

TR - Serviço de Manutenção e Suporte ao Chatbot 46/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
46/2025	926925-EAL-SECRETARIA DE EST. FAZ. DE ALAGOAS	MARCELO TENORIO MALTA	06/01/2026 15:57 (v 0.8)
Status			
CONCLUIDO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		E:01500.0000037463/2025

1. Adesão aos Serviços de Chatbot

TERMO DE REFERÊNCIA SERVIÇOS DE TIC – LEI 14.133/2021

Processo Administrativo nº E:01500.0000037463/2025.

Referência: Arts. 12 a 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022.

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de **Serviços de Manutenção e Suporte ao Chatbot da Sefaz/AL**, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

LOTE ÚNICO			
ITEM	TIPO DE SERVIÇO	UNIDADE	QNTD. ESTIMADA
1.1	Licenciamento de uso, pelo prazo de 12 (doze) meses, de solução de comunicação composta por 01 (uma) conta WhatsApp API, 01 (uma) conta Instagram Direct/Post, 01 (uma) conta Telegram, 01 (uma) conta Webchat, 10 (dez) licenças de acesso para usuário de atendimento, licenciamento ilimitado de acesso para usuário administrador e franquia anual de 900.000 (novecentas mil) requisições de Chatbot; e franquia anual de 10 (dez) sprints de construção de fluxo; com suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana; serviço de implantação, integração e configuração da plataforma e serviço de treinamento	Licença	1
2.1	Licenciamento de uso, pelo prazo de 12 (doze) meses, de canal de atendimento (WhatsApp API), com franquia básica	Licença	1

	anual de 360.000 (trezentas e sessenta mil) sessões de atendimento receptivas e 120.000 (cento e vinte mil) sessões de atendimento ativas		
3.1	Licenciamento de uso, pelo prazo de 12 (doze) meses, para até 20 (vinte) usuários de atendimento da plataforma de comunicação prevista no item 1.1	Licença	1
4.1	Número dedicado para envio de SMS	Número de Atendimento Dedicado	1
5.2	Franquia anual de 2.000.000 (dois milhões) requisições	Franquia	1
6.2	Franquia anual de 1.800.000 (um milhão e oitocentas mil) sessões de atendimento receptivas	Franquia	1
9.1	Franquia anual de 300.000 (trezentos mil) disparos via SMS	Franquia	1
10.1	Franquia anual de 300.000 (trezentos mil) disparos via E-mail	Franquia	1
11.1	Franquia anual de 60.000 (sessenta mil) requisições	Franquia	1
14.1	Licenciamento de uso de solução de Inteligência Artificial (IA) Generativa para 03 (três) assistentes de IA, pelo prazo de 12 (doze) meses	Licença	1
14.3	Franquia anual de 120.000 (cento e vinte mil) mensagens de Inteligência Artificial (IA) Generativa	Franquia	1
SERVIÇOS (PAGAMENTO ÚNICO) (B)			
15.1	Serviço de customização para construção de fluxos de interação (Sprint de Construção de Fluxo)	Sprint	100
15.2	Serviço de customização para integração de API (Sprint de Integração de API)	Sprint	140
15.3	Serviço de customização para construção de tela (Sprint de Construção de Tela)	Sprint	40

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.2.1. A contratação deverá ser processada em lote único, tendo em vista que os itens fazem parte de uma solução integrada e sua divisão seria prejudicial ao conjunto do objeto, inviabilizando, inclusive, o gerenciamento técnico do serviço.

1.2.2. Do ponto de vista econômico, não se justifica o parcelamento da contratação, uma vez que a prestação dos serviços de suporte técnico deve ocorrer de forma contínua e integrada, abrangendo todos os ativos itens em operação. Além disso, o parcelamento não

traria ganhos de escala ou redução de custos unitários, tampouco está condicionado à disponibilidade orçamentária fracionada. Assim, a contratação em lote único é a forma mais eficiente e econômica para atender à necessidade da SEFAZ-AL.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 1 (um) ano contados da sua divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

2.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. A solução de TIC consiste em:

a) Serviço de Atendimento para WhatsApp: Trata-se de uma franquia adicional a ser incorporada à solução base, para atender as situações em que o órgão/entidade necessitar utilizar canais de comunicação via WhatsApp. O WhatsApp Business API é um serviço da Empresa Meta para organizações de médio e grande porte, com funcionamento em cloud via multi-parceiros, para hospedagem do número no ambiente. Esse serviço permite que parceiros de soluções e provedores de tecnologia gerenciam conjuntamente os ativos do WhatsApp dos clientes para oferecer serviços de mensagens da plataforma, dando a possibilidade de uma conta verificada pela Meta, envios massivos de templates pré-aprovados, uso de automações dentro do WhatsApp, uso de funções especiais como: botões, lista de opções e outros. Possui, ainda, a opção de controlar onde os dados de suas mensagens são armazenados em repouso;

b) Licenciamento Adicional para Usuários de Atendimento: Trata-se de um licenciamento adicional a ser incorporado à solução base, que já possui a previsão de disponibilização de 10 (dez) licenças para usuário de atendimento, para atender as situações em que o órgão/entidade necessitar de mais licenças para usuários de atendimento. O contact center é a solução para conversas bidirecionais entre um recurso da organização e o cliente/cidadão, através de um dos canais de comunicação integrados à plataforma. O sistema permite o gerenciamento dos clientes em fila de atendimento, roteamento entre equipes ou grupos internos, formatação de modelos, para qualquer um dos canais contratados e ativos na plataforma. O sistema é baseado em licença de uso unitário, que pode ser nomeada (por pessoa), ou concorrentes (por posição de atendimento);

c) Licenciamento Adicional de shortcode para SMS em Canal de Atendimento: Trata-se de um licenciamento adicional para shortcode em canal de atendimento para envio de SMS, a ser incorporada à solução base, para atender as situações em que a CONTRATANTE necessitar de um número dedicado para o envio de SMS. "Short Message Service" ou "Serviço de Mensagens Curtas" trata-se de um canal amplamente utilizado para lembretes, notificações e autenticação/verificação. Essas mensagens são enviadas através de shortcodes, uma sequência numérica disponibilizada pelas operadoras. Para efeito de confiabilidades o item refere-se à contratação de uma linha (sequência) shortcode dedicada, podendo essa ser alterada e colocada em formato alfanumérico, para evidenciar um nome no lugar de dígitos respeitando o limite de caracteres;

d) Serviço de Requisições de Atendimento para Chatbot: Trata-se de uma franquia adicional a ser incorporada à solução base, que já possui previsão de uma franquia básica de 900.000 (novecentas mil) requisições para chatbot, para atender as situações em que o órgão/entidade necessitar de mais requisições para chatbot. Plataforma de criação de chatbot inteligente: permite a criação e a implementação de assistentes virtuais que funcionam 24/7 (vinte e quatro horas por dia, 7 dias por semana) inteligente para ajudar no suporte ao cliente/cidadão. Sendo um produto baseado em pacote de contratação mensal de volume de sessões não cumulativo. A definição de sessão é uma janela de conversa aberta pelo usuário final até a conclusão e finalização da sua demanda;

e) Serviço de Sessões de Atendimento Receptivas do WhatsApp: Trata-se de uma franquia adicional a ser incorporada ao Serviço de Atendimento para WhatsApp, que já possui previsão de uma franquia básica de 360.000 (trezentas e sessenta mil) sessões de atendimento receptivas para WhatsApp, para atender as situações em que o órgão/entidade necessitar de mais sessões de atendimento receptivas para WhatsApp. O WhatsApp precifica seu uso para conversar. As conversas são mensagens trocadas entre a organização e os clientes/cidadão dentro de um período de 24 horas. Quando as mensagens enviadas pela organização são entregues aos clientes/cidadão, a conversa é considerada ativa, e a cobrança é efetuada, quando a conversa é iniciada pelo cliente/cidadão é considerada receptiva. Quando você recebe uma mensagem de um cliente, uma janela de atendimento de 24 horas é aberta. Durante esse período, você pode enviar mensagens em formato livre ou modelos de mensagem;

