

CONTRATO Nº 19.16.3901.0016311/2024-38

CONTRATO SIAD Nº 9410261

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, QUE ENTRE SI CELEBRAM O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS, POR INTERMÉDIO DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA, E A EMPRESA A5 SOLUTIONS SERVIÇOS E COMÉRCIO EM TELECOMUNICAÇÕES LTDA., NA FORMA AJUSTADA.

CONTRATANTE: Ministério Público do Estado de Minas Gerais, por intermédio da **Procuradoria-Geral de Justiça**, com sede na Av. Álvares Cabral, 1690, CEP 30.170-008, bairro Santo Agostinho, nesta Capital, inscrita no CNPJ sob o nº 20.971.057/0001-45, neste ato representado pelo Procurador-Geral de Justiça Adjunto Administrativo, **Márcio Gomes de Souza**.

CONTRATADA: A5 Solutions Serviços e Comércio em Telecomunicações Ltda., inscrita no CNPJ sob o nº 08.571.310/0001-78, com sede na Avenida Dr. Cardoso de Melo, Nº 1460, Conjuntos 24, 25 e 26, Bairro Vila Olímpia, em São Paulo/SP, CEP 04.548-005, neste ato representada por **Bension Waksman**, CPF nº 134.489.488-70, e **Leandro de Sá Del Debbio**, CPF nº 286.803.568-08.

As partes acima qualificadas celebram o presente Contrato, **com observância ao Processo SEI nº 19.16.1216.0028419/2023-35**, nos termos da Lei Federal nº 8.666/93, da Lei Federal nº 10.520/02, da Lei Estadual nº 14.167/02, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 48.012/20, e também pelos Decretos Estaduais nº 45.902/12 e 47.524/18, além das demais disposições legais aplicáveis e do disposto no Edital do Processo Licitatório SIAD nº 1091012 251/2023, devidamente adjudicado, homologado e publicado, na forma da Lei, observados os Anexos I e II (Anexos II e VII do Edital) e respectivas atas de abertura e julgamento, mediante as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – Do Objeto

O objeto deste contrato é a prestação de serviço continuado, visando a implantação, fornecimento e manutenção de solução global de Contact Center (Contact Center as a Service), com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo omnichannel, destinados à Superintendência de Tecnologia da Informação, Ouvidoria, Diretoria de Gestão Documental, Superintendência de Recursos Humanos, dentre outras unidades da Instituição que necessitarem do serviço, conforme descrito nos Anexos I e II do presente instrumento.

CLÁUSULA SEGUNDA – Dos Prazos e condições de execução do serviço

O serviço objeto deste Contrato deverá ser prestado em conformidade com todas as especificações previstas no Termo de Referência (Anexo II deste Contrato), inclusive quanto a eventual refazimento, no(s) prazo(s) máximo(s) definido(s) na proposta vencedora, contado(s) a partir da data do recebimento, pela Contratada, da respectiva Ordem de Serviço encaminhada pela Contratante.

CLÁUSULA TERCEIRA – Do Recebimento e Do Aceite

O recebimento e o aceite do objeto deste Contrato dar-se-ão da forma seguinte:

a) Provisoriamente, em até 30 (trinta) dias corridos, do recebimento da nota fiscal respectiva, após a execução do serviço, pela Diretoria de Redes e Bancos de Dados ou por servidor designado, mediante termo detalhado, sem prejuízo da posterior verificação da perfeição e da conformidade do resultado do serviço prestado com as exigências deste Contrato, nos termos explicitados na alínea seguinte;

b) Definitivamente, em até 60 (sessenta) dias corridos, contados do recebimento provisório da nota fiscal, pela Diretoria de Redes e Bancos de Dados ou por servidor designado, com a conferência da perfeição e qualidade do resultado do serviço prestado, atestando sua conformidade e total adequação ao objeto contratado, mediante termo detalhado, com o consequente encaminhamento da nota fiscal à Diretoria de Administração Financeira - DAFI, para análise e pagamento, após os registros pertinentes em sistema próprio.

CLÁUSULA QUARTA – Das Obrigações da Contratante

São obrigações da Contratante, além de outras previstas neste Contrato:

- a) Efetuar o pagamento dos valores devidos, no prazo e condições pactuadas;
- b) Acompanhar e fiscalizar a execução contratual, por intermédio do Coordenador da Diretoria de Redes e Bancos de Dados ou por servidor por este indicado, que deverá anotar todas as ocorrências relacionadas à referida execução, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos detectados, e comunicar, antes de expirada a vigência contratual, as irregularidades apuradas aos superiores e aos órgãos competentes, caso haja necessidade de imposição de sanções, ou as medidas corretivas a serem adotadas se situem fora do seu âmbito de competência;
- c) Comunicar à Contratada, por escrito, a respeito da supressão ou acréscimo contratuais mencionados neste Instrumento, encaminhando o respectivo termo aditivo para ser assinado;
- d) Decidir sobre eventuais alterações neste Contrato, nos limites permitidos por lei, para melhor adequação de seu objeto.

CLÁUSULA QUINTA – Das Obrigações da Contratada

São obrigações da Contratada, além de outras previstas neste Contrato e em seu Anexo II (Termo de Referência):

- a) Efetuar todos os serviços necessários referentes à execução do objeto, empregando materiais novos, se for o caso, no prazo, local e condições estabelecidos, cumprindo fielmente todas as disposições deste Contrato e seu(s) anexo(s);
- b) Arcar com todas as despesas pertinentes à execução dos serviços ora contratados, tais como tributos, fretes, embalagens, custos com mobilização, quando for o caso, e também os salários, encargos previdenciários, trabalhistas e sociais relacionados à execução do objeto, bem como os demais custos inerentes a esta prestação de serviços, mantendo em dia os seus recolhimentos;
- c) Responder integralmente pelos danos causados diretamente à Contratante ou a terceiros, por culpa ou dolo decorrentes da execução deste Contrato, não havendo exclusão ou redução de responsabilidade decorrente da fiscalização ou do acompanhamento contratual exercido pela Contratante;
- d) Submeter à apreciação da Contratante, para análise e deliberação, qualquer pretensão de alteração que se fizer necessária nas cláusulas e condições deste Contrato;
- e) Submeter à apreciação da Contratante, antes de expirado o prazo previsto para a conclusão do serviço contratado, solicitação de prorrogação, se assim entender necessário, quando da ocorrência de quaisquer das situações contempladas no art. 57, § 1º da Lei Federal nº 8.666/93, fundamentando e comprovando a hipótese legal aplicável;
- f) Manter, durante toda a vigência contratual, as mesmas condições de regularidade fiscal e de qualificação exigidas e apresentadas na fase de habilitação do processo licitatório e/ou assinatura do presente Contrato,

inclusive as relativas à regularidade para com o INSS, FGTS, Justiça do Trabalho, Fazenda Municipal, bem como à regularidade tributária perante a Fazenda de Minas Gerais e, quando for o caso, perante a Fazenda Estadual do domicílio da Contratada, conservando atualizadas as informações no Cadastro Geral de Fornecedoros – CAGEF e apresentando à Superintendência de Gestão Administrativa da Contratante as certidões referentes às condições supramencionadas sempre que tiverem suas validades vencidas e quando solicitadas;

g) Informar, no corpo da nota fiscal (ou documento equivalente), seus dados bancários, a fim de possibilitar à Contratante a realização dos depósitos pertinentes;

h) Manter o sigilo sobre todos os dados, informações e documentos fornecidos por este Órgão ou obtidos em razão da execução contratual, sendo vedada toda e qualquer reprodução dos mesmos, durante a vigência deste Contrato e mesmo após o seu término;

i) Comunicar à Contratante quaisquer operações de reorganização empresarial, tais como fusão, cisão e incorporação, as quais, quando caracterizarem a frustração das regras disciplinadoras da licitação, poderão ensejar a rescisão contratual;

j) Comunicar à Secretaria da Receita Federal, nos termos do art. 30 da Lei Complementar Federal nº 123/06, o eventual desenquadramento da situação de microempresa, empresa de pequeno porte ou equiparada em decorrência da execução deste Contrato, encaminhando cópia da comunicação à Contratante, para ciência.

CLÁUSULA SEXTA – Do Preço

Os preços referentes ao objeto deste Contrato estão definidos na proposta vencedora do processo licitatório nº 251/2023, neles estando incluídas todas as despesas feitas pela Contratada para a efetiva execução do serviço.

CLÁUSULA SÉTIMA – Do Valor Global e da(s) Dotação(ões) Orçamentária(s)

O valor global deste Contrato é de **R\$ 2.531.000,00** (dois milhões quinhentos e trinta e um mil reais).

As despesas com a execução deste Contrato correrão à conta da(s) dotação(ões) orçamentária(s) nº 1091.03.122.703.2009.0001.3.3.90.40.02.0 – Fonte 10.1 e nº 1091.03.122.703.2009.0001.3.3.90.39.48.0 – Fonte 10.1, com os respectivos valores reservados, e suas equivalentes nos exercícios seguintes quando for o caso.

CLÁUSULA OITAVA – Da Forma de Pagamento

O pagamento será feito, em prazo não superior a 30 (trinta) dias, mediante a apresentação da respectiva nota fiscal (ou documento equivalente) que corresponderá ao valor da parcela única ou da respectiva parcela do objeto, nos termos previstos no item 14.2 do Termo de Referência (Anexo II deste Contrato) e seguindo os critérios abaixo:

a) A Contratada apresentará à Contratante, após a conclusão de cada parcela do serviço contratado ou mensalmente, a respectiva nota fiscal (ou documento equivalente), emitida em nome da Procuradoria-Geral de Justiça, CNPJ nº 20.971.057/0001-45, Av. Álvares Cabral, 1.690, bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte, MG, constando, em seu corpo o nome do setor solicitante (**Diretoria de Redes e Bancos de Dados**), o local onde o serviço foi executado, o número do contrato, o número do empenho, os elementos caracterizadores do objeto, bem como seus dados bancários para pagamento;

b) No caso da não aprovação da nota fiscal (ou documento equivalente) por motivo de incorreção, rasura ou imprecisão, ela será devolvida à Contratada para a devida regularização, reiniciando-se os prazos para aceite e consequente pagamento a partir da reapresentação da nota fiscal (ou documento equivalente) devidamente regularizada;

c) Ocorrendo atraso na execução/refazimento do serviço, a Contratada deverá anexar à respectiva nota fiscal (ou documento equivalente) justificativa e documentação comprobatória dos motivos alegados;

d) Na hipótese precedente, a Contratante efetuará o pagamento pertinente, retendo o valor de eventual

multa por atraso, até a conclusão do Processo Administrativo instaurado para avaliação do descumprimento e da justificativa apresentada;

e) O valor eventualmente retido será restituído à Contratada caso a justificativa apresentada seja julgada procedente, sendo convertido em penalidade caso se conclua pela improcedência da justificativa.

