TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada e homologada pela plataforma *WhatsApp Business API* para fornecimento de solução integrada de atendimento *online*, por meio de mensagens instantâneas, destinada à automatização do atendimento ao público via *WhatsApp* e *Webchat* para o site institucional do IPPA, mediante utilização de *chatbot*.

2. ESPECIFICAÇÕES, QUANTIDADES E VALORES

2.1. As especificações, quantidades e valores são as constantes abaixo, sendo parte integrante do edital convocatório.

LOTE 01					
ITEM	**ESPECIFICAÇÕES**	**QTD**	**UN**	**MÉDIA VALOR UNITÁRIO (R$)**	**MÉDIA VALOR TOTAL (R$)**
01	Prestação de serviço de solução integrada de atendimento *online*, por meio de mensagens instantâneas, destinada à automatização do atendimento ao público via *WhatsApp* e *Webchat*, mediante utilização de *chatbot*, incluindo implementação, manutenção preventiva, corretiva e evolutiva, suporte técnico e treinamento.	12	MES	R$1.734,52	R$20.814,24
02	Customização da solução de atendimento *online*.	360	HORA TEC.	R$142,8400	R$51.422,4000
03	Mensagem marketing	304.800	UN.	R$0,564	R$171.907,20
04	Mensagem utilidade	304.800	UN.	R$0,070	R$21.336,00
05	Mensagem autenticação	17.640	UN.	R$0,064	R$1.128,96
06	Mensagem serviço	304.800	UN.	R$0,070	R$21.336,00
VALOR TOTAL ESTIMADO (R$)					R$287.944,80

2.2. O valor máximo aceito pela Contratante para o referido objeto, referente aos itens estipulados neste termo de referência, são os constantes no quadro acima.

2.2.1. Os quantitativos previstos para os Itens 02, 03, 04, 05 e 06 constituem estimativas máximas para fins de dimensionamento e não representam obrigação de consumo ou de pagamento pela Administração, sendo o pagamento realizado exclusivamente em razão do quantitativo efetivamente utilizado e tarifado, observado o limite quantitativo contratado;

2.2.2. Os valores unitários ofertados para os Itens 03, 04, 05 e 06 deverão observar, durante a vigência contratual, a mesma proporção de desconto aplicada pela Contratada em relação aos respectivos valores de referência utilizados na licitação, quando houver alteração das tarifas da plataforma WhatsApp Business/Meta Platforms.

2.2.2.1. Para fins deste instrumento, considera-se proporção de desconto a relação percentual entre o valor unitário de referência e o valor unitário ofertado pela licitante para cada item de mensageria.

2.2.2.2. Eventual alteração das tarifas praticadas pela Meta Platforms não implicará, por si só, alteração automática dos preços contratados, devendo eventual pedido de recomposição do equilíbrio econômico-financeiro observar os requisitos e procedimentos estabelecidos na legislação e neste instrumento.

2.2.2.3. As informações pertinentes à tarifação e à categorização das mensagens da Meta Platforms encontram-se disponíveis em https://developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/pricing.

2.3. As empresas vencedoras dos lances propostos deverão, ao apresentar a proposta readequada, obedecer ao preço máximo que a Contratante se propõe a pagar, por item, sob pena de desclassificação.

2.4. NATUREZA DO OBJETO

2.4.1. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, tratando-se de contratação de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);

2.4.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como contínuos, assim definidos pela Lei nº 14.133/2021 aqueles contratados pela Administração Pública para a manutenção de atividade administrativa, decorrentes de necessidades permanentes ou prolongadas;

2.5. FORMA DE CONTRATAÇÃO

2.5.1. A Contratada será selecionada por meio da realização de procedimento licitatório, na modalidade Pregão Eletrônico, com critério de julgamento Menor Preço Global;

2.6. PROVA DE CONCEITO

2.6.1. Após a fase de propostas, mediante a aceitação da proposta readequada pelo Pregoeiro, será convocado o licitante vencedor provisório para a realização da Prova de Conceito. A Prova de Conceito destina-se à verificação prática do atendimento dos requisitos mínimos da solução especificados neste Termo de Referência, visando assegurar a adequação da proposta às necessidades da Administração, nos termos do art. 17, §3º da Lei nº 14.133/2021;

2.6.2. A Prova de Conceito será realizada em formato eletrônico, mediante apresentação de demonstração técnica gravada, conforme as disposições deste Termo de Referência.

2.6.2.1. A convocação do licitante vencedor provisório ocorrerá via *chat* próprio da plataforma da sessão pública, o qual será expressamente informado pelo Preogeiro sobre a etapa da realização da Prova de Conceito;

2.6.2.2. Realizada a convocação, o Pregoeiro informará o prazo de 3 (três) dias úteis para o envio do material audiovisual referente à Prova de Conceito, através da disponibilização pela licitante, no chat da sessão pública, de *link* de acesso eletrônico em plataforma de armazenamento em nuvem ou equivalente, que direcione à pasta de livre acesso (sem restrições de acesso), de forma a propiciar a publicidade e transparência da etapa da Prova de Conceito;

2.6.2.3. O link de acesso ao material da Prova de Conceito deverá permanecer ativo até o encerramento definitivo da fase recursal relativa à Prova de Conceito e o material audiovisual não poderá ser substituído ou alterado, ressalvado em caso de solicitação expressa da Administração;

2.6.2.3.1. Para evitar a ocorrência de indisponibilidades por conta da plataforma de armazenamento, a licitante poderá encaminhar mais de um *link* de acesso de plataformas diferentes, devendo a pasta de livre acesso conter o mesmo material a ser avaliado em todos os *links*. A comissão poderá utilizar qualquer dos *links* disponibilizados para fins de avaliação.

2.6.2.4. O material apresentado pelo licitante será baixado e anexado ao processo pelo Pregoeiro;

2.6.2.5. O material audiovisual encaminhado para a Prova de Conceito deverá se constituir em formato de um único vídeo em formato comercialmente difundido, com aúdio, onde sejam demonstradas em tela as funcionalidades solicitadas no roteiro apresentado no subitem 2.6.2.9, contendo explicações oralizadas da licitante, informando expressamente qual requisito do

roteiro está sendo demonstrado;

2.6.2.6. O material audiovisual encaminhado deverá possuir qualidade de imagem e aúdio que proporcionem a completa compreensão visual e auditiva da apresentação;

2.6.2.7. Não serão admitidos vídeos contendo cortes, edições, legendas ou qualquer recurso que impeça a verificação da sequência lógica da demonstração ou gere dúvida quanto à efetiva execução das funcionalidades avaliadas;

2.6.2.8. A definição do ambiente de demonstração, dos dados utilizados, dos *dashboards*, das informações exibidas, da estrutura da solução e dos demais elementos técnicos apresentados durante a Prova de Conceito é de exclusiva responsabilidade da licitante, cabendo-lhe utilizar informações reais, simuladas ou anonimizadas, conforme julgar mais adequado, desde que suficientes para demonstrar, de forma objetiva, o atendimento integral aos requisitos constantes do roteiro da Prova de Conceito;

2.6.2.8.1. O IPPA não se responsabilizará pela divulgação de informações, imagens, dados ou demais elementos técnicos apresentados pela licitante durante a Prova de Conceito, sendo de sua exclusiva responsabilidade a seleção do conteúdo disponibilizado, observado que o material permanecerá acessível aos demais licitantes e, posteriormente, no processo, em observância aos princípios da publicidade, da transparência e do contraditório;

2.6.2.9. O roteiro da Prova de Conceito consiste, obrigatoriamente, na demonstração das funcionalidades relacionadas na tabela abaixo:

Nº	DESCRIÇÃO DA FUNCIONALIDADE
1	Demonstração de *chatbot* com menu de opções que direciona o usuário ao setor/departamento correspondente, integrando-se à disponibilização automática e às filas
2	Demonstração de configuração de menus, opções e roteamentos pela equipe, sem desenvolvimento de código
3	Demonstração de transbordo do *chatbot* para o atendimento humano do setor selecionado, com preservação do contexto
4	Demonstração de *webchat* integrável ao portal institucional
5	Demonstração de unificação, em uma única interface de atendimento, dos canais disponibilizados pela plataforma (operação *omnichannel*)

6	Demonstração de gerenciamento de múltiplos atendentes simultâneos
7	Demonstração de gerenciamento de departamentos e filas de atendimento
8	Demonstração de distribuição automática de atendimentos segundo regras configuráveis
9	Demonstração da funcionalidade de histórico completo e pesquisável das conversas
10	Demonstração de *dashboards* gerenciais
11	Demonstração da emissão de relatórios operacionais e estratégicos exportáveis
12	Demonstração de controle de acesso baseado em perfis (RBAC)
13	Demonstração de criação e gerenciamento de usuários, incluindo habilitação, desabilitação e alteração de permissões
14	Demonstração de trilhas de auditoria e *logs* de eventos
15	Demonstração de exportação integral dos dados em formato aberto