f) Serviço de Sessões de Atendimento Ativas do WhatsApp: Trata-se de uma franquia adicional a ser incorporada ao Serviço de Atendimento para WhatsApp, que já possui previsão de uma franquia básica de 120.000 (cento e vinte mil) sessões de atendimento ativas para WhatsApp, para atender as situações em que o órgão/entidade necessitar de mais sessões de atendimento ativas para WhatsApp. O WhatsApp precifica seu uso por conversa. As conversas são mensagens trocadas entre a organização e os clientes/cidadão dentro de um período de 24 horas. Quando as mensagens enviadas pela organização são entregues aos clientes/cidadão, a conversa é considerada ativa, e a cobrança é efetuada, quando a conversa é iniciada pelo cliente/cidadão é considerada receptiva. As conversas são iniciadas quando a organização cria um modelo de mensagem que

pode ser nas categorias de marketing, utilidade e autenticação. Nessas três categorias, as conversas serão iniciadas quando um modelo aprovado de mensagem de marketing, utilidade ou autenticação for enviado e não houver nenhuma conversa dessa categoria em andamento entre você e o cliente;

g) Serviço de Envio de Mensagens via SMS: 10 de 18 Trata-se de uma franquia a ser incorporada à solução base, que não possui previsão de franquia básica de mensagens via SMS. O SMS "Short Message Service" ou "Serviço de Mensagens Curtas" é precificado baseado em mensagens enviadas e recebidas, tecnicamente chamado de MO ou MT. SMS-MO significa "SMS Originado no Dispositivo Móvel". É uma mensagem de texto que uma pessoa envia do próprio celular para um sistema, ou seja, que tem origem em um dispositivo móvel. SMS-MT significa "SMS Terminado no Dispositivo Móvel". É uma mensagem de texto que o sistema envia para um destinatário, ou seja, aquela que termina sua jornada no celular. A franquia refere-se à quantidade de SMS previsto para utilização pela organização em pacotes anuais;

h) Serviço de Envio de Mensagens via E-mail: Trata-se de uma franquia a ser incorporada à solução base, que não possui previsão de franquia básica de mensagens via E-mail. Email é uma solução de comunicação adequada para entrega de mensagens transacionais e de marketing. O Email pode ser utilizado para criar e-mails ricos, personalizados e responsivos usando o editor de e-mail fácil de usar de arrastar e soltar. Contém Editor de Design Rico, gerenciamento de assinaturas contra bloqueios por spam e utiliza-se seu próprio domínio de forma aquecida para abordagens pelo canal. A franquia refere-se a quantidade de E-mails prevista para utilização pela organização em pacotes anuais;

i) Serviço de Validação de Documentação e Biometria: Trata-se de uma franquia a ser incorporada à solução base, que não possui previsão de franquia básica de requisições para validação de documentos e biometria. O sistema de validação de identidade, vida e documentação digital é utilizado com a coleta de uma selfie/vídeo através de dispositivo eletrônico do cidadão e foto de documentos para garantia de compatibilidade e idoneidade do usuário e do documento. Coleta as informações necessárias (mutuamente acordadas) para conduzir a sessão por meio da API ou do fluxo de usuário final (SDK) e aprovar serviços, cadastros, entrada em sessões de conversas que é necessário validar dados ou prova de vida da pessoa – podendo ser utilizando cruzando os dados enviados pelo usuário/cidadão com base interna ou checando somente se trata-se de uma pessoa real em posse de documentos próprios e verídicos através de IA. Trata-se de um serviço com base em pacote anuais de validações, em que cada validação representa uma requisição feita para checagem;

j) Serviços de Comunicação de Voz e Vídeo: Trata-se de uma franquia a ser incorporada à solução base, que não possui previsão de franquia básica de horas para serviço de vídeo atendimento. A integração da tecnologia WebRTC ao item principal nas operações de contato, permitindo comunicação de voz e vídeo para comunicação contínua com um conjunto robusto de SDKs e APIs projetados para capacitar interações de áudio e vídeo em tempo real ativo e receptivo. É um serviço integrado com o contact center e utiliza todas as funções do Call Center;

k) Serviço de Gravação e Armazenamento de Vídeo Chamadas: Trata-se de uma franquia a ser incorporada à solução base quando utilizado o serviço de voz e vídeo chamada, considerando que a solução base não possui previsão de franquia básica de espaço de armazenamento. As gravações podem ser: composto (um único arquivo de áudio com o áudio de todos os participantes mixado), ou não composto (um arquivo de áudio por participante da chamada). O serviço é dimensionado e cobrado por Gb de armazenamento. A solução deverá permitir a transferência das gravações do armazenamento em nuvem para servidor SFTP próprio, a critério da CONTRATANTE;

l) Serviço de Comunicação via Chat com uso de Inteligência Artificial (IA) Generativa: Trata-se de um serviço adicional a ser incorporado a solução base. Um assistente de inteligência artificial (IA) é um modelo de IA que executa tarefas com base nos dados de treinamento e nas instruções especificadas. Exemplo: responda perguntas frequentes, resolva problemas, ofereça recomendações, forneça insights e forneça suporte. Depois de criar e treinar o assistente de IA, ele poderá ser utilizado no Chatbot irá redigir uma conversa aberto com base nos dados da documentação colocada pela organização, devendo ser personificada: se apresentar com um nome, nome da organização, nível de criatividade nas respostas, previsibilidade do texto, entender contexto da conversa etc. Trata-se de um serviço com franquia de uso referente à hospedagem da persona criada e a franquia de uso referente à quantidade de requisições que serão feitas para processar e responder uma pergunta do usuário /cidadão (mensagens de resposta); e

m) Serviços de Desenvolvimento para Customização da Plataforma: Trata-se de um serviço adicional que tem como objeto a realização de customização da plataforma de comunicação, para elaboração de fluxos, bem como para o desenvolvimento de funções intermediárias, otimização de funções nativas e integração entre a plataforma e serviços da organização, para automatização dos mesmos. O serviço engloba planejamento de projeto, implementação, controle de versão/software e homologação de serviços. A solução base possui uma franquia básica anual de sprints.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. O Governo do Estado de Alagoas vem implementando uma série de ações de transformação digital, voltadas para a modernização dos serviços públicos e a estruturação de sua oferta por meios digitais, de forma a facilitar e democratizar o acesso por parte da população.

3.1.1. Na esteira dessa modernização, surgiu a necessidade de adotar soluções tecnológicas que promovam uma comunicação mais eficiente com os cidadãos, além de possibilitar o uso mais eficaz dos recursos públicos.

3.1.2. A Secretaria de Estado da Fazenda de Alagoas (SEFAZ-AL) iniciou um projeto voltado à implementação de estratégias de modernização do atendimento aos cidadãos e contribuintes. O objetivo é proporcionar programas, ferramentas e ações da SEFAZ de interesse da população e dos contribuintes.

3.1.3. Um exemplo dessa iniciativa já em funcionamento é a atendente virtual NISE da SEFAZ AL, que possibilita ao cidadão e contribuinte acessar serviços, informações e orientações da SEFAZ AL de forma ágil e simplificada, diretamente por canais digitais. A NISE vem se consolidando como um importante elo entre o contribuinte e a Administração Tributária, ampliando o alcance dos serviços digitais e reduzindo barreiras de acesso.

3.1.4. Diante do crescimento da demanda e da limitação tecnológica da atual solução, torna-se necessário planejar a ampliação e evolução dos serviços de atendimento digital, garantindo continuidade, eficiência e integração com novos canais digitais. Esse movimento visa não apenas expandir a capacidade de atendimento, mas também assegurar que a transformação digital em curso tenha sustentabilidade a longo prazo.

3.1.5. Dentre as soluções de comunicação disponíveis no mercado para ampliar esse atendimento, destaca-se o uso de plataformas de atendimento multicanais/omnichannel, que permitem a integração do WhatsApp, site institucional, aplicativo e outros meios digitais. Essa integração tem potencial para alcançar uma parcela ainda maior da população, se comparado aos canais hoje utilizados isoladamente.

3.1.6. Os recursos necessários para o custeio serão viabilizados pela SEFAZ AL, que ficará incumbida da contratação e dos pagamentos ao fornecedor, além de ser responsável pela utilização do serviço e pelo acompanhamento da fiscalização, inclusive do atesto das faturas, assegurando o cumprimento das condições estabelecidas.

3.2. A contratação da solução de atendimento multicanal/omnichannel para a SEFAZ-AL visa gerar benefícios concretos e mensuráveis, alinhados às diretrizes de transformação digital e modernização dos serviços públicos do Governo do Estado de Alagoas. Entre os principais benefícios esperados, destacam-se:

3.2.1. Melhoria no Atendimento ao Público Proporcionar um canal de comunicação mais ágil, acessível e intuitivo, com atendimento unificado em diferentes plataformas (WhatsApp, site, aplicativo, e-mail, Telegram etc.), ampliando o alcance e a qualidade dos serviços oferecidos à população.

