



ESTADO DE GOIÁS
AGENCIA GOIANA DE HABITAÇÃO S/A
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para fornecimento de solução de comunicação Ominichannel, para gerenciamento dos canais de comunicação da AGEHAB, incluindo instalação, configuração, parametrização e manutenção, de acordo com as especificações do Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. Diante das crescentes demandas impostas pela nova realidade quanto ao atendimento à população, torna-se imperativo que a Agência Goiana de Habitação – AGEHAB busque uma modernização de seu sistema de comunicação. Nesse contexto, o objetivo central desta contratação é a implementação de chatbot WhatsApp e envio de mensagens para beneficiários de programas sociais.

2.2. A decisão de integrar chatbots WhatsApp na rotina de trabalho da Agência Goiana de Habitação (AGEHAB) representa um passo significativo em nossas estratégias de comunicação, visando aprimorar a interação com os beneficiários dos programas sociais "Pra Ter Onde Morar - Aluguel Social", "Pra Ter Onde Morar - Casas a Custo Zero" e "Pra Ter Onde Morar - Regularização Fundiária". Diversos aspectos positivos embasam essa escolha.

2.3. A utilização de chatbots proporcionará respostas instantâneas aos beneficiários, otimizando consideravelmente o tempo de resposta em comparação com métodos tradicionais de atendimento. Essa agilidade é crucial para atender às demandas crescentes da população.

2.4. Além do atendimento aos beneficiários, os chatbots têm a capacidade de serem integrados aos sistemas internos da AGEHAB, automatizando tarefas operacionais e contribuindo para uma gestão mais eficiente dos processos internos da agência.

2.5. Os chatbots, operando 24 horas por dia, sete dias por semana, garantem a disponibilidade constante de informações e suporte aos beneficiários, proporcionando uma experiência de atendimento mais flexível e adaptada às necessidades individuais.

2.6. Além disso, a implementação dessas ferramentas permite a coleta instantânea de feedback dos beneficiários, fornecendo à AGEHAB insights valiosos para ajustes contínuos e melhorias nos serviços oferecidos.

2.7. A iniciativa de integrar chatbots na rotina da Agência não apenas fortalece a relação com a população atendida, mas também otimiza os processos internos, contribuindo para a eficácia global da agência em seus objetivos sociais.

2.8. Isto posto, faz-se necessário a contratação de empresa especializada para fornecimento de solução de comunicação Ominichannel, para gerenciamento dos canais de comunicação da AGEHAB, incluindo instalação, configuração, parametrização, manutenção e serviços técnicos de suporte, de acordo com as especificações do Termo de Referência.

3. DO QUANTITATIVO ESTIMADO E PREÇO ESTIMADO

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTD.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL (DOZE) MESES
1	Implantação da solução de comunicação Ominichannel	Und.	1	R\$ 11.000,00	R\$ 11.000,00
2	Disponibilização do WhatsApp Business API	Und.	1	R\$ 9.000,00	R\$ 9.000,00

3	Sessão iniciada pela contratante	Und.	17.500	R\$ 0,51	R\$ 8.925,00
4	Sessão iniciada pelo cliente	Und.	11.000	R\$ 0,32	R\$ 3.520,00
5	Utilização solução de comunicação Ominichanel	Und.	35.000	R\$ 0,50	R\$ 17.500,00
TOTAL					R\$ 49.945,00

DETALHAMENTO DO OBJETO / DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO-O

4.1. LOTE 01

4.1.1. As especificações do Termo de Referência são mínimas a CONTRATADA deverá realizar o fornecimento de solução de comunicação Ominichanel, para gerenciamento dos canais de comunicação da AGEHAB, incluindo instalação, configuração, parametrização, manutenção e serviços técnicos de suporte, de acordo com as especificações do Termo de Referência.

4.1.2. Considerando que itens previstos nesta contratação são inter-relacionados e compõem uma única solução relacionada à "Inteligência de Negócio".

4.1.3. Considerando que itens previstos nesta aquisição são necessários simultaneamente para utilização.

4.1.4. Considerando que itens previstos nesta aquisição serão gerenciados pelo mesmo Gestor de Contratos.

4.1.5. A CONTRATANTE optou pela junção dos itens e um LOTE.

4.1.6. Deste modo, tendo em vista tratar-se de solução de Tecnologia da Informação que requer unicidade com relação ao todo a fim de evitar a desnaturação do objeto e garantir a eficiência operacional, o objeto deverá ser adjudicado de forma global para a LICITANTE que apresentar a menor proposta.

4.1.7. A escolha pela licitação por LOTE foi considerada mais satisfatória do ponto de vista da eficiência técnica, por consolidar as entregas a partir de um único fornecedor vencedor do referido LOTE, gerando assim maior eficiência na gestão contratual, bem como no processo de entrega, haja vista que é notório o fato de que ao se utilizar de muitos fornecedores para entrega, aumenta-se a incidência de possibilidades de atrasos, bem como ampliação do custo operacional do projeto para AGEHAB.