2.6.2.10. Observado o prazo estabelecido no subitem 2.6.2.2, a Prova de Conceito será avaliada por Comissão de Avaliação designada por ato do Presidente do IPPA no prazo de até 2 (dois) dias úteis, contados a partir do encerramento do prazo de envio;

2.6.2.10.1. A Comissão de Avaliação utilizará formulário próprio para verificação objetiva do atendimento aos requisitos constantes do roteiro da Prova de Conceito, atribuindo, para cada item avaliado, o resultado "ATENDE" ou "NÃO ATENDE";

2.6.2.10.2. Será considerada aprovada na Prova de Conceito a solução que atender integralmente a todos os requisitos previstos no roteiro de avaliação. O não atendimento de qualquer requisito implicará a reprovação da Prova de Conceito e a consequente desclassificação da licitante;

2.6.2.10.3. O formulário de avaliação a ser utilizado pela comissão designada intregará o Edital como anexo;

2.6.2.10.4. Será desclassificado o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar que deixar de encaminhar, no prazo estabelecido, o *link* para acesso ao material audiovisual da Prova de Conceito ou disponibilizá-lo de forma inacessível, sem prejuízo da aplicação das

sanções administrativas cabíveis, quando caracterizada conduta sancionável;

2.6.2.10.5. Constatada falha meramente formal no material apresentado, que não implique complementação da demonstração da solução nem alteração do seu conteúdo, poderá ser concedido prazo para saneamento, observado o disposto no art. 64 da Lei nº 14.133/2021;

2.6.2.11. Concluída a avaliação, a Comissão elaborará relatório conclusivo, indicando os fundamentos que motivaram a aprovação ou reprovação da Prova de Conceito.

2.6.2.11.1. O relatório de avaliação será juntado aos autos do processo licitatório e disponibilizado aos licitantes por meio da plataforma eletrônica, assegurado o exercício do contraditório e da ampla defesa na forma prevista no Edital.

2.6.2.12. Na hipótese de reprovação da Prova de Conceito ou desclassificação do licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar, será convocado o licitante subsequente, observada a ordem de classificação, para apresentação da proposta readequada e realização da Prova de Conceito, aplicando-se integralmente as disposições elencadas anteriormente.

3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO E DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1. Considerando que os serviços objeto desta contratação enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada;

3.2. Considerando a necessidade de ampliar a qualidade dos canais de comunicação utilizados pelo IPPA na consecução de seus objetivos institucionais, vislumbrando a modernização, eficiência, economicidade e transparência na gestão do Instituto;

3.3. Considerando o Estudo Técnico Preliminar realizado para análise da contratação, o qual concluiu pela contratação de serviço SaaS (Software as a Service) como a solução mais adequada para o atendimento da demanda apresentada;

3.4. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada no Estudo Técnico Preliminar.

4. HABILITAÇÃO

4.1. A empresa deverá apresentar os documentos de habilitação elencados abaixo:

4.2. A empresa deverá comprovar a **HABILITAÇÃO JURÍDICA** por meio de:

4.2.1. No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

4.2.2. Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

4.2.3. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

4.2.4. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, onde opera, com averbação no Registro, onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante da filial ou agência;

4.2.5. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

4.2.6. No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971;

4.2.7. No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;

4.2.8. RG e CPF dos sócios da empresa;

4.2.9. Comprovante de situação cadastral CNPJ;

4.2.10. Os documentos de habilitação jurídica deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

4.3. A empresa deverá comprovar a **HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA** por meio de:

4.3.1. Comprovante de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

4.3.2. Comprovante de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

4.3.3. Certidão Negativa de Débitos com o Município domicílio da Empresa;

4.3.4. Certidão Negativa de Débitos com o Governo do Estado domicílio da Empresa;

4.3.5. Certidão Negativa Conjunta relativa aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, e no de pessoas físicas, quitação com a Fazenda Federal;

4.3.4. Certificado de Regularidade FGTS;

4.3.5. Certidão negativa de débitos trabalhistas;

4.3.6. Declaração referente ao o cumprimento da proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos, conforme o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;

4.3.7. Declaração referente ao cumprimento das exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

4.3.8. Declaração de que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal.

4.4. A empresa deverá comprovar a **HABILITAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA** por meio de:

4.4.1. Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

4.5. A empresa deverá comprovar sua **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA** por meio de:

4.5.1. Comprovação de aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, através da apresentação de atestado de capacidade técnica emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado que contemple a prestação de serviço de plataforma de atendimento através da utilização de WhatsApp Business API Oficial e de Webchat integrado;

4.5.2. Declaração de pleno conhecimento de todos os elementos necessários que integram o Termo de Referência, do local da prestação dos serviços e de suas especificações, e de que tomou conhecimento das condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem prestados;

4.5.3. Comprovação da condição de empresa homologada ou de operação por meio de BSP (Business Solution Provider) autorizado (documento oficial da mantenedora ou do BSP, contrato ou declaração equivalente).

4.6. PARA FINS DE ASSINATURA DE CONTRATO:

4.6.1. Previamente a assinatura do contrato, a adjudicatária deverá apresentar documento contendo a indicação de seu preposto ou ponto focal responsável pela interlocução com a Contratante durante a execução contratual, informando, no mínimo, seu nome completo, telefone de contato e endereço eletrônico (e-mail);

4.6.1.1 O preposto deverá possuir poderes para representar a Contratada perante a Contratante durante a execução do contrato, sem prejuízo da atuação do representante legal da empresa;

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Condições da prestação dos serviços:

5.1.1. A prestação dos serviços deverá observar as condições de prazos estabelecidas no subitem 6.1.13. deste Termo de Referência;

5.1.2. Os serviços serão executados de forma remota;

5.1.3. Os serviços objeto desta contratação devem ser prestados em conformidade com as condições estabelecidas neste termo;

5.1.4. Caso a Contratada verifique a impossibilidade de cumprir com os prazos estabelecidos, deverá encaminhar ao Setor Administrativo do IPPA solicitação de prorrogação de prazo, do qual deverá constar: motivo do não cumprimento do prazo, devidamente comprovado, e o novo prazo previsto para entrega, através do e-mail administrativo@ippa.sc.gov.br.

5.1.5. A comprovação de que trata o item anterior deverá ser promovida não apenas pela alegação da Contratada, mas por meio de documento que relate e justifique a ocorrência que ensejar o descumprimento de prazo;

5.1.6. A solicitação de prorrogação de prazo será analisada pela Contratante na forma da lei e de acordo com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, informando-se à Contratada da decisão proferida;

5.1.7. Em caso de negação da prorrogação do prazo de entrega, e caso não cumpra o prazo inicial, a Contratada ficará sujeita às penalidades previstas para atraso na prestação do serviço;

5.1.8. A entrega dos itens/serviços solicitados deverá ser acompanhada da respectiva nota fiscal, onde deverá constar nome dos itens, quantidade fornecida, valor unitário e valor total. As informações deverão estar dispostas lado a lado, de modo a viabilizar a conferência, juntamente da nota fiscal e certidões negativas de débito (INSS, FGTS, CND Estadual, CND Municipal, Dívida Ativa da União e Certidão Simples Nacional).

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO E VIGÊNCIA CONTRATUAL

6.1. São requisitos da contratação, além do atendimento das normas previstas em edital e demais documentos:

6.1.1. FORNECIMENTO DA SOLUÇÃO:

6.1.1.1. Licenciamento e disponibilização da plataforma de atendimento digital omnichannel, em modelo SaaS (*Software as a Service*), incluindo todas as funcionalidades descritas neste Termo de Referência;

6.1.1.2. Provisionamento, configuração e ativação do canal oficial do *WhatsApp Business Platform* (API Oficial), diretamente pela contratada ou por intermédio de *Business Solution Provider* (BSP) oficialmente autorizado pela Meta, incluindo todas as configurações necessários ao pleno funcionamento da solução;

6.1.1.3. Disponibilização de *chatbot* inteligente para atendimento automatizado, permitindo a criação de fluxos conversacionais, menus de opções, respostas automáticas e encaminhamento das demandas aos setores competentes, com possibilidade de transferência do atendimento para operador humano;

6.1.1.4. Disponibilização de módulo de atendimento via *Webchat*, passível de integração ao sítio eletrônico institucional do IPPA, com possibilidade de personalização da identidade visual;

6.1.1.5. Disponibilização de módulos de gerenciamento de usuários, atendentes, departamentos, filas de atendimento, distribuição automática de chamados, histórico de conversas, dashboards gerenciais, relatórios e demais funcionalidades necessárias à administração da solução;

6.1.1.6. A solução deverá permitir que os servidores designados pelo IPPA realizem, mediante perfil administrativo, a gestão dos fluxos de atendimento, usuários, departamentos, mensagens automáticas e demais parametrizações da plataforma, sem dependência exclusiva da Contratada para alterações rotineiras.