CLÁUSULA NONA – Dos Acréscimos ou Supressões

A Contratada fica obrigada a aceitar os acréscimos ou supressões que a Contratante, a seu critério e de acordo com sua disponibilidade orçamentária e financeira, determinar, até o limite de 25% do valor atualizado do Contrato. Fica facultada a supressão além do limite aqui previsto, mediante acordo entre as partes, por meio de aditamento.

CLÁUSULA DÉCIMA – Da Garantia do Objeto

A garantia será prestada de acordo com o estabelecido na Proposta e no Termo de Referência (Anexos I e II deste Contrato), independentemente do término da vigência contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – Da Vigência

A vigência do presente contrato é de 36 (trinta e seis) meses e terá termo inicial no 5º (quinto) dia após a assinatura deste instrumento, podendo o mesmo ser prorrogado e/ou alterado, através de termos aditivos, mediante acordo entre as partes, observado o limite legal.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – Do Reajuste

A periodicidade para o reajuste do objeto ora avençado será de 12 (doze) meses, contados da data de apresentação da proposta, no caso de primeiro reajuste, ou da data do reajuste anterior, na hipótese de reajustes posteriores, e obedecerá à variação nominal do IPCA-IBGE, ou de outro índice oficial que venha a substituí-lo, conforme Resolução PGJ N° 21/2002.

Subcláusula Primeira: O reajuste de que trata o item acima ou sua dispensa poderão ainda ser objeto de acordo entre as partes.

Subcláusula Segunda: A concessão do reajuste será efetuada independentemente de pedido do contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – Da Garantia de Execução Contratual

A Contratada deverá apresentar à Diretoria de Gestão de Contratos e Convênios da Contratante, em até 30 (trinta) dias, contados da data do protocolo de entrega da via do contrato assinada, comprovante de prestação de garantia equivalente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor contratado, na modalidade escolhida pela Contratada na proposta vencedora, dentre as hipóteses legais.

a) É facultado à Contratada, no curso da execução do Contrato, substituir a modalidade de garantia por outra, dentre as hipóteses legais, mediante autorização expressa da Contratante.

b) Caso a Contratante decida pelo acréscimo contratual previsto neste Instrumento, a Contratada deverá reforçar o valor da garantia, mantendo o percentual supracitado.

c) Aditado o Contrato ou prorrogado o prazo de sua vigência, a Contratada fica obrigada a apresentar garantia complementar ou substituí-la, no mesmo percentual e modalidade de sua eleição.

d) O valor da garantia poderá responder pelo inadimplemento das obrigações contratuais, inclusive pelas multas impostas à Contratada, devendo o valor dado em garantia ser complementado até atingir o valor pactuado, no caso de utilização.

e) A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento das obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela Contratada.

f) Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, inclusive indenização a terceiros, ou reduzido em termos reais por desvalorização da moeda de forma que não mais represente 5% (cinco por cento) do valor global deste Contrato, a Contratada se obriga a fazer a respectiva reposição, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, a contar da data em que for notificada.

g) A garantia prestada pela Contratada será liberada, na forma da lei, ao término das obrigações contratuais, desde que os serviços executados estejam aprovados pela Contratante e que não haja, no plano administrativo ou judicial, qualquer pendência ou reclamação, hipótese em que ficará retida até solução final.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – Das Penalidades

I – A inadimplência da Contratada, sem justificativa aceita pela Contratante, no cumprimento de qualquer cláusula ou condição prevista neste Contrato a sujeitará às sanções a seguir discriminadas, de acordo com a natureza e a gravidade da infração, mediante processo administrativo, observada a aplicação subsidiária da Lei Federal nº 8.666/93:

a) **ATÉ TRINTA DIAS DE ATRASO INJUSTIFICADO NA EXECUÇÃO/REFAZIMENTO DO SERVIÇO:** multa moratória de 0,3% (três décimos por cento) por dia calculada sobre o valor do fornecimento ou serviço não realizado, a partir do primeiro dia útil subsequente ao do vencimento do prazo estipulado para cumprimento da obrigação;

b) **MAIS DE TRINTA DIAS DE ATRASO INJUSTIFICADO NA EXECUÇÃO/REFAZIMENTO DO SERVIÇO:** multa moratória de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor do fornecimento ou serviço não realizado;

c) **NÃO-EXECUÇÃO/REFAZIMENTO DO SERVIÇO:** multa compensatória de 20% (vinte por cento), calculada sobre o valor do fornecimento ou serviço não realizado, aplicável a partir do primeiro dia útil subsequente ao do vencimento do prazo para cumprimento das obrigações, sem embargo de indenização dos prejuízos porventura causados à Contratante;

d) **DESCUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÃO ACESSÓRIA PREVISTA EM QUALQUER CLÁUSULA DESTE INSTRUMENTO:** multa compensatória de 0,3% (três décimos por cento) por dia, calculada sobre o valor do contrato e limitada a 10% (dez por cento) desse valor, contada da comunicação da Contratante (via internet, correio etc.), até cessar a inadimplência;

II – Ocorrendo a aplicação da penalidade de multa moratória de forma reiterada diante de casos injustificados, a Administração terá a faculdade de rescindir unilateralmente o contrato, conforme expresso no art. 86, §1º da Lei Federal nº 8.666/93, sem prejuízo de aplicação de outras sanções;

III – Após o 30º (trigésimo) dia de mora na execução dos serviços, a Contratante terá direito de recusar o objeto contratado, de acordo com sua conveniência e oportunidade, comunicando a perda de interesse em sua execução, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis;

IV – Independentemente do prazo estipulado acima, a inexecução parcial ou total do contrato por parte da Contratada poderá implicar a sua rescisão unilateral, nos termos do art. 79 da Lei Federal nº 8.666/93, com aplicação das penalidades cabíveis, observada a conclusão do processo administrativo pertinente;

V – Ocorrida a rescisão pelo motivo retrocitado, a Contratante poderá contratar o remanescente, mediante dispensa de licitação, com fulcro no art. 24, XI, da Lei Federal nº 8.666/93, observada a ordem de classificação da licitação e desde que mantidas as mesmas condições da primeira colocada, ou adotar outra medida legal para a conclusão do serviço;

VI – Aplicadas as multas previstas, poderá a Administração notificar a Contratada a recolher a quantia devida à Contratante, no prazo de 10 dias, contados da data do recebimento do comunicado acerca da decisão definitiva; em caso de garantia de execução contratual, descontar o valor da garantia prestada, prevista no § 1º do art. 56 da Lei Federal nº 8.666/93; ou realizar compensação, existindo pagamento vincendo a ser realizado pela Contratante;

VII – Na impossibilidade de recebimento das multas nos termos do inciso anterior, a importância aplicada, ou seu remanescente, deverá ser cobrada judicialmente, nos termos do art. 38, §3º do Decreto nº 45.902/12;

VIII – Para todas as penalidades aqui previstas, será garantida a defesa prévia da Contratada, no prazo de 5 dias úteis, contado do recebimento da notificação encaminhada pela Contratante;

IX – Ocorrendo atraso de pagamento por culpa exclusiva da Administração, o pagamento será acrescido de atualização financeira, entre as datas do vencimento e do efetivo pagamento, de acordo com a variação “pro rata tempore” do IPCA, ou outro índice que venha substituí-lo, conforme a legislação vigente;

X – Na hipótese de a Contratada incorrer em algum dos atos lesivos à Administração Pública previstos no art. 5º, IV, da Lei Federal nº 12.846/13, ficará sujeita às penalidades descritas no art. 6º daquele diploma legal;

XI – As penalidades previstas na alínea acima serão aplicadas segundo os critérios estabelecidos nos arts. 6º e 7º da Lei Federal nº 12.846/13 e nos arts. 17 a 24 do Decreto Federal nº 8.420/15, resguardado à Contratada o direito ao devido processo legal e à ampla defesa, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da intimação do ato, em obediência ao procedimento estatuído no art. 8º e seguintes daquele diploma legal.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – Da Rescisão

Constituem motivos para a rescisão deste Contrato os casos enumerados no art. 78, incisos I a XVIII, da Lei Federal nº 8.666/93, assegurados à Contratada o contraditório e a ampla defesa.

A rescisão deste Contrato poderá ser determinada por ato unilateral e escrito da Contratante, ocorrendo qualquer das hipóteses elencadas no art. 78, incisos I a XII, XVII e XVIII, sem que caiba qualquer ressarcimento à Contratada, ressalvado o disposto no § 2º, do art. 79, da Lei Federal nº 8.666/93.

Fica ressalvado que, na ocorrência de qualquer das hipóteses previstas no inciso VI do art. 78 da Lei Federal nº 8.666/93, admite-se a possibilidade da continuidade contratual, a critério da Contratante.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – Da Publicação

A Contratante fará publicar no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público de Minas Gerais – DOMP/MG o resumo do presente Contrato, nos termos da Lei Federal nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – Do Foro

É competente o foro da Comarca de Belo Horizonte/MG para dirimir quaisquer questões oriundas deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – Dos Documentos Integrantes

Integram o presente Contrato, independentemente de transcrição, para todos os efeitos, o Edital do processo licitatório, a ata de realização da sessão de pregão, o instrumento legal que confere poderes ao representante da Contratada para representá-la, bem como os Anexos I e II deste Contrato, os quais consignam a proposta vencedora com a planilha de preços, e o termo de referência, com as especificações do objeto.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – Dos Casos Omissos

Surgindo dúvidas na execução e interpretação do presente Contrato ou ocorrendo fatos relacionados com o seu objeto e não previstos em suas cláusulas e condições, as partes sujeitar-se-ão a regras e princípios jurídicos aplicáveis.

