram o seu TMA (Tempo Médio de Atendimento) como disponíveis. Preview - Discador manual. O Discador seleciona os próximos contatos a serem discados conforme a estratégia de discagem, porém ao invés de discar para os contatos, envia para a janela do operador os controles para disparar a discagem manualmente.	Obrigatório
109	Telefonia	Distribuição de contatos	A ferramenta de distribuição deve permitir que o supervisor escolha quais atendentes deverão participar da distribuição de uma lista de contatos importada.	Obrigatório
110	Telefonia	Distribuição de contatos	A ferramenta deve permitir que o supervisor realize a distribuição de contatos para grupos de atendentes, filas de atendimento e grupo de especialidade dos atendentes, por exemplo: pós-graduação, atendimento de pessoa jurídica.	Obrigatório
111	Telefonia	Distribuição de contatos	A solução deve permitir que o supervisor realize a distribuição de listas de contatos, ex.: tirar contato de cliente atrelado a um atendente e inserir em outro atendente.	Obrigatório
112	Telefonia	Distribuição de contatos	Parametrização da distribuição automática ou manual da próxima ligação, após o término da ligação atual.	Obrigatório
113	Telefonia	Encerramento da chamada	Assim que o cliente desligar a chamada a mesma deve ser encerrada para o atendente e passar para etapa de tabulação. Não deve ser permitido operador escolher terminar a chamada se cliente desligar.	Obrigatório
114	Telefonia	Escuta	A solução deve possibilitar a escuta da conversa com o cliente durante o contato, no modo "espião", onde o atendente não sabe que está havendo uma escuta. E no modo que o supervisor entre na conversa entre cliente e atendente.	Obrigatório

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

115	Telefonia	Escuta	A solução deve possibilitar que a conversa com o cliente seja feita no modo "sussuro", onde o cliente não consegue ouvir quem entrou nas chamadas, mas o atendente consegue ouvir as orientações do supervisor.	Desejável
116	Telefonia	Geral	A distribuição deve ser parametrizável, permitindo distribuição para um atendente específico ou mais de um atendente.	Obrigatório
117	Telefonia	Geral	Possibilitar a identificação do cliente no ato da distribuição, com base nas informações do sistema ou da lista importada.	Obrigatório
118	Telefonia	Painel do Atendente	Disponibilizar na tela de atendimento telefônico informações coletadas durante a navegação da URA	Obrigatório
119	Telefonia	Gravação	Todas as gravações devem ser tratadas com sigilo e segurança, respeitando as boas práticas de segurança de mercado, os requisitos de segurança descritos neste edital, e a legislação vigente, em especial a LGPD;	Obrigatório
120	Telefonia	Gravação	A funcionalidade de gravação deve permitir baixar o arquivo de gravação e escutá-lo diretamente no computador, fazendo uso de formatos de gravação de som amplamente utilizados no mercado (como: mp3, wav, aac, entre outros) e que possa ser reproduzido por ferramentas padrão de mercado sem necessitar de tocador com tecnologia proprietária do fabricante da solução de comunicação.	Obrigatório
121	Telefonia	Gravação	A solução deve permitir a gravação total das chamadas telefônicas configuradas para gravação, tanto entradas quanto saídas.	Obrigatório
122	Telefonia	Gravação	Ao buscar as gravações, deve ser possível a identificação através das informações listadas abaixo, ou o cruzamento destas. 1. Data e hora em que a ligação foi efetuada 2. Número telefônico de destino 3. Número telefônico de origem 4. Identificação do atendente que efetuou ou recebeu a ligação 5. Tabulação do atendimento.	Obrigatório
123	Telefonia	Gravação	As gravações devem ser disponibilizadas por meio de uma funcionalidade ou portal integrado à solução.	Obrigatório
124	Telefonia	Gravação	Funcionalidade de que permita recuperação e escuta de gravações de ligações.	Obrigatório
125	Telefonia	Gravação	Funcionalidade que permita a ativação da gravação de uma ligação.	Obrigatório
126	Telefonia	Gravação	Funcionalidade que permita a cópia e arquivamento de longo prazo das gravações de forma que sejam facilmente localizadas e escutadas a partir do armazenamento de longo prazo.	Obrigatório
127	Telefonia	Gravação	Funcionalidade que permita definir configurar quais ligações devem ser ou não gravadas.	Obrigatório
128	Telefonia	Gravação	Iniciar a gravação a partir do início da conversação. Ligações não atendidas ou que não foram completadas não devem ser consideradas nas gravações.	Desejável
129	Telefonia	Perfil do Atendente - Pausas	A solução deve permitir que o atendente registre início, final e motivo de pausas.	Obrigatório
130	Telefonia	Perfil do Atendente - transferencia	A solução deve permitir integração com a solução de telefonia do Sistema Fiep, permitindo a transferência de chamadas recebidas na solução omnichannel para ramais internos e externos da instituição.	Obrigatório
131	Telefonia	Perfil do Atendente - transferencia	A solução deve permitir que o atendente realize o transbordo de um atendimento para o supervisor ou para outro atendente, mantendo o histórico de atendimento.	Obrigatório
132	Telefonia	Perfil do Supervisor - Pausas	O Supervisor deve conseguir criar pausas, com nomes, tempos e intervalos de acordo com a necessidade da área.	Obrigatório
133	Telefonia	Qualidade das Ligações	Prover taxas de largura de banda de, no mínimo, 64 kbps para as chamadas, sem utilizar técnicas de compressão ou compactação;	Obrigatório
134	Telefonia	Qualidade das Ligações	Contratada deverá garantir a qualidade das ligações fornecidas, independentemente do meio, sem linha cruzada, sem ruídos / chiado ou embaralhamento (picotes) e sem queda de ligações;	Obrigatório

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

135	Telefonia	Roteamento	Deve permitir a definição de regras de roteamento de transbordo com base no melhor serviço, com definição níveis de serviço de transbordo entre filas de especialidade, permitindo de forma preditiva definir qual entregará o melhor serviço, evitando os tempos de enfileiramento e subsequentes transbordos .	Obrigatório
136	Telefonia	Roteamento	Possuir mecanismo que evite que uma ligação seja eternamente transferida de uma fila para outra (looping).	Desejável
137	Telefonia	Roteamento	Permitir o roteamento entre canais de atendimento.	Obrigatório
138	Telefonia	Roteamento	Permitir a utilização de um mesmo número externo para receber chamadas para um grupo e rotear/distribuir as ligações recebidas entre os atendentes deste grupo.	Obrigatório
139	Telefonia	Roteamento	Permitir determinar qual número ficará visível para o cliente	Desejável
140	Telefonia	Roteamento	Permitir o roteamento de chamadas recebidas com base em indicadores do call center, tais como: Próximo ramal livre (obrigatório) Posição específica na fila (obrigatório) Número de atendentes disponíveis por especialidade (desejável) Número de chamadas em espera para uma determinada especialidade (desejável) Tempo de espera e tempo médio de espera para uma determinada especialidade (desejável)	Obrigatório
141	Telefonia	Softphone	(Desejável) Suportar o modo Desk Phone com o telefone IP	Desejável
142	Telefonia	Softphone	A solução deve disponibilizar um <i>softphone</i> : software capaz de realizar chamadas telefônicas sobre protocolo de internet (VoIP), utilizado diretamente a partir do computador.	Obrigatório
143	Telefonia	Softphone	A solução deve possuir ferramentas para realização de conversas telefônicas com telefones fixos e móveis, locais e longa distância DDR/DDD.	Obrigatório
144	Telefonia	Softphone	O <i>softphone</i> deve funcionar de forma integrada com o discador.	Obrigatório
145	Telefonia	Softphone	O <i>softphone</i> deve ser compatível com fone de ouvido USB.	Obrigatório
146	Telefonia	Softphone	O <i>softphone</i> deve oferecer recursos de controle comuns de telefonia, como: Atender, Mudo / Não mudo, Em espera/Retomar ligação, Desligar a ligação, transferência...	Obrigatório
147	Telefonia	Softphone	O <i>softphone</i> deve ser integrado à solução, sendo disponibilizado de forma integrada ao espaço de trabalho do supervisor e do atendente no próprio portal da Solução. Não será utilizado telefone físico nas mesas dos atendentes nem instalador a parte.	Obrigatório
148	Telefonia	Softphone	Possibilitar a realização de escuta (Oculta, dupla...), conferência e transferência de ligações (com consulta e sem consulta);	Obrigatório
149	Telefonia	Telefonia	A solução deve permitir que os troncos associados sejam ou não números distintos. Ex.: telefone principal fixo 0800, telefone secundário fixo padrão 3024-9856, telefone terceiro = celular: 41 9 98880000... e não restringir cenários iguais. ex.: numero 1 = fixo, numero 2 = fixo, numero 3 = fico 0800, numero 4 = celular.	Desejável
150	Telefonia	Telefonia	A solução deve possuir ferramenta que permita configurar a utilização de diversos troncos SIP de comunicação, permitindo que seja configurada a distribuição das áreas ou grupos da contratante que farão uso de qual tronco. Ex.: Três troncos: 1 tronco para comercial, 1 tronco para Cobrança, 1 tronco para Financeiro. Ex.: Dois troncos: 1 tronco para comercial, 1 tronco para Cobrança e Financeiro.	Obrigatório
151	Telefonia	Transbordo	A solução deve possibilitar que o supervisor receba o transbordo de um atendimento e dê continuidade ao atendimento.	Obrigatório

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

152	Telefonia	Transferência e Retorno	emitir a configuração de regras de retorno da chamada encaminhada a um atendente de modo que se não atendida após determinado número de toques a chamada possa retornar à fila de atendimento específica, permitindo que seja atribuído à esta chamada prioridade no atendimento;	Desejável
153	Telefonia	Ura	Autonomia de configuração da URA pelo supervisor da área cliente dentro do seu escopo de atuação e permissionamento.	Desejável
154	Telefonia	Ura	Autonomia de criação e configuração de URA pelo perfil administrador da Contratante, sem limite de URAs e sem custo adicional.	Obrigatório
155	Telefonia	Ura	Permitir configuração de opção de URA para selecionar o grupo de especialidade, região para discagem e tipo do telefone (fixo, movel, curta e longa distancia).	Obrigatório
156	Telefonia	Ura - Anúncios	Permitir que anúncios dinâmicos, tais como, tempo estimado de atendimento, todos os atendentes estão ocupados, etc., sejam intercalados com músicas de espera, acionados por gatilhos pré-configurados;	Desejável
157	Telefonia	Ura	Permitir autonomia para realização de alterações na configuração de menu de URA.	Obrigatório
158	Telefonia	Ura	Permitir opções números de roteamento para criação de ações pontuais ou grupos de atendimento. Por exemplo: Atendimento personalizado e humano aos clientes VIP, sem passar pela URA.	Obrigatório
159	Telefonia	Ura - Anúncios	Permitir a configuração de mensagem de espera com autonomia pela Contratante no caso de todas as posições estarem ocupadas, ou sem atendentes disponíveis no momento da ligação;	Obrigatório
160	Telefonia	Ura - Anúncios	Permitir a configuração de mensagem diferenciada fora dos dias e horários de atendimento, assim como para feriados.	Obrigatório
161	Telefonia	DDD da chamada	A solução deve possibilitar a configuração do número que está aparecendo para o cliente com base no DDD da região da chamada destino. ex.: ligação de Curitiba para Cascavel - para o cliente deve aparecer o DDD de Cascavel e não de Curitiba.	Obrigatório
162	Telefonia	Numero em tela para cliente	A solução deve possibilitar apresentar ao cliente na tela do celular qual o nome da instituição que esta fazendo a chamada - ex.: ligação da central de vendas aparece em tela - SENAI	Desejável
163	Geral	Armazenamento de histórico	A solução deve armazenar por 5 anos as interações realizadas em todos os canais.	Obrigatório
164	Robôs Conversacionais	Árvore de conversação	A solução deve permitir a utilização de árvore de conversação em todos os canais cabíveis. Por exemplo: WhatsApp, WebChat, URA.	Obrigatório
165	WebChat	Conversa em webchat - integração	A solução deve permitir o atendimento via janela de conversa (web chat) que possa ser inserida em ou chamada a partir de sites diversos, contemplando a realização e o registro de conversas de forma integrada à Solução Omnichannel.	Desejável
166	Robôs Conversacionais	Automação de Conversas	Permitir a utilização de respostas automatizadas utilizando robôs conversacionais nos canais cabíveis, como: WhatsApp, WebChat e URA.	Obrigatório
167	WebChat	Conversa em WebChat	A ferramenta deve permitir acionamento de robô conversacional via WebChat. As interações realizadas via web chat não devem gerar custo.	Obrigatório
168	WhatsApp	Conversa WhatsApp	A solução deve permitir a utilização de árvore de conversação em conversas pelo WhatsApp	Obrigatório
169	WhatsApp	Conversa WhatsApp	A solução deve permitir o atendimento via WhatsApp de maneira integrada à Solução Omnichannel, contemplando a realização e o registro de conversas.	Obrigatório
170	WhatsApp	Conversa WhatsApp	A solução deve permitir o rastreamento de todas as interações realizadas por WhatsApp.	Obrigatório
171	WhatsApp	Conversa WhatsApp	Permitir a utilização de respostas automatizadas utilizando robôs conversacionais com autonomia da Contratante para configuração e alteração.	Obrigatório

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

172	WhatsApp	Conversa WhatsApp	Possibilidade de cadastrar com autonomia os templates de WhatsApp de Marketing HSM e de realizar contato com a meta para aprovação dos mesmos. Como alternativa, pode ser definido um SLA para cadastro e validação com a meta.	Obrigatório
173	WhatsApp	Conversa WhatsApp	Possibilidade de cadastro de clientes massivo para disparo de campanha de acordo com as boas praticas da meta.	Obrigatório
174	WhatsApp	Conversa WhatsApp	Possibilidade de envio por campanha de Comunicação de Marketing HSM ativa, segregada por filas de atendimento	Obrigatório
175	Robôs Conversacionais	Automação de Conversas e Integração	Possibilidade de disparo de integração por fluxo/workflow customizado, consumindo API interna dos sistemas da instituição, disparando eventos nos sistemas legados, recebendo o resultado e exibindo ou entregando para o cliente. ex.: consulta de certificados de alunos no Sistema de Gestão Escolar.	Obrigatório
176	WhatsApp	Conversa WhatsApp	Possibilidade de recebimento das mensagens segregadas por fila e perfil de atendimento, área de atuação. Ex.: comercial e cobrança não recebem mensagens trocadas de seus clientes.	Obrigatório
177	WhatsApp	Conversa WhatsApp	Possibilitar configuração pelo cliente de anúncios de horário de expediente, horários de atendimentos, avisos quando não ha agentes logados	Obrigatório
178	WhatsApp	Conversa WhatsApp	Possibilitar configuração pela Contratante de envio de de pesquisa de satisfação.	Obrigatório
179	WhatsApp	Conversa WhatsApp	Possibilitar configuração pela Contratante de envio de informação para contato em fila de atendimento do de posição na fila.	Obrigatório
180	WhatsApp	Conversa WhatsApp	Possibilitar configuração pela Contratante de envio de informação para contato em fila de atendimento do de tempo de espera estimado na fila.	Obrigatório
181	WhatsApp	Conversa WhatsApp	A solução não deve possuir mecanismos que evitem envio repetido de mensagens, ou mensagens enviadas em looping.	Obrigatório
182	Relatórios e Painéis	Extratos de Utilização	Os extratos de utilização detalham o consumo da plataforma por cada área, incluindo informações como número de licenças utilizadas, minutos de chamadas realizadas, mensagens enviadas, etc.	Obrigatório
183	Canais	Aceite e Recusa de Contatos	A solução deve oferecer controle de aceite ou recusa de recebimento de comunicações pelo cliente (opt in e opt out), em conformidade com a LGPD e boas práticas.	Obrigatório
184	Portal da Solução	Navegadores	A Solução deve ser totalmente compatível com, no mínimo, as versões correntes dos navegadores desktop: Firefox, Chrome, Edge e Safari. A compatibilidade com respectivas versões superiores dos navegadores deverá ser mantida durante o decorrer do contrato.	Obrigatório

2.5. Requisitos de Segurança e Infraestrutura

- 2.5.1. Deverão ser observados os regulamentos, normas e instruções de segurança da informação e comunicações adotadas pela CONTRATANTE.
- 2.5.2. Prover a criptografia de arquivos em repouso utilizando chave simétrica usando, no mínimo, algoritmo AES com 128 bits ou 3DES com 168 bits;
- 2.5.3. Possuir nas instâncias da plataforma proteção anti-malware para proteger a solução.
- 2.5.4. Possuir mecanismos contra upload ou download de conteúdo malicioso. Os anexos de arquivos devem ser verificados por servidores dedicados em cada data center regional para proteção.
- 2.5.5. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma divulgar, reproduzir ou utilizar.
- 2.5.6. A CONTRATANTE preza por políticas de boas práticas em segurança da informação com a utilização de norma formalizada, orientações e planos da organização voltados à gestão de segurança da

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

informação. A documentação referente a Política da Segurança da Informação visa garantir as boas condições de segurança no trato com os dados e informações repassadas aos profissionais de empresas terceirizadas. As práticas desejadas pela CONTRATANTE a serem seguidas pela CONTRATADA, devem contemplar, pelo menos, os seguintes quesitos:

- 2.5.6.1. Política de Controle de Acesso com regras para obtenção de acesso às informações, registros com informações sobre concessões e revogações de acesso, gerenciamento de senhas;
- 2.5.6.2. Políticas de Compromisso da Empresa e Empregados com regras, termos e acordos que permitam inferir aos mesmos o atendimento as normas de segurança vigentes no órgão, com a responsabilidade desses pela segurança da informação, sanções em caso de violação das políticas e procedimentos de segurança organizacional, a obrigatoriedade de sigilo sobre o conteúdo de documentação e bases de dados; definição dos responsáveis pela guarda dos compromissos assinados, além do tempo mínimo de armazenamento desses documentos;
- 2.5.6.3. Plano permanente de conscientização dos seus empregados sobre segurança da informação, prevendo, no mínimo, boas práticas na seleção e uso de senhas, a sua não divulgação e o seu uso pessoal e intransferível; definição de mecanismos para que as políticas e normas se tornem conhecidas, acessíveis e observadas por todos os empregados;
- 2.5.6.4. Definição de responsabilidades dos gestores de acesso, bem como a obrigação deles fazerem uma revisão periódica, com intervalos de tempo previamente definidos, dos direitos de acesso dos usuários.
- 2.5.6.5. O acesso físico e lógico ao ambiente controlado da CONTRATANTE somente será disponibilizado aos funcionários da CONTRATADA mediante o cumprimento das condições de segurança estabelecidas ao longo deste documento.
- 2.5.6.6. Os dados que trafegarem pelo canal de comunicação dedicado deverão ser criptografados de algoritmo de uso aprovado pelo NIST (National Institute of Standard Technology).
- 2.5.7. A CONTRATADA deverá possuir em suas instalações padrões mínimos necessários de segurança objetivando garantir seu ambiente contra-ataques externos e tentativas de invasão. A CONTRATANTE, durante a execução contratual, poderão realizar auditorias periódicas no ambiente da CONTRATADA de forma a conhecer e avaliar as ferramentas utilizadas, bem como analisar o resultado dos testes de intrusão e de vulnerabilidade. Caso A CONTRATANTE julgue necessário, a CONTRATADA deverá realizar a adequação do seu ambiente de acordo com apontamentos realizados pela CONTRATANTE a fim de estar aderente as políticas de segurança da CONTRATANTE.
- 2.5.8. A CONTRATADA deverá utilizar autenticação de dois fatores, provido pela CONTRATANTE, ao realizar qualquer acesso ao ambiente da CONTRATANTE, sendo a CONTRATADA responsável pela disponibilização dos ativos necessário e que estejam aderentes as tecnologias disponibilizadas pela CONTRATANTE.
- 2.5.9. A CONTRATADA fica obrigada obedecer a políticas e normas de Segurança de Informação adotadas pela CONTRATANTE.
- 2.5.10. Todos os equipamentos de rede necessários à prestação dos serviços, a serem instalados nas dependências da CONTRATADA, deverão ser providos pela CONTRATADA.
- 2.5.11. Deverá ser aplicado o uso de filtros nos roteadores de borda.

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- 2.5.12. Deverá ser empregada solução de firewall em todas as regiões de fronteira das redes de comunicação TCP/IP relacionadas às aplicações onde sejam implementados pontos de conexão externa da CONTRATADA (Internet e Extranet); nestes pontos são executadas interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados. Para a solução deverá ainda estar contemplado o seguinte:
- 2.5.12.1. Evidência de disponibilidade dos firewalls de 99,99% (noventa e nove inteiros e noventa e nove centésimos por cento) mensurados e demonstrados mensalmente, ou sempre que solicitado pela contratante.
- 2.5.12.2. Distribuição de carga, em casos de falha de um dos componentes da solução de firewall, de forma a estabilizar no máximo de 80% (oitenta por cento) da carga máxima possível entre os componentes remanescentes.
- 2.5.12.3. Disponibilização de equipamento dedicado de firewall para provimento de controle de acesso aos serviços fornecidos pela CONTRATADA através dos servidores.
- 2.5.12.4. Princípio restritivo, em que todo o tráfego é bloqueado, à exceção daquele expressamente configurado como permitido.
- 2.5.12.5. Manutenção da documentação formal de todas as configurações relacionadas aos recursos e regras das soluções de firewall.
- 2.5.12.6. Geração de logs administrativos do próprio produto e do tráfego por ele inspecionado.
- 2.5.12.7. Soluções de IPS – Sistema de Prevenção de Intrusão em todas as regiões de fronteira das redes de comunicação TCP/IP relacionadas às aplicações onde sejam implementados pontos de conexão externa da CONTRATADA. Nestes pontos são executadas interfaces de comunicação, transmissão e transferência de dados. Para a solução deverá ainda estar contemplado o seguinte:
- 2.5.12.7.1. Devem possuir funcionalidades que permitam a criação automática de regras de defesa, quando sob ataque, no dispositivo responsável pela autorização de tráfego, incluindo ataques de ameaças avançadas e dia zero.
- 2.5.12.7.2. Devem prover integração automática com a solução de firewall, em níveis de bloqueio, proteção, alertas e geração de log.
- 2.5.12.7.3. Devem evidenciar a disponibilidade de funcionamento à taxa de 99,99% (noventa e nove inteiros e noventa e nove centésimos por cento) mensurada mensalmente, ou sempre que solicitado pela contratante.
- 2.5.12.7.4. Os recursos de antivírus para proteção dos equipamentos e dos dados acessados, no mínimo, deverão estar habilitados para:
- 2.5.12.7.4.1. Detectar e remover vírus, cavalos de troia, worms e ameaças correlatas, incluindo ameaças persistentes e avançadas (APT), para a solução a ser utilizada no ambiente da Contratada.
- 2.5.12.7.4.2. Fornecer proteção contra vírus em tempo real para correio eletrônico SMTP e tráfego FTP e HTTP e HTTPS.
- 2.5.12.8. A CONTRATADA deve utilizar em sua rede local a configuração de VLAN, isolando a célula de trabalho exclusiva para o desenvolvimento dos serviços da CONTRATANTE das demais equipes de desenvolvimento da CONTRATANTE.
- 2.5.12.9. A CONTRATADA deve apresentar, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, evidências

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

de que o ambiente de realização dos serviços contratados possui o grau de segurança necessário para garantir o sigilo das informações a ela confiadas, bem como deverá ser elaborado pela CONTRATADA Plano de Continuidade dos Serviços por ela prestados, de forma que indique como tratará as situações de indisponibilidade de seus recursos.

- 2.5.12.10. Estar aderente e seguir ao termo de confidencialidade das informações entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA;
- 2.5.12.11. As soluções desenvolvidas ou implementadas quando requererem comunicação WEB devem possuir suporte ao protocolo HTTPS e utilização de certificados SSL em todas as suas comunicações.
- 2.5.12.12. As soluções desenvolvidas ou implementadas devem permitir a criação e manutenção de perfis com diferentes permissões e níveis de acesso;
- 2.5.12.13. Senhas e demais informações classificadas como confidenciais e sensíveis devem ser armazenadas de forma criptografada nos Bancos de Dados;
- 2.5.12.14. As integrações construídas com acesso remoto (por exemplo: APIs, webservices, webhooks) devem contemplar a utilização de protocolo seguro SSL/TLS, com necessidade de autenticação e com restrição de origem das requisições;
- 2.5.12.15. A documentação do Serviço de Integração para desenvolvedores deve estar publicada na internet.
- 2.5.12.16. A autenticação e autorização (login) para o acesso administrativo e de usuários da aplicação deve se dar através da tecnologia Single Sign-On (SSO) integrada ao Microsoft Entra ID da CONTRATANTE utilizando-se de um dos seguintes protocolos em ordem de preferência: SAML 2.0 ou OpenID Connect;
- 2.5.12.17. Para o acesso público (externo), é recomendável que a integração seja via OpenID Connect ou Oauth2 com redes sociais como Google/Facebook/Linkedin/Microsoft;
- 2.5.12.18. As soluções desenvolvidas ou implementadas devem estar em conformidade com a legislação e boas práticas de segurança durante a vigência da contratação, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e legislações aplicáveis ao contato com clientes pela cobrança.
- 2.5.12.19. As soluções devem permitir a utilização de ferramentas de backup e de recuperação de desastres que permitam retornar ao estado operacional, recuperando configurações e parametrizações, considerando a sugestão:
 - 2.5.12.19.1. Backup completo (full), diário, com retenção de 7 dias;
 - 2.5.12.19.2. Backup completo (full), mensal, com retenção de 12 meses;
 - 2.5.12.19.3. Backup completo (full), anual, com retenção de 5 anos;
- 2.5.12.20. A solução não deve permitir que páginas WEB permaneçam em cache após o encerramento da aplicação;
- 2.5.12.21. A solução deve embaralhar os dados sensíveis em memória afim de não possibilitar a captura de informações através do acesso direto na memória;
- 2.5.12.22. Aplicação periódica de patches para correção de vulnerabilidades e bugs encontrados no sistema operacional e na aplicação;
- 2.5.12.23. A empresa CONTRATADA deverá disponibilizar sem custos a atualização de versão de todos os sistemas e seus componentes por ela disponibilizados na solução.