3.2.2. Aumento da Capacidade de Atendimento O uso de plataforma omnichannel possibilitará maior capacidade de atendimento simultâneo, reduzindo filas virtuais e tempo de resposta, além de ampliar o número de contribuintes e cidadãos atendidos diariamente.

3.2.3. Maior Eficiência Operacional A automação de fluxos de atendimento e a integração entre canais digitais reduzirão a carga de trabalho manual dos servidores, permitindo redirecionar esforços para atividades mais estratégicas e de maior valor agregado.

3.2.4. Continuidade e Prontidão dos Serviços A solução permitirá disponibilidade contínua (24x7), garantindo que os serviços da SEFAZ-AL sejam acessíveis em qualquer horário, inclusive em finais de semana e feriados, assegurando maior conveniência ao cidadão.

3.2.5. Transparência e Confiabilidade O monitoramento em tempo real e a geração de relatórios gerenciais possibilitarão maior rastreabilidade, transparência e confiabilidade dos serviços prestados, fortalecendo a governança da SEFAZ-AL.

3.2.6. Redução de Custos e Uso Eficiente dos Recursos Públicos Com a automação e digitalização dos atendimentos, haverá redução de custos operacionais relacionados a deslocamentos, impressões, manutenção de infraestrutura física e mão de obra alocada em tarefas repetitivas.

3.2.7. Inclusão e Acessibilidade A solução contratada será aderente às normas de acessibilidade digital (eMAG e WCAG), permitindo que pessoas com deficiência utilizem plenamente os serviços digitais da SEFAZ-AL.

3.2.8. Evolução Tecnológica e Sustentabilidade A plataforma possibilitará escalabilidade e incorporação futura de recursos avançados, como inteligência artificial e análise de dados preditiva, assegurando a evolução tecnológica e a sustentabilidade da solução contratada no longo prazo.

3.3. A presente contratação faz parte do Plano de Contratações Anual Publicado (<https://pncp.gov.br/app/pca/12200192000169/2025/1>) no site do Portal Nacional de Contratações Públicas.

3.4. Por tratar de oferta de serviços públicos digitais, o objeto da contratação será integrado à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio:

4.2. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.2.1. Conforme o art. 16, inciso I, alínea “a”, da IN SGD/ME nº 94/2022, os requisitos de negócio refletem as necessidades funcionais da solução, sem vinculação a características tecnológicas específicas. Assim, a SEFAZ/AL demanda:

- **Ampliar o alcance do atendimento digital** por meio da integração de múltiplos canais (WhatsApp, site, Telegram, e-mail, aplicativos móveis, entre outros).
- **Garantir padronização e centralização** das interações com cidadãos e contribuintes, otimizando a gestão da informação e o histórico de atendimentos.
- **Aumentar a eficiência do atendimento** ao reduzir redundâncias e custos operacionais, assegurando melhor aproveitamento dos recursos públicos.
- **Fortalecer a relação institucional com a sociedade**, oferecendo serviços acessíveis, ágeis e confiáveis, em linha com a estratégia de transformação digital do Estado.

4.3. Requisitos de Capacitação

4.3.1. A CONTRATADA deverá prover treinamento completo para a equipe técnica e de negócio que atuará com a solução. O treinamento deverá capacitar os participantes a desenvolver, administrar e manter os fluxos de trabalho na plataforma contratada. Ao final da capacitação, as equipes deverão estar aptas a executar todas as atividades de administração e manutenção da ferramenta.

4.3.2. Carga Horária e Público-Alvo:

- A carga horária total do treinamento será de, no mínimo, **20 (vinte) horas**.
- Deverá ser garantida a capacitação para uma turma de, no mínimo, **10 (dez) participantes**, a serem indicados pela CONTRATANTE, contemplando perfis técnicos (desenvolvedores, analistas de sistemas) e de negócio (gestores de processos, atendentes e usuários-chave).

4.3.3. Conteúdo Programático Mínimo: O treinamento deverá ser dividido em módulos, abordando, obrigatoriamente, os seguintes tópicos:

- **Módulo 1: Introdução à Plataforma**
 - Arquitetura da solução e seus principais componentes.
 - Navegação na interface de todos os módulos.
 - Conceitos de *low-code* e gerenciamento de processos de negócio (BPM).
 - Visão geral dos recursos e funcionalidades disponíveis.
- **Módulo 2: Desenvolvimento de Fluxos de Trabalho**
 - Criação e modelagem de fluxos conversacionais.
 - Desenvolvimento de formulários digitais (criação de campos, regras de validação, layout).
 - Configuração de regras de negócio e tomada de decisão.
 - Integração com outros sistemas via APIs.
 - Gerenciamento de usuários, grupos e papéis.
- **Módulo 3: Administração e Monitoramento**
 - Publicação e versionamento de fluxos.
 - Monitoramento de instâncias de processos (identificação de erros e gargalos).
 - Extração de relatórios e criação de painéis (dashboards) de indicadores de desempenho (KPIs).
 - Boas práticas de segurança e gerenciamento de permissões.

4.3.4. Modalidade e Material Didático:

- O treinamento poderá ser realizado na modalidade **remota (online e ao vivo)**, com a presença de um instrutor qualificado para ministrar o conteúdo e sanar dúvidas em tempo real.
- A CONTRATADA deverá fornecer todo o material didático em formato digital (PDF), incluindo apostilas, apresentações e exemplos práticos utilizados durante as aulas.
- As sessões de treinamento deverão ser **gravadas** e os vídeos disponibilizados à CONTRATANTE pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses, para consulta posterior.

4.3.5. Ambiente de Treinamento:

A CONTRATADA deverá disponibilizar um ambiente de treinamento (ambiente de homologação) funcional e acessível a todos os participantes durante o período do curso e por, no mínimo, 30 (trinta) dias após sua conclusão, para que possam exercitar o conhecimento adquirido.

4.4. Requisitos Legais

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

4.4.2.Em observância ao art. 16, inciso I, alínea “c”, da IN SGD/ME nº 94/2022, a solução de TIC a ser contratada deverá atender, no mínimo, aos seguintes requisitos legais:

- Conformidade com a Lei nº 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos).
- Observância da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), especialmente quanto à segurança, privacidade e tratamento de dados pessoais.
- Aderência ao Decreto Estadual nº 68.902/2020 (Regimento Interno da SEFAZ/AL) e demais regulamentos estaduais aplicáveis.
- Cumprimento das normas internas de segurança da informação da Administração Pública e das diretrizes federais de acessibilidade digital (eMAG e WCAG).
- Conformidade com os acordos de nível de serviço (SLA) definidos no contrato, de modo a assegurar qualidade, continuidade e eficiência.

4.5. Requisitos de Manutenção

4.5.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções (corretivas/preventivas/adaptativa/evolutiva) pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;

4.5.2. Nos termos do art. 16, inciso I, alínea “d”, da IN SGD/ME nº 94/2022, a solução de TIC contratada deverá contar com serviços de manutenção contínuos, compreendendo as seguintes modalidades:

- **Manutenção corretiva**, destinada à identificação e resolução de falhas técnicas, garantindo a continuidade do funcionamento da atendente virtual NISE e demais canais integrados.
- **Manutenção preventiva**, com atualizações e verificações periódicas, visando evitar incidentes que comprometam a disponibilidade da solução.
- **Manutenção adaptativa**, assegurando a compatibilidade da solução com mudanças de ambiente tecnológico, integrações com sistemas já existentes e adequações a requisitos normativos futuros.
- **Manutenção evolutiva**, destinada à incorporação de novas funcionalidades e melhorias que ampliem a eficiência do atendimento multicanal e acompanhem a evolução das demandas da SEFAZ/AL e dos cidadãos.

4.5.3. Além disso, a contratada deverá disponibilizar:

- **Suporte técnico especializado 24x7**, com canais formais de comunicação e prazos definidos para resposta e solução de incidentes (SLA).
- **Atualizações contínuas da solução**, incluindo correções de segurança, otimizações de desempenho e ajustes regulatórios.
- **Relatórios de manutenção e suporte**, contendo registros das ocorrências, medidas adotadas e indicadores de desempenho.

4.6. Requisitos Temporais

4.6.1. A execução dos serviços deverá obedecer aos prazos máximos estabelecidos neste Termo de Referência, contados a partir do recebimento da Ordem de Serviço (OS) emitida pela CONTRATANTE. A OS servirá como instrumento de formalização para o início da contagem dos prazos aqui definidos.