ANEXO I

PLANILHA DE PREÇOS

CONTRATO Nº 19.16.3901.0016311/2024-38

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviço continuado, visando a implantação, fornecimento e manutenção de solução global de Contact Center (Contact Center as a Service), com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo omnichannel, destinados à Superintendência de Tecnologia da Informação, Ouvidoria, Diretoria de Gestão Documental, Superintendência de Recursos Humanos, dentre outras unidades da Instituição que necessitarem do serviço.

1) IDENTIFICAÇÃO DO LICITANTE: conforme preâmbulo do contrato.

2) DAS EXIGÊNCIAS DA PROPOSTA:

2.1) PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA: 60 (sessenta) DIAS, contados da data de sua apresentação (MÍNIMO 60 dias);

2.2) PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

2.2.1) PARA OS ITENS 1 E 2:

2.2.1.1) A CONTRATADA deverá apresentar cronograma de execução inicial dos serviços de instalação, no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da data de assinatura do contrato.

2.2.1.2) O cronograma deverá contemplar a execução dos serviços e o prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, contados da Ordem de Serviço emitida pela CONTRATANTE.

2.2.2) PARA OS ITENS 3 E 4: Serão executados sob demanda. Após a emissão da Autorização de Fornecimento e/ou Ordem de Serviço, o serviço deverá ter seu início em até 5 (cinco) dias corridos.

2.3) GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL (art. 56 da Lei Federal nº 8.666/93): Será exigida a prestação de garantia de acordo com o estabelecido na Cláusula Décima Terceira da Minuta de Contrato (Anexo I do Edital), equivalente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor contratado, correspondente, nesta data, ao valor de **R\$ 126.550,00** (cento e vinte e seis mil quinhentos e cinquenta reais) devendo a empresa vencedora optar por uma das seguintes modalidades (marcar um “x”):

() Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, devendo estes terem sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

Seguro-garantia;

() Fiança bancária.

3) O PREÇO E AS ESPECIFICAÇÕES MÍNIMAS:

LOTE 1 – CONTACT CENTER									
A5 SOLUTIONS SERVIÇOS E COMÉRCIO EM TELECOMUNICAÇÕES LTDA.									
Item	QTD	UND	Especificações do Item	COD. SIAD	Preço		Preço deduzido ICMS(*)		
					Unitário	Total	Unitário	Total	

1	130	un	SUBSCRIÇÃO DE LICENÇA, ATUALIZAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E GARANTIA DE SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER	127779	R\$ 16.959,50	R\$ 2.204.735,00	R\$ 16.959,50	R\$ 2.204.735,00
2	1	un	IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA DE SERVICE DESK (CONTACT CENTER)	125474	R\$ 290.265,00	R\$ 290.265,00	R\$ 290.265,00	R\$ 290.265,00
3	10	un	TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO EM SISTEMAS DE CONTACT CENTER	125393	R\$ 1.600,00	R\$ 16.000,00	R\$ 1.600,00	R\$ 16.000,00
4	100	horas	SUPORTE TÉCNICO EM SISTEMA DE INFORMAÇÃO	34460	R\$ 200,00	R\$ 20.000,00	R\$ 200,00	R\$ 20.000,00
ATENÇÃO: OS SERVIÇOS DEVERÃO SER PRESTADOS EM CONFORMIDADE COM O TERMO DE REFERÊNCIA (ANEXO VII DO EDITAL) E SEUS APENSOS.								
PREÇO TOTAL DO LOTE				PREÇO TOTAL DO LOTE COM DEDUÇÃO DO ICMS				
R\$ 2.531.000,00 (dois milhões quinhentos e trinta e um mil reais)				R\$ 2.531.000,00 (dois milhões quinhentos e trinta e um mil reais)				

(*)Caso aplicável, informar valor com e sem ICMS. É de responsabilidade do licitante o conhecimento da carga tributária aplicável à presente contratação.

OBSERVAÇÃO: As 100 (cem) horas do item 04 referem-se a todo prazo de vigência contratual. Portanto, em 36 (trinta e seis) meses poderão ser utilizadas até 100 (cem) horas de suporte técnico em sistema de informação.

ANEXO II
TERMO DE REFERÊNCIA
CONTRATO Nº 19.16.3901.0016311/2024-38

Processo Licitatório nº 251/2023

1 - OBJETO:

1.1 DESCRIÇÃO DO OBJETO:

1.1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviço continuado, visando a implantação, fornecimento e manutenção de solução global de Contact Center (Contact Center as a Service), com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo omnichannel, destinados à Superintendência de Tecnologia da Informação, Ouvidoria, Diretoria de Gestão Documental, Superintendência de Recursos Humanos, dentre outras unidades da Instituição que necessitem do serviço.

1.2 - DESCRIÇÃO DETALHADA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA:

1.2.1. A implantação deverá seguir os critérios estabelecidos no Apenso I – Caderno de Especificações Técnicas.

1.2.2. A solução abrange a comunicação integrada por canais de atendimento (telefone, chat, whatsapp, e-mail ou outros), destinado a operacionalização do atendimento com disponibilização e sustentação de infraestrutura de tecnologia da informação, incluindo serviços de telefonia, mensageria, aplicativos e softwares básicos, gestão de acessos e equipes de atendimento de suporte da solução, além de outros requisitos necessários ao perfeito funcionamento da solução e da prestação dos serviços.

1.2.3. Os serviços deverão ser prestados em infraestrutura fornecida e instalada pela CONTRATADA em ambiente virtual em nuvem pública ou privada, adequadas para o perfeito atendimento do contrato.

1.2.3.1. Devem ser assegurados que os dados, metadados, informações e conhecimento, produzido ou custodiados, bem como suas cópias de segurança, residam exclusivamente em território brasileiro.

1.2.3.2. Os dados, metadados, informações e conhecimento, tratados no provedor, não poderão ser fornecidos a terceiros ou usados por este para fins diversos do previsto no instrumento contratual, sob nenhuma hipótese, sem autorização formal do CONTRATANTE.

1.2.3.3. O cancelamento, descontinuidade e portabilidade do instrumento contratual, bem como substituição do ambiente, contemplam a eliminação ou destruição definitiva dos dados, metadados, informações e conhecimento.

1.2.4. Os serviços devem estar disponíveis ininterruptamente, 24 horas por dia, todos os dias, inclusive fins de semana e feriados, nacionais, estaduais ou municipais. Ao longo da execução contratual, os horários de atendimento inicialmente estabelecidos poderão ser alterados a critério da CONTRATANTE.

1.2.5. Os dados gerados decorrentes da execução contratual serão de propriedade da CONTRATANTE com todas as garantias regidas na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, sendo vedado o acesso ou uso por terceiros não autorizados.

1.2.6. Deverá implementar componente de integração por API/Webservice ao Customer Relationship Manager - CRM da CONTRATANTE para intercâmbio dos dados entre os sistemas, fornecendo em conjunto documentação suficiente e necessária para o desenvolvimento do conector no CRM pela CONTRATANTE.

1.2.7. Caberá à CONTRATADA a implementação das configurações e desenvolvimentos nos sistemas automatizados e demais equipamentos ou serviços sob sua responsabilidade, conforme definição da CONTRATANTE.

1.2.8. A CONTRATADA deverá também fornecer à CONTRATANTE, a qualquer tempo a partir de requisição, todas as informações e documentos necessários para a integração da solução omnichannel com os serviços institucionais.

1.2.9. A CONTRATADA deverá possuir equipe especializada para prestar suporte para integração

da solução omnichannel através de API com os sistemas institucionais.

1.2.10. A CONTRATADA mediante solicitação, item 4: suporte técnico em sistema de informação, da CONTRATANTE deverá prestar suporte/assistência para que possam ser efetuadas as integrações via API entre a solução de contact center e os sistemas institucionais.

1.2.11. Características gerais que a solução de atendimento automatizado deverá possuir:

1.2.11.1. Fornecer serviço de atendimento automático com navegação equivalente à existente no autoatendimento da URA de voz (VOICEBOT).

1.2.11.2. Prover a função de atendedor automático de diálogos, sendo capaz de executar roteiros de atendimento para perguntas em linguagem natural dos usuários.

1.2.11.3. Permitir a transição de um atendimento automático (BOT) para um atendimento humano, independente do canal utilizado na origem ou na transferência e o encaminhamento das informações colhidas pelo robô nas etapas anteriores.

1.2.11.4. Emitir relatórios de performance e atendimento equivalentes ao atendimento por voz.

1.2.11.5. Permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um determinado período. Os relatórios dos robôs deverão ser disponibilizados via Internet com informações de desempenho dos atendimentos realizados, apresentando indicadores que permitam à CONTRATANTE a gestão das informações contidas nas chamadas e atendimentos, em tempo hábil, mantendo assim a qualidade do serviço e diagnóstico da situação da navegação.

1.2.11.6. Disponibilizar recursos para a manutenção remota da árvore dos vários níveis de decisão.

1.2.11.7. A vocalização do robô (roteiro de atendimento, fraseologia, etc.) deverá ser modificada sempre que a CONTRATANTE considerar necessário, mediante processo de gestão de mudanças, sendo que os custos com geração de áudios ficarão por conta da CONTRATADA.

1.2.11.8. A CONTRATANTE homologará a vocalização, a fraseologia e as abordagens a serem implementadas no robô, posteriormente à especificação e desenvolvimento, de maneira provisória, e após os testes operacionais, de maneira definitiva, pela CONTRATADA.

1.2.11.9. A CONTRATANTE poderá especificar novos roteiros de atendimento a serem implementados pela CONTRATADA no robô de atendimento, devendo estar operantes em prazo máximo de 15 dias, contados após a requisição formal, considerando incluídas as etapas de especificação, desenvolvimento e testes.

1.2.11.10. O roteiro de atendimento será montado em conjunto com o CONTRATANTE e a programação e gravação da fraseologia será por conta da CONTRATADA, quando houver necessidade de alteração nos arquivos já existentes.

1.2.11.11. A CONTRATANTE fornecerá toda a documentação existente referente aos fluxos de atendimento a serem automatizados, conforme roteiros de atendimento, assim como também serão fornecidas todas as interfaces para integração com sistemas da CONTRATANTE ou designados por ela.