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- 2.5.12.24. A empresa CONTRATADA deverá disponibilizar e implementar sem custos atualizações e patches de segurança de acordo com agenda de lançamentos e disponibilização do fabricante. A aplicação dessas melhorias não deve ultrapassar 90 dias após o anúncio de disponibilidade por parte do fabricante.
- 2.5.12.25. Em se tratando da disponibilização de software como serviço (SaaS), a CONTRATADA é responsável pela escolha, disponibilização e utilização em sua infraestrutura de todos os meios que considerar necessários e suficientes para garantir o perfeito atendimento do objeto deste documento, como por exemplo: equipamentos sobressalentes, nobreaks, links de comunicação redundantes, Elastic Load Balance, criptografia de dados, antivírus, Security Information and Event Management (SIEM), Firewall de borda, Web Application Firewall (WAF), Database Firewall, Proteção contra SQL Injection, Input Filtering (Filtro de entrada de formulários); Proteção de Force Brute (Captcha / outros); Solução de Anti DDoS/DoS, serviço de varredura e Pentest para identificação de vulnerabilidades, monitoramento permanente contra ataques cibernéticos e tentativas de invasão e roubo de informações, ambientes segmentados para bancos de dados e aplicações e embaralhamento de informações no banco de dados.
- 2.5.12.26. O(s) provedor(es) de nuvem a(s) qual(is) a solução fará(ão) uso deve(m) possuir as certificações válidas SOC2 TYPE2, ISO27001:2013 e ISO22301:2019;
- 2.5.12.27. Os componentes em nuvem que atenderão a aplicação SaaS devem ser redundantes, escaláveis e atender a uma disponibilidade de 99,9%;
- 2.5.12.28. Em uma eventual necessidade de troca de provedor de nuvem, a CONTRATADA deve informar a CONTRATANTE com no mínimo 60 dias de antecedência, qual será o provedor de nuvem de destino e qual será o plano de migração. O provedor de nuvem de destino deve atender aos requisitos do requisito de segurança 31.
- 2.5.12.29. A eventual escolha de meios inadequados ou insuficientes não isenta a Contratada de sua responsabilidade pelo não atendimento a requisitos ou descumprimento dos níveis de serviços exigidos.
- 2.5.12.30. A CONTRATANTE reserva-se o direito de realizar avaliações de risco de segurança naquilo que seja desenvolvido ou implementado, quer seja através de sua equipe de segurança da informação ou através de empresa por ela contratada. Estas avaliações serão agendadas com antecedência pela CONTRATANTE e poderão ser acompanhadas pela área de segurança da CONTRATADA. Informações pertinentes aos sistemas e ambiente computacional poderão ser solicitadas a CONTRATADA e problemas apontados pela auditoria de segurança deverão ser corrigidos sem nenhum tipo de ônus e custo para a CONTRATANTE, conforme Acordo de Nível de Serviços (SLA), com níveis de severidade definidos conforme classificação do NIST e/ou MITRE

3. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS

- 3.1. Todos os profissionais da Contratada que forem designados para prestar serviços à Contratante deverão apresentar comprovação de vínculo empregatício com a proponente, seja pelo contrato de trabalho (CLT), ou pelo contrato de prestação de serviços ou pelo contrato social no caso de sócio (cópia autenticada ou cópia simples acompanhada do original).
- 3.2. Os recursos de hardware e software, necessários à execução das atividades, serão de inteira

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

responsabilidade da Contratada.

- 3.3.** Cabe à Contratada assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas seus especialistas e funcionários, no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências da Contratante.
- 3.4.** Os recursos alocados pela Contratada para prestação de serviços serão avaliados a qualquer momento pela Contratante. A Contratante reserva-se do direito de pedir a substituição dos recursos caso julgue necessário.
- 3.5.** Quando da contratação, a proponente vencedora deverá indicar um representante, o qual deverá ter conhecimento do objeto deste edital, e de gestão de projetos. A este representante ou preposto caberão as seguintes atividades:
 - 3.5.1. Elaborar junto ao Contratante o plano de entrega dos serviços solicitados;
 - 3.5.2. Elaboração de orçamentos de acordo com os termos do edital;
 - 3.5.3. Acompanhar, junto com o Contratante, o desenvolvimento dos serviços solicitados, zelando pela entrega dentro dos prazos e com qualidade exigidos;
 - 3.5.4. Receber todas as demandas de desenvolvimento, correção e adaptações decorrentes dos projetos solicitados, até a sua finalização formal;
 - 3.5.5. Acompanhar os pagamentos decorrentes dos serviços prestados;
 - 3.5.6. Envio de toda documentação solicitada pela contratante dentro do acordo de nível de serviço ANS pré-estabelecido nesse.
- 3.6.** Após a assinatura do contrato, a Contratante convocará a reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais, a ser realizada no prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, contados da data de assinatura do contrato. A reunião deverá contar com a participação, no mínimo: do(s) gestor(es) ou indicado por esse do contrato da Contratante, do representante legal da Contratada, do preposto da Contratada e do gerente de contrato da Contratada, caso estes papéis não sejam acumulados pelo preposto.
- 3.7.** A pauta da reunião inicial do contrato deverá contemplar, no mínimo, os seguintes pontos:
 - 3.7.1. Apresentação dos participantes;
 - 3.7.2. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato;
 - 3.7.3. Indicação da equipe que participará do projeto de implantação.
 - 3.7.4. Sugestões de modificação no Cronograma de Implantação.
 - 3.7.5. Após o início da prestação de serviços deverá ser realizado reunião de acompanhamento semanal a distância, podendo a forma e a periodicidade da reunião serem revistas a critério da Contratante.
- 3.8.** Atividades específicas que exigirem interação presencial com as áreas demandantes dos Contratantes, deverão ocorrer nas dependências da Contratante, de segunda a sexta-feira, em horário comercial, sendo considerada a cidade de Curitiba como base da Contratante. O valor das despesas de deslocamento, hospedagem e alimentação serão de total responsabilidade da Contratada caso a prestação de serviços ocorra na cidade de Curitiba e região metropolitana. As despesas com viagem decorrentes da prestação dos serviços em outras localidades serão reembolsadas de acordo com a norma interna vigente.
- 3.9.** No caso de projetos e demandas solicitados pela Contratante que necessitem ser executados simultaneamente, cabe à Contratada designar profissionais ou equipes distintas capazes de desenvolver em paralelo, ambas as atividades, sem que o cronograma de nenhum dos projetos ou demandas seja impactado.
- 3.10.** Todo o serviço a ser entregue pela empresa Contratada será demandado mediante solicitação formal da

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

Contratante, podendo ser por e-mail, reunião ou ferramenta / mecanismo de controle de demanda (utilizado pela Contratante) e deve estar em conformidade com o Acordo de Nível de Serviços.

- 3.11.** Para os serviços realizados, quando se tratar de um serviço subdivisível, poderão ser emitidas tantas autorizações de serviço quantas forem as possíveis divisões, conforme planejamento e cronograma do projeto ou demanda.
- 3.12.** A empresa Contratada deverá entregar os serviços ou produtos previstos e autorizados, de acordo com a autorização formal recebida, no formato e prazo definidos, conforme planejamento e cronograma do projeto ou demanda autorizados. Cabe à empresa Contratada seguir os trâmites administrativos e financeiros descritos neste edital, assim como as instruções operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato recebidas no decorrer da prestação de serviços.
- 3.13.** É de responsabilidade da Contratada alertar a Contratante sobre mudanças no escopo de um serviço já aprovado e em execução, bem como migrações e ou alterações na plataforma que alterem de qualquer forma o atendimento realizado na contratante. Tal apontamento será objeto de verificação e aprovação pela Contratante. Caso a Contratante constate que a mudança é decorrente de variação do escopo, e que a mudança é viável, a solicitação de mudança será realizada sem prejuízo à empresa Contratada, que informará a Contratante, a quantidade de horas adicionais necessárias à conclusão da demanda e o impacto da alteração no prazo de entrega. Cabe ao Contratante a decisão de autorizar a alteração solicitada ou reorganizar as prioridades de entrega.
- 3.14.** O registro de atendimento dos serviços de suporte poderá ser realizado através da ferramenta utilizada pela área de TI da Contratante, onde será feito o registro da solicitação, descrição da solução, elucidação do problema/falha e encerramento, armazenando todos os passos do processo na ferramenta, cujo manual será disponibilizado à Contratada após assinatura do contrato. O tempo de atendimento do chamado será controlado de acordo com o Acordo de Nível de Serviços.
- 3.15.** Para todos os serviços desta contratação, deve ser contemplado também repasse tecnológico e mentoria, que inclui, mas não se limita a:
- 3.15.1. Compartilhar boas práticas de mercado no tocante a:
- 3.15.1.1. Boas práticas para contatos com clientes;
- 3.15.1.2. Melhoria da qualidade de atendimento e redução de custo de atendimento;
- 3.15.1.3. Gestão da solução;
- 3.15.1.4. Gestão dos scripts de atendimento.
- 3.15.2. Fornecer todos os subsídios para que o Sistema Fiep obtenha os conhecimentos necessários ao perfeito entendimento das soluções implantadas, da sua execução, parametrização, gerenciamento, manutenção e utilização;
- 3.16.** A transferência de conhecimento da solução deverá ocorrer durante toda a vigência do contrato, não estando restrita apenas à execução de capacitações.
- 3.17.** Todos os serviços e artefatos produzidos, tais como: documentação, scripts, código fonte, entre outros, são de propriedade única e exclusiva da Contratante.
- 3.18. Metodologia de trabalho**
- 3.18.1.A Contratada é livre para, ao realizar as atividades sob sua responsabilidade, adotar o processo de sua preferência, desde que acordado com a Contratante, e que esse processo seja aderente às boas práticas vigentes, especialmente aquelas constantes nos modelos recomendados pelo fabricante da

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

Solução de Comunicação omnichannel, e quando aplicáveis ISO NBR 15.504, CMMi-Dev e MPS.Br. Entretanto, na relação com a Contratante, a Contratada deve realizar as atividades constantes nos fluxos de trabalho da Contratante e entregar todos os artefatos previstos nos mesmos, respeitados os templates, sejam estes modelos definidos apenas pela Contratante, ou construídos como resultado a execução dos serviços, previstos nos Itens 1 e 2.

3.19. Da solicitação da Demanda

- 3.19.1. A Contratante inicia a solicitação de demanda descrevendo o documento “solicitação de demanda” que contempla minimamente, o escopo, requisitos, contexto da demanda dentre outras informações. O documento é encaminhado para a Contratada para análise e composição do orçamento e estimativa. Caso seja necessário o fornecedor solicitará reunião presencial ou remota para refinamento do escopo quando se tratar de um serviço em regime de empreitada.
- 3.19.2. Caso as informações encaminhadas pela equipe do Sistema Fiep não sejam suficientes para composição do orçamento e estimativa para demandas por empreitada, a Contratada é responsável por apontar a necessidade em complementar o entendimento da solicitação de demanda, e assim, havendo acordo entre partes, será autorizado pelo do gestor do contrato a utilização como hora de consultoria (item 2).

3.20. Da composição do Orçamento/Estimativa:

- 3.20.1. O orçamento não será faturado.
- 3.20.1.1. Com o artefato recebido, o fornecedor fará uma estimativa de orçamento que contemplará:
- 3.20.1.2. Quantidade de horas relacionando o item de edital que será utilizado no projeto ou demanda;
- 3.20.1.3. Macro cronograma com prazos previstos para entregas e entregáveis para sinalização do faturamento;

3.21. Do planejamento da Demanda

- 3.21.1. Após a aprovação do Orçamento/Estimativa, o fornecedor encaminhará para o Sistema FIEP a programação de início do atendimento.
- 3.21.2. No planejamento da demanda o fornecedor é responsável por entregar o cronograma detalhado. Neste, deverá conter suas atividades, os marcos e as dependências de atividades do Sistema Fiep e o prazo de execução.
- 3.21.3. Para cada marco, haverá a correlação de ao menos um artefato que foi mencionado no Orçamento/Estimativa, e somente, após a aprovação dos mesmos o fornecedor estará autorizado a solicitar faturamento das horas consumidas naquele entregável.

3.22. Da execução da demanda

- 3.22.1. Diante a aprovação do Orçamento/Estimativa e planejamento da demanda, será iniciada a execução das atividades que estão contempladas.

3.23. Do Aceite da Solução.

- 3.23.1. A homologação será efetuada pela equipe do Sistema Fiep conforme as documentações aprovadas nas fases anteriores, podendo ser requisitado operação assistida pela Contratada.
- 3.23.2. Todas as inconsistências encontradas na fase de homologação deverão ser formalizadas e encaminhadas para a Contratada, sendo responsabilidade da Contratada gerir as inconsistências encontradas sem impacto no cronograma do projeto ou demanda.
- 3.23.3. Conforme apontado na fase do planejamento da demanda, no cronograma devem constar os entregáveis e aceites para faturamento durante o projeto ou demanda.

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

3.24. Do Faturamento

- 3.24.1. A emissão do faturamento contempla as validações dos serviços entregues e aceitos formalmente durante o período.
- 3.24.2. É de responsabilidade do fornecedor mensalmente entregar o relatório detalhado contemplando as horas e quantidades consumidas de contrato (conforme modelo que será disponibilizado), assim como os documentos de aceite das entregas.
- 3.24.3. Os relatórios devem ser encaminhados ao Gestor administrativo do contrato Sistema Fiep até o décimo dia do mês subsequente ao aceite. Após validação do relatório será efetuada a emissão da nota para pagamento.

3.25. Qualidade dos Serviços técnicos especializados

- 3.25.1. A empresa Contratada deverá realizar a verificação e validação da qualidade dos produtos/serviços antes da entrega/execução para a Contratante. Esta por sua vez, realizará a verificação da qualidade e conformidade com vistas ao aceite dos produtos/serviços gerados pela empresa Contratada, de acordo com os critérios definidos.
- 3.25.2. O custo de verificação e validação da qualidade deve estar contemplado no custo do serviço/produto, não cabendo remuneração adicional.
- 3.25.3. A empresa Contratada deverá efetuar, sem ônus para o Contratante, os acertos nas inconformidades encontradas. Caso não realize os ajustes, a entrega será considerada rejeitada.
- 3.25.4. A Contratante emitirá documento de Evidências de Homologação/Aceite da Solução do Serviço após atestar, quando cabível:
 - 3.25.4.1. O recebimento de todos os produtos/serviços especificados e a publicação das automatizações no ambiente de produção do Contratante;
 - 3.25.4.2. Adequação do produto/serviço entregue às necessidades dos usuários;
 - 3.25.4.3. O atendimento dos requisitos segundo as especificações funcionais e não-funcionais especificadas no documento de requisitos aprovado pelo Contratante;
 - 3.25.4.4. Integração completa com os sistemas legados, nos casos em que houver necessidade;
 - 3.25.4.5. Confiabilidade e execução plena da automação;
 - 3.25.4.6. Entrega dos relatórios de testes realizados;
 - 3.25.4.7. Qualidade na documentação elaborada.
- 3.25.5. A empresa Contratada deverá passar para a equipe técnica da Contratante, todo o conhecimento necessário ao entendimento, sustentação e suporte do serviço entregue. Tais como arquitetura, estrutura de dados, alterações/melhorias relativas às entidades, plug-ins e serviços, procedimentos de implementação e procedimentos de instalação, através de reuniões, documentos, manuais e apresentações formalmente.
- 3.25.6. A Contratada deverá entregar um Relatório de Transferência de Conhecimento (RTC), sempre que os processos sofrerem mudanças, ou seja, aquelas que mudam a forma de atuar dos usuários, ou ainda quando a Contratante julgar necessário, onde deverão estar descritas todas as atividades realizadas, conteúdo, métodos, aplicabilidades, participantes, bem como demais informações pertinentes para a manutenção dos produtos;
- 3.25.7. A empresa Contratada apenas poderá emitir a Nota Fiscal com o valor a ser faturado referente a serviços entregues após a assinatura do Termo de Aceite pela Contratante.

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

3.26. Garantia dos Serviços

- 3.26.1. Para todos os serviços de customização e integração prestados deverá ser observada a Garantia dos Serviços. A cada entrega de projeto, serviço ou artefato realizada, aplica-se a garantia a ser exercitada pelo prazo mínimo de 90 (noventa) dias, contados a partir do aceite formal da Contratante.
- 3.26.2. Durante o período de garantia, a Contratada prestará, obrigatoriamente, a manutenção corretiva, corrigindo todos os erros ou falhas identificadas nos artefatos e soluções entregues sem ônus para a Contratante.
- 3.26.3. O prazo para correção de defeitos ou falhas deverá ser acordado entre as partes, seguindo o Acordo de Nível de Serviço
- 3.26.4. No caso de a identificação do problema ocorrer após o encerramento da vigência do contrato de prestação do serviço, mas dentro do período da garantia acima citado, a Contratada deverá prestar o serviço de garantia sem qualquer ônus ao Contratante;
- 3.26.5. Caso um artefato gerado na execução de um serviço contratado venha a ser alterado pela Contratante ou por outro fornecedor designado pela Contratante, a garantia não será válida apenas para este artefato que sofreu alteração;

3.27. Ambiente Tecnológico

- 3.27.1. As tecnologias utilizadas pelo Sistema FIEP estão em constante evolução, podendo o conjunto de tecnologias elencado sofrer atualização durante a vigência do período de contratação.
- 3.27.2. A Contratante utiliza os seguintes ambientes tecnológicos, de acordo com a metodologia de desenvolvimento e gestão de ambientes utilizada pela Contratante:
- 3.27.2.1. **Desenvolvimento:** Ambiente com finalidade de permitir o trabalho da equipe de desenvolvedores de software.
- 3.27.2.2. **Testes Integrados:** Ambiente com finalidade de permitir testes integrados por parte da equipe de desenvolvedores e analistas da contratada em conjunto com os analistas da contratante.
- 3.27.2.3. **Homologação:** Ambiente com finalidade de permitir a homologação da solução, a ser testada pela área de negócio da Contratante.
- 3.27.2.4. **Produção:** Ambiente com finalidade de permitir o uso dos sistemas e automações.
- 3.27.2.5. Os ambientes necessários para instalação da Solução de Comunicação Omnichannel, em se tratando de Software como Serviço serão constituídos pela Contratante e serão, portanto, de responsabilidade da Contratante.

4. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

4.1. Descrição do Acordo de Nível de Serviço (SLA) previsto para cada item da contratação.

4.2. Acordo de Nível de Serviço (SLA) - Suporte e Sustentação

- 4.2.1. A Solução deve ter alta disponibilidade e possuir um SLA de 99,99% incluindo manutenções.
- 4.2.2. A CONTRATADA deverá fornecer canal para recebimento de solicitação de suporte e garantia, permitindo que a solicitação seja realizada 24x7x365.
- 4.2.3. A CONTRATADA deverá prestar apoio de ponta a ponta, a toda e qualquer atividade inerente à utilização da solução para os administradores indicados pela Contratante, podendo realizar acionamento da fabricante da solução, em conformidade com o seguinte Acordo de Nível de Serviço (ANS).

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

GRAU DE SEVERIDADE	PRAZO DE RESPOSTA	PRAZO DE RESOLUÇÃO	CARACTERIZAÇÃO DA SEVERIDADE
Alta	Em até 1 hora útil	Em até 4 horas úteis	Indisponibilidade da solução completa ou de alguma funcionalidade crítica para utilização da solução em produção.
Média	Em até 1 hora útil	Em até 8 horas úteis	Impedimento de execução de determinada funcionalidade que não cause impacto ao fluxo normal de utilização da solução.
Baixa	Em até 2 horas úteis	Em até 40 horas úteis	Esclarecimento de dúvidas, sugestões de melhorias e pequenos erros ou falhas que não impeçam a execução de nenhuma funcionalidade da solução. Sempre que for necessária uma mudança na solução, a Contratada deverá apresentar um prazo para sua realização.

- São consideradas horas úteis as horas compreendidas entre 8h e 20h dos dias úteis.

4.3. Acordo de Nível de Serviço (SLA) – Telefonia

4.3.1. Os serviços de telefonia devem respeitar os seguintes indicadores:

DESCRIÇÃO	NÍVEL ACEITÁVEL	SUJEITO A APLICAÇÃO DE SANÇÕES E PENALIDADES
Latência	≤ 50 milissegundos	> 50 milissegundos
Jitter	≤ 20 milissegundos	> 20 milissegundos
Perda de Pacotes	≤ 1%	> 1%
Taxa de Queda de Ligação (SMP7)	≤ 2%	> 2%
Taxa de largura de banda para conversas	≥ 64 kbps	< 64 kbps

4.4. Acordo de Nível de Serviço (SLA) - Apontamentos de Segurança

4.4.1. Para os apontamentos da auditoria de segurança, as correções devem ocorrer conforme a classificação do NIST e/ou MITRE, respeitando o seguinte acordo de nível de serviço:

NIST e/ou MITRE	NÍVEL ACEITÁVEL	SUJEITO A APLICAÇÃO DE SANÇÕES E PENALIDADES
Crítico	Até 21 dias corridos	A partir de 22 dias corridos
Alto	Até 30 dias corridos	A partir de 31 dias corridos
Médio	Até 45 dias corridos	A partir de 46 dias corridos
Baixo	Até 60 dias corridos	A partir de 61 dias corridos

4.5. Acordo de Nível de Serviço (SLA) - Serviço Técnico Especializado

4.5.1. O ANS (Acordo de Nível de Serviço) a ser considerado para os serviços técnicos especializados previstos deve respeitar os prazos e a assertividade descritos no seguinte quadro, quando cabíveis:

DESCRIÇÃO	NÍVEL ACEITÁVEL	SUJEITO A APLICAÇÃO DE SANÇÕES E PENALIDADES

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

Resposta referente ao pedido de nova demanda, informando estimativa de prazo de início e término da atividade (todos os itens)	Até o 5º dia útil do mês subsequente	A partir do 6º dia útil
Atraso no atendimento aos prazos acordados para entregas de demandas (todos os itens)	Prazos atendidos conforme acordado	Prazo não atendido.
Avaliação dos treinamentos realizados (capacitações)	Satisfatório	Não satisfatório
Enviar os dados para faturamento (consumo do mês anterior)	Até o 5º dia útil do mês subsequente	A partir do 6º dia útil do mês subsequente
Envio da Nota Fiscal para pagamento	Até o dia 19 do mês subsequente	Após dia 20 do mês subsequente

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

ANEXO II – CONDIÇÕES DA SELEÇÃO COM DISPUTA

1. Reunião Pública de abertura – Sistema Eletrônico

- a) **DATA INICIAL DE PROPOSTAS: a partir do dia 28/08/2024**
- b) **DATA FINAL DAS PROPOSTAS: às 08h30min, do dia 05/09/2024**
- c) **ABERTURA DA REUNIÃO PÚBLICA: às 09h, do dia 05/09/2024**

2. Disputa e intervalo entre lances

- a) O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá em relação aos lances intermediários e em relação à proposta que cobrir a melhor oferta, deverá ser de **R\$ 1.000,00**

3. Requisitos complementares para proposta comercial da empresa arrematante

- a) A proponente deverá cotar todos os itens constantes do LOTE, especificando os produtos, quantidades, unidades de medida, preços unitários, preços totais para subitens, itens e o total final do lote, em reais, limitados a duas casas decimais para os centavos.
- b) A proposta deverá ser formalizada em documento próprio da empresa, obrigatoriamente em papel timbrado ou com carimbo contendo o CNPJ, assinada pelo representante legal ou constituído por instrumento de mandato para tal função.

4. Prazo de validade da proposta

No mínimo, de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de sua apresentação.

5. Requisitos complementares para QUALIFICAÇÃO

- a) Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido (s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando já ter executado os serviços similares ou superiores ao indicado neste chamamento público.

OBS: O SESI/SENAI/FIEP/IEL se reserva o direito de promover quaisquer diligências que se façam necessárias a fim de verificar a veracidade e a precisão das informações fornecidas.