6.1.2. VERIFICAÇÃO OFICIAL DA CONTA INSTITUCIONAL

6.1.2.1. A Contratada será responsável pela condução integral do processo de configuração, ativação e solicitação da verificação oficial da conta corporativa do IPPA (*Official Business Account* – OBA), perante a mantenedora da plataforma, adotando todas as providências técnicas e administrativas necessárias, observandos os critérios estabelecidos pela própria plataforma. Compreende, sem se limitar, o (a):

6.1.2.1.1. Suporte à validação documental do IPPA perante a mantenedora da plataforma;

6.1.2.1.2. Configuração do Gerenciador Comercial (*Business Manager*) e da estrutura de contas;

6.1.2.1.3. Condução do processo de verificação comercial (*Business Verification*);

6.1.2.1.4. Configuração e ativação da API Oficial do *WhatsApp Business Platform* e do número corporativo;

6.1.2.1.5. Acompanhamento integral do processo até sua conclusão, inclusive mediante reapresentação de documentos ou adoção de providências adicionais eventualmente solicitadas pela mantenedora;

6.1.2.2. A Contratada deverá prestar assessoria técnica integral durante todo o processo de solicitação da verificação oficial da conta, permanecendo responsável pela condução dos procedimentos até a decisão final da mantenedora da plataforma;

6.1.2.3. Todos os custos relativos às atividades previstas neste item deverão estar integralmente contemplados na proposta comercial, sendo vedada a cobrança de valores adicionais da Contratante para configuração, ativação, condução do processo de verificação ou prestação da assessoria técnica prevista neste Termo de Referência;

6.1.3. SERVIÇOS TÉCNICOS ASSOCIADOS

6.1.3.1. Implantação, configuração, parametrização e disponibilização completa da solução, incluindo sua integração ao *Webchat* institucional e aos demais canais previstos neste Termo de Referência;

6.1.3.2. Prestação de operação assistida durante o período estabilização da solução, prestando suporte técnico prioritário para correção de inconsistências, ajustes de configuração e orientação aos usuários;

6.1.3.3. Realização de treinamento dos usuários e administradores indicados pela Contratante, contemplando a utilização da plataforma, administração dos fluxos de atendimento, gestão de usuários, emissão de relatórios e demais funcionalidades disponibilizadas pela solução;

6.1.3.4. Prestação de suporte técnico em língua portuguesa durante toda a vigência contratual, por meio de canais eletrônicos e/ou telefônicos, observados os níveis mínimos de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência;

6.1.3.5. Disponibilização de manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva da solução, incluindo atualização de segurança, melhorias funcionais, correções de falhas e adequações decorrentes de alterações promovidas pela plataforma de mensageria ou por exigências legais aplicáveis;

6.1.3.6. Ao término da vigência contratual, ou em caso de rescisão, a Contratada deverá prestar apoio técnico para migração da solução, disponibilizando a exportação integral dos dados pertencentes ao IPPA e promovendo o desligamento assistido da plataforma, sem perda das informações e sem custos adicionais à Contratante;

6.1.3.7. A Contratada deverá disponibilizar manuais de utilização da plataforma, em língua portuguesa, abrangendo, no mínimo, os perfis de administrador e atendente;

6.1.3.8. Durante a implantação, a Contratada deverá prestar apoio técnico à definição dos fluxos iniciais de atendimento, menus, mensagens automáticas e parametrizações necessárias ao adequado funcionamento da solução, em conjunto com a equipe designada pelo IPPA;

6.1.4. CANAL OFICIAL DE MENSAGERIA

6.1.4.1. A solução deverá operar exclusivamente por meio de API Oficial do *WhatsApp Business Platform*, sendo vedada a utilização de interfaces não oficiais, mecanismos de automação não homologados ou quaisquer soluções que violem os termos de uso da plataforma;

6.1.4.2. A solução deverá suportar o envio e o recebimento de mensagens de sessão e de mensagens iniciadas por modelo (templates), incluindo a criação, gestão, submissão, acompanhamento e atualização dos modelos perante a mantenedora da plataforma;

6.1.4.3. A solução deverá suportar o envio e o recebimento de mensagens em formato texto, imagem, documentos, áudio, vídeo, licalização, listas, botões interativos e demais recursos disponibilizados pela API Oficial da plataforma durante a vigência contratual;

6.1.4.4. A solução deverá permitir a administração da conta institucional, do número corporativo e das configurações relacionadas ao canal oficial de comunicação;

6.1.4.5. A solução deverá disponibilizar informações sobre o status das mensagens enviadas, incluindo, quando disponibilizado pela plataforma, confirmação de envio, entrega, leitura e eventuais falhas de processamento;

6.1.4.6. Todas as interações realizadas por meio do canal oficial deverão permanecer registradas na plataforma, possibilitando a consulta, pesquisa, exportação e aduitoria, observado o prazo de retenção definido pela Contratante e a legislação aplicável;

6.1.5. CHATBOT INTELIGENTE E DIRECIONAMENTO DE ATENDIMENTOS

6.1.5.1. A solução deverá disponibilizar chatbot inteligente para atendimento automatizado, permitindo a criação de fluxos conversacionais destinados ao direcionamento dos usuários aos setores competentes do IPPA;

6.1.5.2. A solução deverá permitir a configuração de menus de atendimento, podendo utilizar opções numeradas, botões interativos, listas, linguagem natural ou outros recursos disponibilizados pela plataforma, conforme definição da Contratante;

6.1.5.3. A solução deverá permitir o encaminhamento automático do usuário ao setor, departamento ou fila de atendimento correspondente, conforme os critérios definidos pela Contratante;

6.1.5.4. A solução deverá suportar a criação de submenus, retorno ao menu principal, repetição das opções disponíveis, tratamento de respostas inválidas e demais mecanismos necessários à adequada condução do atendimento automatizado;

6.1.5.5. A solução deverá permitir que servidores autorizados do IPPA realizem, por meio de interface administrativa, a criação, alteração e exclusão de fluxos de atendimento, menus, mensagens automáticas e regras de roteamento, sem necessidade de desenvolvimento de código.

6.1.5.6. A solução deverá permitir a transferência do atendimento automatizado para operador humano, preservando integralmente o histórico da conversa e o contexto da interação;

6.1.5.7. A solução deverá permitir a configuração de respostas automáticas, base de conhecimento, mensagens de ausência, horários de atendimento, filas de espera, enfileiramento e demais regras operacionais necessárias ao funcionamento do atendimento;

6.1.5.8. Durante uma mesma sessão de atendimento, o *chatbot* deverá preservar o contexto da conversa, permitindo a continuidade da interação sem perda das informações já fornecidas pelo usuário;

6.1.5.9. A solução deverá permitir o encaminhamento do atendimento com base em regras definidas, incluindo palavras-chave, opções selecionadas pelo usuário, horário de atendimento, setor responsável ou outros critérios configuráveis pela Contratante;

6.1.5.10. A solução deverá permitir a utilização de recursos de inteligência artificial para interpretação das solicitações dos usuários, sugestão de respostas e condução automatizada dos atendimentos, observadas as parametizações definidas pela Contratante;

6.1.6. ATENDIMENTO HUMANO E OMNICHANNEL

6.1.6.1. A solução deverá disponibilizar painel unificado para gerenciamento dos atendimentos, permitindo a visualização das conversas ativas, filas de atendimento, departamentos, usuários

conectados e demais informações operacionais;

6.1.6.2. A solução deverá permitir atendimento simultâneo por múltiplos operadores, incluindo a transferência de conversas entre atendentes, departamentos ou filas, sem perda do histórico ou do contexto da interação;

6.1.6.3. A solução deverá consolidar, em interface única, os atendimentos provenientes do *WhatsApp Business Platform* (API Oficial), *Webchat* institucional e demais canais eventualmente disponibilizados pela plataforma durante a vigência contratual;

6.1.6.4. A solução deverá disponibilizar módulo de *Webchat* compatível com sítio eletrônico institucional do IPPA, responsivo para dispositivos móveis e passível de personalização da identidade visual institucional;

6.1.6.5. A solução deverá permitir o controle de disponibilidade dos operadores, possibilitando a configuração de status como disponível, ocupado, ausente ou offline;

6.1.6.6. A solução deverá permitir a distribuição automática dos atendimentos entre os operadores, conforme regras configuráveis pela Contratante, incluindo distribuição por fila, departamento, disponibilidade ou outros critérios;

6.1.6.7. A solução deverá permitir que atendimentos sejam assumidos manualmente por operadores autorizados, observados os perfis de acesso definidos pela Administração;

6.1.6.8. A solução deverá permitir o registro de anotações internas ou comentários entre operadores, sem que tais informações sejam visualizadas pelo usuário atendido;

6.1.6.9. A solução deverá disponibilizar histórico completo dos atendimentos, com possibilidade de pesquisa, filtragem e consulta por operador, usuário, período, canal ou outros critérios disponíveis na plataforma;

6.1.6.10. A solução deverá permitir o encerramento dos atendimentos mediante classificação ou categorização da demanda, possibilitando a geração de indicadores gerenciais;