1.2.11.12. O detalhamento do planejamento e cronograma da automatização dos serviços será efetuado pela CONTRATADA e homologado pela CONTRATANTE para início da implantação.

1.2.11.13. A priorização dos serviços poderá ser reavaliada pela CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA a partir do início da prestação dos serviços e vigência do contrato.

1.2.11.14. Deverá possuir ASSISTENTE VIRTUAL – CHATBOT com facilidade para configuração de árvore neural para os atendimentos autônomos, assim como os parâmetros de configuração deverão estar acessíveis à CONTRATANTE.

1.2.11.15. O CHATBOT será aplicado na abertura do diálogo com o usuário, ofertando opção de encaminhamento para atendimento assistido humano, em todos os canais digitais de interação imediata.

1.2.11.16. A solução deverá realizar integração tecnológica com a plataforma de mensagens WhatsApp Business API caso o CONTRATADO não seja broker dos serviços da META (empresa que comercializa o número oficial do WhatsApp). A integradora terá responsabilidades

direcionadas à integração da API com a solução de atendimento omnichannel contratado.

1.2.11.17. Todos os canais digitais deverão respeitar a(s) árvore(s) neural(is) com inteligência conversacional definida pela CONTRATANTE.

1.2.11.18. O módulo deverá possuir uma ou mais árvores neurais com inteligência conversacional para os atendimentos via texto utilizado nos canais existentes.

1.2.11.19. O módulo deverá ter uma interface amigável e interativa para a alteração ou construção de árvore neural, de uma simples a mais complexa, on-line sem interrupção da sua operação normal.

1.2.11.20 As árvores neurais serão construídas pelos especialistas da CONTRATADA, a partir da análise de requisitos junto aos representantes da CONTRATANTE.

1.2.11.21. Para os canais com interação, os robôs deverão possuir interface amigável e interativa, para a alteração ou construção de árvore de atendimento e interação, de uma simples a mais complexa, on-line sem interrupção da sua operação normal.

1.2.11.22. Deverá permitir a criação, alteração e atualização de árvores de acordo com cada aplicação e necessidade, uma vez concluída, será enviada para homologação em ambiente replicado de produção, sendo aplicados testes de performance posteriormente, passando à produção quando avaliados os resultados pela CONTRATANTE e autorizada a operação, principalmente nos diversos canais de interação imediata.

1.2.11.23. Deverá reunir diferentes objetos associados de forma a satisfazer uma determinada tarefa indicada especificamente pela sequência completa de instruções contidas nas propriedades destes objetos, montando um script que será obedecido pelo canal de atendimento.

1.2.11.24. Os relatórios dos Robôs deverão ser disponibilizados com informações de desempenho dos atendimentos realizados, apresentando indicadores que permitam à CONTRATANTE a gestão das informações contidas nas interações e atendimentos, em tempo hábil, mantendo assim a qualidade do serviço e diagnóstico da situação da navegação e da extensão da base de conhecimento e aprendizado.

1.2.11.25. Deverá possuir módulo com ferramenta de treinamento que concentre a totalidade das interações não resolvidas, que permita ao robô aprender com seus usuários e enriquecer o conteúdo, adicionando novas perguntas, novos significados e novas formas de perguntar.

1.2.11.26. Deverá ser possível o encaminhamento das informações colhidas pelo robô (MAMP, matrícula e/ou outros registro dos colaboradores) caso o atendimento precise ser transferido para a interação assistida humana.

1.2.11.27. As pesquisas de satisfação, devem ser aplicadas automaticamente em todos os atendimentos.

1.2.11.28. O detalhamento do relatório de satisfação do atendimento deve contemplar o total de pesquisas aplicadas, inválidas, segmentadas por motivo, e válidas, a variação em relação ao período anterior (dia, semana, mês e ano) e comparativos de acordo com interface de filtros.

1.2.11.29. Os detalhes do feedback positivo e negativo das interações na janela de chat, informação por períodos, canais, condições, dispositivos, origem e localização, também devem estar presentes no relatório detalhado.

1.2.11.30. Deverá disponibilizar recursos para a manutenção remota da experiência conversacional em vários níveis de decisão.

1.2.12. Deverá possuir, ATENDIMENTO TELEFÔNICO POR UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL – URA inteligente, para o atendimento por canal de voz, associado ao ASSISTENTE VIRTUAL - VOICEBOT, possibilitando ao usuário escolher a forma desejada de interação.

1.2.12.1. O atendimento por canal de voz aos usuários será realizado inicialmente de forma eletrônica por meio de ASSISTENTE VIRTUAL - VOICEBOT, disponibilizando mensagem com opção para atendimento por URA tradicional, por teclagem de opções.

1.2.12.2. As informações que comporão a URA serão definidas pela CONTRATANTE e implementadas pelos especialistas da CONTRATADA.

1.2.12.3. A CONTRATADA deverá prover a rastreabilidade de todas as ligações entrantes ou finalizadas na URA e ainda aquelas transferidas para o Distribuidor Automático de Chamadas - DAC.

1.2.12.4. As informações inseridas pelos usuários na URA deverão ser persistentes durante todo o fluxo de atendimento, inclusive no DAC, de modo a não ser necessário solicitar que os mesmos dados sejam digitados novamente.

1.2.12.5. A CONTRATADA deverá, a partir dos roteiros de atendimento definidos pela CONTRATANTE, sugerir a construção e/ou alteração contínua de árvores de voz, com as melhores práticas linguísticas e de comunicação digital, visando à racionalização dos atendimentos com o emprego das tecnologias disponíveis na URA.

1.2.12.6. Além da disponibilização da solução de atendimento pela URA, integrada à plataforma de telecomunicações, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de profissionais capazes de gerir a plataforma, considerando as atividades de mapeamento e desenho de processos, customização de ambiente e de outras funcionalidades, testes, monitoração da aplicação e construção de relatórios.

1.2.12.7. Deverá ser possível o encaminhamento das informações colhidas na URA (MAMP, matrícula e/ou outros registro dos colaboradores) caso o atendimento precise ser transferido para a interação assistida humana.

1.2.12.8. As pesquisas de satisfação, devem ser aplicadas automaticamente em todos os atendimentos.

1.2.12.9. O detalhamento do relatório de satisfação do atendimento deve contemplar o total de pesquisas aplicadas, inválidas, segmentadas por motivo, e válidas, a variação em relação ao período anterior (dia, semana, mês e ano) e comparativos de acordo com interface de filtros.

1.2.13. Deverá possuir ATENDIMENTO COMUNICADOR INSTANTÂNEO, multimídia, para o atendimento por interação textual ou mídia, associado ao ASSISTENTE VIRTUAL - CHATBOT, possibilitando ao usuário escolher a forma desejada de interação.

1.2.13.1. O atendimento RECEPTIVO por comunicadores (Facebook Messenger, Whatsapp, MS Teams) consiste no atendimento por operador (assistente virtual ou humano) de diálogo iniciado por usuário via API própria do comunicador e com possibilidade de integração com plataformas (API) de terceiros.

1.2.13.2. O atendimento ATIVO por comunicadores consiste no atendimento iniciado por mensagem do operador a usuário via API e com possibilidade de integração com plataformas (API) de terceiros.

1.2.13.3. Caberá à CONTRATADA a habilitação e manutenção, em nome da CONTRATANTE, em todas as etapas necessárias para criação, acompanhamento e aprovação do contato oficial (número confirmado) junto aos provedores de comunicadores, incluindo custos de ativação, mensagens e suporte.

1.2.13.4. A CONTRATANTE fornecerá os números próprios e válidos de acessos telefônicos para cadastro junto aos provedores de comunicadores.

1.2.13.5. Todo o processo de contratação com os serviços de broker (empresas que comercializam serviços junto aos comunicadores) homologados, deverá ser feito diretamente pela CONTRATADA, em nome da CONTRATANTE, e terá responsabilidades direcionadas a integração, através de API, com a solução de atendimento omnichannel.

1.2.13.6. A solução de atendimento via CHATBOT deverá ter integração com o atendimento de comunicadores e deverão respeitar a(s) árvore(s) neural(is) com inteligência conversacional definida pela CONTRATANTE.

1.2.13.7. Deverá ser possível o encaminhamento das informações colhidas no comunicador (MAMP, matrícula e/ou outros registro dos colaboradores) caso o atendimento precise ser transferido para a interação assistida humana.

1.2.13.8. As pesquisas de satisfação, devem ser aplicadas automaticamente em todos os

atendimentos.

1.2.13.9. O detalhamento do relatório de satisfação do atendimento deve contemplar o total de pesquisas aplicadas, inválidas, segmentadas por motivo, e válidas, a variação em relação ao período anterior (dia, semana, mês e ano) e comparativos de acordo com interface de filtros.

1.2.13.10. Os detalhes do feedback positivo e negativo das interações na janela de chat, informação por períodos, canais, condições, dispositivos, origem e localização, também devem estar presentes no relatório detalhado.

1.2.14. O atendimento por CORRESPONDÊNCIA ELETRÔNICA permitirá ao usuário remeter a sua solicitação pelo encaminhamento ao endereço eletrônico específico definido pela CONTRATANTE.

1.2.14.1. Após a recepção do e-mail do usuário (caixa de entrada) será tratada por análise textual automatizada e direcionada à fila de atendimento assistido.

1.2.14.2. A análise textual deverá utilizar a(s) árvore(s) neural(is) com inteligência conversacional definida pela CONTRATANTE, utilizada pelo CHATBOT, permitindo ainda avaliação de conteúdo multimídia enviado em anexo.

1.2.14.3. As pesquisas de satisfação devem ser aplicadas automaticamente em todos os atendimentos.

1.2.14.4. O detalhamento do relatório de satisfação do atendimento deve contemplar o total de pesquisas aplicadas, inválidas, segmentadas por motivo, e válidas, a variação em relação ao período anterior (dia, semana, mês e ano) e comparativos de acordo com interface de filtros.

1.2.14.5. Os detalhes do feedback positivo e negativo das interações por correspondência eletrônica, informação por períodos, canais, condições, dispositivos, origem e localização, também devem estar presentes no relatório detalhado.

1.2.14.6. Deverá disponibilizar recursos para a manutenção remota da experiência conversacional em vários níveis de decisão.