6. Envio de pedidos de esclarecimento sobre o Chamamento Público

- a) Pedidos de esclarecimento deverão ser registrados **exclusivamente** no sistema eletrônico de disputa, <https://bnccompras.com/Home/Login>, em campo próprio disponibilizado na plataforma.
- b) Respostas para questionamentos serão efetuadas no sistema eletrônico de disputa e **disponibilizadas no site** <https://portaldecompras.sistemafiep.org.br/>
- c) Os pedidos de esclarecimento serão aceitos até: dia **03/09/2024 às 18h** e as respostas poderão ser fornecidas até o dia **04/09/2024 às 18h**.

**1. Critério de julgamento
MENOR PREÇO POR LOTE**

- a) Para a etapa de lances, deverá ser considerado o valor total do LOTE na plataforma de disputa, lances com valores unitários serão desclassificados.
- b) Finalizada a etapa de lances, a Comissão de Compras examinará a proposta classificada em primeiro lugar no que se refere à compatibilidade do preço em relação ao estimado máximo para contratação bem como demais requisitos exigidos, e caso compatível, na sequência, verificará a qualificação do participante conforme disposições expressas nesse instrumento convocatório.

INICIAIS

Comissão de Compras

49 / 87

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- c) A proposta arrematante que, mesmo após a negociação, ainda assim estiver acima do preço máximo estimado no Anexo I, será considerada desclassificada.
- d) **O valor proposto para cada item que compõe o lote também deverá respeitar o valor máximo estabelecido no Anexo I.**
- e) Para fins de contratações serão considerados preços de cada um dos itens;
- f) As proponentes deverão cotar todos os itens constantes do lote, sob pena de desclassificação.
- g) Declarado arrematante, a proponente deverá, após o certame, apresentar nova proposta atualizada com os valores reduzidos de forma equitativa. Essa redução deverá ocorrer para cada um dos itens e/ou subitens.

7. Forma de pagamento

- a) O pagamento será realizado em 28 (vinte e oito) dias corridos, a contar da data de emissão da Nota Fiscal/fatura, a qual deverá estar devidamente conferida e aprovada pela Unidade contratante. O pagamento ocorrerá exclusivamente através de depósito em conta bancária de titularidade da EMPRESA, cadastrada no <https://portaldofornecedor.sistemafiep.org.br/>.
- b) É de responsabilidade da EMPRESA informar e manter seus dados atualizados junto a ENTIDADE ADQUIRENTE. Inclusive, a conta bancária deve ser de titularidade da EMPRESA, pois o pagamento ocorrerá somente na conta cadastrada.
- c) Caso a Nota Fiscal/fatura apresente alguma incorreção em sua emissão ou não seja por qualquer motivo atestada a sua conformidade pela área solicitante, o documento será devolvido à EMPRESA e o prazo de pagamento será prorrogado pelo mesmo tempo que durar a correção, sem qualquer ônus adicional para a ENTIDADE ADQUIRENTE.
- d) A empresa contratada deverá encaminhar, juntamente com a Nota Fiscal / Fatura, as Certidões Negativas Federal, Estadual e Municipal e comprovantes de Regularidade junto ao FGTS e INSS, com validade no momento de sua apresentação, sob pena de notificação e atribuição de prazo para a efetiva regularização, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas em Chamamento Público.
- e) Para as empresas optantes pelo Simples Nacional, em conformidade com a Lei Complementar 123/2006 e suas respectivas alterações, deverão apresentar, no ato da assinatura do contrato, declaração devidamente assinada pelo representante legal, contendo nome e CPF do mesmo, conforme modelos dos Anexos II, III ou IV, de acordo com o caso, em 02 (duas) vias, através da RFB nº 1540, de 05 de janeiro de 2015 que alterou a RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012. A empresa Contratada deverá informar na Nota Fiscal: Empresa Optante pelo Simples Nacional IN RFB nº 1540/2015.

8. Dados para o faturamento

Serão informados na Ordem de Compra.

9. Local(ais) de entrega

SISTEMA FIEP - SEDE
Av. Cândido de Abreu, 200, Centro Cívico, Curitiba-PR
CEP: 80.530-902

10. Formalização da Contratação

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, conforme MINUTA - ANEXO VI e/ou **ORDEM DE COMPRA**, conforme MODELO - ANEXO V.

- a) Em havendo contradição entre os termos do Chamamento Público, do instrumento contratual ou do cadastro no sistema de disputa, prevalece sempre o Chamamento Público.
- b) Será IMPRESCINDÍVEL, para fins de contratação, para emissão da Ordem de Compra/Contratos, por parte do(s) participante(s) vencedor(es):
 - Cadastro no Portal de Fornecedores - <https://portaldofornecedor.sistemafiep.org.br/> - que deverá ser realizado no prazo de até 02 (dois) dias úteis após a data de abertura da reunião, citada no Item 01 deste Anexo.

INICIAIS

Comissão de Compras

50 / 87

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- Cabe aos participantes manterem atualizados seus dados cadastrais, a fim de que sejam comunicados de quaisquer alterações ou esclarecimentos relativos à contratação.

11. Incidências fiscais e demais ônus

Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:

- Todos os impostos e taxas que forem devidos em decorrência do objeto da contratação.
- Contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguros e acidentes pessoais, taxas, emolumentos e outras despesas que se façam necessárias.
- Para as empresas optantes pelo Simples Nacional, em conformidade com a Lei Complementar 123/2006 e suas respectivas alterações, deverão apresentar, no ato da assinatura do contrato, declaração devidamente assinada pelo representante legal, contendo nome e CPF do mesmo, em 02 (duas) vias, conforme Anexo IV, indicado no texto da IN RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, alterada através da RFB nº 1540, de 05 de janeiro de 2015.
- Para as empresas optantes por outro regime de tributação, que se enquadrem como: a) Instituto de educação e Entidade Beneficente de Assistência Social ou b) Entidades sem fins lucrativos, conforme constante no INCISO III e IV do art. 4º da IN RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, deverão apresentar, no ato da assinatura do contrato, declaração devidamente assinada pelo representante legal, contendo nome e CPF do mesmo, em 02 (duas) vias, conforme Anexo II (a) e Anexo III (b), respectivamente, indicados no texto da IN RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, alterada através da RFB nº 1540, de 05 de janeiro de 2015.

12. Recursos orçamentários

Os recursos orçamentários para as despesas decorrentes deste certame estão previstos em dotação orçamentária do **SENAI**, para o ano em curso, previsto no processo **00764-2024**.

13. Prazo de entrega e vigência da contratação

- Fica estabelecido o prazo de até 10 (dez) dias corridos para início da implantação conforme cronograma de implantação do objeto contratual, contado a partir da data da Assinatura do Contrato. As entregas devem seguir o cronograma de implantação acordado entre as partes.
- O prazo de vigência do contrato de prestação de serviços será de 12 (doze) meses corridos, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, se interesse de ambas as partes, através da emissão de Termo Aditivo, até o limite de 120 (cento vinte) meses.
- O contrato poderá ser rescindido por mútuo acordo ou denunciado unilateralmente pelo SESI/SENAI/FIAP/IEL a qualquer tempo, mediante notificação prévia de, no mínimo, 30 (trinta) dias corridos ou, ainda, resolvido nos termos do artigo 474 do Código Civil Brasileiro.

14. Reajuste contratual

- Por se tratar de prestação de serviços continuados, o preço estipulado poderá ser reajustado a cada período de 12 (doze) meses, contados a partir da data da apresentação da proposta comercial, ou seja, da reunião pública de abertura do presente certame, pelo INPC-IBGE ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo ou, na ausência de substituto, pela média simples dos principais índices econômicos que apuram a inflação anual acumulada
- Se durante o prazo de vigência do Contrato ocorrer a criação de novos tributos, alteração de alíquotas e/ou alteração de base de cálculo de tributos que venham a majorar, comprovadamente, o ônus da **CONTRATADA**, o preço originariamente acordado será aumentado proporcionalmente à majoração ocorrida.
- No mesmo sentido, se durante o prazo de vigência do Contrato ocorrer a extinção de tributos existentes, a alteração de alíquotas ou de base de cálculo, a instituição de incentivos fiscais de qualquer natureza e/ou isenção ou redução de tributos federais, estaduais e/ou municipais, que venham a diminuir o ônus

INICIAIS

Comissão de Compras

51 / 87

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

da **CONTRATADA**, o preço originariamente acordado será diminuído, compensando-se, na primeira oportunidade, a diferença decorrente das respectivas alterações.

15. Do Sigilo e da Proteção de dados

- a) Todos e quaisquer documentos, informações e materiais de propriedade do SESI/SENAI/FIEP - que a empresa vencedora, seus empregados ou prepostos venham a ter acesso ou conhecimento em virtude direta ou indireta do presente contrato, deverão ser tratados com o mais absoluto sigilo e confidencialidade, de forma a impedir que terceiros venham a ter acesso ou conhecimento de tais documentos, informações e materiais, obrigação esta que perdurará durante toda a vigência do presente contrato e mesmo após o seu término ou rescisão, sob pena de sofrer sanções civis e penais cabíveis, pela não observância do ora pactuado.
- I - Considerando o eventual tratamento de dados pessoais sensíveis, a empresa vencedora se compromete a seguir fielmente o disposto nos arts. 11-13 da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), bem como se responsabilizar pela coleta do consentimento do titular de dados, quando assim for necessário.
- II - A empresa vencedora obriga-se a esclarecer seus empregados e prepostos a respeito dessa obrigação, obtendo deles o comprometimento de seu fiel cumprimento e zelando para que apenas os empregados e prepostos que tenham efetiva necessidade, tenham acesso a tais documentos, informações ou materiais para a boa execução dos serviços objeto do presente contrato.
- III - As Partes declaram que eventuais dados pessoais que porventura venha a ser disponibilizados para a execução do objeto do presente Chamamento Público serão requeridos, utilizados e/ou tratados, estritamente para atendimento da finalidade a que se propõem, comprometendo-se as Partes a adotar as melhores práticas de governança e segurança de dados pessoais, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

16. Visita Técnica
NÃO HÁ.

17. Amostras OU Prova de Conceito

- a) A Prova de Conceito (POC) consiste na apresentação e checagem dos requisitos selecionados para demonstração, descritos no **Anexo IX** – Requisitos para POC, evidenciando a capacidade de atendimento e a robustez da Solução proposta.
- b) A POC será realizada com a Proponente que for declarada primeira colocada, cumprindo todos os requisitos exigidos no edital em data e horário a ser agendados pela Comissão do Sistema FIEP para início da demonstração em até 5 (cinco) dias corridos após a classificação da proponente na fase de qualificação;
- c) A proponente convocada deverá informar à Comissão do Sistema FIEP o contato do responsável técnico após a divulgação do julgamento da habilitação e proposta comercial, viabilizando o início da preparação para a demonstração.
- d) Em caso de convocação presencial para POC de uma Proponente, será permitida a presença de no máximo 2 (dois) profissionais da Proponente e 1 (um) profissional de cada uma das demais proponentes, que não poderá se manifestar neste momento.
- e) O tempo de demonstração da POC será de até 3 (três) dias úteis, não contabilizado neste tempo o prazo de instalação, configuração e preparação que deve anteceder a demonstração.
- f) A POC será avaliada pela Equipe Técnica do Sistema FIEP, sendo considerada aprovada a solução apresentada na POC **que atenda a todos os requisitos obrigatórios** relacionados e **pelo menos 80% dos requisitos desejáveis** selecionados para POC.

INICIAIS

Comissão de Compras

52 / 87

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- g)** Caso a solução apresentada pela proponente não seja aprovada, a empresa será DESCLASSIFICADA, sendo assim convocada para realização da POC a próxima proponente em ordem de classificação.
- h)** A Proponente vencedora que vier a ser contratada ficará obrigada ao cumprimento integral dos requisitos elencados no Item Requisitos mínimos da solução que não estejam expressamente indicados como “desejáveis”, ainda que não tenham sido objeto de verificação na prova de conceito.
- i) Serão de responsabilidade da Proponente:**
- 1.i.1. Todos os custos envolvidos para a realização da Prova de Conceito (POC), inclusive os equipamentos necessários;
- 1.i.2. A disponibilização dos profissionais necessários para a realização da Prova de Conceito, limitado à quantidade máxima de 3 (três) profissionais, que deverão ser previamente identificados no dia da realização da Prova de Conceito e que ficarão à disposição do Sistema FIEP durante todo o período de avaliação, para dirimir dúvidas e acompanhar a homologação da solução;
- 1.i.3. A disponibilização de acesso (endereço, login e senha) ao ambiente e a demonstração das funcionalidades descritas neste instrumento, para a aprovação final do Sistema Fiep, sem quaisquer obrigações legais ou financeiras adicionais;
- 1.i.4. Os ajustes e parametrizações necessários para a realização da Prova de Conceito;**
- j)** Na fase de Prova de Conceito, a Contratante poderá, a qualquer momento, solicitar a consulta, a inclusão, a alteração e a exclusão de dados, a execução de rotinas, a emissão de relatórios, como também, fazer questionamentos à contratante, sempre relacionados à Solução e suas funcionalidades, aos Requisitos Técnicos e Requisitos Funcionais.

INICIAIS

Comissão de Compras

53 / 87

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

ANEXO III – MODELO DE DECLARAÇÃO

Chamamento Público,

(Nome da empresa), (CNPJ nº), por intermédio do seu representante abaixo assinado, DECLARA sob as penalidades legais, para fins de participação na seleção com disputa na forma aberta, Chamamento Público nº, o que segue:

- a) Aceita participar do presente processo de seleção com disputa nas condições estipuladas neste Chamamento Público e, caso vencedora, assume integralmente a responsabilidade pelo fornecimento do seu objeto;
- b) Nos preços contidos na proposta escrita estão inclusos todos os custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, materiais, embalagens, serviços, encargos sociais, trabalhistas, seguros, lucros, transportes em geral e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste Chamamento Público e seus anexos;
- c) Os documentos que compõem o Chamamento Público foram colocados à disposição e tomou conhecimento de todas as informações, condições locais e grau de dificuldade do cumprimento do objeto;
- d) Caso a nossa proposta seja vencedora, comprometemo-nos a efetuar a completa entrega de todos os itens no prazo previsto no Chamamento Público, contado a partir da data de recebimento do instrumento contratual;
- e) Concordamos em manter a validade desta proposta por um período de 60 (sessenta) dias corridos;
- f) Inexistem fatos impeditivos para qualificação desta empresa na presente seleção com disputa, estando ciente da obrigatoriedade de declarar ao **SESI/SENAI/FIEP/IEL** a ocorrência de fatos supervenientes;
- g) Não foi declarada inidônea e/ou nem está suspensa do direito de contratar com nenhuma das entidades do **SESI/SENAI/FIEP/IEL**;
- h) Não possui em seu quadro societário, dirigente, empregado, ex-dirigente ou ex-empregado do **SESI/SENAI/FIEP/IEL** ou de quaisquer das entidades ao mesmo vinculadas, até 18 (dezoito) meses após a data de seu desligamento.

Até que o instrumento contratual seja recebido, esta proposta constituirá um compromisso de nossa parte, observadas as condições do Chamamento Público e seus anexos, bem como o Regulamento para Contratação e Alienação (RCA), publicado no site do <https://portaldecompras.sistemafiep.org.br/>.

Ainda, fica estabelecido o seguinte endereço eletrônico para comunicação formal com o responsável da empresa contratada:@“contratada”.com.br e telefone: (...)-....., nome da pessoa responsável para contato:

_____, ____ de _____ de 202X.

Atenciosamente,

NOME, CARGO E ASSINATURA DO RESPONSÁVEL LEGAL

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

ANEXO IV – MODELO DE DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA SOBRE LEIS ANTICORRUPÇÃO, CONDIÇÕES DE TRABALHO E CÓDIGO DE CONDUTA DO SISTEMA FIEP

ILMO.SR(a).

Membro da Comissão de Compras

SESI/SENAI

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, por meio de seu representante legal Senhor _____, portador da Cédula de Identidade nº _____, inscrito no CPF sob o nº _____, em atendimento ao **presente**

Chamamento Público declara:

a) Ter conhecimento e ciência das normas e leis anticorrupção existentes no Brasil, em especial a Lei nº 12.846/2013 e a Lei nº 8.429/1992 e se compromete a cumpri-las por seus sócios ou dirigentes, bem como exigir o seu cumprimento pelos colaboradores e terceiros por ela contratados.

a.1.) Que adota políticas e procedimentos visando assegurar o cumprimento da Legislação Anticorrupção, devendo disponibilizar tais políticas e procedimentos ao Sistema Fiep, sempre que solicitado.

b) Observar as seguintes condutas: i) não exploração de mão de obra infantil; ii) não exploração de qualquer forma de trabalho forçado ou análogo à condição de escravo; iii) não tolerar quaisquer práticas que importem em discriminação de raça ou gênero.

b.1.) Não empregar em trabalho noturno, perigoso ou insalubre menores de dezoito anos e, não empregar em qualquer trabalho menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos.

c) Ciência e compromisso de adesão às diretrizes e recomendações estabelecidas no Código de Conduta do Sistema Fiep, disponível no endereço eletrônico <https://portaldecompras.sistemafiep.org.br/>. Declara, ainda, o cumprimento do referido código por seus sócios ou dirigentes, bem como exigir a sua observância por seus colaboradores e terceiros contratados.

Sem mais para o momento, subscrevemo-nos.

_____, ____ de _____ de 2024.

Atenciosamente

NOME, CARGO E ASSINATURA DO RESPONSÁVEL LEGAL

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

ANEXO V – MODELO DA ORDEM DE COMPRA



Ordem de Compra: **OC-2.XXXXX** Emissão: xx/xx/20xx

Dados para Faturamento:

SERVICO SOCIAL DA INDUSTRIA SESI
AVENIDA RUI BARBOSA,5881- AFONSO PENA SAO
JOSE DOS PINHAIS-PR 83045-350
TELEFONE:
CNPJ: 038020180054-07
Requisitante: XXXXXXXX -
Comprador: XXXXXXXX -
E-mail UD: [XXXXXXXr](#);

Fornecedor:

XXXXX LTDA
RUA XXXXXXXX,XXX- XXXXXXXX-XX XXXXXXXX
TELEFONE: (XX) XXXXX-XXXX
Email: XXXXXX
CNPJ: XXXXXXXX

Frete: CIF

Data Entrega: XX/XX/20XX

Endereço de Entrega: AVENIDA RUI BARBOSA, 5881, AFONSO PENA, SAO JOSE DOS PINHAIS

Linha	Item	Descritivo Curto	CFOP	NCM	CS	Quant.	Unidade	R\$ Unitário	R\$ Total	Requisição
1	008519	QUADRO AVISO ACRILICO 297MM 210MM TRANSPARENTE	1.556	9610.00.00		40	UN	11,73	469,20	2.23.1453224

Descritivo Completo:

008519 - QUADRO; TIPO QUADRO: AVISO; MATERIAL CAVALETE: N/A; MATERIAL CORPO: ACRILICO; MATERIAL MOLDURA: N/A; SUPORTE: N/A; LARGURA: 297MM; ALTURA: 210MM; ESPESSURA: N/A; COR: TRANSPARENTE; ACESSORIO: N/A

2	064075	BOLSA TERMICA GEL QUENTE FRIO TERMOPLASTICO 180MM 130MM UNIDADE	1.556	39269090		6	UN	34,79	208,74	2.23.1453224
---	--------	-----------------------------------------------------------------------------	-------	----------	--	---	----	-------	--------	--------------

Descritivo Completo:

064075 - BOLSA TERMICA; GEL QUENTE FRIO; MATERIAL: TERMOPLASTICO; COMPRIMENTO: 180MM; LARGURA: 130MM; FORNECIMENTO: UNIDADE

3	066069	CHA CAMOMILA SACHE 10G CAIXA 10 UNIDADES	1.556	09030090		10	UN	3,42	34,20	2.23.1453224
---	--------	------------------------------------------------	-------	----------	--	----	----	------	-------	--------------

Descritivo Completo:

066069 - CHA CAMOMILA; APRESENTACAO: SACHE 10G; FORNECIMENTO: CAIXA 10 UNIDADES

4	066070	CHA ERVA DOCE SACHE 10G CAIXA 10 UNIDADES	1.556	09030090		10	UN	3,42	34,20	2.23.1453224
---	--------	-------------------------------------------------	-------	----------	--	----	----	------	-------	--------------

Descritivo Completo:

066070 - CHA ERVA DOCE; APRESENTACAO: SACHE 10G; FORNECIMENTO: CAIXA 10 UNIDADES

IMPORTANTE

A partir do recebimento da Ordem de Compra, o fornecedor dá ciência às seguintes condições:

- **Entrega:**
- Atrasos podem ocasionar o cancelamento da Ordem de Compra, sem aviso prévio e sem ônus para o Sistema Fiep;

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- Entregas somente no endereço indicado acima nesta OC. Qualquer mudança no endereço deve ser alinhada previamente com o(a) requisitante e comprador(a);
- As mercadorias devem estar acompanhadas de suas respectivas DANFES;
- Havendo necessidade de antecipação da execução do objeto, comunicar previamente o(a) requisitante;
- Será avaliado a data da emissão da nota fiscal, podendo não ser aceita caso a data seja muito distante da entrega.

- Para serviços de engenharia:

- Serão cumpridas, com rigor, todas as normas e instruções descritas na Lei 6514 de 22/12/1977 e na Portaria 3214 de 08/06/1978 que disciplinam a Segurança e Saúde no trabalho, assim como, assumir total responsabilidade, civil e criminal, por Acidentes Pessoais ou do Trabalho, que porventura ocorram durante a prestação dos serviços ora contratados.
- Deverá ser consultada a política de Segurança do Trabalho para Obras e Serviços de Engenharia, disponível no endereço:
[https://www.sistemafiep.org.br/uploadAddress/PL-0038-Seguranca-do-Trabalho-Para-Obras-e-Servicos-de-Engenharia\[99201\].pdf](https://www.sistemafiep.org.br/uploadAddress/PL-0038-Seguranca-do-Trabalho-Para-Obras-e-Servicos-de-Engenharia[99201].pdf)

- Faturamento:

- Todas as notas fiscais devem ser encaminhadas via e-mail e entregue impressa ao requisitante (para os casos de produtos);
- Para notas fiscais eletrônicas de mercadoria/produtos, o número da ordem de compra deve constar no campo "XPED" e é obrigatório o envio do arquivo PDF da DANFE para o e-mail do requisitante e do ADM que consta acima;
- Para serviços, o documento fiscal só pode ser emitido e enviado após a aprovação do requisitante da conclusão da execução do serviço e após o recebimento da Ordem de Compra. No documento fiscal deve constar, junto à descrição do serviço ou em campo específico de observações, o número da Ordem de Compra;
- Para as operações referente contratação de serviço, o respectivo documento fiscal deverá contemplar como código de serviço informação equivalente ao constante no Campo "CS" desta respectiva Ordem de Compra;
- A emissão de Notas **Fiscais de Serviços** deve ocorrer somente até o dia 18 de cada mês. Após este prazo, o faturamento deverá ocorrer a partir do primeiro dia útil do mês subsequente.

- Sanções e Penalidades:

- A inexecução total ou parcial do objeto sujeitará o fornecedor, garantida a prévia defesa, às seguintes penalidades: advertência, multa, rescisão contratual e/ou suspensão do direito de contratar com o SESI/SENAI/FIEP/IEL por prazo não superior a 05 (cinco) anos, nas formas adiante especificadas:
 - a) Será cabível pena de advertência nos casos de não atendimento às solicitações da fiscalização do SESI/SENAI/FIEP/IEL e nos casos de infrações de menor gravidade.
 - b) Nos casos de descumprimento do prazo de execução/entrega, aplicação de multa diária de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) sobre a porção inadimplida e ensejando a critério do SESI/SENAI/FIEP/IEL, a rescisão contratual/ da Ordem de Compra.
 - c) Na hipótese de inexecução parcial, multa no percentual de 10% (dez por cento), sobre a porção inadimplida do valor atualizado do contrato e ensejando, a critério do SESI/SENAI/FIEP/IEL, a rescisão contratual/da Ordem de Compra.
 - d) Em caso de inexecução total, multa no percentual de 20% (vinte por cento) do valor atualizado do objeto contratado e ensejando, a critério do SESI/SENAI/FIEP/IEL, a rescisão contratual/da Ordem de Compra.
 - e) Ao fornecedor que deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o processo de seleção, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, poderá ser aplicada a penalidade de suspensão do direito de contratar, pelo prazo máximo de 05 (cinco) anos e/ou multa até o percentual de 20% (vinte por cento) do valor da proposta apresentada.
 - f) A multa poderá ser aplicada isolada ou cumulativamente com as demais sanções.
 - g) Caberá a penalidade de suspensão do direito de contratar, pelo prazo máximo de 05 (cinco) anos, contados a partir de sua aplicação, nos casos de inexecução total ou parcial de que decorra rescisão contratual/da Ordem de Compra, a critério do SESI/SENAI/FIEP/IEL.
 - h) As multas e/ou outros valores decorrentes de prejuízos causados ao SESI/SENAI/FIEP/IEL poderão ser descontadas dos recebimentos a que o fornecedor tiver direito ou cobradas judicialmente, caso não haja pagamento espontâneo.