4.1.8. DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMINICHANEL

4.1.8.1. A CONTRATADA deverá fornecer uma solução de comunicação Ominichanel capaz de permitir o acompanhamento e retorno imediato do contato realizado entre a CONTRATANTE e seus CLIENTES, através dos seus canais de ATENDIMENTO (WhatsApp, Instagram, Facebook e Sites).

4.1.8.2. A solução de comunicação Ominichanel deverá dispor de recurso para uso de mídias sociais por meio de chat, devendo ser disponibilizada, no mínimo, através de WhatsApp, Instagram, Facebook e Sites.

4.1.8.3. A solução de comunicação Ominichanel deverá dispor de uma interface única que integre todas as mídias sociais em um único local para atendimento dos clientes.

4.1.8.4. A solução de comunicação Ominichanel deverá ser fornecida como Software como Serviço – SaaS.

4.1.8.5. A solução de comunicação Ominichanel deverá ser instalada no ambiente da CONTRATADA, com acesso através da web.

4.1.8.6. A solução de comunicação Ominichanel deverá permitir acesso a um painel visual que apresentará, de maneira centralizada, um conjunto de informações, permitindo o acompanhamento dos atendimentos em tempo real.

4.1.8.7. A solução de comunicação Ominichanel deve dispor de recurso de API (Application Programming Interface – Interface de Programação de Aplicativos) que permitirá realizar integrações com outras soluções.

4.1.8.8. A solução de comunicação Ominichanel deverá dispor de integração com o Facebook para uso da API Oficial do WhatsApp com o Grupo Meta, não sendo passível o uso de funções broker interno ou externo, os números de WhatsApp deverão estar obrigatoriamente hospedados com parceiros oficiais do Facebook para integração.

4.1.8.9. A CONTRATANTE e a solução de comunicação Ominichanel deverão seguir todas as diretrizes e políticas estabelecidas pelo Facebook.

4.1.8.10. A solução de comunicação Ominichanel deverá dispor armazenamento ilimitado de conversas e dados da CONTRATANTE.

4.1.8.11. Quando necessário a CONTRATANTE poderá solicitar backup, recuperação ou remoção de dados, seguindo a Lei Geral de Proteção de Dados (lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

4.1.8.12. DOS RECURSOS MÍNIMOS DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMINICHANEL

4.1.8.12.1. Deverá permitir criar e personalizar modelos de respostas padronizados, que possam ser acessados pelos AGENTES no momento do atendimento.

- 4.1.8.12.2. Deverá permitir a inclusão de anotações internas que possam ser compartilhadas entre os AGENTES.
- 4.1.8.12.3. Deverá possuir painel de configuração e criação de fluxogramas, filtros, relatórios estatísticos e gráficos, que possam ser visualizados em tempo real pelos gestores, a fim de dar transparência e produzir recursos que possibilitem à gestão, ter condições de avaliar o nível de satisfação da categoria, avaliar o desempenho da equipe e promover ações que aprimorem os atendimentos.
- 4.1.8.12.4. Deverá possuir um painel de controle administrativo para segmentar níveis de permissões dos usuários da solução de comunicação Ominichannel.
- 4.1.8.12.5. Deverá possuir um painel de controle das conversas ativas e receptivas, no qual seja possível visualizar quantas conversas ativas e receptivas foram enviadas e/ou recebidas, para a bilhetagem do consumo.

4.1.8.13. DOS REQUISITOS E FUNCIONALIDADES

- 4.1.8.13.1. Deverá possibilitar o uso de mais de um canal comunicação (WhatsApp, Instagram, Facebook e Sites).
- 4.1.8.13.2. Deverá possibilitar a restrição de grupos, chats, atendimentos por AGENTES.
- 4.1.8.13.3. Deverá possibilitar a centralização de todos os atendimentos em apenas uma tela.
- 4.1.8.13.4. Deverá permitir que todos os atendimentos / chats estejam em uma mesma tela enquanto é realizado o atendimento. Independente do canal de atendimento e / ou número do WhatsApp.
- 4.1.8.13.5. Deverá permitir a visualização de todo o histórico da conversa com o CLIENTE na mesma tela.
- 4.1.8.13.6. Deverá permitir enviar e receber as seguintes mídias através do atendimento e chat.
 - 4.1.8.13.6.1. Imagens, fotos e print de tela (copiar e colar).
 - 4.1.8.13.6.2. Áudio (permitir gravar e / ou enviar um áudio já gravado e salvo anteriormente).
 - 4.1.8.13.6.3. Documentos (PDFs, DOCs, Planilhas, Apresentações).
 - 4.1.8.13.6.4. Vídeos.
- 4.1.8.13.7. Deverá permitir receber e enviar emojis que constam no catálogo do WhatsApp.
- 4.1.8.13.8. Deverá permitir cadastrar e utilizar mensagens pré-configuradas.
- 4.1.8.13.9. Deverá possibilitar a categorização do atendimento e chat, através de etiquetas de marcação ou outro mecanismo que possibilite filtrar ou realizar busca posterior.
- 4.1.8.13.10. Deverá possuir o recurso de “responder” similar ao do WhatsApp, e mostrar visualmente na tela do chat, quando o recurso for utilizado pelo AGENTE ou pelo CLIENTE.
- 4.1.8.13.11. Deverá permitir iniciar chat através do WhatsApp com qualquer CLIENTE cadastrado na solução de comunicação Ominichannel.
- 4.1.8.13.12. Deverá mostrar visualmente ao CLIENTE via chat quem é o AGENTE que está realizando o atendimento, com base no cadastro do agente na solução de comunicação Ominichannel.
- 4.1.8.13.13. Deverá coletar, automaticamente, as seguintes informações, durante o atendimento e chat com o CLIENTE.
 - 4.1.8.13.13.1. Origem do contato (WhatsApp, Instagram, Facebook e Sites).
 - 4.1.8.13.13.2. Número do telefone de contato, nos casos em que o contato é via WhatsApp.
 - 4.1.8.13.13.3. Nome do contato (CLIENTE), nos casos em que o contato é via Facebook ou Instagram.
 - 4.1.8.13.13.4. Formulário de contato, nos casos em que o contato é via site.