1.2.15. A presente contratação prevê ATENDIMENTO AUTOMATIZADO, serviços de atendimento autônomo por múltiplos canais integrados, sem a necessidade de contato humano, seja por canal de voz ou textual ou mídia, com inteligência conversacional, com facilidade de configuração de árvore neural para os atendimentos integrados à solução em todos os canais autorizados pela CONTRATANTE. A prestação dos serviços de atendimento AUTOMATIZADO pela CONTRATADA envolve:

1.2.15.1. PROCESSAMENTO DE LINGUAGEM NATURAL - NPL - permitindo a colaboração entre o ATENDENTE VIRTUAL (CHATBOT/VOICEBOT) e o usuário por meio de idioma PORTUGUÊS do Brasil em áudio e texto.

1.2.15.2. Utilização de recursos de reconhecimento e síntese de voz (ASR - Automatic Speech Recognition).

1.2.15.3. O atendimento ao usuário por CHATBOT/VOICEBOT será realizado em NPL e acionamento de MÓDULO INTELIGENTE, possibilitando a emulação do atendimento assistido humano.

1.2.15.4. A conversão de texto em fala (Text-to-Speech - TTS) e fala em texto (Speech-to-Text - STT) para utilização em mensagens sintetizadas.

1.2.15.5. A preparação de dados e desenvolvimento, implementação e gerenciamento de modelos de Inteligência Artificial - IA.

1.2.15.6. Realizar o registro de manifestação sem a intervenção de operador (humano).

1.2.15.7. A realização de análise descritiva, preditiva e prescritiva para realização de ações automáticas e semiautomáticas pelo CHATBOT.

1.2.16. O atendimento digital efetuado por ASSISTENTE VIRTUAL - VOICEBOT, com reconhecimento de fala, tem como atribuição a compreensão da necessidade do usuário com o objetivo de prestar-lhe informações ou direcionar a árvore de decisão, interagindo com este de forma espontânea e registrar os serviços oferecidos pela CONTRATANTE.

1.2.16.1. A persona do VOICEBOT deverá realizar uma interação natural e humanizada com o usuário, ou seja, não deverá apresentar uma comunicação robotizada ou com quebras de contexto.

1.2.16.2. O diálogo entre o VOICEBOT e o usuário deverá ser conduzida com seriedade, clareza e formalidade moderada, a fim de transmitir confiabilidade no que é informado, uma vez que serão tratados assuntos institucionais e técnicos, onde muitas vezes o usuário não tem o conhecimento especializado, possibilitando o acolhimento a fim de tornar o contato respeitoso e humanizado.

1.2.16.3. Deverá possuir facilidade para configuração de árvores neurais para os atendimentos autônomos, assim como os parâmetros de configuração deverão estar acessíveis à CONTRATANTE.

1.2.16.4. Todos os canais de voz deverão respeitar a(s) árvore(s) neural(is) com inteligência conversacional definida pela CONTRATANTE.

1.2.16.5. O módulo deverá ter uma interface amigável e interativa para a alteração ou construção da árvore neural, de uma simples a mais complexa, on-line e sem interrupção da sua operação normal.

1.2.16.6. As árvores neurais serão construídas pelos especialistas da CONTRATADA, a partir da análise de requisitos junto aos representantes da CONTRATANTE.

1.2.16.7. Para os canais com interação, os robôs deverão possuir interface amigável e interativa, para a alteração ou construção de árvore de atendimento e interação, de uma simples a mais complexa, on-line sem interrupção da sua operação normal.

1.2.16.8. Deverá permitir a criação, alteração e atualização de árvores de acordo com cada aplicação e necessidade, uma vez concluída, será enviada para homologação em ambiente replicado de produção, sendo aplicados testes de performance posteriormente, passando à produção quando avaliados os resultados pela CONTRATANTE e autorizada a operação, principalmente nos diversos canais de interação imediata.

1.2.16.9. Deverá reunir diferentes objetos associados de forma a satisfazer uma determinada tarefa indicada especificamente pela sequência completa de instruções contidas nas propriedades destes objetos, montando um script que será obedecido pelo canal de atendimento.

1.2.16.10. Os relatórios dos Robôs deverão ser disponibilizados com informações de desempenho dos atendimentos realizados, apresentando indicadores que permitam à CONTRATANTE a gestão das informações contidas nas interações e atendimentos, em tempo hábil, mantendo assim a qualidade do serviço e diagnóstico da situação da navegação e da extensão da base de conhecimento e aprendizado.

1.2.16.11. O módulo deve ter um sistema de aprendizado com ranking de interações que permita identificar aquelas que geram baixo nível de satisfação, possibilitando melhorar o conteúdo específico dessas intenções de forma simples.

1.2.16.12. Deverá possuir módulo com ferramenta de treinamento que concentre a totalidade das interações não resolvidas, que permita ao robô aprender com seus usuários e enriquecer o conteúdo, adicionando novas perguntas, novos significados e novas formas de perguntar.

1.2.16.13. Deverá ser possível o encaminhamento das informações colhidas pelo robô (MAMP, matrícula e/ou outros registro dos colaboradores) caso o atendimento precise ser transferido para a interação assistida humana.

1.2.16.14. As pesquisas de satisfação devem ser aplicadas automaticamente em todos os atendimentos.

1.2.16.15. O detalhamento do relatório de satisfação do atendimento deve contemplar o total de pesquisas aplicadas, inválidas, segmentadas por motivo, e válidas, a variação em relação ao período anterior (dia, semana, mês e ano) e comparativos de acordo com interface de filtros.

1.2.16.16 Os detalhes do feedback positivo e negativo das interações na janela de Voicebot, informação por períodos, canais, condições, dispositivos, origem e localização, também devem estar presentes no relatório detalhado.

1.2.16.17. Deverá disponibilizar recursos para a manutenção remota da experiência conversacional em vários níveis de decisão.

1.2.17. A solução do omnichannel deve contemplar a implementação de segurança com o protocolo SBC (session border controller), pela CONTRATADA, provendo, no mínimo, os recursos a seguir:

1.2.17.1. Todos os acessos à plataforma devem ser controlados com usuário e senha individuais e com perfis de acessos diferenciados para administrador, supervisor e agente.

1.2.17.2. A solução em nuvem deve garantir que todas as conexões de dados sejam criptografadas.

1.2.17.3. As conexões de voz devem criptografar o tráfego de voz por meio de TLS (sinalização SIP) e SRTP (voz IP).

1.2.17.4. Transmissão ou troca de dados da solução devem utilizar apenas métodos seguros como TLS, HTTPS e SFTP.

1.2.17.5. Alta Disponibilidade (redundância);

1.2.17.6. Manipulação de Cabeçalho;

1.2.17.7. Recurso de Transcode mínimo de G.711 e G.729.

2 - JUSTIFICATIVA E FINALIDADE DA CONTRATAÇÃO:

2.1. O atual cenário direciona esta Instituição ao melhor aproveitamento de suas atividades, otimizando as contratações dos serviços de forma a melhorar os processos internos, fiscalizando as ineficiências, obtendo como resultado a excelência na prestação de serviços aos usuários. A plataforma deve garantir que todo o atendimento aos usuários (internos e/ou externos) seja gerenciável e integrada, compreendendo os canais a seguir: Atendimento Receptivo Humano Telefônico, Receptivo Eletrônico (URA), Ativo (Humano), Atendimento Multicanal, (e-mail/formulário eletrônico, Aplicativos Móveis, Mensageria Instantânea, Chat, Chatbot e Voicebot), bem como criação e atendimento nas principais mídias sociais, abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços, em especial: infraestrutura, gestão e tecnologia. Esta licitação tem o intuito de inovar a forma de prestação de serviço de Call Center, possibilitando o uso de recursos de última geração, tendo como resultado um melhor atendimento aos usuários, diminuindo a fila de espera de ligações e e-mails, redução do prazo de atendimento, aumento e diversificação dos canais de atendimentos aos usuários, gerenciamento eficaz dos recursos e pessoas, mapeamento das principais demandas recorrentes, gestão mais ágil e eficaz. Sob tais argumentos, a contratação em curso tem como objetivo geral a viabilização do atendimento Institucional, buscando um serviço de qualidade aos usuários. A concentração dos serviços em uma central única de atendimento para cada unidade administrativa propiciará:

- Excelência no atendimento;
- Maior acessibilidade;
- Integração e compartilhamento informacional;
- Ganho de escala, em decorrência da centralização;
- Melhor aproveitamento dos recursos tecnológicos; Intenso controle de qualidade;
- Mapeamento das principais demandas recorrentes; Formação de banco de dados;
- Índice de satisfação dos usuários;
- Tomadas de decisões fundamentadas em dados estatísticos e visão global do processo;
- Maior eficiência na solução dos problemas;
- Eliminação de esforços duplicados;

- Multiplicidade de canais de atendimento com alta tecnologia; Evolução das melhorias com a automação de procedimentos.

3 - DIVISÃO EM LOTES:

3.1. Número de Lotes: 1

3.2. Justificativa para o parcelamento ou não do objeto: A operação da solução de atendimento omnichannel deverá permitir a integração dos atendimentos de maneira transparente ao usuário, independente do canal de atendimento elegido ou da modalidade mais adequada à eficiente prestação do serviço, não permitindo que um atendimento iniciado possa ser segmentado em um ou mais fornecedores.

Os atendimentos individualizados implicam na continuidade da prestação do serviço para resolução em um único atendimento.

A finalidade de resolução em único atendimento é de gerar apenas uma entrada sistêmica e minimizar eventual espera de retorno ou nova comunicação para alcançar a resolução do atendimento.

Sob a ótica negocial, o retrabalho e o maior esforço para atendimento em canais não integrados mantidos por diversos fornecedores acarreta em um custo maior para a Administração e adicionalmente pode afetar negativamente a imagem do serviço prestado.

Assim, o parcelamento da solução por itens causaria elevados riscos à compatibilidade e integração das partes por condições de não interoperabilidade entre sistemas tecnológicos de fornecedores diversos e por descontinuidade da padronização dos fluxos de atendimento. Portanto, o objeto desta contratação se justifica em único lote, ainda que possível a oferta de lances em subitens individuais para evitar jogo de planilhas ou manipulação de valores superiores aos praticados no mercado, pois há necessidade manutenção da integridade qualitativa através da oferta ao usuário de canal de atendimento com direção única e padronizada.