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

i) As penalidades previstas na Ordem de Compra são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, tantas vezes quantas forem as irregularidades constatadas.

j) No caso de atraso da entrega do objeto, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste instrumento, a Ordem de Compra poderá ser imediatamente rescindida, a critério do SESI/SENAI/FIEP/IEL. Nesta situação, o SESI/SENAI/FIEP/IEL poderá convocar outro fornecedor para execução do objeto, nos termos do Regulamento para Contratação e Alienação (RCA) do SESI/SENAI.

k) Para contratações que tenham acordos de níveis de serviços previamente estabelecidos, serão observadas as condições estabelecidas no acordo, porém mantendo as penalidades por inexecução total ou parcial.

l) Para a aplicação das penalidades aqui previstas, o fornecedor será notificado para apresentação de defesa, no prazo de 2 (dois) dias úteis (consideradas horas úteis das 08h às 18h, de segundas-feiras a sextas-feiras) contados da data de recebimento da notificação.

- Para as aquisições/contratações vinculadas a processo de seleção com disputa, prevalece o disposto em Chamamento Público.

- Regularidade Fiscal:

- É imprescindível que a empresa mantenha a Regularidade Fiscal, tanto na aquisição/contratação, quanto na entrega do material ou execução do serviço.

- Pagamentos:

- Pagamento em 28 dias da data de emissão da nota fiscal ou conforme estabelece o Chamamento Público;

- Boletos devem respeitar o prazo de vencimento de 28 dias, a contar da data de emissão do documento fiscal, ou conforme estabelece o Chamamento Público;

Informar dados bancários no corpo da nota fiscal (Campo dados adicionais/observações), para os casos de depósitos bancários.

- A titularidade da conta corrente deve ser em nome da razão social do fornecedor. Não são efetuados pagamentos em conta Pessoa Física ou que não sejam modalidade Conta Corrente.

- Inconsistências:

- Será recusada a nota fiscal ou mercadoria que esteja em divergência com as especificações estabelecidas na Ordem de Compra.

- Programa de Integridade:

- No ato do recebimento desta Ordem de Compra, declara ciência e compromisso de adesão às diretrizes e recomendações estabelecidas no Código de Conduta do Sistema Fiep, disponível no endereço eletrônico <http://www.sistemafiep.org.br/>. Declara, ainda, o cumprimento do referido código por seus sócios ou dirigentes, bem como exigir a sua observância por seus colaboradores e terceiros contratados.

INICIAIS
Comissão de Compras

ANEXO VI - MINUTA CONTRATUAL

CPS Nº XXX/20XX

PROCESSO Nº TR00764-2024

CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683/2024

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS /
FORNECIMENTO DE MATERIAIS CELEBRADO ENTRE O SISTEMA
FIEP E A EMPRESA (NOME DA CONTRATADA).**

Pelo presente instrumento, de um lado como CONTRATANTE(S), o **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI**, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob nº **03.802.018/0001-03**, o **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – SENAI**, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob nº **03.776.284/0001-09**, a **FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DO PARANÁ – FIEP**, pessoa jurídica de direito privado, constituída da na forma de entidade sindical de grau superior, inscrita no CNPJ sob nº **76.709.898/0001-33** e o **INSTITUTO EUVALDO LODI – IEL**, Núcleo Regional do Paraná, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob nº **75.047.399/0001-65**, todos do Departamento Regional do Paraná, adiante designados **CONTRATANTES**, com sede nesta na Avenida Cândido de Abreu nº 200, Centro Cívico, Curitiba – PR, CEP 80.530-902, e, de outro, como **CONTRATADA**, a empresa **(nome da empresa)**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº _____, com sede na **(cidade, estado, endereço e CEP)**, por seus representantes legais ao final assinados, têm justo e acordado o adiante exposto em cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Parágrafo Primeiro: Por força do presente ajuste, a **CONTRATADA** se obriga a **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PARA FORNECIMENTOS DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMNICHANNEL FORMADA CONJUNTO DE FERRAMENTAS, SISTEMAS E SERVIÇOS INTEGRADOS A SEREM UTILIZADOS PARA ATENDER AS NECESSIDADES DE CONTATOS COM OS CLIENTES, FORNECEDORES, COLABORADORES E COMUNIDADE, A SEREM FORNECIDOS PELA CONTRATADA EM NUVEM NO MODELO DE SOFTWARE COMO SERVIÇO (SAAS). AO SISTEMA FIEP**

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** deverá executar o objeto deste contrato com rigorosa observância às condições estabelecidas no **Chamamento Público nº 2.1683/2024**, bem como nos termos da proposta apresentada e demais documentos que integram este contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

Parágrafo Primeiro: São obrigações da CONTRATADA:

- I. Executar, avaliar e supervisionar as atividades contratadas;
- II. Manter todas as informações levantadas e analisadas sob estrito sigilo, conforme padrões éticos universalmente aceitos;
- III. Informar ao **CONTRATANTE** sobre possíveis substituições de profissionais, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis;

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- IV. Cumprir o programa e o cronograma apresentado/acordado entre as partes;
- V. Apresentar relatórios (parcial, final e de avaliação), das atividades desenvolvidas;
- VI. Desenvolver suas atividades em conformidade com o Chamamento Público e com o escopo apresentado na proposta, devidamente aceita pelo CONTRATANTE;
- VII. Cumprir os prazos para execução das atividades, sob pena de aplicação das penalidades previstas na cláusula sétima deste termo;
- VIII. Remunerar os profissionais por si contratados, não havendo qualquer vínculo específico entre o **CONTRATANTE** e o referido profissional;
- IX. Ter conhecimento e ciência das normas e leis anticorrupção existentes no Brasil, em especial a Lei nº 12.846/2013 e a Lei nº 8.429/1992 e se comprometem a cumpri-las por seus sócios ou dirigentes, bem como exigir o seu cumprimento pelos colaboradores e terceiros por elas contratados.
- X. Adotar políticas e procedimentos visando assegurar o cumprimento da Legislação Anticorrupção, devendo disponibilizar tais políticas e procedimentos à CONTRATANTE, sempre que solicitado.
- XI. Observar as seguintes condutas: i) não explora mão de obra infantil; ii) não explora qualquer forma de trabalho forçado ou análogo à condição de escravo; iii) não tolera quaisquer práticas que importem em discriminação de raça ou gênero.
- XII. Não empregar em trabalho noturno, perigoso ou insalubre menores de dezoito anos e, não empregar em qualquer trabalho menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos.
- XIII. Ter ciência e compromisso de adesão às diretrizes e recomendações estabelecidas no Código de Conduta, disponível no endereço eletrônico <https://portaldecompras.sistemafiep.org.br/>. Declara, ainda, o cumprimento do referido código por seus sócios ou dirigentes, bem como exigir a sua observância por seus colaboradores e terceiros contratados.
- XIV. Adotar, no que couber, boas práticas de sustentabilidade, visando a otimização de recursos, redução de desperdícios, menor poluição, racionalização do uso de substâncias tóxicas ou poluentes, promover a reciclagem e/ou destinação adequada dos resíduos gerados nas atividades pertinentes a execução deste contrato e realizar a separação dos resíduos recicláveis descartados e a coleta seletiva dos materiais para reciclagem, quando for o caso;
- XV. Adotar procedimentos de descarte de materiais potencialmente poluidores, tais como: pilhas e baterias dispostas para descarte, que contenham, em sua composição, chumbo, mercúrio e seus compostos, remetendo-os para os estabelecimentos que as comercializem ou à rede de assistência técnica autorizada pelas respectivas indústrias. Tratamento idêntico deverá ser dispensado às lâmpadas fluorescentes e aos frascos ou aerossóis em geral. Estes produtos, quando descartados, deverão ser separados e acondicionados em recipientes adequados para destinação específica;
- XVI. Zelar pela proteção dos dados que tiver acesso em decorrência da execução deste contrato, evitando o vazamento de informações referentes a terceiros e clientes do **CONTRATANTE**;
- XVII. Executar o objeto deste contrato, sob todos os aspectos, com a melhor técnica, dentro das especificações técnicas fornecidas pelo **CONTRATANTE** e normas técnicas existentes em vigor;
- XVIII. As demais obrigações previstas no Chamamento Público nº 2.1683/2024

Parágrafo Segundo: Compete ao CONTRATANTE:

- I. Efetuar, pontualmente, o pagamento correspondente aos serviços prestados, nos termos e condições

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

estabelecidos neste contrato.

- II. Disponibilizar à CONTRATADA todos os dados e informações necessários à execução das atividades ora contratadas;
- III. Informar à CONTRATADA sobre eventual alteração de calendário;
- IV. Comunicar expressamente à CONTRATADA ocorrência de qualquer irregularidade que venha a constatar na execução dos serviços, de modo a viabilizar a correção e/ou ajustes necessários.
- V. Solicitar à CONTRATADA, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços

CLÁUSULA TERCEIRA –DAS MODIFICAÇÕES OU ACRÉSCIMOS

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA tomou amplo conhecimento de todas as condições do Chamamento Público, seus anexos e documentos, e com base nessas ações planejou e orçou o objeto deste contrato, de forma que não serão concedidos aditivos contratuais.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem até o limite de 50% (cinquenta por cento), do valor global atualizado do instrumento contratual, sempre mediante a lavratura de Termo Aditivo, conforme previsto no artigo 40 do Regulamento para Contratação e Alienações do SESI / SENAI.

Parágrafo Terceiro: Se durante o prazo de vigência do contrato ocorrer a criação de novos tributos, alteração de alíquotas e/ou alteração de base de cálculo de tributos que venham a majorar, comprovadamente, o ônus da **CONTRATADA**, o preço originariamente acordado poderá revisado proporcionalmente à majoração ocorrida

CLÁUSULA QUARTA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

Parágrafo primeiro: Fica estabelecido o prazo de até 10 (dez) dias corridos para início da implantação conforme cronograma de implantação do objeto contratual, contado a partir da data da Assinatura do Contrato. As entregas devem seguir o cronograma de implantação acordado entre as partes.

Parágrafo segundo: O prazo de vigência do contrato de prestação de serviços será de **12 (doze)** meses corridos, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, se interesse de ambas as partes, através da emissão de Termo Aditivo, até o limite de **120 (cento vinte) meses.**

Parágrafo Terceiro: O contrato poderá ser rescindido por mútuo acordo ou denunciado unilateralmente pelo SESI/SENAI/FIEP/IEL a qualquer tempo, mediante notificação prévia de, no mínimo, 30 (trinta) dias corridos ou, ainda, resolvido nos termos do artigo 474 do Código Civil Brasileiro

CLÁUSULA QUINTA – DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO

Pelos serviços prestados, a CONTRATADA receberá do CONTRATANTE, pelos serviços demandados conforme tabela abaixo:

LOTE ÚNICO: LICENCIAMENTO, SERVIÇOS, CANAIS E TELEFONIA

VALOR MÁXIMO TOTAL R\$ 1.999.008,08

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NA SOLUÇÃO OMNICHANNEL

ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL
1	Consultoria para implantação de solução de comunicação <i>Omnichannel</i> . (1) · Serviço eventual único, com a consolidação do pagamento após a implantação.	UNIDADE	1	R\$	-	R\$
2	Serviço técnico especializado para desenvolvimento sistêmico na Solução de Comunicação <i>Omnichannel</i> · Serviço eventual por empreitada com pagamento após o aceite do serviço.	HORA TÉCNICA	1.500	R\$ 0	-	R\$

LICENCIAMENTO DA SOLUÇÃO OMNICHANNEL

O licenciamento contempla o fornecimento da solução *Omnichannel* como serviço (SaaS), conforme Requisitos Mínimos da Solução e Acordo de Nível de Serviços.
A solução deve oferecer, no mínimo, conectividade com os seguintes canais de comunicação: Telefonia, WhatsApp, Instagram (2), Facebook Messenger (2), E-mail, SMS e WebChat (2).
A solução deve oferecer ferramentas que propiciem autonomia da Contratante para criação e administração de URA, árvore de conversação do chatbot e automação de fluxos de trabalho sem custo adicional.

ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL - ANUAL
3	Licenças de supervisor ou administrador para Solução <i>Omnichannel</i> · Pagamento mensal conforme o número de usuários nominais ativos. (3)	USUÁRIOS NOMINAIS ATIVOS - MENSAL	21	R\$	R\$	R\$
4	Licenças de Atendente para a Solução <i>Omnichannel</i> · Pagamento mensal conforme o número de usuários nominais ativos. (3)	USUÁRIOS NOMINAIS ATIVOS - MENSAL	79	R\$	R\$	R\$

CANAL E-MAIL INTEGRADO À SOLUÇÃO OMNICHANNEL

ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL - ANUAL
5	Licenciamento de ferramenta de envio de e-mails integrado a Solução <i>Omnichannel</i> . · Contempla o envio mensal de até 324.000 mensagens de e-mail por mês sem custo adicional. · Pagamento mensal conforme o número de licenças contratadas.	UNIDADE	2	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00

CANAL SMS INTEGRADO À SOLUÇÃO OMNICHANNEL

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL - ANUAL
6	Pacote de envio de 5.000 mensagens de SMS integrado à Solução <i>Omnichannel</i> . Pagamento eventual mediante contratação de pacote.	PACOTE SOB DEMANDA	100	R\$	R\$	R\$
CANAL WHATSAPP INTEGRADO À SOLUÇÃO OMNICHANNEL						
ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL - ANUAL
COMUNICAÇÕES WHATSAPP.						
Pagamento mensal, conforme consumo do tipo de comunicação.						
7	WhatsApp Marketing HSM (Ativo)	UNIDADE SOB DEMANDA	1.050.000	R\$ 0		R\$
	WhatsApp Serviço (Receptivo)	UNIDADE SOB DEMANDA	650.000	R\$		R\$
	WhatsApp Utilidade (Ativo)	UNIDADE SOB DEMANDA	250.000	R\$		R\$
	WhatsApp Autenticação (Ativo)	UNIDADE SOB DEMANDA	45.000	R\$		R\$
TELEFONIA INTEGRADA À SOLUÇÃO OMNICHANNEL						
ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL - ANUAL
CHAMADAS TELEFÔNICAS						
Pagamento mensal, conforme consumo do tipo de chamada.						
8	Chamadas para número Local Fixo	MINUTOS SOB DEMANDA	40.000	R\$		R\$
	Chamadas para número Local Móvel	MINUTOS SOB DEMANDA	40.000	R\$		R\$
	Chamadas para número DDD Fixo	MINUTOS SOB DEMANDA	40.000	R\$		R\$
	Chamadas para número DDD Móvel	MINUTOS SOB DEMANDA	40.000	R\$		R\$
9	TRONCOS SIP Pagamento mensal, conforme a quantidade contratada de troncos	UNIDADE MENSAL	2	R\$	R\$	R\$
10	FAIXA DE NUMERAÇÃO TELEFÔNICA DDR § Faixa de 50 números. Pagamento mensal, conforme consumo do tipo de comunicação.	UNIDADE MENSAL	1	R\$	R\$	R\$

Parágrafo Primeiro: Os pagamentos serão realizados em até **28 (vinte e oito) dias corridos**, a contar da data de emissão do documento fiscal, desde que o objeto deste contrato tenha sido executado e previamente aprovado pela

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

fiscalização do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Segundo: Os valores devidos pelo **CONTRATANTE** serão depositados em conta bancária de titularidade da CONTRATADA cadastrada no Sistema de Compras do **CONTRATANTE**. É de responsabilidade da CONTRATADA informar e manter seus dados atualizados junto ao **CONTRATANTE**.

Parágrafo Terceiro: Caso a nota fiscal/fatura apresente alguma incorreção em sua emissão ou não seja por qualquer motivo atestada a sua conformidade pela área solicitante, o documento será devolvido à CONTRATADA e o prazo de pagamento será prorrogado pelo mesmo tempo que durar a correção, sem qualquer ônus adicional para o **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto: Para os serviços que figuram contratação mensal, a respectiva Nota Fiscal / Fatura deverá ser emitida com data do primeiro dia útil do mês subsequente ao do fornecimento dos materiais/serviços e entregue no endereço da **CONTRATANTE** no prazo máximo de três dias após sua emissão.

Parágrafo Quinto: Os valores devidos à CONTRATADA serão pagos mediante apresentação de Nota Fiscal, acompanhada de relatório dos serviços prestados e das Certidões Negativas de Débitos nas esferas federal, estadual e municipal, bem como dos Comprovantes de Regularidade junto ao FGTS e INSS, com validade no momento de sua apresentação, sob pena de notificação e atribuição de prazo para a efetiva regularização, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas em Chamamento Público/contrato.

Parágrafo Sexto: A CONTRATADA deverá emitir a Nota Fiscal com o código de atividades correspondente ao objeto da prestação de serviços/fornecimento de materiais.

CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE

Parágrafo Primeiro: Por se tratar de prestação de serviços continuados, o preço estipulado poderá ser reajustado a cada período de 12 (doze) meses, contados a partir da data da apresentação da proposta comercial, ou seja, da reunião pública de abertura do presente certame, pelo INPC-IBGE ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo ou, na ausência de substituto, pela média simples dos principais índices econômicos que apuram a inflação anual acumulada

Parágrafo Segundo: Se durante o prazo de vigência do Contrato ocorrer a criação de novos tributos, alteração de alíquotas e/ou alteração de base de cálculo de tributos que venham a majorar, comprovadamente, o ônus da **CONTRATADA**, o preço originariamente acordado será aumentado proporcionalmente à majoração ocorrida.

Parágrafo Terceiro: No mesmo sentido, se durante o prazo de vigência do Contrato ocorrer a extinção de tributos existentes, a alteração de alíquotas ou de base de cálculo, a instituição de incentivos fiscais de qualquer natureza e/ou isenção ou redução de tributos federais, estaduais e/ou municipais, que venham a diminuir o ônus da **CONTRATADA**, o preço originariamente acordado será diminuído, compensando-se, na primeira oportunidade, a diferença decorrente das respectivas alterações

CLÁUSULA SÉTIMA – INCIDÊNCIAS FISCAIS E DEMAIS ÔNUS

Parágrafo Único: Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:

- I. Todos os impostos e taxas que forem devidos em decorrência do objeto da contratação.
- II. Contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguros e acidentes pessoais, taxas, emolumentos e outras despesas que se façam necessárias.
- III. Para as empresas optantes pelo Simples Nacional, em conformidade com a Lei Complementar 123/2006 e suas respectivas alterações, deverão apresentar, no ato da assinatura do contrato, declaração devidamente assinada pelo representante legal, contendo nome e CPF do mesmo, em 02 (duas) vias, conforme Anexo IV,

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

indicado no texto da IN RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, alterada através da RFB nº 1540, de 05 de janeiro de 2015.

- IV. Para as empresas optantes por outro regime de tributação, que se enquadrem como: a) Instituto de educação e Entidade Beneficente de Assistência Social ou b) Entidades sem fins lucrativos, conforme constante no INCISO III e IV do art. 4º da IN RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, deverão apresentar, no ato da assinatura do contrato, declaração devidamente assinada pelo representante legal, contendo nome e CPF do mesmo, em 02 (duas) vias, conforme Anexo II (a) e Anexo III (b), respectivamente, indicados no texto da IN RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, alterada através da RFB nº 1540, de 05 de janeiro de 2015.

CLÁUSULA OITAVA – DA MÃO DE OBRA

Parágrafo Único: Os serviços serão executados, sob todos os aspectos, com a melhor técnica, dentro das especificações técnicas fornecidas pelo **CONTRATANTE** e normas técnicas existentes em vigor.

CLÁUSULA NONA – DA SEGURANÇA E HIGIENE DO TRABALHO

Parágrafo Único: Serão cumpridas, com rigor, todas as normas e instruções descritas na Lei 6514 de 22/12/1977 e na Portaria 3214 de 08/06/1978 que disciplinam a Segurança e Saúde no trabalho, assim como, assumir total responsabilidade, civil e criminal, por Acidentes Pessoais ou do Trabalho, que porventura ocorram durante a prestação dos serviços ora contratados.

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS DIREITOS PATRIMONIAIS

Parágrafo Único: Todos os direitos autorais e conexos, paternidade, intelectualidade, patrimonialidade e titularidade sobre os projetos, desenhos, modelos, materiais e outros produtos desenvolvidos no âmbito desta contratação pertencerão, exclusivamente, ao **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA FISCALIZAÇÃO

O objeto deste contrato passará pela ampla e direta fiscalização do **CONTRATANTE**, de modo a garantir a qualidade da prestação de serviços/execução do objeto, porém sem diminuir a responsabilidade da **CONTRATADA** pela execução satisfatória da prestação desserviços.

Parágrafo Primeiro: A **CONTRATADA** proporcionará, sempre que solicitado, o franco acesso da fiscalização do **CONTRATANTE** aos setores de trabalho, para que possa desempenhar sua missão a contento.

Parágrafo Segundo: Havendo dúvidas na interpretação correta das especificações aprovadas, deverá a **CONTRATADA** solicitar, por escrito, à fiscalização do **CONTRATANTE**, os esclarecimentos que necessite, evitando com que se faça necessária e exigida a reexecução dos serviços.

Parágrafo Terceiro: O **CONTRATANTE** poderá, a qualquer momento da execução do objeto deste contrato, realizar auditoria interna sobre os apontamentos sobre sua fiscalização. No caso de caso de desvio considerado excessivo, no arbítrio da auditoria, o responsável pela fiscalização responderá na forma da lei, bem como a **CONTRATADA** responderá pelo desvio, oportunizado o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO CONTRATUAL

O contrato poderá ser rescindido por mútuo acordo ou denunciado unilateralmente pelo **CONTRATANTE** a qualquer

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

tempo, mediante notificação prévia de, no mínimo, **30 (trinta) dias** ou, ainda, resolvido nos termos do artigo 474 do Código Civil Brasileiro, nas seguintes hipóteses:

- I. Inadimplemento parcial ou total do contrato ou cumprimento irregular de seus termos;
- II. Decretação de falência, pedido de recuperação judicial, insolvência civil, liquidação judicial ou extrajudicial ou suspensão, pelas autoridades competentes, das atividades da CONTRATADA;
- III. Inobservância de dispositivos normativos, contratuais e do Chamamento Público;
- IV. Dissolução da empresa contratada;
- V. A lentidão do seu cumprimento, levando o **CONTRATANTE** a comprovar a impossibilidade da prestação do objeto, nos prazos estipulados;
- VI. A paralisação da prestação do objeto, sem justa causa e prévia comunicação ao **CONTRATANTE**;
- VII. A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no Chamamento Público, no contrato ou pela fiscalização do **CONTRATANTE**;
- VIII. O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- IX. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;
- X. A não manutenção das condições de qualificação previstas neste Chamamento Público;

Parágrafo Primeiro: A rescisão provocada pela CONTRATADA em razão de seus atos, omissão ou inexecução do objeto contratual - parcial ou total -, bem como em razão de descumprimento das condições estabelecidas no Chamamento, sem prejuízo das penalidades previstas no referido instrumento e neste contrato, a CONTRATADA responderá por eventuais prejuízos causados ao(s) CONTRATANTE(S)

Parágrafo Segundo: Anteriormente às rescisões motivadas, será assegurada à CONTRATADA a possibilidade de apresentar sua defesa no prazo de 2 (dois) dias úteis (consideradas horas úteis das 08h às 18h, de segundas-feiras a sextas-feiras) contados da data de recebimento da notificação, contados da notificação.

Parágrafo Terceiro: A critério do(s) CONTRATANTE(S), todos os pedidos formalmente realizados antes da rescisão deverão ser atendidos integralmente, nas condições e prazos inicialmente estabelecidos.

Parágrafo Quarto: A rescisão unilateral, por decisão discricionária do(s) CONTRATANTE(S), independentemente de justo motivo, desde que comunicado com antecedência mínima de **30 (trinta) dias**, não ensejará a aplicação de multa, indenização ou qualquer outra penalidade, ficando a CONTRATADA, desde já, ciente quando a faculdade conferida ao(s) CONTRATANTE(S).

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES

A inexecução total ou parcial do objeto contratado sujeitará a **CONTRATADA**, garantida a prévia defesa, às seguintes penalidades: **advertência, multa, rescisão contratual e/ou suspensão do direito de contratar com o CONTRATANTE por prazo não superior a 05 (cinco) anos**, nas formas adiante especificadas.

Parágrafo Primeiro: Será cabível pena de **advertência** os casos de não atendimento às solicitações da fiscalização do **CONTRATANTE** e nos casos de infrações de menor gravidade;

Parágrafo Segundo: Será cabível pena de **multa**:

- I. Nos casos de descumprimento do prazo de execução/entrega, aplicação de multa diária de **0,33% (zero**

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- vírgula trinta e três por cento)** sobre a porção inadimplida e ensejando a critério do **CONTRATANTE**, a rescisão contratual;
- II. Na hipótese de inexecução parcial, multa no percentual de **10% (dez por cento)**, sobre a porção inadimplida do valor atualizado do contrato e ensejando, a critério do **CONTRATANTE**, a rescisão contratual;
 - III. Em caso de inexecução total, multa no percentual de **20% (vinte por cento)** do valor atualizado do objeto contratado e ensejando, a critério do **CONTRATANTE**, a rescisão contratual;
 - IV. Ao proponente que convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o processo de seleção, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, poderá ser aplicada a penalidade de suspensão do direito de contratar, pelo prazo máximo de **05 (cinco) anos** e/ou multa até o percentual de **20% (vinte por cento)** do valor da proposta apresentada.
 - V. A multa poderá ser aplicada isolada ou cumulativamente com as demais sanções.