4.1.8.14. DO CADASTRO DE CLIENTES

- 4.1.8.14.1. Deverá permitir cadastrar clientes contemplando as seguintes informações.
 - 4.1.8.14.1.1. Nome do contato.
 - 4.1.8.14.1.2. E-mail.
 - 4.1.8.14.1.3. Telefone.
 - 4.1.8.14.1.4. Endereço.
 - 4.1.8.14.1.5. CPF ou CNPJ.
 - 4.1.8.14.1.6. Empresa.
- 4.1.8.14.2. Deverá permitir cadastrar informações adicionais customizáveis, não se limitando aos itens supracitados, mas passíveis de customização pela CONTRATADA.
 - 4.1.8.14.2.1. Cidade.
 - 4.1.8.14.2.2. Estado.
 - 4.1.8.14.2.3. Perfil em redes sociais.

4.1.8.15. DOS TIPOS DE USUÁRIOS

- 4.1.8.15.1. Deverá permitir cadastrar os seguintes tipos de usuário.
 - 4.1.8.15.1.1. Agente.
 - 4.1.8.15.1.2. Administrador
 - 4.1.8.15.1.3. Proprietário.

4.1.8.16. DO ATENDIMENTO MULTICANAL

4.1.8.16.1. Deverá permitir cadastrar os seguintes tipos de atendimento.

4.1.8.16.1.1. Chat através do site.

4.1.8.16.1.2. Redes Sociais (WhatsApp, Instagram, Facebook e Telegram).

4.1.8.16.1.3. E-mails.

4.1.8.16.1.4. Bot - Chat site / WhatsBot.

4.1.8.17. DAS CUSTOMIZAÇÕES

4.1.8.17.1. Deverá permitir realizar, no mínimo, as seguintes customizações.

4.1.8.17.1.1. Integração com redes sociais.

4.1.8.17.1.2. Pessoas - Grupos de atendimento / Grupos de Operação,

4.1.8.17.1.3. Relatórios - Chat / Relatórios totais de conversas / Relatórios personalizados / SLA (Service Level Agreement – Acordo de Nível de Serviço).

4.1.8.18. DO CONTROLE DE MÉTRICAS

4.1.8.18.1. Deverá possuir controle de métricas.

4.1.8.18.2. Deverá possuir relatórios de performance:

4.1.8.18.2.1. Tempo médio para conclusão do atendimento.

4.1.8.18.2.2. Tempo médio de primeira resposta.

4.1.8.19. DOS DASHBOARDS

4.1.8.19.1. Deverá possuir, no mínimo, os seguintes dashboards.

4.1.8.19.1.1. Quantidade de atendimentos novos, de forma geral, por grupo / departamento e por agente.

4.1.8.19.1.2. Quantidade de atendimentos em andamento, de forma geral, por grupo / departamento e por agente.

4.1.8.19.1.3. Quantidade de atendimento finalizados, de forma geral, por grupo / departamento e por agente.

4.1.8.19.1.4. Quantidade de atendimento por classificação ou etiquetas.

4.1.8.19.1.5. Quantidade de contatos ativos.

4.1.8.19.1.6. Quantidade de contatos receptivos.

4.1.8.19.1.7. Quantidade total de contatos.

4.1.8.19.1.8. Pesquisa de satisfação (chat site).

4.1.8.19.2. Deverá permitir a exportação no formato .XLS e .PDF.

4.1.8.19.3. Deverá possuir informações como dia, mês e ano em todos os relatórios.

4.1.8.20. DO WEB CHAT

4.1.8.20.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar, implantar, configurar e manter solução de comunicação Ominichannel solução de atendimento online por meio chat (diálogo de texto ao vivo).