6.1.7. ANALÍTICA

6.1.7.1. A solução deverá disponibilizar painéis gerenciais (*dashboards*) para acompanhamento dos atendimentos, permitindo vizualização em tempo real ou quase real dos principais indicadores operacionais;

6.1.7.2. A solução deverá disponibilizar relatórios operacionais e gerenciais, permitindo consulta por período, operador, setor, canal de atendimento e demais filtros disponíveis na plataforma;

6.1.7.3. Os relatórios deverão permitir exportação, no mínimo, nos formatocs CSV, XLSX e PDF, sem custos adicionais;

6.1.7.4. Os painéis e relatórios deverão permitir aplicação de filtros por período, setor, operador, canal de atendimento e situação do atendimento;

6.1.7.5. A solução deverá permitir a geração de relatórios sob demanda pelos usuários com perfil administrativo;

6.1.7.6. Os indicadores gerenciais deverão considerar os registros históricos armazenados pela solução durante a vigência contratual;

6.1.8. INTEGRAÇÃO

6.1.8.1. A solução deverá disponibilizar API REST documentada, utilizando mecanismos seguros de autenticação e controle de acesso, com versionamento das interfaces disponibilizadas;

6.1.8.2. A solução deverá disponibilizar *Webhooks* ou mecanismo equivalente para notificação automátca de eventos aos sistemas externos eventualmente integrados à plataforma;

6.1.8.3. A solução deverá possibilitar integração futura com sistemas corporativos utilizados pelo IPPA (tais como sistemas de protocolo, gestão previdenciária, CRM, portal institucional, autenticação corporativa e demais sistemas utilizados pela Administração), mediante utilização de APIs, *Webhooks* ou outros mecanismos de integração disponibilizados pela plataforma;

6.1.8.4. A documentação técnica das APIs disponibilizadas deverá permanecer atualizada durante toda a vigência contratual;

6.1.8.5. As integrações deverão observar padrões amplamente utilizados pelo mercado, de forma a facilitar futuras integrações e evitar dependência tecnológica;

6.1.8.6. Não poderá haver cobrança adicional pela utilização das APIs e mecanismos de integração disponibilizados como funcionalidades nativas da solução contratada;

6.1.9. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

6.1.9.1. A solução deverá apresentar disponibilidade mínima mensal de 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento), desconsideradas as indisponibilidades decorrentes de manutenções programadas previamente comunicadas à Contratante, conforme critérios de medição estabelecidos neste Termo de Referência;

6.1.9.2. A solução deverá suportar, no mínimo, 25 (vinte e cinco) atendentes simultâneos (incluido o fornecimento de até 25 licenças de usuário sem cobrança adicional), mantendo desempenho adequado e sem degradação perceptível durante sua utilização;

6.1.9.3. A solução deverá permitir ampliação do número de usuários, atendentes, departamentos, canais e volume de atendimentos sem necessidade de substituição da plataforma ou reimplantação da solução;

6.1.9.4. A solução deverá possuir interface *web* responsiva, em língua portuguesa, de fácil utilização, dispensando conhecimentos técnicos especializados para sua operação cotidiana pelos usuários autorizados;

6.1.9.5. A solução deverá ser compatível com os principais navegadores de internet disponíveis no mercado, dispensando instalação de *softwares* proprietários ou componentes adicionais nas estações de trabalho da Contratante;

6.1.9.6. A solução deverá permitir a exportação integral dos dados pertencentes ao IPPA em formatos abertos, estrutuados e não proprietários, possibilitando sua reutilização em outras soluções tecnológicas;

6.1.9.7. O módulo de *Webchat* e as interfaces destinadas aos usuários externos deverão observar, sempre que tecnicamente aplicável, as diretrizes de acessibilidade digital previstas no Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), nas Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) e demais normas aplicáveis;

6.1.9.8. Toda comunicação entre usuários e a plataforma deverá ocorrer mediante utilização de protocolos seguros de comunicação, com criptografia compatível com os padrões atuais de mercado;

6.1.9.9. A Contratada deverá disponibilizar atualizações corretivas, evolutivas e de segurança da solução durante toda a vigência contratual, sem custos adicionais para a Contratante;

6.1.9.10. A solução deverá ser disponibilizada em ambiente de computação em nuvem (*cloud*

computing), não sendo admitida a instalação de servidores ou infraestrutura dedicada nas dependências da Contratante;

6.1.10. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

6.1.10.1. A solução deverá observar boas práticas de segurança da informação compatíveis com a norma ISO/IEC 27001 ou padrão equivalente, contemplando, no mínimo, os seguintes requisitos:

6.1.10.1.1. Criptografia dos dados em trânsito (TLS 1.2 ou superior) e em repouso (padrão de mercado, tais como AES-256 ou equivalente);

6.1.10.1.2. Autenticação multifator (MFA) obrigatória para usuários com perfil administrativo e disponível para os demais perfis da solução;

6.1.10.1.3. Controle de acesso baseado em perfis (RBAC), com segregação de funções e princípio do menor privilégio;

6.1.10.1.4. Registro de *logs* de segurança e trilhas de auditoria imutáveis, com retenção mínima de 12 (doze) meses, sem possibilidade de alteração pelos usuários comuns da solução;

6.1.10.1.5. Gestão de vulnerabilidades e aplicação tempestiva de correções de segurança;

6.1.10.1.6. Política de senhas, expiração de sessão e bloqueio por tentativas indevidas;

6.1.10.1.7. Segregação lógica dos dados do órgão em ambiente multi-inquilino, quando aplicável;

6.1.10.1.8. Plano de resposta a incidente de segurança, com comunicação tempestiva à Contratante;

6.1.10.2. A Contratada deverá comunicar formalmente à Contratante qualquer incidente de segurança da informação que possa comprometer a confidencialidade, integridade ou disponibilidade dos dados do IPPA, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contado da ciência do incidente. A comunicação deverá conter, sempre que disponível, a descrição do incidente, os dados potencialmente afetados, as medidas de contenção adotadas, a avaliação preliminar dos impactos e o plano de ação para tratamento do incidente;

6.1.10.3. A solução deverá possuir rotina de *backup* e mecanismos de recuperação dos dados, compatíveis com as boas práticas de segurança da informação, de forma a garantir a

continuidade dos serviços em caso de falhas operacionais;

6.1.10.4. O tratamento dos dados deverá observar os princípios da confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, bem como as disposições da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);

6.1.10.5. A Contratada deverá assegurar que seus empregados, prepostos, representantes e eventuais subcontratados que tenham acesso às informações da Contratante observem as disposições da Política de Segurança da Informação do IPPA e mantenham sigilo sobre todas as informações a que tiverem acesso em razão da execução contratual;

6.1.11. REQUISITOS DE PRIVACIDADE E LGPD

6.1.11.1. Para fins da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), o IPPA atuará como Controlador dos dados pessoais tratados no âmbito da contratação, cabendo à Contratada a condição de Operadora, devendo o tratamento limitar-se às finalidades previstas neste Termo de Referência e às instruções formalmente fornecidas pela Contratante;

6.1.11.2. A Contratada somente poderá tratar os dados pessoais mediante instruções documentadas da Contratante, vedada qualquer utilização para finalidade diversa daquela prevista na contratação;

6.1.11.3. Implementação de medidas técnicas e administrativas de segurança (art. 46 da LGPD), observando boas práticas de segurança da informação e de proteção de dados pessoais, preferencialmente compatíveis com a ISO/IEC 27701 ou padrão equivalente;

6.1.11.4. Suporte à contratante no atendimento aos direitos dos titulares (arts. 18 e 19) e a requisições da autoridade nacional;

6.1.11.5. Política de retenção e eliminação de dados, com descarte seguro ao término do tratamento ou do contrato;

6.1.11.6. Registro das operações de tratamento e apoio à elaboração de relatório de impacto (RIPD), quando exigido;

6.1.11.7. A Contratada não poderá promover transferência internacional de dados pessoais sem observância das hipóteses previstas na Lei nº 13.709/2018 e sem prévia anuência da Contratante;

6.1.11.8. Comunicação de incidente com dados pessoais à Contratante conforme prazo previsto

no subitem 6.1.10.2., com o dever de reporte à Agência Nacional de Proteção de Dados – ANPD;

6.1.11.9. A Contratada não poderá compartilhar ou subcontratar atividades que envolvam tratamento de dados pessoais sem prévia autorização da Contratante;

6.1.11.10. A Contratante poderá solicitar informações e evidências relacionadas às medidas adotadas pela Contratada para atendimento à LGPD, sempre que necessário à fiscalização da execução contratual;

6.1.11.11. Encerrada a execução contratual, a Contratada deverá eliminar ou devolver todos os dados pessoais tratados em razão do contrato, ressalvadas as hipóteses legais que imponham sua conservação