4.6.2. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.6.3. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em **horas úteis** (das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira) ou **dias úteis**, conforme especificado na tabela abaixo.

4.6.4. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos máximos:

Atividade, Tarefa ou Serviço	Criticidade	Prazo máximo de início de atendimento	Prazo máximo de solução de problema

Indisponibilidade total da plataforma (Impede o uso de todos os fluxos de trabalho em produção)	Crítica	1 hora útil	4 horas úteis
Falha grave em funcionalidade (Impede a conclusão de um fluxo de trabalho em produção ou gera dados incorretos)	Alta	2 horas úteis	8 horas úteis (1 dia útil)
Falha parcial em funcionalidade (Causa comportamento inesperado, mas existe contorno para o problema)	Média	4 horas úteis	24 horas úteis (3 dias úteis)
Dúvidas ou problemas de baixa complexidade (Não impactam o funcionamento dos fluxos de trabalho)	Baixa	8 horas úteis (1 dia útil)	40 horas úteis (5 dias úteis)
Solicitação de novo fluxo de trabalho (Sprint)	Não se aplica	5 dias úteis (para análise e planejamento)	Conforme cronograma a ser aprovado pela CONTRATANTE (máx. 30 dias corridos)
Solicitação de alteração ou evolução em fluxo existente	Não se aplica	3 dias úteis (para análise e orçamento de horas)	Conforme complexidade e cronograma a ser aprovado pela CONTRATANTE
Emissão de relatórios técnicos ou de gestão	Não se aplica	2 dias úteis	5 dias úteis

4.7. Requisitos de Segurança e Privacidade

4.7.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, e comprometer-se a cumprir as normas previstas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), respeitando os seguintes princípios:

- Finalidade: realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades.
- Adequação: compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento.
- Necessidade: limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados.
- Livre acesso: garantia, aos titulares, de consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais.
- Qualidade dos dados: garantia, aos titulares, de exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento.
- Transparência: garantia, aos titulares, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial.
- Segurança: utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.
- Prevenção: adoção de medidas para prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais.
- Não discriminação: impossibilidade de realização do tratamento para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos.
- Responsabilização e prestação de contas: demonstração, pelo agente, da adoção de medidas eficazes e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais e, inclusive, da eficácia dessas medidas.

4.8. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.8.1. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

4.8.2. A CONTRATADA compromete-se a promover a inclusão e o respeito aos direitos humanos , em alinhamento com os Objetivos Fundamentais da República e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), por meio das seguintes práticas:

- Adotar ações de equidade entre mulheres e homens no ambiente de trabalho, incluindo medidas de inserção, participação e ascensão profissional igualitária , igualdade de remuneração , e práticas de prevenção ao assédio moral e sexual.
- Garantir a plena participação social das pessoas com deficiência de forma igualitária , removendo barreiras que possam obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade. A implementação de medidas de acessibilidade é de caráter obrigatório.
- Assegurar ambientes de trabalho seguros e protegidos para todos os colaboradores.

4.8.3. A CONTRATADA deverá zelar pela proteção ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, um direito fundamental e um dos pilares do desenvolvimento sustentável, adotando as seguintes medidas:

- Considerar os possíveis impactos ambientais de suas operações e adotar as respectivas medidas mitigadoras.
- Priorizar o uso de produtos e equipamentos que favoreçam a redução do consumo de energia e de outros recursos naturais.
- Observar a seguinte ordem de prioridade na gestão de resíduos: não geração, redução, reutilização, reciclagem, tratamento e, por último, a disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos.

4.8.4. A CONTRATADA reconhece que a dimensão cultural é parte integrante do desenvolvimento nacional sustentável. Nesse sentido, compromete-se a respeitar e valorizar as diversas manifestações culturais presentes no ambiente de trabalho e na sociedade, promovendo um ambiente de respeito à diversidade e à cultura local.

4.9. Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.9.1. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da CONTRATANTE.

4.9.2. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela CONTRATANTE. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela CONTRATANTE.

4.9.3. Considerando que a solução requisitada é uma plataforma em modelo SaaS, a infraestrutura de hardware, software de base (sistema operacional, banco de dados, linguagens de programação) e ambiente de nuvem é de total responsabilidade da CONTRATADA. Os requisitos da CONTRATANTE se concentram nos seguintes pontos de interoperabilidade, segurança e padrões:

4.9.3.1. Interoperabilidade e Integração:

- a) A solução deverá prover APIs (Interfaces de Programação de Aplicações) baseadas no padrão REST para possibilitar a integração com os sistemas legados da CONTRATANTE.
- b) As APIs deverão utilizar o formato de dados JSON (JavaScript Object Notation) para toda a comunicação.
- c) A CONTRATADA deverá fornecer documentação completa, clara e atualizada de suas APIs, preferencialmente no padrão OpenAPI (Swagger).
- d) A plataforma deve garantir integração nativa e estável com os canais de comunicação definidos neste Termo, como a API Oficial do WhatsApp Business.

4.9.3.2. Segurança e Autenticação:

- a) Toda a comunicação entre os sistemas da CONTRATANTE e a plataforma da CONTRATADA, bem como o acesso de usuários ao painel de gerenciamento, deverá ocorrer de forma criptografada, utilizando o protocolo HTTPS com TLS (Transport Layer Security) versão 1.2 ou superior.
- b) O acesso de sistemas às APIs deverá ser protegido por um método de autenticação seguro, como o padrão OAuth 2.0.
- c) O painel administrativo da solução deverá suportar autenticação via Single Sign-On (SSO) utilizando o padrão SAML 2.0 ou OpenID Connect, para integração com o provedor de identidade da CONTRATANTE.

4.9.3.3. Padrões e Acessibilidade:

- a) O painel de gerenciamento e configuração do chatbot deverá ser uma plataforma web, acessível por meio das versões mais recentes dos principais navegadores de mercado (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge).
- b) A solução não deverá exigir a instalação de nenhum software específico (plugin, extensão ou aplicação) nas estações de trabalho dos usuários da CONTRATANTE para sua operação e gerenciamento.

4.10. Requisitos de Projeto e de Implementação

4.10.1. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

4.10.2. A CONTRATADA deverá seguir uma metodologia de gerenciamento de projetos ágil ou em fases, que garanta a entrega contínua de valor, a transparência e o alinhamento constante com as expectativas da CONTRATANTE.

4.10.3. Plano de Trabalho: A CONTRATADA deverá apresentar, em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, um Plano de Trabalho detalhado, contendo, no mínimo:

- a) Cronograma completo, com todas as fases, atividades, entregas e marcos do projeto.
- b) Definição da equipe do projeto, com nomes, papéis e responsabilidades de cada membro.
- c) Plano de comunicação, estabelecendo a frequência e o formato das reuniões de acompanhamento.
- d) Matriz de riscos do projeto e seus respectivos planos de mitigação.

4.10.4. Fases do Projeto: O projeto de implementação da solução deverá contemplar, no mínimo, as seguintes fases:

- a) Reunião de Partida (Kick-off): Apresentação das equipes, validação do escopo e alinhamento do Plano de Trabalho.
- b) Levantamento e Validação de Requisitos: Sessões de trabalho com as equipes da CONTRATANTE para detalhar os fluxos de conversação do chatbot, as regras de negócio e os pontos de integração.
- c) Configuração e Parametrização: Configuração da plataforma SaaS, incluindo a criação dos fluxos de diálogo, parametrização de respostas, configuração de menus, e demais funcionalidades da solução, conforme os requisitos validados.
- d) Homologação (Testes de Aceite do Usuário - UAT): A CONTRATANTE realizará testes funcionais na plataforma configurada para validar a aderência aos requisitos. A CONTRATADA deverá apoiar esta fase, realizando os ajustes e correções necessários.
- e) Capacitação e Treinamento: Realização de treinamentos para as equipes técnicas e de negócios da CONTRATANTE, capacitando-as a gerenciar, monitorar e evoluir o chatbot.
- f) Entrada em Produção (Go-live): Liberação oficial da solução para uso pelos usuários finais.

4.10.5. Entregáveis: A CONTRATADA deverá fornecer, ao final de cada fase, os documentos e artefatos correspondentes, tais como atas de reunião, documentos de especificação funcional, manuais de usuário e administrador, e relatórios de homologação.