4.1.8.20.2. O sistema deverá possibilitar a interação de forma on-line, permitindo a realização de atendimento automatizado e humano junto aos CLIENTES da WEB.

4.1.8.20.3. A CONTRATADA deverá possibilitar o atendimento humano via chat, dentro e fora das dependências da CONTRATANTE, com acesso WEB por meio de login e senha.

4.1.8.20.4. Todas as mensagens devem ser armazenadas em base de dados própria da solução e estar disponível para consultas durante a vigência contratual.

4.1.8.20.5. A solução de Web Chat deverá.

4.1.8.20.5.1. Suportar Web Chat do tipo “click-to-chat”, quando instalado no site da CONTRATANTE.

4.1.8.20.5.2. Permitir a customização de mensagens de saudação automáticas conforme o período do dia (manhã, tarde e noite).

4.1.8.20.5.2.1. Oferecer recursos de mensagens de conforto, indicando o status do AGENTE por meio de símbolos ou mensagens como “digitando” e “on-line”.

4.1.8.20.5.3. Permitir que o agente visualize que o CLIENTE está escrevendo e vice-versa.

4.1.8.20.5.4. Permitir o envio de URLs ao CLIENTE.

4.1.8.20.5.5. Permitir acesso a todo o histórico de interações com o CLIENTE via Web Chat e demais canais de atendimentos disponíveis ao perfil do AGENTE.

4.1.8.20.5.6. Permitir a criação de frases frequentemente utilizadas pelo agente com acesso por menu exibido durante a sessão de chat.

4.1.8.20.5.7. Permitir a criação de filas de atendimento com distribuição de sessões de web chat ao agente ou grupo com base em regras de roteamento por disponibilidade e habilidade do agente.

4.1.8.20.5.8. Permitir aos supervisores o recurso de “whisper”, permitindo que o supervisor visualize a conversa entre o AGENTE e o CLIENTE e envie mensagens visíveis apenas ao AGENTE e SUPERVISOR.

4.1.8.20.5.9. Permitir ao AGENTE a seleção de status pronto, disponível (online), ocupado, desconectado, indisponível (off-line) e em pausa, sendo este último customizável e permitindo a definição de motivos de

pausa.

4.1.8.20.5.10. Permitir ao agente finalizar o atendimento e escolher uma tabulação pré-definida ao atendimento, exemplo: Serviço prestado com sucesso, reclamação, etc.

4.1.8.20.5.11. Permitir o atendimento de múltiplas interações de Web Chat ou outros canais de atendimento simultaneamente sendo configurável pelos ADMINISTRADORES e SUPERVISORES, sendo que deve ser suportado o máximo de 10 (dez) atendimentos simultâneos de Web Chat.

4.1.8.20.5.12. Permitir aos administradores e supervisores definir a intercalação de interações de chat com outros canais de atendimento habilitados ao mesmo usuário.

4.1.8.20.5.13. Permitir a transferência do atendimento para outro AGENTE, mantendo o histórico da conversa.

4.1.8.20.5.14. Permitir, quando o AGENTE estiver ocupado, que novas interações sejam direcionadas ao agente livre que tenha o perfil para atendimento desse canal, conforme regras de roteamento definidas ou ficam em fila de atendimento.

4.1.8.21. DA INTEGRAÇÃO COM APIS DA CONTRATANTE

4.1.8.21.1. A solução de comunicação Ominichannel deverá permitir a integração com outros sistemas.

4.1.8.21.2. A CONTRATADA deverá fornecer documentação para CONTRATANTE para desenvolvimento de API REST compatível com a solução de comunicação Ominichannel.

4.1.8.21.3. A CONTRATANTE será responsável pelo desenvolvimento de API REST para consulta de informações.

4.1.8.21.4. A CONTRATANTE disponibilizará endereçamento de acesso WEB para que a solução de comunicação Ominichannel possa se integrar e consumir as informações da CONTRATANTE.

4.1.8.21.5. A CONTRATADA deverá consumir informações da API REST para responder solicitações dentro do fluxo de atendimento autônomos.

4.1.8.22. DO DISPARO E RECEPÇÃO ELETRÔNICA DE MENSAGENS DE TEXTO

4.1.8.22.1. É considerado disparo e recepção eletrônica de mensagens de texto o atendimento prestado por mensagem no qual o CLIENTE recebe contato e / ou interage com “ATENDIMENTO AUTÔNOMO” e / ou AGENTE.

4.1.8.22.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar na solução de comunicação Ominichannel o serviço “Disparo Eletrônico de Mensagens”, para envio de mensagens via serviços de comunicador instantâneo WhatsApp para os telefones móveis cadastrados dentro da base de dados.

4.1.8.22.3. A solução de comunicação Ominichannel deverá.

4.1.8.22.3.1. Deverá permitir o envio de mensagens com sessões de 24h de mensagens ativas do WhatsApp HSM (Highly Structured Messages).