Parágrafo Terceiro: Caberá a penalidade de **suspensão do direito de contratar**, pelo prazo máximo de **05 (cinco) anos**, contados a partir de sua aplicação, nos casos de **inexecução total ou parcial de que decorra rescisão contratual**, a critério do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto: As multas e/ou outros valores decorrentes de prejuízos causados ao **CONTRATANTE** poderão ser descontadas dos recebimentos a que a CONTRATADA tiver direito ou cobradas judicialmente, caso não haja pagamento espontâneo.

Parágrafo Quinto: As penalidades previstas neste contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, tantas vezes quantas forem as irregularidades constatadas.

Parágrafo Sexto: No caso de atraso da entrega do objeto, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste instrumento, o contrato poderá ser imediatamente rescindido, a critério do **CONTRATANTE**. Nesta situação, o **CONTRATANTE** poderá convocar outro fornecedor para execução do contrato, nos termos do Regulamento para Contratação e Alienação (RCA) do **SESI/SENAI**.

Parágrafo Sétimo: Para contratações que tenham acordos de níveis de serviços previamente estabelecidos, serão observadas as condições estabelecidas no acordo, porém mantendo as penalidades por inexecução total ou parcial.

Parágrafo Oitavo: Para a aplicação das penalidades aqui previstas, a **CONTRATADA** será notificada para apresentação de defesa prévia, no prazo de 02 (dois) dias úteis (consideradas horas úteis das 08h às 18h, de segundas-feiras a sextas-feiras) contados da data de recebimento da notificação.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Parágrafo Primeiro: Todos e quaisquer documentos, informações e materiais de propriedade do **CONTRATANTE** que a **CONTRATADA**, seus empregados ou prepostos venham a ter acesso ou conhecimento em virtude direta ou indireta do presente contrato, deverão ser tratados com o mais absoluto sigilo e confidencialidade, de forma a impedir que terceiros venham a ter acesso ou conhecimento de tais documentos, informações e materiais, obrigação esta que perdurará durante toda a vigência do presente contrato e mesmo após o seu término ou rescisão, sob pena de sofrer sanções civis e penais cabíveis, pela não observância do ora pactuado.

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** obriga-se a esclarecer seus empregados e prepostos a respeito dessa

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

obrigação, obtendo deles o comprometimento de seu fiel cumprimento e zelando para que apenas os empregados e prepostos que tenham efetiva necessidade, tenham acesso a tais documentos, informações ou materiais para a boa execução dos serviços objeto do presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Visando estabelecer regras de proteção de dados (pessoais e/ou sensíveis) ao presente Contrato, as partes declaram-se cientes dos direitos, obrigações e penalidades aplicáveis constantes da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) e obrigam-se a adotar todas as medidas razoáveis para garantir a correta utilização dos Dados Protegidos na extensão autorizada na referida norma e que cumprirão a legislação e todas as demais leis, normas e regulamentos aplicáveis, assim como cumprirão suas respectivas atualizações e atenderão os padrões aplicáveis em seu segmento em relação ao tratamento de dados pessoais, especialmente aos dados pessoais disponibilizados de uma parte a outra, para cumprimento do objeto deste contrato.

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA se compromete a seguir fielmente o disposto nos arts. 11-13 da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), bem como responsabilizar-se pela coleta do consentimento do titular de dados, quando assim for necessário.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA obriga-se a esclarecer seus empregados e prepostos a respeito dessa obrigação, obtendo deles o comprometimento de seu fiel cumprimento e zelando para que apenas os empregados e prepostos que tenham efetiva necessidade, tenham acesso a tais documentos, informações ou materiais para a boa execução dos serviços objeto do presente contrato.

Parágrafo Terceiro: As partes declaram que eventuais dados pessoais que porventura venha a ser disponibilizados para a execução do objeto do presente Chamamento Público serão requeridos, utilizados e/ou tratados, estritamente para atendimento da finalidade a que se propõem, comprometendo-se as Partes a adotar as melhores práticas de governança e segurança de dados pessoais, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS MEDIDAS ANTISSUBORNO E ANTICORRUPÇÃO

A CONTRATADA declara ter conhecimento e ciência das normas e leis anticorrupção existentes no Brasil, em especial a Lei nº 12.846/2013 e a Lei nº 8.429/1992 e se comprometem a cumpri-las por seus dirigentes, bem como exigir o seu cumprimento pelos colaboradores e terceiros por elas contratados;

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA que observa as seguintes condutas: i) não exploram mão de obra infantil; ii) não exploram qualquer forma de trabalho forçado ou análogo à condição de escravo; iii) não toleram quaisquer práticas que importem em discriminação de raça ou gênero. As Partes também se obrigam a não contratar ou realizar a aquisição de produtos e/ou serviços de pessoas físicas ou jurídicas que explorem, direta ou indiretamente, as práticas vedadas nessa cláusula;

Parágrafo Segundo: Na hipótese de descumprimento das condições acima estipuladas, a CONTRATADA indenizará o CONTRATANTE por eventuais perdas e danos, de qualquer natureza, oriundos do descumprimento da legislação;

Parágrafo Terceiro: A CONTRATADA declara, neste ato, ciência e compromisso de adesão às diretrizes e recomendações estabelecidas no Código de Conduta do Sistema Fiep, disponível no endereço eletrônico <http://www.sistemafiep.org.br>. Declara, ainda, o cumprimento do referido código por seus dirigentes, bem como exigir a sua observância por seus colaboradores e terceiros contratados

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

CLAUSULA DÉCIMA OITAVA – DA SUBCONTRATAÇÃO

Não será permitida a subcontratação total deste objeto.

Será permitida apenas a subcontratação parcial dos serviços que não constituam o escopo principal do objeto, **limitados a 30% do valor do contrato.**

Parágrafo Primeiro: Entende-se como escopo principal do objeto o conjunto de itens para os quais, como requisito de qualificação técnica, foi exigida a apresentação de atestados que comprovassem execução do objeto deste contrato com características semelhantes.

Parágrafo Segundo: A subcontratação não exclui a responsabilidade da contratada perante a CONTRATANTE quanto à qualidade técnica a ser prestada.

Parágrafo Terceiro: A CONTRATADA originária deve submeter à apreciação do CONTRATANTE o pedido expresso e motivado de prévia anuência para subcontratação, com apresentação do(s) pretendente(s) subcontratado(s) e da respectiva documentação, que deve corresponder a exigida para qualificação. A subcontratação ocorrerá somente com pessoas jurídicas devidamente constituídas, com objeto social vinculado ao serviço subcontratado e das quais não participem a que título for, dirigente ou empregados do **CONTRATANTE**, que tenha participado do procedimento de seleção com disputa, que se enquadram em qualquer um dos subitens mencionados no **item 3.8** do Chamamento Público. A subcontratação depende de autorização prévia por parte do CONTRATANTE, com parecer técnico da fiscalização, ao qual cabe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução dos serviços.

Parágrafo Quarto: A(s) empresa(s) subcontratada(s), em momento prévio a execução da parcela do objeto, deve(m) apresentar os mesmos documentos previstos para a CONTRATADA quanto à qualificação jurídica, regularidade trabalhista e com o INSS e FGTS. Quanto às exigências de qualificação técnica da(s) empresa(s) subcontratada(s), estas deverão ser pertinentes à sua respectiva parcela, podendo, eventual e motivadamente, ser dispensada a sua exigência quando a parcela a ser executada não envolver uma peculiaridade técnica especial, for de vulto reduzido e baixo risco. Portanto, quando a CONTRATADA efetivamente deixar subcontratar parcela do objeto deste contrato, deve submeter o assunto ao CONTRATANTE que apontará o teor da qualificação técnica a ser apresentada.

Parágrafo Quinto: Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante o CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DOS GESTORES DO CONTRATO

Parágrafo Único: As partes designam, neste ato, o Sr. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (CPF nº) pelo **CONTRATANTE** e o Sr. (nome do responsável da empresa pela obra) para atuarem na condição de gestores do CONTRATANTE e do CONTRATADO, respectivamente, que se tornam responsáveis por acompanhar a execução do objeto deste contrato e manterão, entre si, relacionamento direto.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- I. A CONTRATADA assumirá integral responsabilidade técnica pelo conteúdo dos trabalhos prestados ao **CONTRATANTE**, observando todas as condições estabelecidas no chamamento e neste contrato.
- II. A CONTRATADA assumirá total e exclusiva responsabilidade por qualquer dano pessoal e/ou material sofrido pelo **CONTRATANTE** e/ou terceiros, causados por si, por seus prepostos, subempreiteiros e/ou outros que,

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

a seu mando, estejam envolvidos na execução dos serviços

- III. O presente contrato não gera qualquer vínculo empregatício entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA e/ou seus prepostos, de forma que a CONTRATANTE reserva-se a regredir contra a CONTRATADA para as cobranças que lhe possam ser impostas por quaisquer reconhecimentos de vínculo trabalhista.
- IV. Se durante a vigência do presente contrato ocorrer motivos de caso fortuito e/ou de força maior que impeça a continuidade da execução do contrato, tais como calamidades públicas, estado de emergência, que gerem impacto de forma a restringir circulação de pessoas por medida de segurança pública, motivos de interesse público e/ou bem estar social, declarado/s ou não por Autoridade/s, Comunicado/s emitido/s pela Organização Mundial da Saúde ou Organismos Governamentais, poderá ocorrer a suspensão do presente instrumento, e se for o caso, com o cancelamento de cronogramas definidos, até o seu regular retorno, sem que haja qualquer penalidade, custo e despesa, a quaisquer das Partes, seja a que título for.
- V. A omissão ou tolerância do Contratante, em exigir o estrito cumprimento dos termos e condições deste contrato, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.
- VI. O presente contrato constitui título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 784, inciso III ou seu §4 do Código de Processo Civil, podendo qualquer uma das partes ser instada a cumprir as obrigações aqui estabelecidas a qualquer tempo.
- VII. Os recursos orçamentários para as despesas decorrentes deste Contrato estão previstos em conta própria da dotação orçamentária do **CONTRATANTE** para o ano em curso, indicada no processo de seleção com disputa supra referido.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO FORO

Para dirimir as dúvidas suscitadas durante a aplicação deste contrato e não solucionadas de comum acordo, as partes elegem o Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba-PR, com expressa renúncia a qualquer outro por mais privilegiado que possa vir a ser.

E por estarem assim justas e acordadas, assinam o presente documento, na presença de duas testemunhas, para que surtam seus jurídicos e legais efeitos, sendo o documento existente, válido e eficaz tanto nos casos de assinatura física, em duas vias; ou assinatura mista; ou assinatura por meio de plataforma eletrônica, com ou sem a utilização de certificação digital emitida no padrão estabelecido pela ICP-Brasil, sendo integralmente válido, em todo seu conteúdo, a partir da última assinatura das Partes, que é reconhecida por elas em sua integridade, e sua autenticidade garantida por sistema criptográfico, nos termos do art. 10, §2o, da Medida Provisória 2200-2 / 2001 e da Lei n. 14.063, de 23 de setembro de 2020, bem como de legislação posterior.

Curitiba, de de

Pelo CONTRATANTE

Autoridade com alçada do

SESI/SENAI/FIEP/IEL

Pela CONTRATADA

Representante da **CONTRATADA**

INICIAIS
Comissão de Compras

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

TESTEMUNHAS:

Nome:

CPF:

Nome:

CPF:

INICIAIS

Comissão de Compras

ANEXO VII – MANUAL DE INSTRUÇÕES PARA EFETIVAR ASSINATURA DIGITAL/ELETRÔNICA DE CONTRATOS DE DESPESA

Dos Conceitos

- I. A Assinatura Eletrônica utiliza-se de evidências para comprovar o ato de assinar o documento. O procedimento é feito em tela utilizando a grafia da assinatura através do uso do mouse, caneta *touch* ou o próprio dedo do assinante. A comprovação é realizada automaticamente com base na data e hora da assinatura, a geolocalização e o endereço de IP do dispositivo eletrônico (computador, notebook, tablet, smartphone) do assinante. Qualquer pessoa poderá ver que o documento foi assinado eletronicamente, quem o assinou e as respectivas evidências.
- II. A Assinatura Digital é realizada com uso do certificado digital emitido por autoridade certificadora credenciada pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil representado pelo token de validação via e-CPF ou e-CNPJ.

Da Aplicação

- III. O Sistema FIEP utiliza o portal de assinaturas localizado no endereço eletrônico <https://sistemafiep.portaldeassinaturas.com.br>.
- IV. Se optado pela assinatura digital os signatários do contrato, informados no **ANEXO VII** deverão:
 - fazer cadastro no portal de assinaturas do Sistema FIEP e possuírem certificado digital válido, para que consigam assinar digitalmente. No portal de assinaturas, os signatários devem seguir o passo-a-passo para a realização do cadastro e de posse do certificado digital válido, assinarem o documento;
 - o(s) representante(s) legal(is) ou procurador(es), detentor(es) de poder(eres) para firmar contrato em nome da CONTRATADA e a testemunha deverão possuir e-CPF. A assinatura através do e-CNPJ da CONTRATADA será considerada válida desde que esteja vinculada à(s) pessoa(s) física(s) indicada(s) na cláusula de administração e representação da empresa;
 - as medições e demais documentos necessários ao processo de pagamento, serão assinados digitalmente pelo sócio administrador ou procurador com poderes específicos para tal ou ainda pelo responsável técnico, indicado como fiscal, mediante uso do e-CPF.
 - Acessar o e-mail com remetente no-reply@portaldeassinaturas.com.br que irá conter detalhes do documento a ser assinado bem como o link ao Portal de Assinaturas do Sistema Fiep,
 - O Portal de Assinaturas irá direcionar automaticamente o signatário para a visualização na íntegra do referido documento e posterior assinatura.
- V. Se optado pela assinatura eletrônica os signatários do contrato, informados no **ANEXO VII** deverão:
 - Acessar o e-mail com remetente no-reply@portaldeassinaturas.com.br que irá conter detalhes do documento a ser assinado bem como o link ao Portal de Assinaturas do Sistema Fiep,
 - Neste procedimento não é necessário realizar cadastro prévio no Portal de Assinaturas do Sistema Fiep. Basta que o signatário clique diretamente no link “Assinar documento” que será enviado via e-mail.

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

- O Portal de Assinaturas irá direcionar automaticamente o signatário para a visualização na íntegra do referido documento.
 - Após ler o conteúdo do documento, o signatário deve clicar no botão “Assinar”, localizado na área central inferior desta mesma página. A ação de assinar eletronicamente o documento é efetivada.
 - Caso o signatário clique novamente no link para efetivar a assinatura, o Portal de Assinaturas apresentará mensagem na parte superior central da tela informando a mensagem “Documento já assinado”, além de apresentar em tela um resumo das ações realizadas, como nome de quem enviou o documento para assinatura, o nome do signatário que o assinou, a data e horário em que a assinatura ocorreu e o status do documento. É possível clicar no botão “baixar” para ter a visualização completa do protocolo de assinaturas.
- VI. O Sistema FIEP fará upload do(s) documento(s) a ser(em) assinado(s) para o site do portal de assinaturas. Os signatários indicados no [ANEXO VII](#) serão notificados pelo e-mail no-reply@portaldeassinaturas.com.br de que há documento aguardando assinatura.
- VII. As assinaturas digital e eletrônica podem ser utilizadas em um mesmo documento. Isto acontece a partir da ciência que o Sistema Fiep possui sobre o tipo de assinatura a ser realizado, conforme [ANEXO VII](#).
- VIII. O signatário deverá verificar o documento e assiná-lo digitalmente ou eletronicamente. Após assinatura o documento será direcionado automaticamente para o próximo signatário ou para o Sistema FIEP como concluído.
- IX. Ambos os procedimentos de assinatura são juridicamente válidos, considerando a aceitabilidade entre CONTRATANTE e CONTRATADA.
- X. Todas as assinaturas realizadas no Portal são criptografadas, protegendo todas as suas informações e garantindo que os seus documentos não sejam alterados.
- XI. É possível compartilhar com qualquer interessado o status e/ou histórico de assinaturas do documento através da divulgação do “Código para verificação”, descrito no protocolo de assinaturas, através do link <https://sistemafiep.portaldeassinaturas.com.br/VerificadorAssinaturas/Verificador>.

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

ANEXO VIII – DECLARAÇÃO DE INDICAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS PELA ASSINATURA DE DOCUMENTOS E EXATIDÃO DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS

Declaro que a empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, estabelecida em _____, presta com exatidão todas as informações necessárias com guarda e sigilo na utilização da assinatura eletrônica ou digital, não contestando qualquer hipótese de alegação indevida das assinaturas, indicando abaixo os responsáveis por cada ação.

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS / TERMOS ADITIVOS / NOTIFICAÇÕES			
Sócio(s) Administrador(es) ou Procurador(es) (detentor de poderes para firmar contrato em nome da adjudicatária):			
Nome completo	CPF	E-mail	Tipo de Assinatura () e-CNPJ () e-CPF () Assinatura Eletrônica
Nome completo	CPF	E-mail	Tipo de Assinatura () e-CNPJ () e-CPF () Assinatura Eletrônica
Testemunha (responsável pela assinatura do contrato):			
Nome completo	CPF	E-mail	Tipo de Assinatura () e-CNPJ () e-CPF () Assinatura Eletrônica
MEDIÇÕES (somente para os casos de prestação de serviços)			
Responsável pelo envio e assinatura de toda documentação referente a pagamento:			
Nome completo	CPF	E-mail	Tipo de Assinatura () e-CNPJ () e-CPF () Assinatura Eletrônica

_____, ____ de _____ de 202X.

Atenciosamente,

NOME, CARGO E ASSINATURA DO RESPONSÁVEL LEGAL

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

ANEXO IX – REQUISITOS POC

ID do ITEM	ITEM	SUB ITEM	CENÁRIO	RESULTADO ESPERADO	OBRIGATORIEDADE
1	Consultoria para implantação de solução de comunicação para cobrança	Implantação	A contratante precisará demonstrar sua capacidade técnica em atender uma implantação robusta de uma plataforma omnichannel, integrada a rede da FIEP, com todos os requisitos solicitados neste presente edital, bem como apresentar projetos entregues para outros clientes que constem a execução com sucesso de um cenário similar a esse solicitado	O proponente apresentou descritivo e topologia detalhado da arquitetura da solução SaaS (ferramentas, módulos, componentes).	OBRIGATÓRIO
2	Serviço especializado em consultoria e desenvolvimento de integrações para a Solução de Comunicação Omnichannel	Melhorias e integrações	A contratada deverá apresentar de forma clara e objetiva como conduz um projetos de integração da sua plataforma com ferramentas de seus cleintes. Bem como apresentar a metodologia que utilizia para controlar, gerir e entregar qualquer tipo de melhoria solicitada pela contratante, como são os fluxos de comunicação desde a abertura do projeto até entrega do objetivo final. Também deverá evidenciar a equipe que ficará alocada para cada tipo de entrega, quantos DEV quantos funcionais, quantos engeheiros e apresentar como faz o controle de horas desses recursos.	A solução proposta esta preparada para integrar com os principais softwares de mercado.	OBRIGATÓRIO
3	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Tela de supervisão	A contratada deverá efetuar uma simulação na tela da plataforma acessando com um perfil de supervisão e apresentar as funcionalidades de forma macro.	Tela do supervisor com todos os atributos necessários apresentados	OBRIGATÓRIO
4	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Tela de supervisão	Abrir o painel de supervisão para demonstrar as funcionalidades apresentadas. Necessário apresentar: TMA, TME, Time out, Abandono, quedas, volumetria de atendimentos geral, por agente, por fila/canal, departamentos.	Painel apresentado e evidenciado as funcionalidades	OBRIGATÓRIO
8	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Tela de supervisão	Criação de um usuário - Atendente	usuário criado com uma licença de supervisão	OBRIGATÓRIO
16	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Atendimento do agente - visão da supervisão	Demonstrar um atendimento de Voz Receptivo	Viável analisar um atendimento em tempo real sendo efetuado por um agente, que esteja abaixo desse supervisor	OBRIGATÓRIO

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

17	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Atendimento do agente - visão da supervisão	Demonstrar um atendimento de Voz Ativo (Discador direcionamento para atendente)	Viável analisar um atendimento em tempo real sendo efetuado por um agente, que esteja abaixo desse supervisor	OBRIGATÓRIO
18	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Atendimento do agente - visão da supervisão	Demonstrar um atendimento de WhatsApp Receptivo	Viável analisar um atendimento em tempo real sendo efetuado por um agente, que esteja abaixo desse supervisor	OBRIGATÓRIO
19	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Atendimento do agente - visão da supervisão	Demonstrar um atendimento de WhatsApp Ativo - (Envio de HSM)	Viável analisar um atendimento em tempo real sendo efetuado por um agente, que esteja abaixo desse supervisor	OBRIGATÓRIO
20	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Atendimento do agente - visão da supervisão	Demonstrar um atendimento por e-mail	Viável analisar um atendimento em tempo real sendo efetuado por um agente, que esteja abaixo desse supervisor	OBRIGATÓRIO
21	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Atendimento do agente - visão da supervisão	Demonstrar um atendimento de Redes sociais	Viável analisar um atendimento em tempo real sendo efetuado por um agente, que esteja abaixo desse supervisor	OBRIGATÓRIO
22	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Atendimento do agente - visão da supervisão	Demonstrar um atendimento de ChatBot	Viável analisar um atendimento em tempo real sendo efetuado por um agente, que esteja abaixo desse supervisor	OBRIGATÓRIO
23	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Monitoria (voz e tela)	Efetuar a monitoria de uma ligação receptiva *(sussuro, espião e padrão)	Monitoria realizada de todas as formas solicitadas	OBRIGATÓRIO
30	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Criação de campanha (Discador/ HSM / SMS)	Criação de campanha de voz ativa - discador (Progressiva, Preditiva...)	Campanha criada	OBRIGATÓRIO
31	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Criação de campanha (Discador/ HSM / SMS)	Criar uma campanha para disparo massivo de HSM	Campanha criada	OBRIGATÓRIO
33	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Criação de campanha (Discador/ HSM / SMS)	Criar campanha para disparo massivo de e-mail	Campanha criada	OBRIGATÓRIO
34	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Cadastro previos para campanhas	Demonstrar como será o fluxo para cadastrar HSM e validação com a meta	Fluxo para cadastro de HSM apresnetado e validado	OBRIGATÓRIO

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

35	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Cadastro previos para campanhas	Configurar HSM aprovado	Fluxo para cadastro de HSM apresnetado e validado	OBRIGATÓRIO
36	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Cadastro previos para campanhas	Configurar e-mail padrão com variáveis para disparo massivo	E-mail modelo com campos variáveis configurado	OBRIGATÓRIO
37	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Cadastro previos para campanhas	Disparo massivo de e-mails	Enviar e-mail em lote para varios clientes alterando os campos variáveis	OBRIGATÓRIO
40	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Configuração das filas de atendimento	Criação de filas de atendimento whats receptivo	Fila criada e configurada	OBRIGATÓRIO
46	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Criação de Anuncios / mensagens para os clientes nos bot	Criar anuncios / mensagens automaticas na fila de whats app	Anuncio criado e testado aparecimento dele para o cliente	OBRIGATÓRIO
47	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Criação de Anuncios / mensagens para os clientes nos bot	Criar anuncios / mensagens automaticas na fila de voz receptiva	Anuncio criado e testado aparecimento dele para o cliente	OBRIGATÓRIO
50	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Criar / alterar fluxos de desisão os canais	Configurar a URA (arvore de decisão) incluindo uma nova opção, excluindo uma opção, inserindo audio/saudação, configurar o direcionamento da chamada (indicar para qual fila será encaminhada)	Apresentado como será feito a configuração das filas, chats, transferencias, roteamentos e evidenciado opção da contrante poder ter autonomia para efetuar as mudanças	OBRIGATÓRIO
51	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Criar / alterar fluxos de desisão os canais	Configurar chat do whats, ajustando o fluxo de decisão do whats (inserção de novas opções, direcionamento para fila...)	Apresentado como será feito a configuração das filas, transferencias, roteamentos e evidenciado opção da contrante poder ter autonomia para efetuar as mudanças no fluxo do Whats	OBRIGATÓRIO
52	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Criação de mensagens para os agentes	configuração de modelos de mensagens automaticas whats	Configurado modelo de mensagem rápida	OBRIGATÓRIO
57	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Tabulação	Criar tabulação na fila de ligação ativa	Tabulação criada e parametrizada de acordo com a necessidade da FIEP	OBRIGATÓRIO
58	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Tabulação	Criar tabulação na fila de ligação receptiva	Tabulação criada e parametrizada de acordo com a necessidade da FIEP	OBRIGATÓRIO