6.1.11.12. O descumprimento das obrigações relativas à proteção de dados pessoais poderá caracterizar infração contratual, sujeitando a Contratada às sanções previstas no contrato, sem prejuízo das responsabilidades civil, administrativa e penal cabíveis

6.1.12. REQUISITOS MÍNIMOS DA INFRAESTRUTURA DA SOLUÇÃO

6.1.12.1. A solução deverá ser hospedada em ambiente de computação em nuvem (*cloud computing*), com mecanismos de alta disponibilidade, redundância e tolerância a falhas, de forma a garantir a continuidade da prestação dos serviços;

6.1.12.2. A infraestrutura utilizada para hospedagem da solução deverá possuir padrões reconhecidos de segurança física, lógica e disponibilidade, compatíveis com boas práticas de mercado, como a das certificações como ISO/IEC 27001, Tier III, SOC 2 ou equivalentes;

6.1.12.3. Sempre que possível, os dados deverão ser processados e armazenados em território nacional, sem prejuízo das hipóteses de tratamento admitidas pela Lei nº 13.709/2018;

6.1.12.4. Ambiente segregado, com isolamento lógico dos dados da contratante;

6.1.12.5. A infraestrutura deverá possuir mecanismos de monitoramento contínuo dos serviços, permitindo identificação tempestiva de falhas e indisponibilidades;

6.1.12.6. A solução deverá possuir rotinas automatizadas de *backup* e mecanismos de recuperação dos dados compatíveis com as boas práticas de continuidade dos serviços;

6.1.12.7. A solução deverá possuir capacidade de escalonamento de recursos computacionais

para absorção de aumentos na demanda sem necessidade de reimplantação;

6.1.12.8. A infraestrutura deverá permitir a realização de atualizações corretivas e evolutivas sem comprometer significativamente a disponibilidade da solução

6.1.12.9. A Contratada deverá manter mecanismos de monitoramento da disponibilidade da solução, possibilitando a apuração dos níveis mínimos de serviço estabelecidos contratualmente;

6.1.12.10. A Contratada deverá possuir procedimentos de continuidade dos serviços e recuperação em caso de desastres, de forma a minimar impactos decorrentes de falhas na infraestrutura;

6.1.13. CRITÉRIOS DE IMPLANTAÇÃO

6.1.13.1. A Contratada deverá apresentar, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis contados da emissão da Ordem de compra empenhada pela Contratante, o Plano de Implantação contendo, no mínimo, o cronograma de execução, as etapas da implantação e a equipe responsável pelas atividades.

6.1.13.2. A Contratada deverá realizar toda a parametrização inicial da solução, incluindo a criação de departamentos, filas de atendimento, perfis de usuários, menus do chatbot e demais configurações necessárias ao pleno funcionamento da solução;

6.1.13.3. A Contratada deverá realizar o provisionamento do canal oficial, incluindo o acompanhamento integral do processo de verificação da conta institucional perante a Meta e a obtenção do selo de verificação, quando atendidos os requisitos estabelecidos pela própria plataforma;

6.1.13.4. A Contratada deverá promover a integração do Webchat ao portal institucional;

6.1.13.5. A Contratada deverá realizar a implantação completa da solução no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, a contar do recebimento efetivo da Ordem de compra empenhada pela Contratante, ressalvadas as etapadas que dependam exclusivamente da Meta Platforms ou de terceiros responsáveis pela operação do canal oficial, desde que devidamente comprovadas pela Contratada e comunicadas tempestivamente à Contratante;

6.1.13.6. A Contratada deverá promover o período de operação assistida de, no mínimo, 15 (quinze) dias após a entrada em produção. Durante a operação assistida, a Contratada deverá acompanhar a utilização da solução, promover os ajustes necessários ao seu adequado

funcionamento e prestar suporte prioritário aos usuários da Contratante;

6.1.13.7. O recebimento definitivo da solução ficará condicionado à conclusão satisfatória da implantação e da operação assistida;

6.1.14. CAPACITAÇÃO E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

6.1.14.1. A Contratada deverá realizar treinamento destinado aos usuários da solução (atendentes), abrangendo, no mínimo, a utilização do painel de atendimento, a gestão das filas de atendimento, a transferência de atendimentos, a utilização do chatbot, a pesquisa de histórico e a utilização das principais funcionalidades da plataforma;

6.1.14.2. A Contratada deverá realizar treinamento específico para os administradores da solução, contemplando, no mínimo, o gerenciamento de usuários e perfis, a configuração de departamentos e filas, a configuração do chatbot e dos fluxos de atendimento, a parametrização da plataforma, a geração de relatórios e a administração geral da solução;

6.1.14.3. O material didático referente ao treinamento deverá ser integralmente disponibilizado pela Contratada, sem cobrança de valores adicionais, fornecido em língua portuguesa e formato digital;

6.1.14.4. A Contratada deverá manter, durante toda a vigência contratual, a disponibilização da base de conhecimento, manuais de utilização, vídeos ou gravações das capacitações;

6.1.14.5. O treinamento será realizado, preferencialmente, de forma remota. Os custos de locomoção, hospedagem e demais encargos serão de responsbailidade da Contratada, caso realize o treinamento presencialmente;

6.1.14.6. Durante toda a vigência contratual, a Contratada deverá realizar, sem custos adicionais, treinamentos complementares destinados à capacitação de novos usuários indicados pela Contratante, sempre que houver necessidade;

6.1.14.7. Sempre que houver alterações relevantes na solução que impactem sua utilização, a Contratada deverá fornecer a orientação ou treinamento complementar aos usuários da Contratante;

6.1.15. CRITÉRIOS DE SUPORTE

6.1.15.1. A Contratada deverá prestar suporte técnico em língua portuguesa durante toda a vigência contratual, visando à solução de dúvidas, incidentes, falhas e demais ocorrências

relacionadas à utilização da solução;

6.1.15.2. A Contratada deverá disponibilizar, no mínimo, os seguintes canais para abertura de chamados técnicos:

6.1.15.2.1. portal eletrônico (service desk ou equivalente);

6.1.15.2.2. correio eletrônico (e-mail);

6.1.15.2.3. atendimento telefônico ou outro canal de comunicação instantânea;

6.1.15.3. Todos os chamados deverão receber número de protocolo e permitir o acompanhamento de sua evolução até a conclusão do atendimento;

6.1.15.4. Os chamados deverão ser classificados conforme níveis de severidade, observando os prazos de atendimento e de solução previstos neste Termo de Referência;

6.1.15.5. A Contratada deverá designar responsável técnico ou ponto focal para atendimento da Contratante durante toda a vigência contratual, responsável pelo acompanhamento da execução do contrato e interlocução com o gestor e os fiscais designados pelo IPPA;

6.1.15.6. O suporte técnico deverá ser prestado, no mínimo, em dias úteis, no horário de funcionamento do IPPA, sem prejuízo do atendimento de incidentes críticos nos prazos estabelecidos neste Termo de Referência;

6.1.15.7. O suporte técnico compreenderá orientações de utilização da plataforma, esclarecimento de dúvidas, correção de falhas, atualização da solução e apoio na resolução de incidentes;

6.1.15.8. A Contratada deverá manter histórico dos chamados registrados durante toda a vigência contratual, disponibilizando-o à Contratante sempre que solicitado;

6.1.17. CRITÉRIOS DE SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

6.1.17.1. Ficam estabelecidos os seguintes níveis de serviço mínimos para atendimento e resolução de incidentes, medidos em horário útil (exceto quando expressamente medido em contrário), conforme a severidade:

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	TEMPO DE RESPOSTA	TEMPO DE SOLUÇÃO
Crítica	Indisponibilidade total da plataforma ou impossibilidade de realização dos atendimentos	Até 1 (uma) hora	Até 4 (quatro) horas
Alta	Indisponibilidade de funcionalidade essencial, sem alternativa operacional	Até 2 (duas) horas	Até 8 (oito) horas
Média	Falha que comprometa parcialmente a utilização da solução, existindo solução de contorno	Até 4 (quatro) horas	Até 24 (vinte e quatro) horas
Baixa	Dúvidas, solicitações de configuração ou falhas sem impacto relevante na operação	Até 8 (oito) horas	Até 72 (setenta e duas) horas

6.1.17.2. O descumprimento dos níveis mínimos de serviço poderá ensejar a aplicação das sanções previstas no contrato, observado o contraditório e ampla defesa;

6.1.17.3. A Contratada deverá disponibilizar, quando solicitado, relatório contendo os chamados registrados, tempos de resposta, tempos de solução e indicadores de disponibilidade da solução;

6.1.18. CRITÉRIOS DE DISPONIBILIDADE

6.1.18.1. A solução deverá apresentar disponibilidade mínima mensal de 99,9% (noventa e nove vírgula nove por cento), desconsideradas as hipóteses previstas neste Termo de Referência, tais quais: janelas de manutenção programadas, previamente comunicadas à Contratante, preferencialmente com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas; indisponibilidades comprovadamente ocasionadas por falhas de infraestrutura da Contratante; indisponibilidades decorrentes de eventos de força maior ou caso fortuito; indisponibilidades

decorrentes de falhas atribuíveis exclusivamente à Meta Plataforms ou a terceiros responsáveis pela infraestrutura do canal oficial, desde que devidamente comprovadas pela Contratada;

6.1.18.2. O descumprimento reiterado dos índices mínimos de disponibilidade poderá caracterizar inexecução contratual parcial, sujeitando a Contratada às sanções previstas na Lei nº 14.13//2021 e no contrato.