4.1.8.22.3.2. Deverá permitir o recebimento de mensagens com sessões de 24h de mensagens receptivas do WhatsApp.

4.1.8.22.3.3. Deverá permitir o envio de mensagens em massa, baseadas em template, através do upload de arquivos contendo número de telefone, mensagem e demais atributos da mensagem (texto, imagens, vídeo, áudio, URL, etc.).

4.1.8.22.3.4. Permitir o gerenciamento de interações das mensagens por meio de palavras-chave, identificação do usuário, data e hora.

4.1.8.22.3.5. Permitir o gerenciamento de campanhas de envios individuais e massivos de mensagens de WhatsApp.

4.1.8.23. DA IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMINICHANNEL

4.1.8.23.1. A CONTRATADA deverá realizar a implantação da solução de comunicação Ominichannel em até 15 (quinze) dias contados da assinatura do contrato.

4.1.8.23.2. A CONTRATADA deverá realizar a implantação da solução de comunicação Ominichannel em infraestrutura computacional própria.

4.1.8.23.3. A CONTRATADA deverá realizar o cadastro do fluxo de atendimento autônomos dentro da solução de comunicação Ominichannel.

4.1.8.23.4. A CONTRATADA deverá realizar a integração do WhatsApp Business API com solução de comunicação Ominichannel.

4.1.8.24. DA DISPONIBILIZAÇÃO WHATSAPP BUSINESS API

4.1.8.24.1. A CONTRATADA deverá realizar a disponibilização do WhatsApp Business API.

4.1.8.24.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar a API Oficial WhatsApp Facebook.

4.1.8.24.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar a API Oficial WhatsApp Facebook em até 15 (quinze) dias contados da assinatura do contrato.

4.1.8.25. DO SUPORTE PARA A UTILIZAÇÃO DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMINICHANNEL

- 4.1.8.25.1. A CONTRATADA deverá prestar suporte utilização da solução de comunicação Ominichanel durante a vigência do contrato.
- 4.1.8.25.2. O suporte operacional consiste na realização de no mínimo as seguintes atividades.
- 4.1.8.25.2.1. Cadastrar / Alterar / Excluir fluxo(s) de atendimento autônomos.
- 4.1.8.25.2.2. Cadastrar / Alterar / Excluir modelos de respostas padronizados, que possam ser acessados pelos AGENTES no momento do atendimento.
- 4.1.8.25.2.3. Cadastrar / Alterar / Excluir filtros, relatórios estatísticos e gráficos, que possam ser visualizados em tempo real pelos GESTORES.
- 4.1.8.25.2.4. Cadastrar / Alterar / Excluir permissões dos usuários da solução de comunicação Ominichanel.
- 4.1.8.25.2.5. Cadastrar / Alterar / Excluir de restrição de grupos, chats, atendimentos por AGENTES.
- 4.1.8.25.2.6. Cadastrar / Alterar / Excluir template de mensagens.
- 4.1.8.25.2.7. Cadastrar / Alterar / Excluir template de mensagens para envio em massa.
- 4.1.8.25.2.8. Cadastrar / Alterar / Excluir campanhas.
- 4.1.8.25.2.9. Consumir informações da API REST para responder solicitações dentro do fluxo de atendimento autônomos.

4.1.8.26. DO FLUXO DE ATENDIMENTO AUTÔNOMOS

- 4.1.8.26.1. A CONTRATADA deverá realizar o cadastro do fluxo de atendimento autônomos dentro da solução de comunicação Ominichanel.
- 4.1.8.26.2. O fluxo de atendimento autônomos deverá contemplar os principais serviços da CONTRATANTE.
- 4.1.8.26.3. O fluxo de atendimento autônomos poderá ser alterado pela CONTRATANTE.
- 4.1.8.26.4. O fluxo de atendimento autônomos poderá consumir APIs disponibilizadas pela CONTRATANTE.
- 4.1.8.26.5. O fluxo de atendimento autônomos poderá consumir APIs desenvolvidas pela CONTRATANTE.