4.11. Requisitos de Implantação

4.11.1. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

4.11.2. Ambiente da Solução: Por se tratar de uma solução SaaS, a CONTRATADA é responsável por toda a infraestrutura de hardware e software necessária para a execução dos serviços, devendo garantir a disponibilidade, performance e segurança da plataforma.

4.11.3. Provisionamento: A CONTRATADA deverá provisionar o ambiente da CONTRATANTE na plataforma SaaS, incluindo:

- a) Criação e fornecimento das credenciais de acesso para os administradores e usuários da CONTRATANTE.
- b) Configuração inicial do canal de comunicação (WhatsApp Business API), em conjunto com a equipe técnica da CONTRATANTE.
- c) Disponibilização de um ambiente de homologação, separado do ambiente de produção, para a realização de testes e validações.

4.11.4. Transferência de Conhecimento: A implantação deve incluir sessões de transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, abordando, no mínimo:

- a) Arquitetura geral da solução e sua integração.
- b) Procedimentos para monitoramento da plataforma.
- c) Processo de abertura e acompanhamento de chamados de suporte técnico.

4.11.5. Operação Assistida (Hypercare): Após a entrada em produção (Go-live), a CONTRATADA deverá fornecer um período de operação assistida de, no mínimo, 15 (quinze) dias úteis, com um canal de comunicação direto e prioritário para sanar dúvidas e solucionar eventuais problemas com maior agilidade.

4.11.6. Termo de Aceite Definitivo: A implantação será considerada concluída e aceita pela CONTRATANTE mediante a emissão do Termo de Aceite Definitivo (TAD), que será assinado após a conclusão bem-sucedida de todas as fases do projeto, incluindo o período de operação assistida, e a entrega de toda a documentação pertinente.

4.12. Requisitos de Experiência Profissional

4.12.1. Os serviços de deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;

4.12.2. A CONTRATADA deverá comprovar sua experiência na prestação de serviços de natureza semelhante, apresentando pelo menos 1 (um) Atestado de Capacidade Técnica, em nome da licitante, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a execução satisfatória de serviços compatíveis com o objeto desta contratação, contendo, no mínimo, as seguintes características:

- a) Implantação, configuração e suporte de plataforma de chatbot (agente virtual) em modelo SaaS.
- b) Gestão de um volume de, no mínimo, 50.000 (cinquenta mil) interações mensais.
- c) Integração com o canal oficial WhatsApp Business API.
- d) Integração com outros sistemas via API REST.

4.13. Requisitos de Formação da Equipe

4.13.1. Não serão exigidos requisitos de formação da equipe para a presente a contratação.

4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.14.1. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pela CONTRATADA de Ordem de Serviço (OS) - Anexo I - emitida pela CONTRATANTE.

4.14.2. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.14.3. A CONTRATADA deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 8 horas por dia e 5 dias por semana de maneira eletrônica e telefônica.

4.14.4. A execução do serviço deve ser acompanhada pela CONTRATADA, que dará ciência de eventuais acontecimentos à CONTRATANTE.

4.15. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.15.1. A CONTRATADA deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos no termo de contrato.

4.16. Vistoria

4.16.1. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

4.17. Sustentabilidade

4.17.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.17.2. A CONTRATADA deverá prezar pela promoção do desenvolvimento nacional sustentável, adotar os critérios e práticas de sustentabilidade, sendo considerados critérios e práticas sustentáveis, entre outras:

- a) Baixo impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;
- b) Preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;
- c) Maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;
- d) Maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;
- e) Uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e
- f) Origem sustentável dos recursos naturais utilizados nos bens, nos serviços e nas obras.

4.17.3. Na execução dos serviços objeto deste termo de referência, a Contratada deverá obrigatoriamente promover as práticas de sustentabilidade ambiental e adotar as seguintes práticas sustentáveis, quando couber:

- a) Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços;

b) Realizar programa interno de treinamento de seus empregados, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;

c) Prover a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA; e

d) Respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.

4.18. Subcontratação

4.18.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.19. Garantia da Contratação

4.19.1. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

4.20. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta:

4.20.1. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos a seguir:

4.20.2. A CONTRATADA deverá manter uma equipe com a qualificação técnica necessária para a perfeita execução dos serviços durante toda a vigência do contrato.

4.20.3. A equipe mínima para as fases de implantação e gerenciamento do projeto deverá ser composta pelos seguintes perfis:

a) Gerente de Projeto:

1. Formação: Nível superior completo.
2. Experiência: Experiência profissional mínima de 2 (dois) anos em gestão de projetos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).
3. Certificação: Desejável certificação em gerenciamento de projetos (PMP, PRINCE2, ou metodologias ágeis equivalentes).

b) Especialista de Implantação:

1. Formação: Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou correlata.
2. Experiência: Experiência profissional mínima de 2 (dois) anos em projetos de implantação, configuração e sustentação de plataformas de chatbot ou agentes virtuais.

c) Analista de Sistemas:

1. Formação: Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou correlata.
2. Experiência: Experiência profissional mínima de 2 (dois) anos em análise de requisitos, modelagem de processos e especificação de integrações de sistemas, com conhecimento comprovado na especificação de APIs REST/JSON.

d) Desenvolvedor(es):

1. Formação: Nível superior completo na área de Tecnologia da Informação ou correlata.
2. Experiência: Experiência profissional mínima de 2 (dois) anos no desenvolvimento de integrações entre sistemas, utilizando APIs no padrão REST/JSON em linguagens de programação como Python, Node.js, Java ou equivalente.

4.20.4. Os profissionais indicados deverão ter vínculo formal com a CONTRATADA (empregatício ou societário). A substituição de qualquer membro da equipe alocada ao projeto só poderá ocorrer mediante autorização prévia da CONTRATANTE, devendo o profissional substituto possuir qualificação igual ou superior à do substituído.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

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

5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3. receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

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

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

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

5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

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

5.2. São obrigações da CONTRATADA

5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

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

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

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

5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

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

5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso;

5.3. São obrigações do órgão gerenciador do registro de preços:

5.3.1. efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;

5.3.2. conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;

5.3.3. definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:

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

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

5.3.6. definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:

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

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

5.3.9. as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a verificação de Amostra do Objeto, observado o disposto no inciso III, alínea "c", item 2 do art. 17 da Instrução Normativa SGS/ME nº 94, de 2022, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Condições de execução

6.1.1. A execução do contrato compreende os serviços de implantação, configuração, integração, capacitação, suporte técnico e a disponibilização contínua da plataforma de chatbot em modelo SaaS, conforme especificado neste Termo.

6.1.2. A CONTRATADA fornecerá toda a infraestrutura tecnológica (hardware, software de base, ambiente de nuvem) e os recursos humanos necessários para a prestação dos serviços, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE.

6.1.3. A CONTRATANTE deverá disponibilizar uma equipe interna (gestores técnicos e de negócio) para atuar como ponto de contato, fornecer as informações necessárias, validar as entregas e participar das etapas de homologação e capacitação.

6.1.4. A prestação dos serviços ocorrerá de forma remota, utilizando canais de comunicação digitais. Reuniões presenciais poderão ser solicitadas pela CONTRATANTE, mediante acordo prévio entre as partes.

6.2. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.2.1. Início da execução do objeto: A CONTRATADA deverá iniciar a execução dos serviços em até 5 (cinco) dias úteis a partir da emissão da Ordem de Serviço pela CONTRATANTE.

6.2.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias e procedimentos:

6.2.2.1. A execução do contrato será dividida em fases, seguindo a metodologia de gerenciamento de projetos apresentada pela CONTRATADA e aprovada pela CONTRATANTE:

a) Fase 1 - Iniciação e Planejamento:

1. Realização da reunião de partida (kick-off) para apresentação das equipes e alinhamento geral do projeto.
2. Entrega e aprovação do Plano de Projeto, detalhando o cronograma, os recursos, os riscos e o plano de comunicação.

b) Fase 2 - Levantamento, Configuração e Integração:

1. Realização de workshops com as áreas de negócio e técnica da CONTRATANTE para mapeamento detalhado e desenho dos fluxos de conversação do chatbot.
2. Configuração e parametrização da plataforma SaaS no ambiente de homologação, de acordo com os requisitos levantados.
3. Desenvolvimento das integrações via API com os sistemas legados da CONTRATANTE, conforme especificado na seção de Arquitetura Tecnológica.

c) Fase 3 - Homologação e Capacitação:

1. Disponibilização do ambiente de homologação para que a CONTRATANTE execute os testes funcionais e de integração.
2. A CONTRATADA realizará a correção de eventuais não conformidades apontadas pela CONTRATANTE.
3. Após a validação, a CONTRATANTE emitirá o Termo de Aceite Provisório.
4. Realização dos treinamentos para as equipes da CONTRATANTE e entrega da documentação final (manuais).

d) Fase 4 - Implantação e Operação Assistida:

1. Execução do Plano de Implantação (Go-Live) para ativação da solução em ambiente de produção.
2. Início do período de Operação Assistida por 15 (quinze) dias corridos, com suporte intensificado para garantir a estabilidade do serviço.

e) Fase 5 - Operação Contínua e Suporte Técnico:

1. Após o sucesso da Operação Assistida, a CONTRATANTE emitirá o Termo de Aceite Definitivo.
2. Inicia-se a fase de operação regular do serviço, com a CONTRATADA prestando o suporte técnico contínuo e garantindo os Níveis de Serviço (SLA) acordados, durante toda a vigência contratual.