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

59	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Tabulação	Criar tabulação na fila de whats ativo	Tabulação criada e parametrizada de acordo com a necessidade da FIEP	OBRIGATÓRIO
60	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Tabulação	Criar tabulação na fila de whats receptivo	Tabulação criada e parametrizada de acordo com a necessidade da FIEP	OBRIGATÓRIO
63	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Relatorios	Gerar um relatório que apresente as chamadas realizadas (ativo e receptivo) demonstrando todos os dados apresentados.	Apresentado relatorio com todos os dados solicitados , onde foi possivel identificar toda a jornada do cliente	OBRIGATÓRIO
64	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Relatorios	Gerar um relatório que apresente as interações por Whataspp (ativo e receptivo) demonstrando todos os dados apresentados.	Apresentado relatorio com todos os dados solicitados , onde foi possivel identificar toda a jornada do cliente	OBRIGATÓRIO
66	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Relatorios	Gerar um relatório que apresente as interações por e-mail demonstrando todos os dados apresentados.	Apresentado relatorio com todos os dados solicitados , onde foi possivel identificar toda a jornada do cliente	OBRIGATÓRIO
68	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Relatorios	Gerar um relatório com os envios de SMS demonstrando todos os dados apresentados.	Apresentado relatorio com todos os dados solicitados , onde foi possivel identificar toda a jornada do cliente	OBRIGATÓRIO
69	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de supervisor.	Workflow	Simular um cenário de recebimento de uma chamada de voz receptiva, registro do cliente/atendimento, transbordo do atendimento de voz para whatsapp, encaminhamento do whats para outra are, Após envio do Workflow deverá ser tabulado o atendimento. Quando chegar na ptoxima área deverá ser atendido e tbm tabulado, apresentado ao final toda trilha desse cliente.	Apresentado um atendimento com transbordo em tempo real com sucesso	OBRIGATÓRIO
70	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	A contratada deverá efetuar uma simulação na tela da plataforma acessando com um perfil de agente e apresentar as funcionalidades de forma macro. (softphone, login...)	Tela do atendente com todos os atributos necessários apresentados	OBRIGATÓRIO
71	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Abrir a tela de atendimento demonstrando as funcionlidades disponiveis de atendimento (filas, canais...)	Tela do atendente com todos os atributos necessários apresentados	OBRIGATÓRIO
72	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Efetuar um atendimento de Voz Ativo	Apresentado um atendimento em tempo real com sucesso	OBRIGATÓRIO

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

73	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Efetuar um atendimento de Voz receptivo	Apresentado um atendimento em tempo real com sucesso	OBRIGATÓRIO
74	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Enviar uma msg ativa via whatapp (HSM)	Apresentado um atendimento em tempo real com sucesso	OBRIGATÓRIO
75	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Receber um atendimento por whatapp receptivo	Apresentado um atendimento em tempo real com sucesso	OBRIGATÓRIO
76	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Receber um atendimento de Chatbot	Apresentado um atendimento em tempo real com sucesso	OBRIGATÓRIO
77	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Receber um atendimento de Redes sociais	Apresentado um atendimento em tempo real com sucesso	OBRIGATÓRIO
78	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Receber um atendimento de E-mail	Apresentado um atendimento em tempo real com sucesso	OBRIGATÓRIO
79	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Enviar um SMS	Apresentado um atendimento em tempo real com sucesso	OBRIGATÓRIO
80	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Tabular atendimento	Tabulação efetuada e registrada em todos os níveis que foram pedidos pela área cliente, em 3 níveis ou mais	OBRIGATÓRIO
81	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Transferir atendimento para Workflow -outra área	Efetuada transferencia e registrado historico	OBRIGATÓRIO
83	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Transfeir chamada telefonica para ramal externo	Efetuada transferencia e registrado historico	OBRIGATÓRIO
84	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Encerrar atendimento chat/wahts - apresentar msg para cliente	Encerrado atendimento com sucesso e demonstrado tabulação	OBRIGATÓRIO
85	Licenciamento anual da	Tela do agente	Transferir atendimento de chat / Whats para outra fila	Transferencia realizada	OBRIGATÓRIO

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

	solução de comunicação – Licenças de atendente				
87	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Inserir uma PAUSA	inserido pausa	OBRIGATÓRIO
88	Licenciamento anual da solução de comunicação – Licenças de atendente	Tela do agente	Logar e deslogar	logado e deslogado	OBRIGATÓRIO
92	Pacote de envio de 5.000 mensagens de SMS.	Perfil supervisor	Criar campanha para disparo de SMS	camapnha de SMS criada	OBRIGATÓRIO
93	Pacote de envio de 5.000 mensagens de SMS.	Perfil supervisor	Efetuar disparo de SMS	SMS disparado	OBRIGATÓRIO
95	TRONCOS SIP	Segregação das Ligações	Deverá ser demonstrado como a plataforma irá distinguir os atendimentos de áreas diferentes usando troncos diferentes, para que as chamadas não se cruzem evitando ex.: Cobrança ligar para cliente do Comercial.	apresentado diferença nos tipos das chamadas de acordo com a área que fez o atendimento	OBRIGATÓRIO
96	Envio de E-mail	Disparo de E-mail	Criar um modelo padrão (template) para disparar e-mail em carga / lote - com campos variáveis que seja possível a msm mensagem ser enviadas para clientes distintos porém personalizada	e-mail padrão criado e disparado	OBRIGATÓRIO
97	Envio de E-mail	Disparo de E-mail	Efetuar o controle dos recebimentos de e-mails	verificado controle dos e-mails	OBRIGATÓRIO
98	Envio de E-mail	Disparo de E-mail	Anexar formulário no e-mail e ter o retorno sobre os preenchimento (idem forms)	anexado forms no e-mail e enviado ao cliente	OBRIGATÓRIO
99	Envio de E-mail	Integração CRM	A contratante deve apresentar a capacidade em efetuar uma integração via API com o CRM da MC Dynamics 365, como será efetuada essa integração quando chegar o momento de executa-la.	A solução proposta esta preparada para integrar com o CRM MS Dynamics 365	OBRIGATÓRIO
100	Integração CRM Dynamics 365	Integração CRM	Apresentar como será a gestão de projetos para viabilizar tal integração - quantos recursos, quanto tempo aproximado.	Apresentado a solução do projeto para integração com o CRM	OBRIGATÓRIO
101	Telefonia / URA	Telefonia	A contratante deverá simular discagens e recebimentos a fim de validar a qualidade da chamada e a forma de recebimento das ligações	apresentado ligação com qualidade aceita pela comissão	OBRIGATÓRIO
102	Telefonia / URA	Telefonia	Efetuar chamadas pelo Discador	apresentado ligação com qualidade aceita pela comissão	OBRIGATÓRIO
103	Telefonia / URA	Telefonia	Receber chamadas	apresentado ligação com qualidade aceita pela comissão	OBRIGATÓRIO
104	GERAL	Requisitos Funcionais	Integração com Operadoras de Telecom	A solução proposta esta preparada para integrar com	OBRIGATÓRIO

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

				as principais operadoras de mercado (Vivo, Embratel, Vonex, Oi, etc)	
105	GERAL	Requisitos Funcionais	Alta disponibilidade	A Solução deve ter alta disponibilidade e possuir um SLA de 99,99% incluindo manutenções.	OBRIGATÓRIO
106	GERAL	Requisitos Funcionais	Aviso de recebimento de ligação	Toda vez que entrar uma ligação, emitir um aviso sonoro para que usuário seja notificado.	OBRIGATÓRIO
107	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidade Telefonia	Disponibilizar na tela de atendimento telefônico informações coletadas durante a navegação da URA	OBRIGATÓRIO
108	GERAL	Requisitos Funcionais	Login único	A solução deverá permitir login SSO.	OBRIGATÓRIO
109	GERAL	Requisitos Funcionais	Inclusão de agentes off-site	Deve permitir agentes em home office sem necessidade de utilização de VPN.	OBRIGATÓRIO
110	GERAL	Requisitos Funcionais	Campanha de Atendimento simultâneo (Multicanal)	Permitir configuração de regras para atendimento simultâneo (Omnichannel), conforme o canal (Voz, Chat, E-mail, SMS, WhatsApp, etc).	OBRIGATÓRIO
111	GERAL	Requisitos Funcionais	Agente especialistas	Ter o conceito de utilização do agente especialistas (roteamento por skill), através de variáveis flexíveis definidas pela operação, para roteamento das chamadas para o melhor atendente.	OBRIGATÓRIO
112	GERAL	Requisitos Funcionais	Jornada do Cliente	Permitir visualizar todo histórico de atendimento realizados pelo cliente independentemente do canal de entrada.	OBRIGATÓRIO
113	GERAL	Requisitos Funcionais	Callback (Queda de Ligação)	Conforme prevê na resolução 1000 da Aneel, todas as chamadas descontinuadas devem ser retornadas de forma imediata e automática para os clientes. Deve prover o desenvolvimento de uma campanha ativa para viabilizar esse retorno de forma automática, pelo mesmo agente que já estava em atendimento e imediatamente após a queda;	OBRIGATÓRIO
114	GERAL	Requisitos Funcionais	Callback (Agendamento)	Deve permitir que o agente agende call-back, pessoal ou para uma fila.	OBRIGATÓRIO
115	GERAL	Requisitos Funcionais	Fila Virtual	Oferecer callback quando ocorrer casos de fila de espera.	OBRIGATÓRIO
117	GERAL	Requisitos Funcionais	Escuta on-line	Deve permitir monitoramento on-line do gerenciamento de um agente durante um atendimento do canal de VOZ e digital.	OBRIGATÓRIO
118	GERAL	Requisitos Funcionais	Interface para Criação de Fluxos Conversacionais	A solução deve provisionar plataforma para construção de fluxos de BOT integrado, Low code e com possibilidade de exportação	OBRIGATÓRIO

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

				e importação de fluxos para reaproveitamento	
120	GERAL	Requisitos Funcionais	Construção e Manutenção de Fluxos de Navegação	Solução deve prover módulo integrado para construção de fluxos de URA de forma Low Code e com possibilidade de exportação e importação de fluxos para reaproveitamento.	OBRIGATÓRIO
123	GERAL	Requisitos Funcionais	Identificação do Cliente a partir do Número do CPF ou UC (unidade consumidora)	Configuração no fluxo de atendimento, para consultar informação do cliente com base da informação inserida pelo cliente (utilização de Webservice com API REST).	OBRIGATÓRIO
124	GERAL	Requisitos Funcionais	Identificação do Cliente	Configuração no fluxo de atendimento, para consultar informação do cliente com base no numero do telefone do cliente (utilização de Webservice com API REST).	OBRIGATÓRIO
125	GERAL	Requisitos Funcionais	Parametrização de Campanhas e Filas de Atendimento	Permitir que os agentes possam participar de mais de uma campanha simultaneamente (Conceito MultSkill)	OBRIGATÓRIO
126	GERAL	Requisitos Funcionais	Ativação e desativação de campanhas	Permitir que os usuários com perfil administrador possam realizar, em qualquer campanha no sistema: - Ativação de campanhas - Desativação de campanhas - Suspensão de campanhas - Retomadas de campanhas	OBRIGATÓRIO
127	GERAL	Requisitos Funcionais	Gravação de voz	Gravação de voz para 100% dos atendimentos, integrada aos metadados associados	OBRIGATÓRIO
129	GERAL	Requisitos Funcionais	Módulo de Resgate/Recuperação de Gravações	Possui módulo front que permite a recuperação das interações de voz, interações digitais e gravações de tela, após a finalização do atendimento a partir de uma e mais chaves de busca.	OBRIGATÓRIO
130	GERAL	Requisitos Funcionais	Encriptação	Criptografar o armazenamento de interações de voz gravadas, interações digitais, gravações de tela e transcrições de voz contra acesso não autorizado.	OBRIGATÓRIO
131	GERAL	Requisitos Funcionais	Períodos de retenção	Permitir configuração de períodos de retenção.	OBRIGATÓRIO
132	GERAL	Requisitos Funcionais	Acesso para Resgate de Gravação	Permitir configuração de acesso as gravações por usuario e senha a partir de um cadastro dentro da plataforma, possibilitando a (restrição de acesso) por perfil	OBRIGATÓRIO
133	GERAL	Requisitos Funcionais	Armazenamento gravações solução atual	Todas as gravações deverão ser armazenados por 5 anos e com fácil acesso para busca dos históricos para efeito de fiscalização e auditoria.	OBRIGATÓRIO
137	GERAL	Requisitos Funcionais	Logs de Auditoria	APIs para entrega de Logs de Auditoria	OBRIGATÓRIO

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

138	GERAL	Requisitos Funcionais	Dashboards intuitivos	disponibilização dos dados via API REST para consumo de dashboards externos	OBRIGATÓRIO
139	GERAL	Requisitos Funcionais	Visões em tempo real	Visões em tempo real da operação, exemplo, dados de fila de espera, chamadas abandonadas, status de agente, etc	OBRIGATÓRIO
141	GERAL	Requisitos Funcionais	Exportação em Múltiplas Extensões	Exportação de relatórios históricos formato Excel e pdf.	OBRIGATÓRIO
142	GERAL	Requisitos Funcionais	Dashboards de campanhas	Possibilidade de acompanhamento de campanhas, com métricas e estatísticas das campanhas	OBRIGATÓRIO
143	GERAL	Requisitos Funcionais	Dashboard Visão do agente	Implementar dashboard de acompanhamento do atendimento com, além de outras estatísticas do agente: -Quantidade agentes logados -Agente disponível -Agente em pausa -Tempo em Ligação	OBRIGATÓRIO
144	GERAL	Requisitos Funcionais	Dashboard Abandono	Implementar dashboard de acompanhamento do atendimento com, além de outras estatísticas da plataforma: -% Chamadas abandonadas -Quantidade de chamadas abandonadas	OBRIGATÓRIO
145	GERAL	Requisitos Funcionais	Dashboard Produtividade do agente	Implementar dashboard de acompanhamento do atendimento com, além de outras estatísticas do agente: -Quantidade de chamada atendidas -Tempo ocupado -Tempo de pausa -Tempo produtivo -Tempo disponível -Tempo em espera -Tempo tocando -Tempo de pós atendimento	OBRIGATÓRIO
146	GERAL	Requisitos Funcionais	Relatório Escala do agente	Implementar dashboard de acompanhamento do desempenho da equipe de atendimento, além de outras estatísticas do agente: - Horário login - Horário logout - Horário entrada de pausa - Horário saída de pausa	OBRIGATÓRIO
147	GERAL	Requisitos Funcionais	Gravações	A proponente deverá possuir capacidade para migração das gravações de sistemas legados	OBRIGATÓRIO
148	GERAL	Requisitos Funcionais	Pontos de Contato	Os canais digitais da solução devem oferecer flexibilidade, permitindo a integração eficaz com novos canais de comunicação por meio de APIs.	OBRIGATÓRIO
149	GERAL	Requisitos Funcionais	Pontos de Contato	A plataforma deve proporcionar uma transição suave de canais digitais para voz, garantindo flexibilidade no atendimento.	OBRIGATÓRIO

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

153	GERAL	Requisitos Funcionais	Integrações	Assegurar a integração nativa com os principais CRMs do mercado, otimizando o gerenciamento de informações de clientes.	OBRIGATÓRIO
154	GERAL	Requisitos Funcionais	Discador	A plataforma deverá possuir um discador nativo com opções de discagem preview, power e preditivo.	OBRIGATÓRIO
155	GERAL	Requisitos Funcionais	Inteligencia Artificial	A solução deverá incorporar de forma nativa assistentes virtuais avançados, impulsionados por Inteligência Artificial Generativa e Conversacional.	OBRIGATÓRIO
158	GERAL	Requisitos Funcionais	Dashboards/Reports	Possuir dashboard em tempo real com dados abrangentes de toda a operação omnichannel, permitindo uma visão completa e atualizada das atividades.	OBRIGATÓRIO
159	GERAL	Requisitos Funcionais	URA/BOT	Possuir uma interface de desenvolvimento LOW CODE para a criação eficiente de fluxos na Unidade de Resposta Audível (URA).	OBRIGATÓRIO
162	GERAL	Requisitos Funcionais	Pontos de Contato	Possuir compatibilidade nativa com os principais pontos de contato digitais, como Facebook, Whatsapp, Instagram, Twitter, entre outros.	OBRIGATÓRIO
163	GERAL	Requisitos Funcionais	Dashboards/Reports	Permitir a visualização rápida do histórico dos contatos realizados pelos clientes anteriormente.	OBRIGATÓRIO
164	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Permitir a abertura de painel web em iframe na interface do agente durante o atendimento.	OBRIGATÓRIO
165	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Possuir extensão do navegador para utilização da interface de atendimento em qualquer outra janela do navegador, permitindo uma experiência de tela única.	OBRIGATÓRIO
166	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Permitir a avaliação de desempenho de agentes virtuais através de processo de monitoria de qualidade no intuito de identificar melhorias.	OBRIGATÓRIO
167	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Permitir a tabulação das chamadas e definição de tempo de ACW para preenchimento de informações pelo agente.	OBRIGATÓRIO
168	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	A solução deverá permitir alterar as regras de roteamento em tempo real, utilizando uma interface web.	OBRIGATÓRIO
169	GERAL	Requisitos Funcionais	Pontos de Contato	A solução deve ser capaz de realizar o roteamento inteligente das chamadas sem distinção de qual seja o ponto de contato (digital ou voz).	OBRIGATÓRIO

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

170	GERAL	Requisitos Funcionais	Pontos de Contato	Permitir a entrega automática da chamada para o agente, sem necessidade do agente executar a função de atender.	OBRIGATÓRIO
171	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Fornecer pesquisas de satisfação e resolutividade após o encerramento do contato, seja ele digital ou por voz.	OBRIGATÓRIO
172	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Permitir a configuração e customização de diferentes motivos de pausa.	OBRIGATÓRIO
173	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Usuários supervisores devem conseguir acionar ou desabilitar a pausa dos agentes.	OBRIGATÓRIO
174	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Usuários supervisores devem conseguir escutar ligações ativas e receptivas.	OBRIGATÓRIO
176	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Usuários supervisores devem conseguir realizar conferência com agente e cliente durante ligação ativa e receptiva.	OBRIGATÓRIO
177	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Usuários supervisores devem conseguir transferir para si qualquer ligação ativa e receptiva.	OBRIGATÓRIO
178	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Usuários supervisores devem conseguir finalizar qualquer ligação ativa e receptiva.	OBRIGATÓRIO
179	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Usuários supervisores devem realizar o logout de qualquer agente.	OBRIGATÓRIO
180	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	A solução deve permitir, via interface web, a utilização de discador com base em upload de mailing.	OBRIGATÓRIO
181	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	A solução deve permitir a segmentação de usuários com base em grupos.	OBRIGATÓRIO
182	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	A solução deve permitir realizar conversa ativa através do WhatsApp.	OBRIGATÓRIO
183	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	A solução deve permitir realizar conversa receptiva através do WhatsApp.	OBRIGATÓRIO
184	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	A solução deve permitir o envio de SMS para os clientes.	OBRIGATÓRIO
185	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Fornecer as gravações dos contatos digitais na mesma interface das gravações de voz.	OBRIGATÓRIO
187	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Capacidade de ter acesso à base de conhecimento para obter informações.	OBRIGATÓRIO
188	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Visão administrativa, operador e supervisor com perfis de acesso específico.	OBRIGATÓRIO
189	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Permitir que o BOT lide com anexos, emojis, carrossel	OBRIGATÓRIO
190	GERAL	Requisitos Funcionais	URA/BOT	Permitir autonomia na construção de fluxos do bot.	OBRIGATÓRIO
191	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Curadoria para todos os atendimentos.	OBRIGATÓRIO

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

192	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Fornecimento de historico para todos os atendimentos.	OBRIGATÓRIO
193	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Monitoramento da aplicação.	OBRIGATÓRIO
194	GERAL	Requisitos Funcionais	URA/BOT	Possuir chatbots e voicebots conversacionais.	OBRIGATÓRIO
195	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	A solucao deverá possuir de forma nativa solução de base de conhecimento e permitir a retroalimentacao dos dados para as solucoes de IA da plataforma.	OBRIGATÓRIO
196	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	Prover ferramentas de suporte aos agentes, incluindo resumo automático da conversa e insights em tempo real.	OBRIGATÓRIO
197	GERAL	Requisitos Funcionais	Funcionalidades	A solução deve possuir modulos de gerenciamento de força de trabalho, monitoria de qualidade e interaction analytics de forma nativa e totalmente integrada em uma única ferramenta.	OBRIGATÓRIO
198	GERAL	Arquitetura	Desenho geral da arquitetura	Produto Escalável - Permitindo a adição de novas funcionalidades e aumento de licenciamento de maneira transparente e sem interrupções.	OBRIGATÓRIO
199	GERAL	Arquitetura	Desenho geral da arquitetura	Exposição de funcionalidades - Deve possuir APIs (HTTPS / REST) expostas via web services para integração com aplicações externas.	OBRIGATÓRIO
200	GERAL	Arquitetura	Desenho geral da arquitetura	Extensibilidade futura do sistema - Deve ser atualizável e informado o roadmap de evolução. As atualizações serão feitas diretamente pelo fornecedor da solução e não deverá incidir em indisponibilidade da solução.	OBRIGATÓRIO
201	GERAL	Arquitetura	Administração de Ambiente	A solução deverá apresentar recursos de controle de versão dos desenvolvimentos. Permitindo rollback entre as versões e controle de quem e quando as fez. Ambientes de desenvolvimento e produção.	OBRIGATÓRIO
202	GERAL	Arquitetura	Documentação	Deve possuir manual de usuário contendo informações para acesso ao sistema, navegação de telas e menus, relatórios existentes, workflow, mensagens de erro, entrada de dados, etc., em Português (Brasil).	OBRIGATÓRIO
203	GERAL	Arquitetura	Gerenciamento de Dados	Disponibilização de dados - Oferecer ferramenta de extração de dados para disponibilização a outros sistemas.	OBRIGATÓRIO

Processo nº TR00764-2024
CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

204	GERAL	Infraestrutura	Virtualização	Acesso através da Internet Deve suportar o protocolo HTTPS ou outro protocolo seguro para conectividade de aplicações e componentes.	OBRIGATÓRIO
205	GERAL	Infraestrutura	Virtualização	Browsers Todas as aplicações e interfaces web disponíveis na aplicação devem ser compatíveis com o Microsoft Edge e Google Chrome.	OBRIGATÓRIO
206	GERAL	Integração	Interoperabilidade e Integração	Suporte a protocolo REST	OBRIGATÓRIO
207	GERAL	Integração	Interoperabilidade e Integração	Suporte estrutura de micro serviços	OBRIGATÓRIO
208	GERAL	Integração	Interoperabilidade e Integração	Exposição de WebAPIs	OBRIGATÓRIO
209	GERAL	Suporte Técnico	Suporte Técnico Local	Suporte fabricante N3 devera ser suportado em lingua portuguesa	OBRIGATÓRIO
210	GERAL	Suporte Técnico	Suporte 24x7	Prover suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas/dia, durante 07 (sete) dias da semana, para atendimento às solicitações de reparo. Responsabilizar-se por toda a manutenção, expansão e atualização dos equipamentos e programas utilizados.	OBRIGATÓRIO
211	GERAL	Arquitetura	Infraestrutura	Permitir a inclusão de novos agentes de forma escalável e sem a necessidade de adicionar novas licenças para habilitação.	OBRIGATÓRIO
212	GERAL	Arquitetura	Funcionalidades	Prover ferramentas de suporte aos agentes, incluindo resumo automático da conversa e insights em tempo real.	OBRIGATÓRIO
213	GERAL	Segurança	Certificações	Possuir certificações de acordo com as normas LGPD, PCI e Fedramp, evidenciando um compromisso inequívoco com a segurança e a conformidade regulatória.	OBRIGATÓRIO
214	GERAL	Integração	APIs	Disponibilizar APIs abertas, simplificando a integração perfeita com softwares de terceiros e promovendo a interoperabilidade.	OBRIGATÓRIO
216	GERAL	Arquitetura	Funcionalidades	A solução deverá possibilitar a monitoração em tempo real da qualidade da conectividade do agente para fins de troubleshooting.	OBRIGATÓRIO

CPS Nº 283/2024

PROCESSO Nº TR 0764/2024

CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683/2024

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS /
FORNECIMENTO DE MATERIAIS CELEBRADO ENTRE O SISTEMA
FIEP E A EMPRESATW-SOLUTIONS TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**