4.1.8.27. DO TREINAMENTO PARA UTILIZAÇÃO DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO OMINICHANEL

- 4.1.8.27.1. O treinamento para utilização da solução de comunicação Ominichanel consiste no treinamento de caráter técnico e funcional necessário para utilização de todas funcionalidades da solução de comunicação Ominichanel.
- 4.1.8.27.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar o treinamento sobre a utilização da solução de comunicação Ominichanel disponibilizada, DE NATUREZA NÃO CONTINUADA, na modalidade PRESENCIAL e / ou REMOTO, nas dependências da Agência Goiana de Habitação – AGEHAB situada a rua 18A, nº 541 – Setor Aeroporto – CEP: 74070–060 – Goiânia – GO.
- 4.1.8.27.3. Os TREINAMENTOS ocorrerão, exclusivamente, de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00.
- 4.1.8.27.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar todo o treinamento de caráter técnico e funcional necessário para utilização de todos os módulos da solução de comunicação Ominichanel.
- 4.1.8.27.5. A CONTRATADA deverá promover treinamento para operação da solução de comunicação Ominichanel, respeitando aspectos técnicos pedagógicos de acordo com o público-alvo, de forma que, ao final do treinamento, os empregados da CONTRATANTE estejam aptos a utilizar todas as funcionalidades da solução de comunicação Ominichanel.
- 4.1.8.27.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar o treinamento em datas e horários conforme cronograma previamente acertado com a CONTRATANTE, de forma a não atrapalhar as rotinas de trabalho da CONTRATANTE.
- 4.1.8.27.7. As despesas com transporte, hospedagem, alimentação e quaisquer outras despesas necessárias para execução do TREINAMENTO são de responsabilidade da CONTRATADA.
- 4.1.8.27.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar o treinamento para 1 (uma) turma de 10 (dez) alunos.
- 4.1.8.27.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar o treinamento com carga horária de no mínimo 8 (oito) horas.
- 4.1.8.27.10. A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico adequado e com capacidade para acomodar todos os participantes do treinamento.
- 4.1.8.27.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar o treinamento com no mínimo o seguinte conteúdo programático.
- 4.1.8.27.11.1. Funcionalidades da solução de comunicação Ominichanel.
- 4.1.8.27.11.2. Criação de templates de mensagens.
- 4.1.8.27.11.3. Criação de um novo template de mensagens.
- 4.1.8.27.11.4. Envio e mensagens em massa.

- 4.1.8.27.11.5. Cadastro do fluxo de atendimento autônomos.
- 4.1.8.27.11.6. Alteração do fluxo de atendimento autônomos.
- 4.1.8.27.11.7. Cadastro de AGENTES na solução de comunicação Ominichannel.
- 4.1.8.27.11.8. Exclusão de AGENTES na solução de comunicação Ominichannel.
- 4.1.8.27.11.9. Configuração de horários de atendimento.
- 4.1.8.27.11.10. Interação entre AGENTE e CLIENTE.
- 4.1.8.27.11.11. Criação de campanhas.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 5.1. Conforme Estudos Preliminares, os requisitos da contratação abrangem o seguinte.
- 5.2. O CONTRATO com a adjudicatária, será celebrado de acordo com o que estabelece a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, conforme modelo a ser elaborado pelo setor competente.
- 5.3. A CONTRATADA deverá fornecer solução de comunicação Ominichannel, para gerenciamento dos canais de comunicação da AGEHAB, incluindo instalação, configuração, parametrização e manutenção, de acordo com as especificações do Termo de Referência.
- 5.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar o acesso a solução de comunicação Ominichannel, para gerenciamento dos canais de comunicação da AGEHAB, incluindo instalação, configuração, parametrização e manutenção, de acordo com as especificações do Termo de Referência, em até 15 (quinze) dias corridos a contar da assinatura do CONTRATO.
- 5.5. A CONTRATADA deverá permitir o envio de mensagens com sessões de 24h de mensagens ativas do WhatsApp HSM (Highly Structured Messages) a serem usadas pela solução de comunicação Ominichannel.
- 5.6. A CONTRATADA deverá permitir o recebimento de mensagens com sessões de 24h de mensagens receptivas do WhatsApp a serem usadas pela solução de comunicação Ominichannel.
- 5.7. A LICITANTE deverá apresentar Atestado de Capacidade Técnica fornecido por Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado, em âmbito nacional.
- 5.8. No caso de Atestado de Capacidade Técnica emitidos por Pessoa Jurídica de Direito Privado, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas e / ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.
- 5.9. O Atestado de Capacidade Técnica deverá apresentar as mesmas características do objeto deste Termo de Referência.
- 5.10. A CONTRATADA deve apresentar atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que forneceu, mediante venda, no mínimo 30% (cinquenta por cento) do quantitativo de cada item do Termo de Referência.
- 5.11. O Atestado de Capacidade Técnica deverá apresentar o nome e CNPJ da LICITANTE e do emissor Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado.
- 5.12. O Atestado de Capacidade Técnica poderá ser: documento original e / ou cópia.
- 5.13. A Comissão Permanente de Licitação reserva-se o direito de solicitar o original de qualquer documento, sempre que julgar necessário.

6. ENTREGA E RECEBIMENTO DO OBJETO

- 6.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar o acesso a solução de comunicação Ominichannel, para gerenciamento dos canais de comunicação da AGEHAB, incluindo instalação, configuração, parametrização e manutenção, de acordo com as especificações do Termo de Referência, em até 15 (quinze) dias corridos a contar da assinatura do CONTRATO.
- 6.2. Os produtos serão objeto de inspeção, que será realizada por pessoa designada pela Gerência de Tecnologia da Informação – GETI, conforme procedimentos a seguir.
 - 6.2.1. Verificação se a ferramenta devidamente licenciada para CONTRATANTE.
 - 6.2.2. Comprovação de que o produto atende às especificações mínimas exigidas no Termo de Referência.
- 6.3. Findado o prazo de inspeção e comprovada a conformidade dos produtos com as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência, a Gerência de Tecnologia da Informação – GETI emitirá o TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO.
- 6.4. Nos casos de substituição da solução, iniciar-se-ão os prazos no ato da notificação da CONTRATADA. A notificação poderá ser realizada através de e-mail.
- 6.5. O recebimento provisório ou definitivo do produto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do CONTRATO.

7. VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 7.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da data da assinatura deste instrumento, sendo sua eficácia condicionada à publicação de seu extrato na imprensa oficial.

7.2. Este CONTRATO não poderá ser prorrogado.

7.3. O prazo de que trata esta cláusula, poderá ser suspenso, caso ocorra.

7.3.1. Paralisação da entrega determinada pelo CONTRATANTE, por motivo não imputável à CONTRATADA.

7.3.2. Por motivo de força maior.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no EDITAL e seus anexos.

8.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos objetos recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo.

8.3. Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas nos objetos recebidos, para que seja substituído, reparado e / ou corrigido.

8.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, através de comissão / empregado especialmente designado.

8.5. Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao fornecimento dos objetos, no prazo e forma estabelecidos no EDITAL e seus anexos.

8.6. Oficiar aos Órgãos competentes qualquer indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias e ao FGTS.

8.7. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Referência, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes no EDITAL, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda.

9.2. Comparecer para assinatura do CONTRATO, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da convocação formal, conforme o caso.

9.3. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade.

9.4. O objeto deve estar acompanhado do manual do usuário, com uma versão em português e da relação da rede de assistência técnica autorizada.

9.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990).

9.6. Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos.

9.7. Comunicar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.

9.8. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

9.9. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato Nota Explicativa: As cláusulas acima elencadas são as mínimas necessárias. As peculiaridades da contratação podem recomendar a adoção de outras obrigações.

9.10. A CONTRATADA deverá fornecer solução de comunicação Ominichannel, para gerenciamento dos canais de comunicação da AGEHAB, incluindo instalação, configuração, parametrização e manutenção, de acordo com as especificações do Termo de Referência.

9.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar o acesso a solução de comunicação Ominichannel, para gerenciamento dos canais de comunicação da AGEHAB, incluindo instalação, configuração, parametrização e manutenção, de acordo com as especificações do Termo de Referência, em até 15 (quinze) dias corridos a contar da assinatura do CONTRATO.

10. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

10.1. Nos termos do art 163 e seguintes do RILCC da AGEHAB, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a entrega dos bens, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

10.2. É competência do fiscal da AGEHAB, dentre outras.

10.2.1. Provocar a instauração de processo administrativo com o objetivo de apurar responsabilidade ou prejuízo resultante de erro ou vício na execução do contrato ou de promover alteração contratual, especialmente no caso de solução adotada em projeto inadequado, desatualizado tecnologicamente ou

inapropriado ao local específico.

10.2.2. Identificar a necessidade de modificar ou adequar a forma de execução do objeto contratado.

10.2.3. Registrar todas as ocorrências e adotar as medidas cabíveis para sanar eventuais irregularidades.

10.2.4. Exigir da contratada o cumprimento de todas as obrigações previstas no CONTRATO.

10.2.5. Recusar objeto diverso ou com qualidade inferior à prevista em CONTRATO.

10.2.6. Atestar o recebimento provisório e munir o gestor das informações necessárias para o recebimento definitivo.

10.3. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos.

10.4. O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

11. DO PAGAMENTO

11.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE em 1 (uma) parcela, contados do recebimento da Nota Fiscal, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA, obedecendo a seguinte dinâmica.

11.2. 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal.

11.3. A Nota Fiscal apresentada deverá conter no mínimo os seguintes dados:

11.4. A data da emissão.

11.5. Número do CONTRATO.

11.6. Discriminação dos bens com seus respectivos quantitativos, preços unitários e preços totais.

11.7. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

11.8. Estar endereçada à Agência Goiana de Habitação – AGEHAB, situada a Rua 18-A nº 541, Edifício Atlântico, Setor Aeroporto – Goiânia / Goiás, CNPJ 01.274.240/0001-47.

11.9. Considera-se ocorrido o recebimento da Nota Fiscal no momento em que a CONTRATANTE atestar a execução do objeto do CONTRATO. A emissão da Nota Fiscal será precedida da emissão do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO dos bens / produtos / serviços.

11.10. A Nota Fiscal deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao CADFOR ou, na impossibilidade de acesso ao referido Cadastro, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 65 do RILCC da AGEHAB.

11.11. Constatando-se, junto ao CADFOR, a situação de irregularidade do fornecedor 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 da CONTRATANTE.

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

11.13. Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à contratada a ampla defesa.