6.2.3. Cronograma de realização dos serviços:

Etapa	Descrição	Prazo de Execução
1	Iniciação e Planejamento	Até 10 (dez) dias úteis após a emissão da Ordem de Serviço.
2	Levantamento, Configuração e Integração	Até 45 (quarenta e cinco) dias corridos após a aprovação do Plano de Projeto.
3	Homologação e Capacitação	Até 30 (trinta) dias corridos após a liberação do ambiente de homologação pela CONTRATADA.
4	Implantação e Operação Assistida	Implantação em até 5 (cinco) dias úteis após o Aceite Provisório, seguida por 15 (quinze) dias corridos de Operação Assistida.
5	Operação Contínua e Suporte	Início após a emissão do Termo de Aceite Definitivo, perdurando por toda a vigência do contrato.

6.3. Entregáveis e Critérios de Aceite

6.3.1. Ao final de cada etapa do cronograma, a CONTRATADA deverá apresentar os seguintes entregáveis para aceite da CONTRATANTE:

- **Etapa 1:** Plano de Projeto.
- **Etapa 2:** Plataforma configurada e disponível no ambiente de homologação.
- **Etapa 3:** Relatório de Correções dos Testes, Manuais e Certificados de Treinamento.
- **Etapa 4:** Relatório de Encerramento da Operação Assistida.

6.3.2. Os critérios de aceite para cada entregável serão baseados no cumprimento integral dos requisitos definidos neste Termo de Referência e no Plano de Projeto.

6.4. Níveis de Serviço (SLA) para a Fase de Operação Contínua

6.4.1. Disponibilidade do Serviço: A plataforma SaaS deverá ter uma disponibilidade mínima de **99,5%** ao mês, medida 24 horas por dia, 7 dias por semana.

6.4.2. Suporte Técnico:

a) Tempo de Primeira Resposta:

- Crítico (serviço indisponível): Até 1 hora útil.
- Alto (funcionalidade principal degradada): Até 2 horas úteis.
- Médio (dúvidas ou falhas menores): Até 4 horas úteis.
- Baixo (dúvidas ou falhas menores): Até 8 horas úteis.

b) Tempo de Solução:

- Crítico (serviço indisponível): Até 4 horas úteis.
- Alto (funcionalidade principal degradada): Até 8 horas úteis.
- Médio (dúvidas ou falhas menores): Até 24 horas úteis.
- Baixo (dúvidas ou falhas menores): Até 40 horas úteis.

6.5. Gestão de Mudanças

6.5.1. Quaisquer solicitações de mudança no escopo dos serviços deverão ser formalizadas pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá analisar o impacto (em prazo, custo e esforço) e apresentar uma proposta para aprovação, antes que qualquer alteração seja implementada.

6.6. Local e horário da prestação dos serviços

6.6.1. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: Rua General Hermes, 80, - Bairro Centro, Maceió/AL, CEP 57020-904

6.6.2. Os serviços serão prestados no seguinte horário: De segunda a sexta-feira, das 08:00 horas às 18:00 horas.

6.7. Materiais a serem disponibilizados

6.7.1. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, promovendo sua substituição quando necessário.

6.8. Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

6.8.1. A garantia dos serviços será aplicada em duas modalidades distintas e complementares:

a) Garantia de Implantação: Para a fase de implantação do serviço, aplica-se o prazo de garantia legal estabelecido no art. 26, inciso II da Lei nº 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), de **90 (noventa) dias**, a contar da data de emissão do Termo de Aceite Definitivo. Esta garantia cobre quaisquer vícios ou defeitos de configuração e implementação do objeto.

b) Garantia de Execução e Performance: Para a fase de operação contínua, a garantia contratual será vigente **por todo o período de vigência do contrato**. Essa garantia será aferida e executada por meio do cumprimento dos **Níveis de Serviço (SLA)** estabelecidos na seção 6.4 deste Termo. O descumprimento dos indicadores de disponibilidade, performance e suporte definidos no SLA será considerado uma falha na prestação do serviço e quebra de garantia, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas.

6.9. Formas de transferência de conhecimento

6.9.1. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

a) Devido à natureza do objeto como plataforma SaaS, a transferência de conhecimento não abrange o código-fonte ou detalhes da infraestrutura proprietária da CONTRATADA.

b) O foco da transferência de conhecimento é garantir à CONTRATANTE a plena capacidade de operação, gestão e análise da solução implantada.

6.9.2. A transferência de conhecimento será realizada por meio dos seguintes instrumentos, já detalhados na seção 4.10:

a) **Sessões de Capacitação e Treinamento:** Realização de treinamentos formais para as equipes técnica e de negócio da CONTRATANTE, abordando todas as funcionalidades do painel de administração, gestão de fluxos, e análise de relatórios.

b) **Fornecimento de Documentação Completa:** Entrega de toda a documentação de suporte, incluindo Manuais de Administrador e de Usuário, em português do Brasil.

c) **Documentação da Solução Configurada:** Ao final da implantação, a CONTRATADA deverá entregar um documento que detalhe todos os fluxos de conversação, regras de negócio e parâmetros das integrações que foram configurados para a CONTRATANTE.

6.10. Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.10.1. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas, que deverão ser executadas pela CONTRATADA sem custos adicionais para a CONTRATANTE:

a) Plano de Transição: Até 60 (sessenta) dias antes do encerramento contratual, ou imediatamente após a notificação de rescisão, a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transição detalhado para aprovação da CONTRATANTE.

b) Extração e Entrega de Dados: A CONTRATADA deverá realizar a extração completa de todos os dados pertencentes à CONTRATANTE e entregá-los em um formato aberto, estruturado e legível por máquina (ex: JSON ou CSV). Os dados a serem entregues incluem, no mínimo:

1. Todos os logs de conversas realizadas na plataforma.
2. A base de conhecimento e as intenções configuradas na IA.
3. A estrutura lógica de todos os fluxos de conversação.
4. Todos os relatórios e dados analíticos gerados.
5. Dados cadastrais de usuários (se houver).

c) Período de Transição Assistida: Após o término da vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter o serviço ativo e em pleno funcionamento por um período adicional de 30 (trinta) dias, para garantir que a CONTRATANTE possa realizar a migração para uma nova solução sem interrupção do serviço ao cidadão.

d) Exclusão Segura dos Dados: Após a CONTRATANTE confirmar formalmente o recebimento e a integridade dos dados exportados, a CONTRATADA terá um prazo de até 15 (quinze) dias para realizar a exclusão completa e permanente de todas as informações da CONTRATANTE de seus ambientes (produção, homologação, desenvolvimento, backups, etc.).

e) Certificado de Exclusão: Ao final do processo de exclusão, a CONTRATADA deverá emitir e entregar à CONTRATANTE um Termo de Exclusão Definitiva de Dados, atestando que todas as informações foram permanentemente eliminadas de seus sistemas.

6.11. Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.11.1. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito no Anexo I.

6.12. Mecanismos formais de comunicação

6.12.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:

6.12.1.1. Ordem de Serviço;

6.12.1.2. Ata de Reunião;

6.12.1.3. Ofício;

6.12.1.4. Sistema de abertura de chamados;

6.12.1.5. E-mails e Cartas;

6.12.1.6. Telefone e/ou Whatsapp.

6.13. Formas de Pagamento

6.13.1. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

6.14. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

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

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.5. Reunião Inicial

7.5.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.5.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 05 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.