Pelo presente instrumento, de um lado como CONTRATANTE(S), o **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI**, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob nº 03.802.018/0001-03, o **SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – SENAI**, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob nº 03.776.284/0001-09, a **FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DO PARANÁ – FIEP**, pessoa jurídica de direito privado, constituída da na forma de entidade sindical de grau superior, inscrita no CNPJ sob nº 76.709.898/0001-33 e o **INSTITUTO EUVALDO LODI – IEL**, Núcleo Regional do Paraná, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob nº 75.047.399/0001-65, todos do Departamento Regional do Paraná, adiante designados **CONTRATANTES**, com sede nesta na Avenida Cândido de Abreu nº 200, Centro Cívico, Curitiba – PR, CEP 80.530-902, e, de outro, como CONTRATADA, a empresa **TW-SOLUTIONS TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 23.323.113/0001-23, com sede na Avenida Emilio Ribas, nº 1056, Andar 8 Sala 802, Jardim Tijuco, Guarulhos – São Paulo e CEP: 07.020-10, por seus representantes legais ao final assinados, têm justo e acordado o adiante exposto em cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Por força do presente ajuste, a CONTRATADA se obriga a **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PARA FORNECIMENTOS DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMNICHANNEL FORMADA CONJUNTO DE FERRAMENTAS, SISTEMAS E SERVIÇOS INTEGRADOS A SEREM UTILIZADOS PARA ATENDER AS NECESSIDADES DE CONTATOS COM OS CLIENTES, FORNECEDORES, COLABORADORES E COMUNIDADE, A SEREM FORNECIDOS PELA CONTRATADA EM NUVEM NO MODELO DE SOFTWARE COMO SERVIÇO (SAAS) AO SISTEMA FIEP.**

Parágrafo Único: A CONTRATADA deverá executar o objeto deste contrato com rigorosa observância às condições estabelecidas no **Chamamento Público nº 2.1683/2024**, bem como nos termos da proposta apresentada e demais documentos que integram este contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS RESPONSABILIDADES DAS PARTES

São obrigações da CONTRATADA:

- I. Executar, avaliar e supervisionar as atividades contratadas;
- II. Manter todas as informações levantadas e analisadas sob estrito sigilo, conforme padrões éticos universalmente aceitos;
- III. Informar ao CONTRATANTE sobre possíveis substituições de profissionais, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis;
- IV. Cumprir o programa e o cronograma apresentado/acordado entre as partes;
- V. Apresentar relatórios (parcial, final e de avaliação), das atividades desenvolvidas;
- VI. Desenvolver suas atividades em conformidade com o Chamamento Público e com o escopo apresentado na

- proposta, devidamente aceita pelo CONTRATANTE;
- VII. Cumprir os prazos para execução das atividades, sob pena de aplicação das penalidades previstas na cláusula sétima deste termo;
- VIII. Remunerar os profissionais por si contratados, não havendo qualquer vínculo específico entre o **CONTRATANTE** e o referido profissional;
- IX. Ter conhecimento e ciência das normas e leis anticorrupção existentes no Brasil, em especial a Lei nº 12.846/2013 e a Lei nº 8.429/1992 e se comprometem a cumpri-las por seus sócios ou dirigentes, bem como exigir o seu cumprimento pelos colaboradores e terceiros por elas contratados.
- X. Adotar políticas e procedimentos visando assegurar o cumprimento da Legislação Anticorrupção, devendo disponibilizar tais políticas e procedimentos à CONTRATANTE, sempre que solicitado.
- XI. Observar as seguintes condutas: i) não explora mão de obra infantil; ii) não explora qualquer forma de trabalho forçado ou análogo à condição de escravo; iii) não tolera quaisquer práticas que importem em discriminação de raça ou gênero.
- XII. Não empregar em trabalho noturno, perigoso ou insalubre menores de dezoito anos e, não empregar em qualquer trabalho menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos.
- XIII. Ter ciência e compromisso de adesão às diretrizes e recomendações estabelecidas no Código de Conduta, disponível no endereço eletrônico <https://portaldecompras.sistemafiep.org.br/>. Declara, ainda, o cumprimento do referido código por seus sócios ou dirigentes, bem como exigir a sua observância por seus colaboradores e terceiros contratados.
- XIV. Adotar, no que couber, boas práticas de sustentabilidade, visando a otimização de recursos, redução de desperdícios, menor poluição, racionalização do uso de substâncias tóxicas ou poluentes, promover a reciclagem e/ou destinação adequada dos resíduos gerados nas atividades pertinentes a execução deste contrato e realizar a separação dos resíduos recicláveis descartados e a coleta seletiva dos materiais para reciclagem, quando for o caso;
- XV. Adotar procedimentos de descarte de materiais potencialmente poluidores, tais como: pilhas e baterias dispostas para descarte, que contenham, em sua composição, chumbo, mercúrio e seus compostos, remetendo-os para os estabelecimentos que as comercializem ou à rede de assistência técnica autorizada pelas respectivas indústrias. Tratamento idêntico deverá ser dispensado às lâmpadas fluorescentes e aos frascos ou aerossóis em geral. Estes produtos, quando descartados, deverão ser separados e acondicionados em recipientes adequados para destinação específica;
- XVI. Zelar pela proteção dos dados que tiver acesso em decorrência da execução deste contrato, evitando o vazamento de informações referentes a terceiros e clientes do **CONTRATANTE**;
- XVII. Executar o objeto deste contrato, sob todos os aspectos, com a melhor técnica, dentro das especificações técnicas fornecidas pelo **CONTRATANTE** e normas técnicas existentes em vigor;
- XVIII. As demais obrigações previstas no Chamamento Público nº 2.1683/2024.

Parágrafo Primeiro: Compete ao CONTRATANTE:

- I. Efetuar, pontualmente, o pagamento correspondente aos serviços prestados, nos termos e condições estabelecidos neste contrato.
- II. Disponibilizar à CONTRATADA todos os dados e informações necessários à execução das atividades ora contratadas;

- III. Informar à CONTRATADA sobre eventual alteração de calendário;
- IV. Comunicar expressamente à CONTRATADA ocorrência de qualquer irregularidade que venha a constatar na execução dos serviços, de modo a viabilizar a correção e/ou ajustes necessários.
- V. Solicitar à CONTRATADA, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços

CLÁUSULA TERCEIRA –DAS MODIFICAÇÕES OU ACRÉSCIMOS

A CONTRATADA tomou amplo conhecimento de todas as condições do Chamamento Público, seus anexos e documentos, e com base nessas ações planejou e orçou o objeto deste contrato, de forma que não serão concedidos aditivos contratuais.

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem até o limite de 50% (cinquenta por cento), do valor global atualizado do instrumento contratual, sempre mediante a lavratura de Termo Aditivo, conforme previsto no artigo 40 do Regulamento para Contratação e Alienações do SESI / SENAI.

Parágrafo Segundo: Se durante o prazo de vigência do contrato ocorrer a criação de novos tributos, alteração de alíquotas e/ou alteração de base de cálculo de tributos que venham a majorar, comprovadamente, o ônus da **CONTRATADA**, o preço originariamente acordado poderá revisado proporcionalmente à majoração ocorrida

CLÁUSULA QUARTA – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

Fica estabelecido o prazo de até 10 (dez) dias corridos para início da implantação conforme cronograma de implantação do objeto contratual, contado a partir da data da Assinatura do Contrato. As entregas devem seguir o cronograma de implantação acordado entre as partes.

Parágrafo Primeiro: O prazo de vigência do contrato de prestação de serviços será de 12 (doze) meses corridos, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, se interesse de ambas as partes, através da emissão de Termo Aditivo, até o limite de 120 (cento vinte) meses.

Parágrafo Segundo: O contrato poderá ser rescindido por mútuo acordo ou denunciado unilateralmente pelo SESI/SENAI/FIEP/IEL a qualquer tempo, mediante notificação prévia de, no mínimo, 30 (trinta) dias corridos ou, ainda, resolvido nos termos do artigo 474 do Código Civil Brasileiro

CLÁUSULA QUINTA – DO PREÇO E DA FORMA DE PAGAMENTO

Pelos serviços prestados, a CONTRATADA receberá do CONTRATANTE, pelos serviços demandados conforme tabela abaixo:

LOTE ÚNICO: LICENCIAMENTO, SERVIÇOS, CANAIS E TELEFONIA - VALOR TOTAL R\$ 1.335.000,00					
SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NA SOLUÇÃO OMNICHANNEL					
ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Consultoria para implantação de solução de comunicação <i>Omnichannel</i> . (1) · Serviço eventual único, com a consolidação do pagamento após a implantação.	UNIDADE	1	R\$ 99.994,00	R\$ 99.994,00

2	Serviço técnico especializado para desenvolvimento sistêmico na Solução de Comunicação <i>Omnichannel</i> . · Serviço eventual por empreitada com pagamento após o aceite do serviço.	HORA TÉCNICA	1.500	R\$ 145,40	R\$ 218.100,00
LICENCIAMENTO DA SOLUÇÃO OMNICHANNEL					
<p>O licenciamento contempla o fornecimento da solução <i>Omnichannel</i> como serviço (SaaS), conforme <u>Requisitos Mínimos da Solução e Acordo de Nível de Serviços</u>.</p> <p>A solução deve oferecer, no mínimo, conectividade com os seguintes canais de comunicação: Telefonia, WhatsApp, Instagram (2), Facebook Messenger (2), E-mail, SMS e WebChat (2).</p> <p>A solução deve oferecer ferramentas que propiciem autonomia da Contratante para criação e administração de URA, árvore de conversação do chatbot e automação de fluxos de trabalho sem custo adicional.</p>					
ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
3	Licenças de supervisor ou administrador para Solução <i>Omnichannel</i> . · Pagamento mensal conforme o número de usuários nominais ativos. (3)	USUÁRIOS NOMINAIS ATIVOS	252	R\$ 200,00	R\$ 50.400,00
4	Licenças de Atendente para a Solução <i>Omnichannel</i> . · Pagamento mensal conforme o número de usuários nominais ativos. (3)	USUÁRIOS NOMINAIS ATIVOS	948	R\$ 200,00	R\$ 189.600,00
CANAL E-MAIL INTEGRADO À SOLUÇÃO OMNICHANNEL					
ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
5	Licenciamento de ferramenta de envio de e-mails integrado a Solução <i>Omnichannel</i> . · Contempla o envio mensal de até 324.000 mensagens de e-mail por mês sem custo adicional. · Pagamento mensal conforme o número de licenças contratadas.	UNIDADE	2	R\$ 0,00	R\$ 0,00
CANAL SMS INTEGRADO À SOLUÇÃO OMNICHANNEL					
ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
6	Pacote de envio de 5.000 mensagens de SMS integrado à Solução <i>Omnichannel</i> . · Pagamento eventual mediante contratação de pacote.	PACOTE SOB DEMANDA	100	R\$ 400,00	R\$ 40.000,00
CANAL WHATSAPP INTEGRADO À SOLUÇÃO OMNICHANNEL					
ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
7	COMUNICAÇÕES WHATSAPP. Pagamento mensal, conforme consumo do tipo de comunicação.				
	WhatsApp Marketing HSM (Ativo)	UNIDADE SOB DEMANDA	1.050.000	R\$ 0,50	R\$ 525.000,00
	WhatsApp Serviço (Receptivo)	UNIDADE SOB DEMANDA	650.000	R\$ 0,24	R\$ 156.000,00
	WhatsApp Utilidade (Ativo)	UNIDADE SOB DEMANDA	250.000	R\$ 0,06	R\$ 15.000,00
	WhatsApp Autenticação (Ativo)	UNIDADE SOB DEMANDA	45.000	R\$ 0,25	R\$ 11.250,00
TELEFONIA INTEGRADA À SOLUÇÃO OMNICHANNEL					

ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
	CHAMADAS TELEFÔNICAS • Pagamento mensal, conforme consumo do tipo de chamada.				
8	Chamadas para número Local Fixo	MINUTOS SOB DEMANDA	40.000	R\$ 0,03	R\$ 1.200,00
	Chamadas para número Local Móvel	MINUTOS SOB DEMANDA	40.000	R\$ 0,06	R\$ 2.400,00
	Chamadas para número DDD Fixo	MINUTOS SOB DEMANDA	40.000	R\$ 0,04	R\$ 1.600,00
	Chamadas para número DDD Móvel	MINUTOS SOB DEMANDA	40.000	R\$ 0,06	R\$ 2.400,00
9	TRANCOS SIP • Pagamento mensal, conforme a quantidade contratada de troncos	UNIDADE	24	R\$ 724,00	R\$ 17.376,00
10	FAIXA DE NUMERAÇÃO TELEFÔNICA DDR § Faixa de 50 números. • Pagamento mensal, conforme consumo do tipo de comunicação.	UNIDADE	12	R\$ 390,00	R\$ 4.680,00

Parágrafo Primeiro: Os pagamentos serão realizados em até **28 (vinte e oito) dias corridos**, a contar da data de emissão do documento fiscal, desde que o objeto deste contrato tenha sido executado e previamente aprovado pela fiscalização do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Segundo: Os valores devidos pelo **CONTRATANTE** serão depositados em conta bancária de titularidade da CONTRATADA cadastrada no Sistema de Compras do **CONTRATANTE**. É de responsabilidade da CONTRATADA informar e manter seus dados atualizados junto ao **CONTRATANTE**.

Parágrafo Terceiro: Caso a nota fiscal/fatura apresente alguma incorreção em sua emissão ou não seja por qualquer motivo atestada a sua conformidade pela área solicitante, o documento será devolvido à CONTRATADA e o prazo de pagamento será prorrogado pelo mesmo tempo que durar a correção, sem qualquer ônus adicional para o **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto: Para os serviços que figuram contratação mensal, a respectiva Nota Fiscal / Fatura deverá ser emitida com data do primeiro dia útil do mês subsequente ao do fornecimento dos materiais/serviços e entregue no endereço da **CONTRATANTE** no prazo máximo de três dias após sua emissão.

Parágrafo Quinto: Os valores devidos à CONTRATADA serão pagos mediante apresentação de Nota Fiscal, acompanhada de relatório dos serviços prestados e das Certidões Negativas de Débitos nas esferas federal, estadual e municipal, bem como dos Comprovantes de Regularidade junto ao FGTS e INSS, com validade no momento de sua apresentação, sob pena de notificação e atribuição de prazo para a efetiva regularização, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas em Chamamento Público/contrato.

Parágrafo Sexto: A CONTRATADA deverá emitir a Nota Fiscal com o código de atividades correspondente ao objeto da prestação de serviços/fornecimento de materiais.

CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE

Por se tratar de prestação de serviços continuados, o preço estipulado poderá ser reajustado a cada período de 12 (doze) meses, contados a partir da data da apresentação da proposta comercial, ou seja, da reunião pública de abertura do presente certame, pelo INPC-IBGE ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo ou, na ausência de

substituto, pela média simples dos principais índices econômicos que apuram a inflação anual acumulada

Parágrafo Primeiro: Se durante o prazo de vigência do Contrato ocorrer a criação de novos tributos, alteração de alíquotas e/ou alteração de base de cálculo de tributos que venham a majorar, comprovadamente, o ônus da **CONTRATADA**, o preço originariamente acordado será aumentado proporcionalmente à majoração ocorrida.

Parágrafo Segundo: No mesmo sentido, se durante o prazo de vigência do Contrato ocorrer a extinção de tributos existentes, a alteração de alíquotas ou de base de cálculo, a instituição de incentivos fiscais de qualquer natureza e/ou isenção ou redução de tributos federais, estaduais e/ou municipais, que venham a diminuir o ônus da **CONTRATADA**, o preço originariamente acordado será diminuído, compensando-se, na primeira oportunidade, a diferença decorrente das respectivas alterações

CLÁUSULA SÉTIMA – INCIDÊNCIAS FISCAIS E DEMAIS ÔNUS

Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA:

- I. Todos os impostos e taxas que forem devidos em decorrência do objeto da contratação.
- II. Contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguros e acidentes pessoais, taxas, emolumentos e outras despesas que se façam necessárias.
- III. Para as empresas optantes pelo Simples Nacional, em conformidade com a Lei Complementar 123/2006 e suas respectivas alterações, deverão apresentar, no ato da assinatura do contrato, declaração devidamente assinada pelo representante legal, contendo nome e CPF do mesmo, em 02 (duas) vias, conforme Anexo IV, indicado no texto da IN RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, alterada através da RFB nº 1540, de 05 de janeiro de 2015.
- IV. Para as empresas optantes por outro regime de tributação, que se enquadrem como: a) Instituto de educação e Entidade Beneficente de Assistência Social ou b) Entidades sem fins lucrativos, conforme constante no INCISO III e IV do art. 4º da IN RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, deverão apresentar, no ato da assinatura do contrato, declaração devidamente assinada pelo representante legal, contendo nome e CPF do mesmo, em 02 (duas) vias, conforme Anexo II (a) e Anexo III (b), respectivamente, indicados no texto da IN RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, alterada através da RFB nº 1540, de 05 de janeiro de 2015.

CLÁUSULA OITAVA – DA MÃO DE OBRA

Os serviços serão executados, sob todos os aspectos, com a melhor técnica, dentro das especificações técnicas fornecidas pelo **CONTRATANTE** e normas técnicas existentes em vigor.

CLÁUSULA NONA – DA SEGURANÇA E HIGIENE DO TRABALHO

Serão cumpridas, com rigor, todas as normas e instruções descritas na Lei 6514 de 22/12/1977 e na Portaria 3214 de 08/06/1978 que disciplinam a Segurança e Saúde no trabalho, assim como, assumir total responsabilidade, civil e criminal, por Acidentes Pessoais ou do Trabalho, que porventura ocorram durante a prestação dos serviços ora contratados.

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS DIREITOS PATRIMONIAIS

Todos os direitos autorais e conexos, paternidade, intelectualidade, patrimonialidade e titularidade sobre os projetos, desenhos, modelos, materiais e outros produtos desenvolvidos no âmbito desta contratação pertencerão, exclusivamente, ao **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA FISCALIZAÇÃO

O objeto deste contrato passará pela ampla e direta fiscalização do **CONTRATANTE**, de modo a garantir a qualidade da prestação de serviços/execução do objeto, porém sem diminuir a responsabilidade da CONTRATADA pela execução satisfatória da prestação desserviços.

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA proporcionará, sempre que solicitado, o franco acesso da fiscalização do **CONTRATANTE** aos setores de trabalho, para que possa desempenhar sua missão a contento.

Parágrafo Segundo: Havendo dúvidas na interpretação correta das especificações aprovadas, deverá a CONTRATADA solicitar, por escrito, à fiscalização do **CONTRATANTE**, os esclarecimentos que necessite, evitando com que se faça necessária e exigida a reexecução dos serviços.

Parágrafo Terceiro: O **CONTRATANTE** poderá, a qualquer momento da execução do objeto deste contrato, realizar auditoria interna sobre os apontamentos sobre sua fiscalização. No caso de caso de desvio considerado excessivo, no arbítrio da auditoria, o responsável pela fiscalização responderá na forma da lei, bem como a CONTRATADA responderá pelo desvio, oportunizado o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO CONTRATUAL

O contrato poderá ser rescindido por mútuo acordo ou denunciado unilateralmente pelo **CONTRATANTE** a qualquer tempo, mediante notificação prévia de, no mínimo, **30 (trinta) dias** ou, ainda, resolvido nos termos do artigo 474 do Código Civil Brasileiro, nas seguintes hipóteses:

- I. Inadimplemento parcial ou total do contrato ou cumprimento irregular de seus termos;
- II. Decretação de falência, pedido de recuperação judicial, insolvência civil, liquidação judicial ou extrajudicial ou suspensão, pelas autoridades competentes, das atividades da CONTRATADA;
- III. Inobservância de dispositivos normativos, contratuais e do Chamamento Público;
- IV. Dissolução da empresa contratada;
- V. A lentidão do seu cumprimento, levando o **CONTRATANTE** a comprovar a impossibilidade da prestação do objeto, nos prazos estipulados;
- VI. A paralisação da prestação do objeto, sem justa causa e prévia comunicação ao **CONTRATANTE**;
- VII. A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no Chamamento Público, no contrato ou pela fiscalização do **CONTRATANTE**;
- VIII. O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- IX. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;
- X. A não manutenção das condições de qualificação previstas neste Chamamento Público;

Parágrafo Primeiro: A rescisão provocada pela CONTRATADA em razão de seus atos, omissão ou inexecução do objeto contratual - parcial ou total -, bem como em razão de descumprimento das condições estabelecidas no Chamamento, sem prejuízo das penalidades previstas no referido instrumento e neste contrato, a CONTRATADA responderá por eventuais prejuízos causados ao(s) **CONTRATANTE(S)**

Parágrafo Segundo: Anteriormente às rescisões motivadas, será assegurada à CONTRATADA a possibilidade de

apresentar sua defesa no prazo de 2 (dois) dias úteis (consideradas horas úteis das 08h às 18h, de segundas-feiras a sextas-feiras) contados da data de recebimento da notificação, contados da notificação.

Parágrafo Terceiro: A critério do(s) CONTRATANTE(S), todos os pedidos formalmente realizados antes da rescisão deverão ser atendidos integralmente, nas condições e prazos inicialmente estabelecidos.

Parágrafo Quarto: A rescisão unilateral, por decisão discricionária do(s) CONTRATANTE(S), independentemente de justo motivo, desde que comunicado com antecedência mínima de **30 (trinta) dias**, não ensejará a aplicação de multa, indenização ou qualquer outra penalidade, ficando a CONTRATADA, desde já, ciente quando a faculdade conferida ao(s) CONTRATANTE(S).

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES

A inexecução total ou parcial do objeto contratado sujeitará a **CONTRATADA**, garantida a prévia defesa, às seguintes penalidades: **advertência, multa, rescisão contratual e/ou suspensão do direito de contratar com o CONTRATANTE por prazo não superior a 05 (cinco) anos**, nas formas adiante especificadas.

Parágrafo Primeiro: Será cabível pena de **advertência** os casos de não atendimento às solicitações da fiscalização do **CONTRATANTE** e nos casos de infrações de menor gravidade;

Parágrafo Segundo: Será cabível pena de **multa**:

- I. Nos casos de descumprimento do prazo de execução/entrega, aplicação de multa diária de **0,33% (zero vírgula trinta e três por cento)** sobre a porção inadimplida e ensejando a critério do **CONTRATANTE**, a rescisão contratual;
- II. Na hipótese de inexecução parcial, multa no percentual de **10% (dez por cento)**, sobre a porção inadimplida do valor atualizado do contrato e ensejando, a critério do **CONTRATANTE**, a rescisão contratual;
- III. Em caso de inexecução total, multa no percentual de **20% (vinte por cento)** do valor atualizado do objeto contratado e ensejando, a critério do **CONTRATANTE**, a rescisão contratual;
- IV. Ao proponente que convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o processo de seleção, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, poderá ser aplicada a penalidade de suspensão do direito de contratar, pelo prazo máximo de **05 (cinco) anos** e/ou multa até o percentual de **20% (vinte por cento)** do valor da proposta apresentada.
- V. A multa poderá ser aplicada isolada ou cumulativamente com as demais sanções.

Parágrafo Terceiro: Caberá a penalidade de **suspensão do direito de contratar**, pelo prazo máximo de **05 (cinco) anos**, contados a partir de sua aplicação, nos casos de **inexecução total ou parcial de que decorra rescisão contratual**, a critério do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto: As multas e/ou outros valores decorrentes de prejuízos causados ao **CONTRATANTE** poderão ser descontadas dos recebimentos a que a CONTRATADA tiver direito ou cobradas judicialmente, caso não haja pagamento espontâneo.

Parágrafo Quinto: As penalidades previstas neste contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, tantas vezes quantas forem as irregularidades constatadas.

Parágrafo Sexto: No caso de atraso da entrega do objeto, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas neste

instrumento, o contrato poderá ser imediatamente rescindido, a critério do CONTRATANTE. Nesta situação, o CONTRATANTE poderá convocar outro fornecedor para execução do contrato, nos termos do Regulamento para Contratação e Alienação (RCA) do **SESI/SENAI**.

Parágrafo Sétimo: Para contratações que tenham acordos de níveis de serviços previamente estabelecidos, serão observadas as condições estabelecidas no acordo, porém mantendo as penalidades por inexecução total ou parcial.

Parágrafo Oitavo: Para a aplicação das penalidades aqui previstas, a CONTRATADA será notificada para apresentação de defesa prévia, no prazo de 02 (dois) dias úteis (consideradas horas úteis das 08h às 18h, de segundas-feiras a sextas-feiras) contados da data de recebimento da notificação.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

Todos e quaisquer documentos, informações e materiais de propriedade do CONTRATANTE que a CONTRATADA, seus empregados ou prepostos venham a ter acesso ou conhecimento em virtude direta ou indireta do presente contrato, deverão ser tratados com o mais absoluto sigilo e confidencialidade, de forma a impedir que terceiros venham a ter acesso ou conhecimento de tais documentos, informações e materiais, obrigação esta que perdurará durante toda a vigência do presente contrato e mesmo após o seu término ou rescisão, sob pena de sofrer sanções civis e penais cabíveis, pela não observância do ora pactuado.

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA obriga-se a esclarecer seus empregados e prepostos a respeito dessa obrigação, obtendo deles o comprometimento de seu fiel cumprimento e zelando para que apenas os empregados e prepostos que tenham efetiva necessidade, tenham acesso a tais documentos, informações ou materiais para a boa execução dos serviços objeto do presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Visando estabelecer regras de proteção de dados (pessoais e/ou sensíveis) ao presente Contrato, as partes declaram-se cientes dos direitos, obrigações e penalidades aplicáveis constantes da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018) e obrigam-se a adotar todas as medidas razoáveis para garantir a correta utilização dos Dados Protegidos na extensão autorizada na referida norma e que cumprirão a legislação e todas as demais leis, normas e regulamentos aplicáveis, assim como cumprirão suas respectivas atualizações e atenderão os padrões aplicáveis em seu segmento em relação ao tratamento de dados pessoais, especialmente aos dados pessoais disponibilizados de uma parte a outra, para cumprimento do objeto deste contrato.