11.14. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

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

11.16. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao CADFOR para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

11.17. Constatando-se, junto ao CADFOR, a situação de irregularidade do fornecedor 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 da contratante.

11.18. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Administração deverá

comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do fornecedor, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado pela Administração, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

11.19. Persistindo a irregularidade, a Administração deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos contratos em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à contratada a ampla defesa,

11.20. 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 CADFOR.

11.21. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no CADFOR, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

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

11.23. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro 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.

11.24. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

11.25. $EM = I \times N \times VP$, sendo:

11.26. EM = Encargos moratórios.

11.27. N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento.

11.28. VP = Valor da parcela a ser paga.

11.29. I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

11.30. $I = (TX)$

11.31. $I = ((6 / 100) / 365)$

11.32. $I = 0,00016438$

11.33. TX = Percentual da taxa anual = 6%

12. DO REAJUSTE

12.1. Os preços são fixos e irrevogáveis durante a vigência do contrato.

13. DA GARANTIA DA EXECUÇÃO

13.1. A CONTRATANTE não solicitará a Garantia da Execução do Contrato.

14. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

14.1. Constituem ilícito administrativo, sem prejuízo das sanções penais cabíveis, a prática dos atos previstos no Art 77, da Lei Estadual nº 17928, de 27 de dezembro de 2012, a prática dos atos previstos no art 7º da Lei Federal nº 10520, de 17 de julho de 2002, ou em dispositivos de normas que vierem a substituí-los, bem como pelo cometimento de quaisquer infrações previstas no Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da AGEHAB (RILCC da AGEHAB), a CONTRATADA que.

14.1.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação.

14.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto.

14.1.3. Falhar ou fraudar na execução do CONTRATO.

14.1.4. Comportar-se de modo inidôneo.

14.1.5. Cometer fraude fiscal.

14.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções.

14.2.1. Advertência, cabível sempre que o ato praticado, ainda que ilícito, não seja suficiente para acarretar danos à AGEHAB, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente, ou a terceiros (Art 176 do RILCC da AGEHAB).

14.2.2. Multa moratória de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.

14.2.3. Multa compensatória de 10 % (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto.

14.2.4. Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida.

14.2.5. Suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a AGEHAB pelo prazo de até 2 (dois) anos.

14.3. As sanções: advertência, cabível sempre que o ato praticado, ainda que ilícito, não seja suficiente para acarretar danos à AGEHAB, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente, ou a terceiros (art 176 do RILCC da AGEHAB) e suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a AGEHAB pelo prazo de até 2 (dois) anos poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

14.4. A reincidência da sanção de advertência, poderá ensejar a aplicação de penalidade mais severa.

14.5. Cabe a sanção de suspensão em razão de ação ou omissão capaz de causar, ou que tenha causado dano à AGEHAB, suas instalações, pessoas, imagem, meio ambiente ou a terceiros que não possam ser ressarcidos apenas com a aplicação de multas.

14.6. Conforme a extensão do dano ocorrido ou passível de ocorrência, a suspensão poderá ser.

14.6.1. Branda: de 1 (um) a 6 (seis) meses.

14.6.2. Média: de 7 (sete) a 12 (doze) meses.

14.6.3. Grave: de 13 (treze) a 24 (vinte e quatro) meses.

14.7. As sanções previstas no inciso III do art 83 da Lei 133013, de 30 de junho de 2016, (III - suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a entidade sancionadora, por prazo não superior a 2 (dois) anos, poderão também ser aplicadas às empresas ou aos profissionais que, em razão do CONTRATO.

14.7.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos.

14.7.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação.

14.7.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

14.8. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo autônomo, por meio do qual se assegure a ampla defesa e o contraditório. Referido processo seguirá o procedimento disposto nos artigos 181 a 184 do RILCC da AGEHAB.

14.9. A defesa do CONTRATADO deverá ser apresentada no prazo de 10 (dez) dias úteis (Art 83, § 2º da Lei 13303, de 30 de junho de 2016).

14.10. As multas devidas e / ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos à CONTRATADA ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão cobrados judicialmente.

14.10.1. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

14.11. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do LICITANTE, a CONTRATANTE poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

14.12. A AGEHAB, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

14.13. A decisão final que imputar sanção ao processado deverá ser publicada e, imediatamente, comunicada ao Cadastro de Fornecedores para fins de registro.

14.14. A aplicação da sanção de suspensão do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a AGEHAB, por até 02 (dois) anos será registrada no cadastro de empresas inidôneas de que trata o art 23 da Lei nº 12846, de 1º de agosto de 2013.

15. DA SUBCONTRATAÇÃO

15.1. Será permitida a subcontratação do objeto, para os serviços acessórios ao objeto.



Documento assinado eletronicamente por **ANDRE LUIZ VIEIRA FERNANDES**, Gerente, em 20/02/2024, às 22:08, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site

http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1](#) informando o código verificador **56344240** e o código CRC **A5E23B4D**.



Referência: Processo nº 202400031001087



SEI 56344240