7.5.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.5.3.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.5.3.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.5.3.3. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.5.3.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.5.3.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

7.6. Fiscalização

7.6.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput) , nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

7.7. Fiscalização Técnica

7.7.1. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

7.7.2. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

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

7.7.4. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

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

7.7.6. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII)

7.8. Fiscalização Administrativa

7.8.1. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.8.2. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

7.8.3. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

7.8.4. Mensalmente, durante a execução do contrato:

a) Receber as notas fiscais/faturas emitidas pela CONTRATADA.

b) Solicitar ao **Fiscal Técnico** do contrato o ateste de conformidade da prestação dos serviços referentes ao período de faturamento, incluindo o relatório de cumprimento dos Níveis de Serviço (SLA). A liquidação da despesa fica condicionada a este ateste.

c) Consultar a regularidade fiscal e trabalhista da CONTRATADA por meio da verificação do SICAF e da emissão das certidões negativas de débitos (CNDs) pertinentes, antes de cada pagamento.

d) Após a conformidade dos itens anteriores, encaminhar a nota fiscal, devidamente atestada, ao setor financeiro para a liquidação e o pagamento.

7.8.5. Durante toda a execução do contrato:

- a) Manter registro de todas as ocorrências contratuais, comunicações e decisões, arquivando-as de forma organizada para fins de auditoria e prestação de contas.
- b) Instruir e formalizar os processos de alteração contratual (termos aditivos) ou de apostilamento, quando solicitado pelo gestor do contrato.
- c) Autuar e instruir os processos administrativos para aplicação de sanções (advertências, multas, glosas), com base em relatórios e evidências fornecidas pelo Fiscal Técnico ou pelo Gestor do Contrato, garantindo o direito à ampla defesa e ao contraditório da CONTRATADA.
- d) Analisar e emitir parecer sobre solicitações de substituição de membros da equipe técnica da CONTRATADA, verificando se os novos profissionais atendem aos requisitos de formação e experiência definidos neste Termo.

7.8.6. Ao final do contrato:

- a) Notificar o gestor do contrato, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias, sobre o término da vigência contratual, para que sejam tomadas as providências relativas à prorrogação ou à realização de nova contratação.
- b) Acompanhar a execução dos procedimentos de transição e finalização do contrato, conforme definido na seção 6.10, especialmente no que tange à devolução de dados e ao encerramento das obrigações financeiras.

7.9. Gestor do Contrato

7.9.1. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

7.9.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

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

7.9.4. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

7.9.5. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

7.9.6. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

7.9.7. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto neste item.

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	
Tópico	Descrição
Finalidade	

	Medir o tempo de atraso na prestação dos serviços constantes na Ordem de Serviço.
Meta a cumprir	IAP igual ou superior a (90) %.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção.
Forma de acompanhamento	É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IAP = 100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$ Onde: IAP = Indicador de atendimento aos prazos do serviço; ΣQ_{tap} = Somatório do quantitativo atendido no prazo máximo estabelecido no TR com previsão de encerramento para o período de referência. ΣQ_{tr} = Somatório do quantitativo total registrado com previsão de encerramento para o período de referência.
Observações	<i>Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição.</i> <i>Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.</i>
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<i>IAP >= 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal. IAP >= 80% e < 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</i> <i>IAP >= 70% e < 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</i> <i>IAP < 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</i>

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

8.2.1. não produzir os resultados acordados;

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

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

8.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

8.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

8.4.1. O cumprimento dos prazos estabelecidos nas Ordens de Serviço, conforme aferido pelo Indicador de Atendimento no Prazo (IAP), com aplicação das faixas de desconto previstas em caso de descumprimento;

8.4.2. A conformidade técnica dos serviços prestados, verificada por meio de inspeções, validações técnicas e aceite formal dos fiscais do contrato;

8.4.3. A entrega tempestiva e completa dos relatórios de acompanhamento e demais documentos exigidos contratualmente, incluindo evidências de execução, quando aplicável.

8.5. Do Recebimento

8.5.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

8.5.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.6. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

8.7. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

8.8. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

8.9. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

8.9.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

8.10. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

8.11. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

8.12. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

8.13. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.14. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.15. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

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

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

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

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

8.15.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.[TS3]

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

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

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

8.19. Procedimentos de Teste e Inspeção

8.19.1. De acordo com o art. 19, inciso II da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, a definição dos procedimentos de teste e inspeção abrange:

a) metodologia, formas de avaliação da qualidade e adequação da solução de TIC às especificações funcionais e tecnológicas, observando:

1. definição de mecanismos de inspeção e avaliação da solução, a exemplo de inspeção por amostragem ou total do fornecimento de bens ou da prestação de serviços;
2. adoção de ferramentas, computacionais ou não, para implantação e acompanhamento dos indicadores estabelecidos;
3. origem e formas de obtenção das informações necessárias à gestão e à fiscalização do contrato;
4. definição de listas de verificação e de roteiros de testes para subsidiar a ação dos Fiscais do contrato; e
5. garantia de inspeções e diligências, quando aplicáveis, e suas formas de exercício;

b) disponibilidade de recursos humanos necessários às atividades de gestão e fiscalização do contrato.

8.20. Procedimentos de Teste e Inspeção:

8.20.1. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.20.2. Os testes serão divididos em duas fases principais, alinhadas às etapas de entrega do serviço:

a) Fase de Homologação (para o Recebimento Provisório):

1. **Plano de Testes:** A CONTRATADA, em conjunto com os fiscais do contrato, elaborará um **Plano de Casos de Teste** que contemple, no mínimo, os seguintes escopos:
 - **Testes Funcionais:** Verificação de todos os fluxos de conversação definidos, regras de negócio, respostas do chatbot e transbordos para atendimento humano.
 - **Testes de Integração:** Validação da comunicação via API com os sistemas da CONTRATANTE, garantindo que a troca de informações ocorre de forma correta e segura.
 - **Testes de Usabilidade:** Análise da clareza, objetividade e naturalidade das interações do chatbot, realizada por um grupo de usuários-chave da CONTRATANTE.
2. **Execução:** Os testes serão executados pela equipe da CONTRATANTE no ambiente de homologação. Todas as não conformidades, erros ou defeitos identificados deverão ser registrados em ferramenta de controle e reportados à CONTRATADA.
3. **Inspeção e Correção:** A CONTRATADA deverá corrigir todos os itens reportados dentro do prazo acordado no cronograma. A inspeção final pela fiscalização verificará se todas as correções foram implementadas satisfatoriamente.

b) Fase de Operação Assistida (para o Recebimento Definitivo):

1. **Inspeção em Produção:** Após a implantação, durante o período de Operação Assistida, a fiscalização irá inspecionar e monitorar a estabilidade da solução em ambiente de produção, com interações de usuários reais.
2. **CrITÉrios de Inspeção:** A inspeção nesta fase verificará:
 - A estabilidade da plataforma e a ausência de erros críticos.
 - A performance do chatbot (tempo de resposta) sob condições normais de uso.
 - A correta geração de logs, dados e relatórios analíticos.
 - A aderência contínua aos Níveis de Serviço (SLA) definidos no contrato.

8.20.2. A emissão do **Termo de Recebimento Provisório** fica condicionada à conclusão com sucesso da Fase de Homologação, com todos os casos de teste críticos e de alta prioridade aprovados pela fiscalização.

8.20.3. A emissão do **Termo de Recebimento Definitivo** fica condicionada à conclusão da Fase de Operação Assistida, sem a ocorrência de incidentes críticos pendentes de solução que impactem a fruição do serviço.

8.20.4. Todas as evidências dos testes e inspeções, incluindo relatórios de execução, logs de erros e comprovações de correção, deverão ser documentadas e anexadas aos respectivos processos de recebimento.

8.21. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

8.21.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE, conforme a tabela abaixo:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 8 horas úteis.	Multa de 0,5 % sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela CONTRATANTE, até o limite de 5 dias úteis.
		Após o limite de 5 dias úteis, aplicar-se-á multa de 2% do valor total do Contrato.
2	Não atender ao indicador de nível de serviço IAP (Índice de Atendimento no Prazo)	IAP >= 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.
		IAP >= 80% e < 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal
		IAP >= 70% e < 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal
		IAP < 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
3	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 1% do valor total do Contrato.

8.21.2. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que a CONTRATADA:

8.21.3. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

8.21.4. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

8.22. Liquidação

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

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

8.22.3. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

8.22.3.1. o prazo de validade;

8.22.3.2. a data da emissão;

8.22.3.3. os dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;

8.22.3.4. o período respectivo de execução do contrato;

8.22.3.5. o valor a pagar; e

8.22.3.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.22.4. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

8.22.5. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.22.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018)

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

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

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

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

8.23. Prazo de pagamento

8.23.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.23.2. No caso de atraso pelo CONTRATANTE, os valores devidos à CONTRATADA serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice ICTI de correção monetária.