6.1.18.3. As manutenções programadas deverão ser realizadas, preferencialmente, fora do horário de funcionamento do IPPA, de forma a minimar impactos na prestação dos serviços;

6.1.19. CRITÉRIOS DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO

6.1.19.1. A Contratada deverá possuir Plano de Continuidade de Negócios (Business Continuitu Plan – BCP) e Plano e Recuperação de Desastres (Disaster Recovery Plan – DRP), compatíveis com a criticidade da solução contratada, destinados a assegurar a continuidade da prestação dos serviços em caso de falhas operacionais, indisponibilidades ou eventos extraordinários;

6.1.19.2. A infraestrutura da solução deverá possuir mecanismos de redundância e recuperação automática (failover), visando reduzir interrupções na prestação dos serviços;

6.1.19.3. A Contratada deverá realizar testes periódicos de seus procedimentos de continuidade e recuperação, mantendo documentação comprobatória, a qual poderá ser solicitada pela Contratante durante a execução contratual;

6.1.19.4. A solução deverá observar, no mínimo, os seguintes objetivos de recuperação:

6.1.19.4.1. RTO (Recovery Time Objective): até 4 (quatro) horas;

6.1.19.4.2. RPO (Recovery Point Objective): até 1 (uma) hora;

6.1.19.5. Na ocorrência de incidentes que impliquem acionamento dos procedimentos de continuidade ou recuperação de desastres, a Contratada deverá comunicar imediatamente a Contratante, informando a causa do evento, as medidas adotadas e a previsão de restabelecimento dos serviços;

6.1.20. CRITÉRIOS DE BACKUP E RECUPERAÇÃO

6.1.20.1. A Contratada deverá manter rotinas automatizadas de backup dos dados e das configurações da solução, com periodicidade mínima diária, de forma a assegurar a recuperação das informações em caso de falhas ou incidentes;

6.1.20.2. As cópias de segurança deverão ser amazenadas em ambiente seguro, protegido por mecanismos de criptografia e em infraestrutura geograficamente distinta daquela utilizada para operação principal da solução;

6.1.20.3. A retenção das cópias de segurança deverá observar a política de retenção de dados estabelecida contratualmente e as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, quando aplicáveis;

6.1.20.4. A Contratada deverá realizar testes periódicos de restauração dos backups, mantendo registro das evidências, que poderão ser solicitadas pela Contratante durante a execução contratual;

6.1.20.5. Sempre que tecnicamente viável e solicitado pela Contratante, a Contratada deverá promover a restauração dos dados observando os objetivos de recuperação (RPO) estabelecidos neste Termo de Referência;

6.1.20.6. A Contratada deverá adotar mecanismos que garantam a integridade e a confidencialidade das cópias de segurança, impedindo acesso, alteração ou exclusão não autorizados;

6.1.21. CRITÉRIOS DE MONITORAMENTO

6.1.21.1. A Contratada deverá manter monitoramento contínuo da disponibilidade, desempenho e funcionamento da solução, durante toda a vigência contratual, de forma a permitir a identificação tempestiva de falhas e indisponibilidades

6.1.21.2. A solução deverá possuir mecanismos de alerta para identificação de eventos críticos, possibilitando o acionamento das equipes responsáveis pela manutenção e suporte;

6.1.21.3. A Contratada deverá disponibilizar à Contratante, sempre que solicitado, relatórios contendo informações sobre disponibilidade, desempenho e ocorrências registradas na solução durante o período analisado;

6.1.21.4. Os registros históricos dos indicadores de disponibilidade e desempenho deverão ser mantidos durante toda a vigência contratual, possibilitando a conferência dos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência;

6.1.21.5. Sempre que identificado incidente que possa compromoter a disponibilidade da solução, a Contratada deverá adotar imediatamente as medidas necessárias para sua mitigação e

comunicar a ocorrência à Contratante, quando houver impacto relevante na prestação do serviço

6.1.22. CRITÉRIOS DE AUDITORIA

6.1.22.1. A solução deverá manter trilhas de auditoria (logs) referentes aos acessos, alterações de configuração, administração da plataforma e demais operações relevantes realizadas pelos usuários, contendo, no mínimo, a identificação do usuário, data, horário e descrição da operação executada;

6.1.22.2. Os registros de auditoria deverão possuir mecanismos que assegurem sua integridade, rastreabilidade e proteção contra alterações ou exclusões não autorizadas, permanecendo armazenados por prazo mínimo de 12 (doze) meses;

6.1.22.3. A Contratada deverá disponibilizar, sempre que solicitado pela Contratante, os registros de auditoria relacionados à execução contratual, observadas as restrições legais relativas à segurança da informação e à proteção de dados pessoais;

6.1.22.4. A Contratada deverá prestar apoio à realização de auditorias técnicas, de segurança da informação, de proteção de dados pessoais e demais verificações relacionadas ao cumprimento das obrigações contratuais;

6.1.22.5. A solução deverá registrar todas as ações realizadas por usuários com perfil administrativo, permitindo a identificação das alterações efetuadas na configuração da plataforma;

6.1.22.6. Sempre que tecnicamente possível, os registros de auditoria deverão ser passíveis de exportação em formato eletrônico, para fins de fiscalização e preservação de evidências;

6.1.23. CRITÉRIOS DE INTEROPERABILIDADE

6.1.23.1. A solução deverá disponibilizar API (Application Programmin Interface) documentada, baseada em arquitetura REST ou tecnologia equivalente, com autenticação segura e controle de versionamento, permitindo a integração com outros sistemas da Contratante;

6.1.23.2. A solução deverá disponibilizar mecanismos de notificação de eventos (webhooks ou tecnologia equivalente), possibilitando a comunicação automática com sistemas externos;

6.1.23.3. As integrações deverão utilizar padrões e formatos abertos e amplamente adotados

pelo mercado, tais como HTTPS, JSON ou equivalentes;

6.1.23.4. Sempre que aplicável, a solução deverá observar os padrões de interoperabilidade estabelecidos pela arquitetura ePING ou por outros referenciais oficiais que venham a substituí-la.

6.1.23.5. A solução deverá permitir integrações futuras com sistemas utilizados pela Contratante, sem necessidade de substituição da plataforma, observadas as limitações técnicas de cada sistema;

6.1.23.6. A documentação técnica necessária à utilização das interfaces de integração deverá ser disponibilizada e mantida atualizada durante toda a vigência contratual;

6.1.24. PROPRIEDADE INTELECTUAL, TITULARIDADE E PORTABILIDADE DOS DADOS

6.1.24.1. A solução deverá permitir, durante toda a vigência contratual e ao seu término, a exportação integral dos registros de atendimento, histórico de conversas, contatos, configurações, bases de conhecimento, arquivos, relatórios e demais dados pertencentes ao IPPA, em formato aberto, estruturado e amplamente utilizado pelo mercaod, sem custos adicionais à Contratante;

6.1.24.2. Todos os dados, registros, históricos de atendimento, fluxos conversacionais, configurações, bases de conhecimento e demais informações produzidas ou armazenadas em decorrência da execução contratual constituem patrimônio informacional do IPPA, sendo vedada qualquer alegação de propriedade ou retenção pela Contratada;

6.1.24.2.1. O disposto neste item não implica transferência da propriedade intelectual da plataforma, de seu código-fonte, algoritmos, modelos de inteligência artificial, bibliotecas, componentes ou demais ativos tecnológicos da Contratada, restringindo-se à titularidade dos dados produzidos ou armazenados em decorrência da execução contratual;

6.1.24.3. Ao término da vigência contratual, por rescisão ou por solicitação da Contratante, a Contratada deverá disponibilizar integralmente os dados mencionados no item anterior, em formato aberto e sem restrições tecnológicas que impeçam sua reutilização ou migração para outra solução;

6.1.24.4. Concluída a migração ds dados e mediante manifestação expressa da Contratante, a Contratada deverá eliminar ou anonimizar os dados pessoais e demais informações armazenadas em seus ambientes, ressaldas aquelas cuja manutenção seja exigida por disposição

legal ou regulatória;

6.1.24.5. A Contratada prestará apoio técnico necessário à migração dos dados para outra solução, quando solicitado pela Contratante, durante o período de transição contratual, sem prejuízo da continuidade dos serviços

6.2 DA VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

6.2.1 O contrato entrará em vigor na data de sua publicação no PNCP e será válido por 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado sucessivamente, se for de interesse de ambas as partes, por até 10 (dez) anos, tendo em vista sua natureza contínua, observadas as diretrizes dos art. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021;