O agrupamento do objeto objetiva garantir a gerência efetiva da contratação, a qualidade e eficiência da prestação dos serviços aos usuários.

4 - CÓDIGOS DO CATÁLOGO DE MATERIAIS E SERVIÇOS DO SIAD, PREÇO UNITÁRIO E GLOBAL:

LOTE 1

ITEM	QUANTIDADE	UNIDADE	QTDE DE MESES	DESCRIÇÃO	CÓDIGO SIAD
1	130	un	36	SUBSCRIÇÃO DE LICENÇA, ATUALIZAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E GARANTIA DE SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER	127779

2	1	un	Pagamento único	IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA DE SERVICE DESK (CONTACT CENTER)	125474
3	10	un	Pagamento único	TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO EM SISTEMAS DE CONTACT CENTER	125393
4	100	horas	36	SUPORTE TÉCNICO EM SISTEMA DE INFORMAÇÃO	34460

4.1. DA JUSTIFICATIVA DO CÁLCULO ESTIMATIVO DOS QUANTITATIVOS APURADOS:

O estudo do quantitativo a ser contratado levou em consideração o histórico existente das unidades que já utilizam o call center, as demandas que já foram aportadas por outros setores bem como a ampliação para outras unidades dentro do MPMG.

A volumetria histórica dos atendimentos realizados no período compreendido entre janeiro/2022 e dezembro/2022 na Central de Atendimento STI e entre fevereiro/2022 e fevereiro/2023 na Ouvidoria nos possibilita estimar o consumo dos atendimentos telefônicos contemplando a margem de crescimento de demanda para o prazo de vigência do futuro contrato e eventuais prorrogações.

Considerando que além dos setores que já utilizam o serviço de call center serão incorporadas a nova solução outras unidades, fez-se necessário ampliar a estimativa da contratação para abranger os novos usuários.

A Central de Atendimento da STI recebeu no último ano, período relativo entre janeiro/2022 e dezembro/2022, 89.701 solicitações de atendimento. Em relação ao trídígito 127, Ouvidoria, considerando o período compreendido entre fevereiro/2022 e fevereiro/2023, o total de ligações recebidas foi de 21.958 ligações anuais.

Em relação aos outros setores que também serão atendidos, não foi possível fazer levantamento semelhante, uma vez que eles não utilizam a plataforma de call center. Neste caso, o levantamento realizado foi exclusivamente com base na quantidade de usuários que irão utilizar o sistema.

A quantidade de licenças a serem utilizadas de imediato é de 70 licenças para atendimento a Superintendência de Tecnologia da Informação, Ouvidoria, Diretoria de Gestão Documental e Superintendência de Recursos Humanos. Prevendo a escalabilidade e utilização da plataforma em outras unidades, estamos estimando a contratação de 130 licenças.

Para o item 2 (IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA DE SERVICE DESK), foi estimado o quantitativo de 1 (uma) unidade, pois se trata de serviço de única execução, realizado no início da implantação do sistema.

O item 3 (TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO) previmos 10 (dez) unidades. Elas podem ocorrer sob demanda, conforme o item 13.1.1.3, e serão específicas de acordo com a necessidade de aprendizado e para dirimir possíveis dúvidas que possam surgir sobre a usabilidade da plataforma de maneira geral. O número foi estimado baseando-se nas unidades que possivelmente usarão o sistema e em processos anteriores que necessitaram de treinamento.

O item 4 (SUPORTE TÉCNICO) foi estimado em 100 horas técnicas. O quantitativo sugerido é para atender ao disposto no item 1.2.10. do Termo de Referência e serão usadas para trabalhar

as integrações da solução de contact center e os diversos sistemas institucionais. Tais integrações são parte integrante da solução, mas não estão incluídas na subscrição das licenças. O número foi estimado baseando-se em contratos onde houve integração de sistemas e nos possíveis ajustes que a aplicação demandará.

5 - DOCUMENTOS TÉCNICOS:

Poderão ser consultados no site www.mpmg.mp.br, Serviços, Consultas, Licitações e Contratos, Portal Transparência MPMG:

Apenso I - Caderno de Especificações Técnicas

Apenso II - Níveis Mínimos de Serviço – NMS

Apenso III - Termo de Sigilo Contratada

6 - AMOSTRA:

Não há exigência de apresentação de amostras.

7 - VISITA TÉCNICA:

Não se aplica.

8 - DOS CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DA PROPOSTA:

Não se aplica.

9 - ESPECIALIZAÇÃO DE PROFISSIONAL E ATESTADO DE CAPACIDADE:

9.1- FORMA DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DO FORNECEDOR:

9.1.1 Trata-se de prestação de serviço de Contact Center considerado de natureza comum, tendo em vista que há diversos fornecedores no mercado que possuem a solução a ser contratada, conforme descrito neste documento. Desse modo, o fornecedor provavelmente será selecionado por meio de procedimento de licitação, na modalidade pregão, sob a forma eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço.

9.2. QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-OPERACIONAL E TÉCNICO-PROFISSIONAL:

9.2.1. Comprovação de aptidão para prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de atestado(s)

fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, de forma satisfatória e a contento, devidamente datado(s) e assinado(s).

9.2.1.1. Para fins de comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados, conforme abaixo:

(a) No mínimo, 01(um) atestado de capacidade técnica, comprovando experiência em execução de serviços compatíveis com a Operação e Gestão de Atendimento Multicanal Integrado, com características técnicas e complexidades similares ao objeto especificado neste Edital e seus Anexos, comprovando o atendimento mínimo e obrigatório de, pelo menos, 30% do quantitativo total do item CONTACT CENTER;

(b) No mínimo, 01(um) contrato que comprove a prestação do serviço com o uso do WebRTC, uma vez que o atendimento será realizado tanto de forma presencial quanto remoto e com o uso do referido padrão não haverá necessidade de adquirir aplicativos extras; e

(c) O fornecedor deverá emitir documentação contendo autodeclaração que a solução possui todos os requisitos solicitados.

9.2.1.2. A(s) certidão(ões), declaração(ões) ou atestado(s) devem ser apresentados em papel timbrado, original ou cópia reprográfica autenticada, assinados por autoridade ou representante de quem os expediu, com a devida identificação e cargo.

9.2.2. Declaração de que disponibilizará equipe técnica para execução dos serviços, constituída por profissionais capazes de gerir a plataforma considerando as atividades de mapeamento e desenho de processos, customização de ambiente e de outras funcionalidades, integração de sistemas (conforme descrição detalhada da solução e caderno de especificações), desenvolvimento de scripts, implantação de solução, testes, monitoração da aplicação e construção de relatórios, conforme modelo constante do Anexo VIII deste Edital.

9.2.3. Busca-se com o(s) atestado(s) comprovar que a licitante tem porte, experiência e competência para cumprir o objeto do edital, ou seja, serviços compatíveis com a Operação e Gestão de Atendimento Multicanal Integrado. Esse Atestado vai comprovar que a empresa já realizou serviço similar ou entregou produtos como os exigidos no edital antes. Em serviços de alta complexidade ou que envolvam alguma especialidade técnica muito específica, a qualificação técnico-operacional serve para resguardar o poder público a fazer negócios com uma empresa confiável. O suporte para a exigência da Qualificação técnico- operacional e profissional vem da Súmula 263 do TCU.

10 - DA SUBCONTRATAÇÃO:

Não será permitido a subcontratação.

11 - DAS GARANTIAS:

11.1. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL:

11.1.1. Será exigida a garantia de execução contratual de que tratam os arts. 56 e seguintes da Lei nº 8.666/93, pelas razões a seguir justificadas: garantir o fiel cumprimento das obrigações assumidas pela Contratada, uma vez que o não cumprimento acarretará prejuízos ao serviço prestado pela Instituição. A garantia de execução contratual requerida visa assegurar indenização à CONTRATANTE no caso de prejuízos causados pelo inadimplemento do particular contratado, incluindo, ainda, valores devidos em razão da aplicação de multas e do não cumprimento de outras obrigações previstas no edital. Por ser ato discricionário da Administração e, diante da

complexidade e criticidade do objeto pretendido, entendeu-se como necessária a garantia para que, por eventualidade, não seja prejudicado o erário público.

Ocorrerá no percentual de 5% (cinco por cento) do valor contratado, devendo a empresa vencedora optar por uma das seguintes modalidades:

I - Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, devendo estes terem sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;

II - Seguro-garantia;

III - Fiança bancária.

11.1.1.1. A garantia nas modalidades caução e fiança bancária deverá ser prestada em até 30 (trinta) dias, contados da assinatura do contrato.

11.1.1.2. No caso de seguro-garantia sua apresentação deverá ocorrer, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

11.1.2. O contrato oferecerá maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

11.2 - GARANTIA DO PRODUTO/SERVIÇO - FABRICANTE, LEGAL OU CONVENCIONAL:

Não se aplica.

12 - DA MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA:

12.1. A CONTRATADA ficará responsável pela administração, manutenção preventiva e corretiva de problemas/defeitos apresentados nos equipamentos e softwares que fazem parte do objeto ora contratado, incluindo atualizações tecnológicas ou corretivas, mediante solicitação da CONTRATANTE ou recomendação da própria CONTRATADA;

12.2. Será de responsabilidade da CONTRATADA todos os custos e despesas necessários para o perfeito funcionamento da solução ora oferecida, incluindo transporte, viagem, alimentação e estadia;

12.3. Os serviços de backup e restore de dados ESTÃO INCLUSOS no pacote de manutenção. Os dados de backup serão armazenados em meio que a CONTRATADA disponibilizará para tal fim. Os dados deverão ser armazenados durante toda a vigência contratual para fins de backup total ("arquivo morto") e para pesquisa imediata, pelo menos, por 1(um) ano;

12.4. A CONTRATADA deverá garantir a disponibilização e continuidade (24 horas por dia, 7 dias por semana) da solução global, sendo de sua inteira responsabilidade os custos e adequações legais ou contratuais envolvidas com terceiros, durante a vigência do contrato;

12.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar operação assistida durante 5(cinco) dias úteis, após implantação e treinamentos realizados, para que a CONTRATANTE possa se adequar ao novo sistema bem como tirar as possíveis dúvidas que possam surgir sobre a usabilidade de maneira ágil.