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA se compromete a seguir fielmente o disposto nos arts. 11-13 da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), bem como responsabilizar-se pela coleta do consentimento do titular de dados, quando assim for necessário.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA obriga-se a esclarecer seus empregados e prepostos a respeito dessa obrigação, obtendo deles o comprometimento de seu fiel cumprimento e zelando para que apenas os empregados e prepostos que tenham efetiva necessidade, tenham acesso a tais documentos, informações ou materiais para a boa execução dos serviços objeto do presente contrato.

Parágrafo Terceiro: As partes declaram que eventuais dados pessoais que porventura venha a ser disponibilizados para a execução do objeto do presente Chamamento Público serão requeridos, utilizados e/ou tratados, estritamente para atendimento da finalidade a que se propõem, comprometendo-se as Partes a adotar as melhores práticas de governança e segurança de dados pessoais, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet).

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DAS MEDIDAS ANTISSUBORNO E ANTICORRUPÇÃO

A CONTRATADA declara ter conhecimento e ciência das normas e leis anticorrupção existentes no Brasil, em especial a Lei nº 12.846/2013 e a Lei nº 8.429/1992 e se comprometem a cumpri-las por seus dirigentes, bem como exigir o seu cumprimento pelos colaboradores e terceiros por elas contratados;

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA que observa as seguintes condutas: i) não exploram mão de obra infantil; ii) não exploram qualquer forma de trabalho forçado ou análogo à condição de escravo; iii) não toleram quaisquer práticas que importem em discriminação de raça ou gênero. As Partes também se obrigam a não contratar ou realizar a aquisição de produtos e/ou serviços de pessoas físicas ou jurídicas que explorem, direta ou indiretamente, as práticas vedadas nessa cláusula;

Parágrafo Segundo: Na hipótese de descumprimento das condições acima estipuladas, a CONTRATADA indenizará o CONTRATANTE por eventuais perdas e danos, de qualquer natureza, oriundos do descumprimento da legislação;

Parágrafo Terceiro: A CONTRATADA declara, neste ato, ciência e compromisso de adesão às diretrizes e recomendações estabelecidas no Código de Conduta do Sistema Fiep, disponível no endereço eletrônico <http://www.sistemafiep.org.br>. Declara, ainda, o cumprimento do referido código por seus dirigentes, bem como exigir a sua observância por seus colaboradores e terceiros contratados

CLAUSULA DÉCIMA OITAVA – DA SUBCONTRATAÇÃO

Não será permitida a subcontratação total deste objeto.

Será permitida apenas a subcontratação parcial dos serviços que não constituam o escopo principal do objeto, **limitados a 30% do valor do contrato.**

Parágrafo Primeiro: Entende-se como escopo principal do objeto o conjunto de itens para os quais, como requisito de qualificação técnica, foi exigida a apresentação de atestados que comprovassem execução do objeto deste contrato com características semelhantes.

Parágrafo Segundo: A subcontratação não exclui a responsabilidade da contratada perante a CONTRATANTE quanto à qualidade técnica a ser prestada.

Parágrafo Terceiro: A CONTRATADA originária deve submeter à apreciação do CONTRATANTE o pedido expresso e motivado de prévia anuência para subcontratação, com apresentação do(s) pretendente(s) subcontratado(s) e da respectiva documentação, que deve corresponder a exigida para qualificação. A subcontratação ocorrerá somente com pessoas jurídicas devidamente constituídas, com objeto social vinculado ao serviço subcontratado e das quais não participem a que título for, dirigente ou empregados do **CONTRATANTE**, que tenha participado do procedimento de seleção com disputa, que se enquadram em qualquer um dos subitens mencionados no **item 3.8** do Chamamento Público. A subcontratação depende de autorização prévia por parte do CONTRATANTE, com parecer técnico da fiscalização, ao qual cabe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução dos serviços.

Parágrafo Quarto: A(s) empresa(s) subcontratada(s), em momento prévio a execução da parcela do objeto, deve(m) apresentar os mesmos documentos previstos para a CONTRATADA quanto à qualificação jurídica, regularidade trabalhista e com o INSS e FGTS. Quanto às exigências de qualificação técnica da(s) empresa(s) subcontratada(s), estas deverão ser pertinentes à sua respectiva parcela, podendo, eventual e motivadamente, ser dispensada a sua exigência quando a parcela a ser executada não envolver uma peculiaridade técnica especial, for de vulto reduzido e

baixo risco. Portanto, quando a CONTRATADA efetivamente deixar subcontratar parcela do objeto deste contrato, deve submeter o assunto ao CONTRATANTE que apontará o teor da qualificação técnica a ser apresentada.

Parágrafo Quinto: Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante o CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DOS GESTORES DO CONTRATO

As partes designam, neste ato, o **Sr Rafael Cury** e o **Sr. Leonardo Eustachio Oliveira Ferreira**, para atuarem na condição de gestores do CONTRATANTE e do CONTRATADO, respectivamente, que se tornam responsáveis por acompanhar a execução do objeto deste contrato e manterão, entre si, relacionamento direto.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- I. A CONTRATADA assumirá integral responsabilidade técnica pelo conteúdo dos trabalhos prestados ao **CONTRATANTE**, observando todas as condições estabelecidas no chamamento e neste contrato.
- II. A CONTRATADA assumirá total e exclusiva responsabilidade por qualquer dano pessoal e/ou material sofrido pelo **CONTRATANTE** e/ou terceiros, causados por si, por seus prepostos, subempreiteiros e/ou outros que, a seu mando, estejam envolvidos na execução dos serviços
- III. O presente contrato não gera qualquer vínculo empregatício entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA e/ou seus prepostos, de forma que a CONTRATANTE reserva-se a regredir contra a CONTRATADA para as cobranças que lhe possam ser impostas por quaisquer reconhecimentos de vínculo trabalhista.
- IV. Se durante a vigência do presente contrato ocorrer motivos de caso fortuito e/ou de força maior que impeça a continuidade da execução do contrato, tais como calamidades públicas, estado de emergência, que gerem impacto de forma a restringir circulação de pessoas por medida de segurança pública, motivos de interesse público e/ou bem estar social, declarado/s ou não por Autoridade/s, Comunicado/s emitido/s pela Organização Mundial da Saúde ou Organismos Governamentais, poderá ocorrer a suspensão do presente instrumento, e se for o caso, com o cancelamento de cronogramas definidos, até o seu regular retorno, sem que haja qualquer penalidade, custo e despesa, a quaisquer das Partes, seja a que título for.
- V. A omissão ou tolerância do Contratante, em exigir o estrito cumprimento dos termos e condições deste contrato, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os seus direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.
- VI. O presente contrato constitui título executivo extrajudicial, nos termos do artigo 784, inciso III ou seu §4 do Código de Processo Civil, podendo qualquer uma das partes ser instada a cumprir as obrigações aqui estabelecidas a qualquer tempo.
- VII. Os recursos orçamentários para as despesas decorrentes deste Contrato estão previstos em conta própria da dotação orçamentária do **CONTRATANTE** para o ano em curso, indicada no processo de seleção com disputa supra referido.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DO FORO



Para dirimir as dúvidas suscitadas durante a aplicação deste contrato e não solucionadas de comum acordo, as partes elegem o Foro Central da Comarca da Região Metropolitana de Curitiba-PR, com expressa renúncia a qualquer outro por mais privilegiado que possa vir a ser.

E por estarem assim justas e acordadas, assinam o presente documento, na presença de duas testemunhas, para que surtam seus jurídicos e legais efeitos, sendo o documento existente, válido e eficaz tanto nos casos de assinatura física, em duas vias; ou assinatura mista; ou assinatura por meio de plataforma eletrônica, com ou sem a utilização de certificação digital emitida no padrão estabelecido pela ICP-Brasil, sendo integralmente válido, em todo seu conteúdo, a partir da última assinatura das Partes, que é reconhecida por elas em sua integridade, e sua autenticidade garantida por sistema criptográfico, nos termos do art. 10, §2o, da Medida Provisória 2200-2 / 2001 e da Lei n. 14.063, de 23 de setembro de 2020, bem como de legislação posterior.

Curitiba, de de

SESI/PR – SENAI/PR – IEL/PR - FIEP
CONTRATANTES

TW-SOLUTIONS
TELECOMUNICAÇÕES LTDA.
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

Nome:
CPF:

Nome:
CPF:



Proposta Comercial

TW-SOLUTIONS TELECOMUNICACOES LTDA
CNPJ: 23.323.113/0001-23 – OUTORGA ANATEL Nº 5369 – 09/12/2016

AO DEPARTAMENTO DE LICITAÇÕES E COMPRAS

Vimos por meio deste apresentar nossa proposta comercial para o processo abaixo identificado:

PROCESSO ADMINISTRATIVO: TR00764-2024

PREGÃO ELETRÔNICO: CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 2.1683-2024

ÓRGÃO: Serviço Social da Indústria – SESI/PR - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI/PR, Federação das Indústrias do Estado do Paraná - FIEP e o Instituto Euvaldo Lodi – IEL/PR - todos do Departamento Regional do Paraná

CNPJ: VÁRIOS PARTICIPANTES INCLUSOS

DATA SESSÃO: 05/09/2024 - **HORA:** 09:00 – **LOCAL:** BLL

VALIDADE PROPOSTA: 60 DIAS – **PRAZO IMPLANTAÇÃO:** CONFORME TERMO DE REFERÊNCIA após receb. de empenho/solicitação de serviços.

PAGAMENTO: CONFORME EDITAL – APÓS EMISSÃO NF

LOCAL DE IMPLANTAÇÃO: Conforme edital – **POC SERÁ REALIZADA EM ATÉ 5 DIAS CORRIDOS APÓS A CLASSIFICAÇÃO**

GARANTIA DE CONTRATO: não possui

LOTE ÚNICO: LICENCIAMENTO, SERVIÇOS, CANAIS E TELEFONIA						
VALOR MÁXIMO TOTAL R\$ 1.999.008,08						
SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NA SOLUÇÃO OMNICHANNEL						
ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL
1	Consultoria para implantação de solução de comunicação <i>Omnichannel</i> . (1) <ul style="list-style-type: none">• Serviço eventual único, com a consolidação do pagamento após a implantação.	UNIDADE	1	R\$ 99.994,00	-	R\$ 99.994,00
2	Serviço técnico especializado para desenvolvimento sistêmico na Solução de Comunicação <i>Omnichannel</i> <ul style="list-style-type: none">• Serviço eventual por empreitada com pagamento após o aceite do serviço.	HORA TÉCNICA	1.500	R\$ 145,40	-	R\$ 218.100,00

www.twsolutions.com.br

Avenida Emílio Ribas, 1056 – Sala 802 – Gopouva – Guarulhos – SP

Fone (11) 3230-1933 / (11) 4270-0686 – **e-mail:** licitacao@omnismart.io



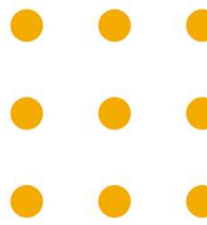
Proposta Comercial

TW-SOLUTIONS TELECOMUNICACOES LTDA
CNPJ: 23.323.113/0001-23 – OUTORGA ANATEL Nº 5369 – 09/12/2016

LICENCIAMENTO DA SOLUÇÃO OMNICHANNEL						
ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL - ANUAL
3	Licenças de supervisor ou administrador para Solução Omnichannel · Pagamento mensal conforme o número de usuários nominais ativos. (3)	USUÁRIOS NOMINAIS ATIVOS - MENSAL	21	R\$ 200,00	R\$ 4.200,00	R\$ 50.400,00
4	Licenças de Atendente para a Solução Omnichannel · Pagamento mensal conforme o número de usuários nominais ativos. (3)	USUÁRIOS NOMINAIS ATIVOS - MENSAL	79	R\$ 200,00	R\$ 15.800,00	R\$ 189.600,00

O licenciamento contempla o fornecimento da solução *Omnichannel* como serviço (SaaS), conforme Requisitos Mínimos da Solução e Acordo de Nível de Serviços.
A solução deve oferecer, no mínimo, conectividade com os seguintes canais de comunicação: Telefonia, WhatsApp, Instagram (2), Facebook Messenger (2), E-mail, SMS e WebChat (2).
A solução deve oferecer ferramentas que propiciem autonomia da Contratante para criação e administração de URA, árvore de conversação do chatbot e automação de fluxos de trabalho sem custo adicional.

CANAL E-MAIL INTEGRADO À SOLUÇÃO OMNICHANNEL						
ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL - ANUAL
5	Licenciamento de ferramenta de envio de e-mails integrado a Solução <i>Omnichannel</i> . · Contempla o envio mensal de até 324.000 mensagens de e-mail por mês sem custo adicional. Pagamento mensal conforme o número de licenças contratadas.	UNIDADE	2	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00





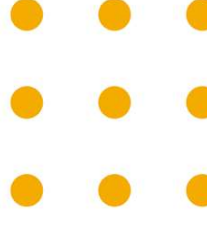
Proposta Comercial

TW-SOLUTIONS TELECOMUNICACOES LTDA
CNPJ: 23.323.113/0001-23 – OUTORGA ANATEL Nº 5369 – 09/12/2016

CANAL SMS INTEGRADO À SOLUÇÃO OMNICHANNEL						
ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL - ANUAL
6	Pacote de envio de 5.000 mensagens de SMS integrado à Solução <i>Omnichannel</i> . Pagamento eventual mediante contratação de pacote.	PACOTE SOB DEMANDA	100	R\$ 400,00	R\$ 0,00	R\$ 40.000,00
CANAL WHATSAPP INTEGRADO À SOLUÇÃO OMNICHANNEL						
ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL - ANUAL
COMUNICAÇÕES WHATSAPP. Pagamento mensal, conforme consumo do tipo de comunicação.						
7	WhatsApp Marketing HSM (Ativo)	UNIDADE SOB DEMANDA	1.050.000	R\$ 0,50		R\$ 525.000,00
	WhatsApp Serviço (Receptivo)	UNIDADE SOB DEMANDA	650.000	R\$ 0,24		R\$ 156.000,00
	WhatsApp Utilidade (Ativo)	UNIDADE SOB DEMANDA	250.000	R\$ 0,06		R\$ 15.000,00
	WhatsApp Autenticação (Ativo)	UNIDADE SOB DEMANDA	45.000	R\$ 0,25		R\$ 11.250,00

www.twolutions.com.br

Avenida Emílio Ribas, 1056 – Sala 802 – Gopouva – Guarulhos – SP
Fone (11) 3230-1933 / (11) 4270-0686 – e-mail: licitacao@omnismart.io





Proposta Comercial

TW-SOLUTIONS TELECOMUNICACOES LTDA
CNPJ: 23.323.113/0001-23 – OUTORGA ANATEL Nº 5369 – 09/12/2016

TELEFONIA INTEGRADA À SOLUÇÃO OMNICHANNEL						
ITEM	DESCRIÇÃO	UF	QTD	VALOR MÁXIMO UNITÁRIO	VALOR MÁXIMO MENSAL	VALOR MÁXIMO TOTAL - ANUAL
CHAMADAS TELEFÔNICAS						
· Pagamento mensal, conforme consumo do tipo de chamada.						
8	Chamadas para número Local Fixo	MINUTOS SOB DEMANDA	40.000	R\$ 0,03		R\$ 1.200,00
	Chamadas para número Local Móvel	MINUTOS SOB DEMANDA	40.000	R\$ 0,06		R\$ 2.400,00
	Chamadas para número DDD Fixo	MINUTOS SOB DEMANDA	40.000	R\$ 0,04		R\$ 1.600,00
	Chamadas para número DDD Móvel	MINUTOS SOB DEMANDA	40.000	R\$ 0,06		R\$ 2.400,00
9	TRONCOS SIP · Pagamento mensal, conforme a quantidade contratada de troncos	UNIDADE MENSAL	2	R\$ 724,00	R\$ 1.448,00	R\$ 17.376,00
10	FAIXA DE NUMERAÇÃO TELEFÔNICA DDR § Faixa de 50 números. · Pagamento mensal, conforme consumo do tipo de comunicação.	UNIDADE MENSAL	1	R\$ 390,00	R\$ 390,00	R\$ 4.680,00

Valor total PROPOSTA: R\$ 1.335.000,00 (HUM MILHÃO TREZENTOS E TRINTA E CINCO MIL REAIS)

• **AS QUANTIDADES SÃO ESTIMATIVAS, NÃO HAVENDO OBRIGATORIEDADE DA CONTRATAÇÃO DOS ITENS.**

(1) A Consultoria para a implantação é um serviço eventual único, e poderá ser consumido apenas uma vez, independentemente de haver possibilidade de prorrogação da contratação dos demais serviços. As demais quantidades máximas são anuais e, portanto, poderão ser renovadas anualmente.

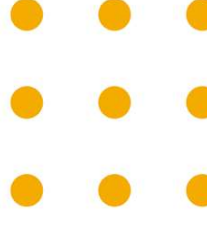
(2) Canais sem limite de utilização e sem custo adicional.

São considerados usuários nominais ativos os cadastros de usuários ativos e únicos na plataforma.

www.twolutions.com.br

Avenida Emílio Ribas, 1056 – Sala 802 – Gopouva – Guarulhos – SP

Fone (11) 3230-1933 / (11) 4270-0686 – e-mail: licitacao@omnismart.io





Proposta Comercial

TW-SOLUTIONS TELECOMUNICACOES LTDA
CNPJ: 23.323.113/0001-23 – OUTORGA ANATEL Nº 5369 – 09/12/2016

DECLARAMOS QUE possuímos pleno conhecimento do objeto, das condições e das peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos.

E que disporá para a execução do contrato de instalações, pessoal qualificado e aparelhamento técnico adequado e disponível para cumprir o objeto da licitação.

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMNICHANNEL FORMADA CONJUNTO DE FERRAMENTAS, SISTEMAS E SERVIÇOS INTEGRADOS A SEREM UTILIZADOS PARA ATENDER AS NECESSIDADES DE CONTATOS COM OS CLIENTES, FORNECEDORES, COLABORADORES E COMUNIDADE, A SEREM FORNECIDOS PELA CONTRATADA EM NUVEM NO MODELO DE SOFTWARE COMO SERVIÇO (SAAS), AO SISTEMA FIEP, descritos no ANEXO I.

DADOS DA EMPRESA LICITANTE

RAZÃO/DENOMINAÇÃO SOCIAL: TW-SOLUTIONS TELECOMUNICACOES LTDA

CNPJ/MF: 23.323.113/0001-23

ENDEREÇO: AV EMILIO RIBAS, 1056 - ANDAR 8 SALA 802 - JARDIM TIJUCO – GUARULHOS – SP – CEP: 07.020-010

E-MAIL: licitacao@omnismart.com.br

FONE: (11) 3230-1933 - **CELULAR:** (11) 4270-0686

REPRESENTANTE LEGAL: LEONARDO EUSTACHIO OLIVEIRA FERREIRA - **RG:** 33.394.464 SSP SP - **CPF:** 298.635.218-92

PROCURADOR: JOSE ROBERTO DOS SANTOS – **RG:** 42.252.373-2 SSP/SP – **CPF:** 344.868.838-02

DECLARO, expressamente, sob as penas da lei, de que os serviços ofertados atendem a todas as especificações constantes do Termo de Referência (Anexo I) deste Edital e normas pertinentes ao objeto licitado.

DECLARO, expressamente, que os preços ofertados contemplam todos os custos, diretos e indiretos, referentes ao objeto licitado.

Declaro que examinei, conheço e me submeto a todas as condições contidas no Edital da presente Licitação modalidade, bem como verifiquei todas as especificações nele contidas, não havendo quaisquer discrepâncias nas informações, nas condições de fornecimento e documentos que dele fazem parte. Declaro ainda que, estou ciente de todas as condições que possam de qualquer forma influir nos custos, assumindo total responsabilidade por erros ou omissões existentes nesta proposta. Bem como qualquer despesa relativa à realização integral de seu objeto, que o preço proposto compreende todas as despesas referentes ao objeto do presente certame. Declaro que esta proposta foi elaborada de forma independente, sem consultar, revelar ou instruir nenhum possível participante deste pleito, que a mesma não será revelada, em parte ou no todo a nenhum possível participante, que não será discutido informações sobre qualquer aspecto do presente edital, nem como revelar a intenção de participação do mesmo. Declaramos para os devidos fins de direitos, que os dados acima expostos foram elaborados com responsabilidade, no âmbito de cumprir plenamente o objeto pretendido. Declaramos para os devidos fins de direitos, que os dados acima expostos foram elaborados com responsabilidade, no âmbito de cumprir plenamente o objeto pretendido. DECLARAMOS que assumimos inteiramente a RESPONSABILIDADE pela autenticidade de todos os documentos apresentados, comprometendo-se a manter, durante a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação; tem conhecimento e se submete ao disposto na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor, bem como ao Edital e Anexos deste pregão. Concordamos que o recebimento do item dar-se-á pela verificação da qualidade, especificações e quantidade aceita pelo gestor do contrato, que deverá ser anotada em "relatório ou termo de recebimento (provisório ou definitivo) a ser emitido em até 5 (cinco) dias após a entrega, visando o controle do fornecimento. Garantimos a qualidade dos bens ofertados, com a mais alta qualidade, e no prazo e quantidades estabelecido no presente edital. Declaramos que não possuímos participação de dirigentes, funcionários, servidores ou bolsistas nesta administração.

DADOS BANCÁRIOS: Banco Santander (033) - **AG:** 0728 - **C/C:** 13002035-9 - **CNPJ:** 23.323.113/0001-23

Documento assinado digitalmente

gov.br JOSE ROBERTO DOS SANTOS

Data: 06/09/2024 16:06:02-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Guarulhos, 6 de setembro de 2024.

JOSÉ ROBERTO DOS SANTOS

CPF: 344.868.838-02 – RG: 42.252.373-2 SSP SP

PROCURADOR

www.twolutions.com.br

Avenida Emílio Ribas, 1056 – Sala 802 – Gopouva – Guarulhos – SP

Fone (11) 3230-1933 / (11) 4270-0686 – **e-mail:** licitacao@omnismart.io

CPS n.º 283/2024 – Primeiro Termo Aditivo

PROCESSO N.º TR 0764-2024

CHAMAMENTO PÚBLICO N.º 2.1683-2024

PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CELEBRADO ENTRE A FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DO PARANÁ – FIEP, SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – DEPARTAMENTO REGIONAL DO PARANÁ, SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – DEPARTAMENTO REGIONAL DO PARANÁ, INSTITUTO EUVALDO LODI – NÚCLEO REGIONAL DO PARANÁ E A EMPRESA TW SOLUTIONS TELECOMUNICAÇÕES LTDA.

Pelo presente instrumento, de um lado, como **CONTRATANTES**, a **FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DO PARANÁ – FIEP, SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL – DEPARTAMENTO REGIONAL DO PARANÁ, SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – DEPARTAMENTO REGIONAL DO PARANÁ, INSTITUTO EUVALDO LODI – NÚCLEO REGIONAL DO PARANÁ** e, de outro, como **CONTRATADA**, a empresa **TW SOLUTIONS TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, todos devidamente qualificados no contrato em epígrafe, por seus legais representantes ao final assinados, têm justo e acordado o presente Termo Aditivo, nos seguintes termos:

CLÁUSULA PRIMEIRA: DA VIGÊNCIA

Por força do presente instrumento e de comum acordo entre as partes, prorroga-se a vigência contratual por mais doze (12) meses, ou seja, pelo período de 27 de setembro de 2025 a **27 de setembro de 2026**.

CLÁUSULA SEGUNDA: RENOVAÇÃO E REAJUSTE

As partes, de comum acordo, estabelecem que para o período de vigência contratual ora aditado não haverá alteração de valores, mantendo-se as condições atualmente pactuados.

CLÁUSULA TERCEIRA: DISPOSIÇÕES GERAIS

Permanecem válidas as demais disposições não alteradas pelo presente aditamento e por estarem assim justas e acordadas, assinam o presente documento, na presença de duas testemunhas, para que surtam seus jurídicos e legais efeitos, sendo o documento existente, válido e eficaz tanto nos casos de assinatura física, em duas vias; ou assinatura mista; ou assinatura por meio de plataforma eletrônica, com ou sem a utilização de certificação digital emitida no padrão estabelecido pela ICP-Brasil, sendo integralmente válido, em todo seu conteúdo, a partir da última assinatura das Partes, que é reconhecida por elas em sua integridade, e sua autenticidade garantida por sistema criptográfico, nos termos do art. 10, §2o, da Medida Provisória 2200-2 / 2001 e da Lei n. 14.063, de 23 de setembro de 2020, bem como de legislação posterior.

Curitiba-PR, data da assinatura eletrônica.

**FIEP / SESI-PR / SENAI-PR / IEL-PR
CONTRATANTES**

**TW-SOLUTIONS TELECOMUNICAÇÕES LTDA.
CONTRATADA**

TESTEMUNHAS:

CPF

CPF