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Fiscal(is) do Contrato:

7.1.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133/2021, art. 117), para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração;

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

7.1.1.2. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção;

7.1.1.3. O fiscal do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caos;

7.1.1.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato;

7.1.2. A fiscalização do objeto do contrato será exercida conforme especificado no Estudo Técnico Preliminar;

7.1.3. Ao fiscal do contrato caberá, entre outras atribuições:

7.1.3.1. Verificar se os serviços executados estão de acordo com ester Termo de Referência;

7.1.3.2. Dar recebimento provisório e definitivo dos serviços prestados;

7.1.3.3. Atestar as faturas para pagamento;

7.1.3.4. Solucionar problemas executivos;

7.1.3.5. Participar de todos os atos que se fizerem necessários à fiel execução dos serviços contratados;

7.1.3.6. A fiscalização, que atuará desde o início da prestação dos serviços, será exercida no interesse exclusivo do IPPA e não exclui e/ou reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive de terceiros, por qualquer irregularidade;

7.1.3.7. A fiscalização poderá solicitar à Contratada o afastamento de qualquer empregado cuja atuação e permanência no serviço prejudique a execução do objeto, ou cujo comportamento seja julgado inconveniente, ficando obrigada a declarar os motivos desta decisão;

7.1.3.8. As decisões e providências que extrapolem a competência do fiscal deverão ser encaminhadas à autoridade competente em tempo hábil para a adoção das medidas cabíveis;

7.1.4. Demais cláusulas de fiscalização do contrato encontram-se pormenorizadas no contrato;

7.2. Gestor(es) do Contrato:

7.2.1. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência;

7.2.2. A gestão do contrato deverá ser acompanhada pelo(s) gestor(es) ou pelos respectivos substituos (Lei nº 14.133/2021), para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, sendo de sua competência, entre outras, as seguintes atribuições:

7.2.2.1. Apoio aos pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro e reajuste do contrato;

7.2.2.2. Acompanhar a vigência dos contratos;

7.2.2.3. Apoio nas eventuais alterações contratuais;

7.2.2.4. Acompanhar a inserção dos dados referentes aos contratos administrativos no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP);

7.2.2.5. Outras atividas compatíveis cm a função.

7.2.3. A gestão do contrato será exercida conforme especificado no Estudo Técnico Preliminar;

7.2.4. Demais cláusulas de gestão de contrato encontram-se pormenorizadas no contrato.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. O recebimento do objeto será de responsabilidade da Contratante e será realizada da seguinte forma:

8.1.1. Provisoriamente, imediatamente após a prestação mensal dos serviços, para efeito de posterior verificação da conformidade com as especificações. Se, após o recebimento provisório, constatar-se que os serviços foram prestados em desacordo com a proposta, sem a qualidade exigida, fora de especificação ou incompletos, a Contratada será notificada por escrito. Neste caso serão interrompidos os prazos de recebimento e suspenso o pagamento, até que sanada a situação, quando ocorrerá um novo recebimento provisório, e o reinício de contagem dos prazos;

8.1.2. Definitivamente, em até 10 (dez) dias úteis, após verificação de que os serviços foram realizados de acordo com as condições e as especificações do termo de referência;

8.2. No caso de consideradas insatisfatórias as condições do serviço recebido provisoriamente, será lavrado termo de recusa assinado por responsável designado pela Contratante, no qual se consignará as desconformidades, devendo o serviço ser refeito;

8.2.1. Após a notificação à Contratada, o prazo decorrido até então será desconsiderado, iniciando-se nova contagem tão logo sanada a situação;

8.3. Os prazos serão em dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto de forma diferente;

8.3.1. Os prazos se iniciam e vencem em dia de expediente normal;

8.4. Caso a entrega de serviços não ocorra no prazo determinado, estará a Contratada incorrendo em atraso na entrega e sujeita à aplicação das sanções previstas no edital e seus anexos;

8.5. Satisfeitas as exigências e condições previstas, lavrar-se-á termo de recebimento definitivo, assinado por responsável designado pela Contratante, o qual poderá ser substituído pela atestação no verso da nota fiscal;

8.6. Após a entrega da Ordem de Compra, será designado, conforme o caso, um servidor, com autoridade para exercer, toda e qualquer ação de orientação geral, acompanhamento e fiscalização da execução contratuais;

8.6.1. O responsável designado pela Contratante anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a prestação dos serviços, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou defeitos observados;

8.6.2. Para fins de controle da medição e do pagamento, a Contratada deverá encaminhar, juntamente com o documento de cobrança e a Nota Fiscal, relatório mensal da prestação dos serviços contendo todos os itens faturados no período, apresentando os quantitativos utilizados, os valores unitários e os valores totais correspondentes ao mês de referência, **discriminados por item e, para os itens 03, 04, 05 e 06 por categoria de mensageria;**

8.6.2.1. O relatório mensal de que trata o item 8.6.2 deverá ser extraído, preferencialmente, da solução contratada ou de ferramenta oficial de gestão da plataforma WhatsApp Business, contendo informações suficientes para comprovar os quantitativos efetivamente tarifados no período, permitindo a conferência da medição pela fiscalização do contrato;

8.6.2.2. Para fins de medição e conferência dos quantitativos faturados, a Administração poderá solicitar documentos e informações complementares relacionados aos relatórios de consumo mensal apresentados pela Contratada, inclusive registros ou relatórios extraídos da solução contratada ou de ferramentas oficiais de gestão da plataforma WhatsApp Business, sempre que necessários à comprovação da efetiva utilização e tarifação dos serviços;

8.6.3. Para os Itens 03, 04, 05 e 06, a Contratada somente poderá faturar as mensagens **efetivamente tarifadas** pela Meta Platforms, de acordo com as políticas de classificação e tarifação vigentes da plataforma. As mensagens que não forem tarifadas pela Meta Platforms não deverão ser consideradas para fins de faturamento e pagamento pela Administração.

8.6.4. Para o Item 02, previamente à emissão da ordem de compra/serviço, o IPPA verificará junto à Contratada a viabilidade de execução das demandas solicitadas e a estimativa das horas técnicas que se farão necessárias para seu atendimento.

8.6.4.1. A medição e pagamento do Item 02 será realizada com base nas horas técnicas efetivamente executadas para atendimento da demanda, mediante os registros e comprovações pertinentes.

8.7. Do pagamento:

8.7.1 A Contratada deverá apresentar mensalmente nota fiscal contendo o detalhamento dos serviços executados, quantidades, valor unitário e valor total, juntamente com as certidões negativas de débito (INSS, FGTS, CND Estadual, CND Municipal, Dívida Ativa da União e Certidão Simples Nacional).

8.7.2. O período a ser considerado nas faturas será sempre do primeiro ao último dia do mês de referência, devendo o valor na nota fiscal ser ajustado proporcionalmente quando o serviço não contemplar o período desde o seu início até o seu final, em geral no primeiro mês e no último mês de vigência do contrato.

8.7.3. Os pagamentos serão efetuados em moeda corrente nacional, em até 30 (trinta) dias após

o recebimento definitivo, mediante apresentação das notas fiscais devidamente atestadas pelo servidor que recebeu os materiais, laudos técnicos, certidões negativas de débitos, sendo identificado e efetuada a retenção na fonte dos tributos e contribuições elencados na legislação em vigor, tais como, IR, CSLL, COFINS e PIS/PASEP.

8.7.4. O CNPJ da Contratada constante da nota fiscal e fatura deverá ser o mesmo da documentação apresentada no procedimento licitatório;

8.7.5. A retenção dos tributos não será efetuada caso a Contratada apresente, junto com sua Nota Fiscal, a comprovação de que é optante do Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES.

8.7.6. A nota fiscal deverá vir obrigatoriamente com valor de retenção de imposto de renda destacando, conforme Decreto Municipal n° 3242/2023 e IN 002/2023/SMF.

8.7.7. Aos fornecedores isentos de retenção de imposto de renda, a Nota Fiscal deverá vir acompanhada da declaração de isenção, conforme está estabelecido no ANEXO II, da IN 002/2023/SMF.

8.7.8. As notas fiscais deverão ser emitidas em sistema eletrônico (Nota Fiscal Eletrônica) em moeda corrente do país.

8.7.9. O CNPJ da Contratada constante da nota fiscal e fatura deverá ser o mesmo da documentação apresentada no procedimento licitatório.

8.7.10. Fica expressamente estabelecido que os preços constantes na proposta da proponente incluem todos os custos diretos e indiretos requeridos para a execução do objeto licitado, constituindo-se na única remuneração devida.