12.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar infraestrutura de atendimento via telefone local ou gratuita, e-mail ou sistema próprio, para recebimento e registro dos chamados técnicos realizados pela CONTRATANTE;

12.7. O prazo de atendimento dos chamados será contado a partir do contato com a

CONTRATADA por e-mail, telefone ou sistema próprio. As solicitações deverão ser respondidas quando da sua execução, com o respectivo protocolo de atendimento;

12.8. Os registros de todos os atendimentos de suporte e atualizações realizadas, deverão ser disponibilizados ao CONTRATANTE sempre que solicitado;

12.9. Os atendimentos poderão ser realizados remotamente (via Internet, telefone ou e-mail) ou presencialmente, se necessário;

12.10. Para o SLA considerar:

12.10.1. Incidente / Nível Crítico - Parada Parcial ou Total do Sistema – Atender aos chamados para reparos ou programação Nível Crítica, em prazo não superior a 30 (trinta) minutos para início do atendimento, 4 horas para resolução do problema, a contar da notificação (data/horário) feita pelo MPMG, com visitas técnicas presenciais ou via acesso remoto;

12.10.2. Incidente /Nível Médio - São problemas que afetam o sistema, mas não impedem a operação do mesmo (Ex: problemas afetando apenas alguns agentes) - Atender aos chamados para reparos ou programação Nível Médio, em prazo não superior a 01 (hora) horas para início do atendimento, 24 horas para resolução do problema, a contar da notificação (data/horário) feita pelo MPMG, com visitas técnicas presenciais ou via acesso remoto;

12.10.3. Requisição / Nível Leve - São problemas que não afetam diretamente o sistema, mas precisam ser solucionados para manter a qualidade dos serviços. - Atender aos chamados para reparos ou programação Nível Leve, em prazo não superior a 01 (hora) horas para início do atendimento, 48 horas para resolução do problema, a contar da notificação (data/horário) feita pelo MPMG, com visitas técnicas presenciais ou via acesso remoto.

12.11. A solução deverá estar disponível em, no mínimo, 99,99% do tempo de atividade para interações de voz e mídia;

12.12. Todos os chamados deverão ser tratados em língua portuguesa do Brasil.

13 - DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:

13.1. PRAZO DE ENTREGA / EXECUÇÃO E PRAZO DE SUBSTITUIÇÃO / REFAZIMENTO:

13.1.1 - PRAZO DE ENTREGA / EXECUÇÃO:

13.1.1.1. A CONTRATADA deverá apresentar cronograma de execução inicial dos serviços de instalação, no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da data de assinatura do contrato. O cronograma deverá contemplar a execução dos serviços e o prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, contados da Ordem de Serviço emitida pela CONTRATANTE.

13.1.1.2. Na data de início da execução contratual, será emitida 01 (uma) Ordem de Serviço autorizando a execução do item 2 - Implantação de sistema de service desk (contact center), com vigência de 60 (sessenta) dias corridos, a ser faturado após a conclusão do referido item. Nos meses posteriores da vigência do contrato, o faturamento deverá ser cobrado de acordo com a quantidade de licenças ativas mensalmente (item 1 - Licença de Software para gerenciamento de call center – Contact Center).

13.1.1.3. Os itens 3 e 4, treinamento e suporte técnico em sistema de informação, respectivamente, serão executados sob demanda, portanto, sem periodicidade ou quantitativos mínimos por pedido, sendo que, após a emissão da Autorização de Fornecimento e/ou Ordem de Serviço, o serviço deverá ter seu início em até 5 (cinco) dias corridos.

13.1.1.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar a solução completa para a CONTRATANTE;

13.1.1.5. A CONTRATANTE fornecerá todas as informações sobre sua infraestrutura de

tecnologia, desde que pertinentes aos serviços ora especificados, de modo a permitir a adequada configuração dos componentes envolvidos nos serviços;

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

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

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

13.2. LOCAL DE ENTREGA / DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:

13.2.1 O ambiente em que será hospedado a solução de contact center será em nuvem pública ou privada. Os serviços serão utilizados por postos de atendimento (usuários) em Centrais de Atendimentos próprias da CONTRATANTE, em território Nacional, onde será feita a gestão e fiscalização do contrato e treinamentos pela Diretoria de Redes e Banco de Dados / STI. Avenida Álvares Cabral, 1740 - 5º andar - Bairro Santo Agostinho - Belo Horizonte, MG. CEP: 30170-008.

13.3. CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO:

A CONTRATANTE realizará o recebimento provisório da licença bem como testes na solução implementada e, após testes positivos de operação do software, realizará o recebimento definitivo e o consequente pagamento.

Caso ocorram eventuais falhas e considerações sobre o recebimento da licença e/ou implantação do serviço, o MPMG formalizará para que a CONTRATADA possa avaliar os problemas e tomar as providências necessárias.

13.3.1. O recebimento e o aceite do objeto dar-se-ão da forma seguinte:

a) Provisoriamente: em até 30 (trinta) dias corridos, do recebimento da nota fiscal respectiva, após a execução do serviço, pela Diretoria de Redes e Bancos de Dados ou por servidor designado, mediante termo detalhado, sem prejuízo da posterior verificação da perfeição e da conformidade do resultado do serviço prestado com as exigências deste Termo de Referência, nos termos explicitados na alínea seguinte;

b) Definitivamente: em até 60 (sessenta) dias corridos, contados do recebimento provisório da nota fiscal, pela Diretoria de Redes e Bancos de Dados ou por servidor designado, com a conferência da perfeição e qualidade do resultado do serviço prestado, atestando sua conformidade e total adequação ao objeto contratado, mediante termo detalhado, com o consequente encaminhamento da nota fiscal à Diretoria de Administração Financeira - DAFI, para análise e pagamento, após os registros pertinentes em sistema próprio.

14 - DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO:

14.1. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO:

14.1.1. A CONTRATADA deverá prestar os serviços contratados de acordo com todas as regras e procedimentos estabelecidos neste Termo de Referência, de forma eficiente e qualificada, entregando à CONTRATANTE:

I) Implementação e disponibilização da solução de contact center;

II) Ativação das licenças utilizadas pelos agentes e supervisores.

14.1.2. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Apenso II - Níveis Mínimos de Serviço - NMS.

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

14.1.2.1.1. Não produziu os resultados acordados,

14.1.2.1.2. Deixou de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

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

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

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

I) Relatório da implementação e validação da solução;

II) Relatório dos treinamentos efetuados e seus devidos certificados;

III) Relatório com a quantidade de licenças que estão sendo utilizadas;

IV) Relatório informando a quantidade de chamados abertos para manutenção preventiva e/ou corretiva;

V) Relatório informando a disponibilidade do serviço.

14.1.5. A CONTRATANTE notificará a CONTRATADA acerca das entregas realizadas em desconformidade com os resultados constantes no item 14.1.1, para que sejam feitos os ajustes necessários à consecução dos objetivos da contratação.

14.1.6. A partir da segunda notificação da CONTRATANTE acerca da mesma classe de entrega realizada em desconformidade com os resultados previstos no item 14.1.1, sem que a CONTRATADA apresente motivo plausível aceito pela CONTRATANTE, haverá glosa correspondente, verificar Apenso II, do valor a ser pago à CONTRATADA, até que a classe de entrega atinja o respectivo resultado.

14.1.7. A realização de glosas mensais referentes à realização de entregas em desconformidade com os resultados constantes no item 14.1.1 não impede a abertura de processo administrativo sancionatório em face da CONTRATADA, caso verificada a ocorrência de infrações contratuais.

14.2. CRITÉRIOS DE PAGAMENTO:

14.2.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da nota fiscal (ou documento equivalente) que corresponderá ao valor da parcela única ou da respectiva parcela do objeto, seguindo os critérios abaixo:

a) A Contratada apresentará à Contratante, juntamente com o objeto entregue, a respectiva nota fiscal (ou documento equivalente) emitida em nome da Procuradoria-Geral de Justiça, CNPJ nº 20.971.057/0001-45, Av. Álvares Cabral, 1.690, bairro Santo Agostinho, Belo Horizonte, MG, constando, em seu corpo, o nome do setor solicitante Diretoria de Redes e Banco de Dados, local de entrega, número do contrato, número do empenho, elementos caracterizadores do objeto, bem como seus dados bancários para pagamento;

b) Recebida a nota fiscal (ou documento equivalente), o fiscal do contrato terá o prazo de 10 (dez) dias úteis para encaminhá-la à Diretoria de Administração Financeira (DAFI/Gestão) para pagamento, via SEI, em processo próprio (Tipo: Gestão Orçamentária e Financeira – Processo de Pagamento) acompanhada do atestado de nota fiscal (ou documento equivalente) e do formulário de encaminhamento de documento fiscal. O processo de pagamento iniciado deverá estar relacionado ao processo da contratação respectivo;

c) Recebido o processo de pagamento, constatada a sua regularidade, a DAFI terá o prazo de até 09 (nove) dias úteis para efetuar o pagamento, efetuando a retenção tributária, quando a legislação assim a exigir;

d) No caso da não aprovação da nota fiscal (ou documento equivalente) por motivo de incorreção, rasura, imprecisão ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida à Contratada para a devida regularização, reiniciando-se os prazos para aceite e consequente pagamento a partir da reapresentação da nota fiscal (ou documento equivalente) devidamente regularizada;

e) A CONTRATADA ficará sujeita à glosa nos pagamentos, quando deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas, sem prejuízo das sanções cabíveis;

f) Ocorrendo atraso na entrega/substituição do objeto, a Contratada deverá anexar à respectiva nota fiscal (ou documento equivalente) justificativa e documentação comprobatória dos motivos alegados;

g) Na hipótese precedente, a Contratante efetuará o pagamento pertinente, retendo o valor de eventual multa por atraso, até a conclusão do Processo Administrativo instaurado para avaliação do descumprimento e da justificativa apresentada;

h) O valor eventualmente retido será restituído à Contratada caso a justificativa apresentada seja julgada procedente, sendo convertido em penalidade caso se conclua pela improcedência da justificativa;

i) Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao CAGEF para:

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

2) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

j) Constatando-se, junto ao CAGEF, a situação de irregularidade do contratado, 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.

k) Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, 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.

l) Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurados ao contratado o contraditório e a ampla defesa.