8.24. Forma de pagamento

8.24.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

8.24.2. A CONTRATADA assumirá os custos decorrentes da transferência de valores caso indique conta bancária que não seja da Caixa Econômica Federal – CEF.

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

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

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

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

8.25. Cessão de crédito

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

8.25.2. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do CONTRATANTE.

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

8.25.4. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte da CONTRATADA (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL01, de 18 de maio de 2020.

8.25.5. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (CONTRATADA) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).

8.25.6. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do CONTRATADA.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

9.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1.1. O fornecedor será selecionado conforme **artigo 86 da Lei Federal nº 14.133/2021**, que disciplina a adesão de órgãos não participantes a atas de registro de preços, estabelecendo que:

9.2. Regime de execução

9.2.1. O regime de execução do contrato será por empreitada por menor preço unitário.

9.3. Da Aplicação da Margem de Preferência

9.3.1. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

9.4. Exigências de habilitação

9.4.1. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

9.5. Habilitação jurídica

9.5.1. **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

9.5.2. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.5.3. **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

9.5.4. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.5.5. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

9.5.6. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.5.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

9.5.8. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

9.5.9. Consórcio: A participação de empresas em consórcio será vedada, tendo em vista que o objeto da contratação exige atuação técnica especializada, com resposta ágil e responsabilidade contratual unificada. A formação de consórcios poderia comprometer a eficiência da execução contratual, dificultar a gestão do contrato e não se mostra necessária para garantir a competitividade do certame, considerando a existência de empresas qualificadas no mercado com capacidade individual para atender ao objeto.

9.5.10. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

9.6. Habilitação fiscal, social e trabalhista

9.6.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

9.6.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

9.6.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

9.6.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

9.6.5. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

9.6.6. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual/Distrital ou Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.6.7. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual/Distrital e/ou Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.6.8. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual/Distrital ou Municipal/Distrital relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

9.6.9. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

9.6.10. DCCA - Declaração de Cota de Aprendizagem: Declaração de Cumprimento de Cota de Aprendizagem – DCCA, conforme o art. 429 da Consolidação das Leis do Trabalho CLT, acompanhada da apresentação de Certidão de Regularidade na Contratação de Aprendizizes emitida pelo Ministério do Trabalho e Emprego através da Secretaria de Inspeção do Trabalho. Ficam liberadas de apresentar DCCA e documentos complementares as microempresas e empresas de pequeno porte. Renovar, durante a vigência do contrato, a cada 6 (seis) meses, a Declaração de Cumprimento de Cota de Aprendizagem – DCCA, conforme o art. 429 da Consolidação das Leis do Trabalho CLT, acompanhada da apresentação de Certidão de Regularidade na Contratação de Aprendizizes emitida pelo Ministério do Trabalho e Emprego, através da Secretaria de Inspeção do Trabalho.

9.7. Qualificação Econômico-Financeira

9.7.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

9.7.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

9.7.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

9.7.3.1. índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

9.7.3.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e

9.7.3.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

9.7.3.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

9.7.3.5. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 5% (cinco por cento) do valor estimado da contratação.

9.7.4. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

9.7.5. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

9.7.6. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

9.7.7. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

9.8. Qualificação Técnica

9.8.1. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

9.8.2. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação

9.8.3. Registro ou inscrição da empresa na entidade profissional, em plena validade;

9.8.4. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

9.8.5. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

9.8.5.1. Implantação, configuração e suporte de plataforma de chatbot (agente virtual) em modelo SaaS.

9.8.5.2. Gestão de um volume de, no mínimo, 50.000 (cinquenta mil) interações mensais.

9.8.5.3. Integração com o canal oficial WhatsApp Business API.

9.8.5.4. Integração com outros sistemas via API REST.

9.8.5.5. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

9.8.6. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

9.8.7. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

9.8.8. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

9.8.8.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

9.8.8.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

9.8.8.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

9.8.8.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

9.8.8.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e

9.8.8.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

- a) ata de fundação;
- b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;
- c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;
- d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;
- e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e
- f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

9.8.9. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. Em atendimento ao disposto no art. 11, inciso IV, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, apresenta-se a estimativa de custo total da contratação, calculada a partir da alternativa considerada mais vantajosa para a Administração: a **adesão à Ata de Registro de Preços nº 001/2025**, firmada pela SAEB.

10.2. Com base nos quantitativos estimados de demanda e nos valores unitários praticados na referida ata, a previsão de custo total de contratação é a seguinte:

Tipo de Serviço	Valor total Unitário/Mensal (R\$)	Valor Total Global (R\$) (12 meses)
Franquias, licenças e número de atendimento dedicado	R\$ 121.441,18	R\$ 1457.294,16
Serviços de Customização da Plataforma	R\$ 2.964,90	R\$ 257.964,00
Valor Total Global		R\$ 1.715.258,16

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) **Gestão/Unidade:** 410018 - SEFAZ/ 21018 - Secretaria de Estado da Fazenda;
- II) **Fonte de Recursos:** 0500 - Recursos Não Vinculados de Impostos;
- III) **Programa de Trabalho:** 04.122.0004.2001 - Manutenção das Atividades do Órgão;
- IV) **Elemento de Despesa:** 339040 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica;

11.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
Artur Rogerio Ferreira da Mata. Matrícula: 81843-7. Respondendo interinamente pelo cargo de Superintendente de Tecnologia da Informação, conforme portaria de nº 2439 /2025 (doc. 36799216).	Tiago Felipe Santos da Silva Auditor de Finanças e Controle de Arrecadação da Secretaria de Estado da Fazenda. Matrícula: 285-2.	Documento assinado digitalmente  ANA KARLA DA SILVA PEREIRA DOS SANTOS Data: 06/01/2026 16:19:54-0300 Verifique em https://validar.iti.gov.br Ana Karla da Silva Pereira dos Santos Auditora Fiscal da receita estadual; Matrícula: 174-0.

Autoridade Máxima da Área de TIC
Artur Rogerio Ferreira da Mata. Matrícula: 81843-7. Respondendo interinamente pelo cargo de Superintendente de Tecnologia da Informação, conforme portaria de nº 2439/2025 (doc. 36799216).

ANEXOS

Anexo I

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

OS N°. : xx/xx	DATA DA EMISSÃO: xx/xx/xxxx	Nº DO CONTRATO: xx/xxxx	ASSINATURA DO CONTRATO: xx/xx/xxxx	
1 - INFORMAÇÕES DA CONTRATA:				
Razão Social:				
CNPJ/MF:				
2 - INFORMAÇÕES DA CONTRATA:				
Razão Social:				
CNPJ:				
Endereço:				
3 - IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO				
4 - PRODUTOS/SERVIÇOS ESPERADOS				
5 - FORMAS DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS				
6 - PERÍODO DE EXECUÇÃO:				
Data de início:				
Data de Término:				
7 - ESTIMATIVA DE CRONOGRAMA ORÇAMENTÁRIO				
Serviço	Métrica	Qntd.	Valor (R\$)	Valor (R\$)
TOTAL (R\$):				

8 - IDENTIFICAÇÃO DOS REQUISITANTES

Áreas Gestoras do Negócio

Autorizamos a execução da presente Ordem de Serviço de acordo com as especificações nela contidas bem como pela sua conformidade com o contrato assinado.

Fiscal Requisitante

Maceió/AL, xx/xx/xxxx

Gestor do Contrato

Maceió/AL, xx/xx/xxxx

9 – ACEITAÇÃO PELO PRESTADOR DE SERVIÇOS

Declaramos nossa concordância em executar as atividades descritas na presente Ordem de Serviço, de acordo com as especificações nele contidas, bem como pela conformidade com o contrato assinado.

Preposto da CONTRATADA

Maceió/AL, xx/xx/xxx

2. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: Respondendo interinamente pelo cargo de Superintendente de Tecnologia da Informação, conforme portaria de nº 2439/2025 (doc. 36799216).

ARTUR ROGERIO FERREIRA
DA MATA:02095796411

Assinado de forma digital por ARTUR
ROGERIO FERREIRA DA
MATA:02095796411
Dados: 2026.01.06 16:00:28 -03'00'

ARTUR ROGERIO FERREIRA DA MATA

Equipe de apoio