8.7.11. Os valores para faturamento serão os valores negociados após efetivação dos lances pela proponente vencedora.

8.7.12. Para emissão da fatura/nota fiscal o CNPJ do IPPA para faturamento é 04816.835/0001-75;

8.7.13. Se, quando da efetivação do pagamento, os documentos comprobatórios de situação regular em relação à Fazenda Municipal, ao INSS e ao FGTS, apresentados em atendimento às exigências de habilitação, estiverem com a validade expirada o pagamento ficará retido até a apresentação de novos documentos dentro do prazo de validade;

8.7.14. Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento será suspenso e a nota fiscal será devolvida à Contratada, cessando a contagem de prazo de pagamento até que a mesma providencie as medidas saneadoras. A contagem de prazo será reiniciada logo após a apresentação da nota fiscal com as correções necessárias, sem que

acarrete qualquer ônus adicional para a Contratante, nem sequer prejuízo na prestação dos serviços/fornecimento dos produtos pela Contratada.

8.7.15. Os serviços prestados fora das especificações do objeto não serão considerados, e por consequência, não haverá pagamento até que o problema seja sanado.

8.7.16. Demais cláusulas relativas a critérios de medição e pagamento encontram-se pormenorizada no contrato/ata.

9. FORMAS E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO VENCEDOR

9.1. A forma de escolha do fornecedor será por Pregão Eletrônico, com o critério de Menor Preço Global.

10. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. Estima-se um custo total de R$ R$287.944,80 (duzentos e oitenta e sete mil, novecentos e quarenta e quatro reais e oitenta centavos).

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. O crédito necessário ao atendimento das despesas da presente contratação correrá à conta da seguinte dotação:

Dotação: 350
Órgão/unidade: 19.001 – Funcional: 0009.0122.0024
Ação: 2063 Taxa de Administ. Manut. do IPPA
Elemento: 3339000000000000000 – Aplicações diretas
Vínculo: 180270000075 - Taxa de Administração RPPS
Subelemento: 4006 – Locação de softwares
4004 – Manutenção de software
4099 – Outro serviços de tecnologia da informação e comunicação – pessoa jurídica

12. REAJUSTE, REEQUILÍBRIO E REPACTUAÇÃO DOS PREÇOS

12.1. Reajuste, reequilíbrio e repactuação, quando couber, se encontrarão pormenorizados no Edital e respectivo contrato.

13. SANÇÕES

13.1. Sanções encontram-se pormenorizadas no Edital e respectivo contrato/ata.

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1 Prestar o serviço em prazo não superior ao máximo estipulado neste Termo de Referência;

14.2 Apresentar todos os documentos necessários à assinatura do contrato;

14.3 Arcar com todas as despesas para prestação dos serviços e demais despesas que se fizerem necessárias ao cumprimento integral do objeto contratado;

14.4 Responsabilizar-se, mediante assinatura de Termo de Sigilo e Confidencialidade, pelos dados e informações fornecidos e apurados sobre todo e qualquer assunto da Entidade Contratante ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão do objeto do contrato, bem como pela ética de seus profissionais a que estarão tendo acesso a documentos e informações da Contratante, podendo a primeira responder civil, criminal e administrativamente por violação das regras de sigilo;

14.5 Permitir ao fiscal e gestor do contrato fiscalizar os serviços que estiverem sendo executados, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas;

14.6 Comunicar ao IPPA qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos necessários;

14.7 Refazer corretamente, nos prazos estipulados, contando do recebimento da comunicação, os serviços que forem requisitados ou apresentarem problemas em sua configuração;

14.8 Garantir a segurança e integridade das informações a que tiver acesso em decorrência da prestação do serviço;

14.9 Garantir a infraestrutura necessária para a prestação do serviço;

14.10 Fornecer, a pedido da gestão do contrato e a qualquer momento, todas as informações relativas à execução dos serviços. A Contratada deverá comunicar ao IPPA, com antecedência, a ocorrência de qualquer fato ou condição que possa atrasar ou impedir a conclusão dos serviços no todo ou em parte.

14.11 A Contratada não será responsável por qualquer perda ou dano resultante de caso fortuito ou força maior;

14.12 A Contratada deverá disponibilizar ao IPPA, sem ônus adicional, na data de emissão das faturas, o histórico dos serviços prestados que estão incididos na nota fiscal;

14.13 Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referidas aos serviços executados por serus empregados, uma vez que os mesmos não tem nenhum vínculo empregatício com o IPPA;

14.14 Responder, em relação aos seus empregados, por todas as despesas e obrigações previdenciárias, trabalhistas, bem como pelas despesas tributárias decorrentes da execução dos serviços constantes do objeto;

14.15 Responder pela segurança do trabalho de seus funcionários, pelos atos por eles praticados e por questões tais como: alimentação, saúde e fornecimento de equipamento de proteção individual, entre outras que se fizerem necessárias;

14.16 Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar ao IPPA ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa suas ou dos seus prepostos, independente de outras combinações contratuais a que estiver sujeita;

14.17 Assegurar que seus empregados, prepostos, representantes e eventuais subcontratados que tenham acesso às informações da Contratante observem as disposições da Política de Segurança da Informação do IPPA e mantenham sigilo sobre todas as informações a que tiverem acesso em razão da execução contratual;
14.18 Observar o Código de Ética do IPPA no desempenho de suas funções como Contratada.

15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

15.1 Promover os pagamentos dentro do prazo estipulado, desde que atendidas às obrigações estabelecidas.
15.2 Acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a prestação do serviço.
15.3 Rejeitar, em todo ou em parte, os serviços prestados em desacordo com as obrigações assumidas pela Contratada;
15.4 A falta de fiscalização não eximirá a Contratada de suas responsabilidades contratuais, nem significará aceitação tácita por parte da Contrante;
15.5 Proporcionar as condições necessárias para que a contratada cumpra com suas obrigações, dentro das condições contratuais;
15.6 Fornecer à Contratada todas as informações necessárias ao perfeito cumprimento das obrigações assumidas;
15.7 Fornecer atestados de capacidade técnica quando solicitado, desde que atendidas às obrigações estabelecidas.
15.8 Rejeitar em todo ou em parte, os serviços prestados em desacordo com as obrigações assumidas pela Contratada.
15.9 Comunicar à Contratada, por escrito, eventuais anormalidades de qualquer espécie, prestando os esclarecimentos necessários, determinando prazo para correção das falhas.
15.10 Notificar a Contratada, no caso de ocorrências/irregularidades com a prestação dos serviços;
15.11 Analisar e autorizar a prorrogação de prazo solicitada pela Contratada, desde que atendidas as condições previstas.
15.12 Aplicar à Contratada as penalidades regulamentares e contratuais cabíveis.
15.13 Rejeitar o serviço prestado fora das especificações.

16. SUBCONTRATAÇÃO

16.1. É estritamente **vedada a subcontratação** total ou parcial do objeto desta contratação, devendo a Contratada executar diretamente as atividades relativas à gestão, integração, parametrização, suporte e sustentação da solução contratada.

16.2. Não configura subcontratação, para os fins deste instrumento, a utilização de licenças, APIs, plataformas, modelos de Inteligência Artificial (LLMs) ou infraestruturas tecnológicas de

terceiros necessárias à execução do objeto, tais como a *WhatsApp Business Platform*, de titularidade da Meta Platforms, devendo a Contratada providenciar e manter todas as licenças, autorizações e demais condições necessárias à utilização desses recursos.

16.3. O acesso, a integração e a utilização das soluções tecnológicas de terceiros indicadas no item 16.2 não estabelecerão qualquer vínculo contratual, financeiro, trabalhista ou civil entre esses terceiros e a Administração Pública.

16.4. A Contratada permanece como única e exclusiva responsável perante a Administração pela qualidade, disponibilidade, continuidade, segurança da informação e adequação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018) da solução contratada, devendo responder pelos efeitos decorrentes de falhas, instabilidades ou limitações dos componentes ou plataformas de terceiros quando tais ocorrências forem atribuíveis à sua atuação, omissão ou à forma de integração e gerenciamento desses recursos.

17. MICROEMPRESAS (ME) E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE (EPP)

17.1. As disposições inerentes às ME e EPP encontram-se pormenorizadas no Edital.

18. ADMISSÃO DE EMPRESAS EM CONSÓRCIO

18.1. Não será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio, tendo em vista que o objeto da presente contratação não apresenta complexidade técnica, vulto econômico ou dimensão operacional que justifiquem a atuação conjunta de empresas para sua adequada execução.

18.2. A solução pretendida é amplamente ofertada no mercado por empresas que, individualmente, possuem capacidade técnica e econômico-financeira para executar integralmente o objeto, não se verificando necessidade de ampliação da capacidade operacional mediante formação de consórcio.

18.3. Assim, a vedação à participação de empresas em consórcio mostra-se adequada e proporcional às características da contratação, preservando a competitividade do certame e observando os princípios da eficiência e da seleção da proposta mais vantajosa.

Palhoça, data da assinatura digital

ALLAN PYETRO DE MELO DE SOUZA:00420498907
Assinado de forma digital por ALLAN PYETRO DE MELO DE SOUZA:00420498907
Dados: 2026.10.15 14:53:44 -03'00'

ALLAN PYETRO DE MELO DE SOUZA

PRESIDENTE IPPA