15 - VIGÊNCIA CONTRATUAL E DA POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO:

15.1. O prazo de **vigência da contratação é de 36 (trinta e seis) meses** contados a partir do 5º (quinto) dia seguinte à data de assinatura deste instrumento, prorrogável por até 48 (quarenta e oito) meses, na forma do artigo 57, inciso IV, da Lei nº 8.666, de 1993.

Trata-se de serviço de natureza continuada, sendo a vigência plurianual mais vantajosa, enquadrando-se nos incisos VII - serviços de telecomunicações e conectividade e XXV - serviços de suporte, atualização e assistência técnica a equipamentos e softwares da Instrução Normativa

PGJAA n.º 2, de 8 de setembro de 2021.

15.2 Maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação será estabelecido no contrato.

16 - POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO:

16.1. As obrigações contratuais gerais serão estabelecidas em contrato.

17 - DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO:

17.1. A forma de comunicação entre os gestores ou fiscais da Contratante e o preposto da Contratada será realizada preferencialmente por meio de correspondência eletrônica, com endereço de e-mail informado previamente e/ou cadastrado em seu banco de dados.

17.1.1. Nos casos de solicitações de fornecimento/serviço, de refazimento, comunicação sobre decisão de pedido de dilação de prazo, pedido de alteração contratual pelo contratado, considerar-se-á realizada a comunicação no dia que em que o destinatário confirmar o recebimento;

17.1.2. Presumir-se-á recebida a comunicação cuja confirmação não for realizada no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

17.2. Nos casos de notificações e intimações relacionadas a ocorrências na execução contratual, decisões administrativas proferidas em sede de processo administrativo e decisão acerca de pedido de reequilíbrio, a forma de comunicação será realizada, preferencialmente, de forma eletrônica pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI-MPMG), por meio de prévio cadastro do contratado como usuário externo.

17.2.1. Considerar-se-á realizada a comunicação no dia em que o usuário externo proceder à consulta eletrônica de seu teor;

17.2.2. Na hipótese do inciso anterior, a comunicação será considerada realizada no primeiro dia-útil seguinte, quando a consulta ocorra em dia não-útil;

17.2.3. A consulta referida nos itens anteriores deverá ser feita em até 10 (dez) dias corridos, contados da data do encaminhamento de correspondência eletrônica ao usuário externo, sob pena de considerar-se automaticamente realizada na data do término desse prazo.

17.3. As Partes desde já acordam que terão pleno vigor e produzirão seus efeitos, inclusive como prova documental, todos os documentos e correspondências trocados entre as Partes, na vigência do presente Contrato e eventuais aditivos, desde que a comunicação seja feita de acordo com os itens acima.

17.4. A Contratante não se responsabilizará por qualquer inconsistência nos dados do endereço de e-mail fornecido pela Contratada.

18 - DAS INFRAÇÕES E DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

Conforme previsto no Edital.

19 - DAS INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

19.1. Plano de Transição:

19.1.1. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Transição, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, que deverá ser entregue à CONTRATANTE, até 06 (seis) meses antes do vencimento do contrato;

19.1.2. Após a entrega do Plano de Transição pela CONTRATADA, a CONTRATANTE analisará o plano em no máximo 30 (trinta) dias, notificando a CONTRATADA dos possíveis ajustes que se fizerem necessários, reabrindo um prazo de 10 (dez) dias úteis para realização dos ajustes;

19.1.3. No Plano de Transição deverão estar identificados todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, data de início da transição, o período de tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição;

19.1.4. O Plano de Transição deverá prever o fornecimento de todas as informações contidas no CMDB (Configuration Management Database) da solução de gestão de atendimento utilizada pela CONTRATADA para a CONTRATANTE;

19.1.5. Após o fornecimento das informações e o devido ateste da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apagar o CMDB original utilizado pela solução de gestão de atendimento e qualquer cópia de segurança porventura existente;

19.1.6. As informações existentes no CMDB da solução de gestão de atendimento utilizada são de propriedade da CONTRATANTE. A CONTRATADA não poderá, em hipótese alguma, utilizar ou manter estas informações após o fim do contrato;

19.1.7. Caso, em qualquer tempo, a CONTRATADA utilize as informações que estão em sua custódia de outra forma que não as necessárias ao atendimento dos serviços descritos no presente TR estarão sujeitas a sanções cíveis e penais conforme a legislação vigente;

19.1.8. Ao Gestor e ao(s) Fiscal(is) de Contrato, deverá ser entregue pela CONTRATADA toda a documentação técnica produzida para a efetiva transferência de tecnologia;

19.1.9. Deverá ser realizada uma reunião de alinhamento final com o objetivo de identificar todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como para: a apresentação do relatório da situação de cada uma das Ordens de Serviço relacionadas aos sistemas sustentados, para a prova da realização da transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas e disponibilização de toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, a serem disponibilizadas à CONTRATANTE ou empresa por ela designada, em até 08 (oito) dias anteriores a finalização do contrato;

19.1.10. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de CONTRATO, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas sanções administrativas aplicáveis;

19.1.11. Durante o tempo requerido para executar a “Transferência ao Final do Contrato”, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço adicional que necessite dedicar à tarefa de completar a transição, sem ônus para a CONTRATANTE;

19.1.12. Por esforço adicional entende-se o treinamento nas tarefas, pesquisas e transferência de conhecimento, entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE e/ou empresa por ele designada, documentação ou qualquer outro esforço vinculado à tarefa de transição;

19.1.13. Todos os produtos/resultados gerados no período de execução contratual são de propriedade da CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA disponibilizar, minimamente, entre outros que podem ser solicitados:

- A) Registros dos chamados e seus históricos;
- B) Base de conhecimento cadastrada: FAQ's, procedimentos e scripts; e
- C) Gravações dos chamados.

20 - UNIDADE ADMINISTRATIVA RESPONSÁVEL:

Unidade Administrativa Responsável: 1091037 - Diretoria de Redes e Bancos de Dados

Servidor Gerenciador/Fiscal do Contrato: Vanessa Coelho de Oliveira

Servidor Gerenciador/Fiscal Suplente do Contrato: Henrique Luiz Correa de Melo

21 - DA PROTEÇÃO E DO TRATAMENTO DE DADOS:

21.1. É dever das PARTES observar e cumprir as regras impostas pela Lei Federal n.º 13.709/2018 (LGPD), suas alterações e regulamentações posteriores, devendo ser observadas, no tratamento de dados, a respectiva finalidade específica e a consonância ao interesse público.

21.2. No presente Termo de Referência, o CONTRATANTE assume o papel de controlador, nos termos do artigo 5º, VI, da Lei n.º 13.709/2018, e a CONTRATADA assume o papel de operador, nos termos do artigo 5º, VII, da Lei n.º 13.709/2018.

21.3. A CONTRATADA deverá guardar sigilo sobre os dados pessoais compartilhados pelo CONTRATANTE e só poderá fazer uso dos dados exclusivamente para fins de cumprimento do objeto deste contrato, sendo-lhe vedado, a qualquer tempo, o compartilhamento desses dados sem a expressa autorização do CONTRATANTE, ou o tratamento dos dados de forma incompatível com as finalidades e prazos acordados, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

21.4. As PARTES se comprometem a adotar as medidas de segurança técnicas, administrativas e operacionais necessárias a resguardar os dados pessoais que lhe serão confiados, levando em conta as diretrizes de órgãos reguladores, padrões técnicos e boas práticas existentes.

21.5. O CONTRATANTE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da CONTRATADA, diante das obrigações de operador, para a proteção de dados pessoais referentes à execução deste contrato.

21.6. Os dados pessoais obtidos a partir do presente contrato serão eliminados após o término de seu tratamento, no âmbito e nos limites técnicos das atividades, sendo permitida a conservação para as finalidades estabelecidas no artigo 16 da Lei n.º 13.709/2018.

21.7. As PARTES deverão comunicar imediatamente entre si, ao titular dos dados, e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao titular dos dados, em consonância com as providências dispostas no artigo 48 da Lei Federal n.º 13.709/2018.

21.8. As PARTES ficam obrigadas a indicar encarregado pela proteção de dados pessoais, ou preposto, para comunicação sobre os assuntos pertinentes à Lei n.º 13.709/2018, suas alterações e regulamentações posteriores.

AUTOR DO TERMO DE REFERÊNCIA:

Nome: Vanessa Coelho de Oliveira

Cargo: Oficial de Telecomunicações

Unidade Administrativa: Diretoria de Redes e Banco de Dados – 1091037

APROVAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA:

Nome: Rodrigo Otávio Xavier de Paiva Cargo: Coordenador

Unidade Administrativa: Diretoria de Redes e Banco de Dados - 1091037

Assim ajustadas, as partes assinam o presente Contrato, para um só efeito de direito, por meio de senha/assinatura eletrônica, na presença de duas testemunhas.

Márcio Gomes de Souza

Procurador-Geral de Justiça Adjunto Administrativo

CONTRATANTE

Bension Waksman

A5 Solutions Serviços e Comércio em Telecomunicações Ltda.

CONTRATADA

Leandro de Sá Del Debbio

A5 Solutions Serviços e Comércio em Telecomunicações Ltda.

CONTRATADA

Testemunhas:

1)

2)



Documento assinado eletronicamente por **BENSION WAKSMAN**, **Usuário Externo**, em 16/02/2024, às 18:34, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **LEANDRO DE SÁ DEL DEBBIO**, **Usuário Externo**, em 19/02/2024, às 09:54, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **MARCIO GOMES DE SOUZA, PROCURADOR-GERAL DE JUSTICA ADJUNTO ADMINISTRATIVO**, em 20/02/2024, às 14:07, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **MARIA AMELIA TORRES COSTA FERRAZ, OFICIAL DO MINIST. PUBLICO - QP**, em 20/02/2024, às 15:03, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **PATRICIA FERREIRA FIALHO, OFICIAL DO MINIST. PUBLICO - QP**, em 20/02/2024, às 15:41, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.mpmg.mp.br/sei/processos/verifica>, informando o código verificador **6852894** e o código CRC **10C34F70**.