

Organização
das Voluntárias
de Goiás



ESTADO DE GOIÁS
ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS - O V G
GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO Nº. 202100058005015/2021
TERMO DE REFERÊNCIA Nº 014/2021-GTI

A ORGANIZAÇÃO DAS VOLUNTÁRIAS DE GOIÁS-OVG, pessoa jurídica de direito privado, qualificada como Organização Social (OS), sediada na Rua T-14, nº 249, Setor Bueno, CEP 74.230-130, nesta Capital, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº 02.106.664/0001-65, vem através do presente Termo de Referência apresentar as especificações para a contratação de empresa para o fornecimento do objeto descrito abaixo, de acordo com a legislação específica vigente.

A contratação será regida pelo REGULAMENTO PARA AQUISIÇÃO DE BENS, MATERIAIS, SERVIÇOS, LOCAÇÕES, IMPORTAÇÕES E ALIENAÇÕES – NORMA E PROCEDIMENTO – NP Nº. 005 de 15 de janeiro de 2021 disponível no site da OVG <http://www.ovg.org.br> e demais condições estabelecidas neste Termo.

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada no fornecimento, SOB DEMANDA, de solução web de atendimento online usando plataforma WhatsApp Business API, com possibilidade de uso/atendimento simultâneo, com função “Agente” e “Administrador/Supervisor”, permitindo a CONTRATANTE administrar as permissões.

1.2. Trata-se de serviço de prestação, SOB DEMANDA, ou seja, somente será considerado valor devido pela Organização, o valor proporcional ao quantitativo de itens mínimos ou os formalmente solicitados pela contratante, conforme tabela quantitativa:

Contratação de empresa especializada no fornecimento, SOB DEMANDA, de solução web de atendimento online usando plataforma WhatsApp Business API				
Item	Tipo	Descrição do Serviço	Quantidade mínima a ser contratada por mês	Quantidade máxima a ser contratada por mês
01	Custo Fixo	Serviço de inteligência WhatsApp Web	01	01
02	Custo Fixo	Canal de Atendimento Homologado	02	02
03	Custo Fixo	Usuários Ativos	14	20
04	Módulo Receptivo	Pacote de mensagens recebidas a cada 500 contatos	08	30
05	Módulo Ativo	Pacote de mensagens enviadas a cada 500 contatos	01	04

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1 Considerando a manutenção e o aprimoramento do relacionamento junto aos usuários dos programas, projetos e ações promovidos pela Organização das Voluntárias de Goiás – OVG, bem como da necessidade de disponibilização de canais de comunicação virtuais condizentes com o momento tecnológico vivenciado pela sociedade.

2.2 Considerando que o WhatsApp já possui 2 bilhões de usuários ativos em todo o mundo, conforme informado nas lojas de aplicativos Android e IOS e que no Brasil, são mais de 120 milhões de pessoas que usam esse aplicativo para se conectar com outras pessoas e empresas, esse canal se tornou uma ferramenta indispensável aos negócios e relações interpessoais.

2.3 A OVG, por meio da Diretoria de Programas Especiais e da Diretoria de Ações Sociais solicita a contratação de empresa fornecedora da solução tecnológica de comunicação e gerenciamento com os usuários finais, via WhatsApp, por meio dos navegadores Google Chrome e/ou Mozilla, a fim de tornar esta organização uma empresa com conta homologada do WhatsApp Business API, bem como aprimorar o relacionamento com seus usuários sendo mais efetivo através dessa ferramenta.

3. DA ESPECIFICAÇÃO E DO QUANTITATIVO DO OBJETO

3.1. Descrição do Objeto

3.1.1 A solução deverá ser web de atendimento online usando plataforma WhatsApp Business API, com possibilidade de uso/atendimento simultâneo de, no mínimo, 12 (doze) colaboradores na função “Agente” e 02 (dois) colaboradores na função “Administrador/Supervisor”, permitindo a CONTRATANTE administrar as permissões (Alterar sempre que necessário, os colaboradores que fazem uso das licenças adquiridas).

3.1.1.1 Considera-se Usuários Ativos todos os colaboradores tanto na função "Agente" quanto na função “Administrador/Supervisor” presentes na solução;

3.1.2. A solução de Serviço de inteligência WhatsApp Web deverá ser composta por, no mínimo, 02 (dois) módulos:

3.1.2.1. Módulo ATIVO = consiste no módulo para disparo (envio) de mensagem (templates) ao cliente alvo contendo texto, imagem ou ambos.

3.1.2.1.1 O módulo ATIVO estabelece que, quando a Organização inicia uma conversa enviando mensagens (templates) para o usuário/cliente, será cobrado por 01 (uma) mensagem enviada e que as demais mensagens conversadas em um período de 30 (trinta) dias com o mesmo usuário/cliente serão gratuitas.

3.1.2.2. Módulo RECEPTIVO = consiste no módulo para recebimento/tratativa de atendimentos realizados através de mensagem feitas pelo cliente à Organização.

3.1.2.2.1 O módulo RECEPTIVO estabelece que, quando o usuário/cliente inicia uma conversa enviando mensagens para a Organização, será cobrado por 01 (uma) mensagem recebida e que as demais mensagens conversadas em um período de 30 (trinta) dias com o mesmo usuário/cliente serão gratuitas.

3.1.3. A ferramenta deverá ser capaz de gerar relatórios gerenciais diversos, com pelo menos 03 (três) níveis de classificação, como por exemplo o tipo de solicitação, perfil de colaborador, por período temporal, entre outros.

3.1.4. O módulo RECEPTIVO da solução deverá permitir configuração de respostas automáticas a fim de automatizar envio de mensagens aos usuários no caso de solicitações (tentativa de contato) fora do horário de atendimento incluindo finais de semana, feriados e dias de ponto facultativo.

3.1.5. O módulo RECEPTIVO da solução deverá permitir configuração de respostas automáticas no início

de cada atendimento ao usuário, como por exemplo a seguinte mensagem “Favor informar o nº de CPF ou nº de Inscrição para o início do atendimento”.

3.1.6. Considera-se parte da solução do Serviço de inteligência WhatsApp Web, os usuários ativos, os canais de Atendimentos Homologados, módulos RECEPTIVO e ATIVO da ferramenta, bem como o suporte técnico, treinamento e disponibilização da plataforma web de atendimento.

3.1.7. A solução deverá possibilitar, no mínimo, 02 canais de atendimento WhatsApp distintos, independentes e gerenciáveis pela CONTRATANTE.

3.1.8. A solução deverá operar na plataforma oficial do WhatsApp Business API.

3.1.9. A CONTRATADA deverá homologar os números da Organização das Voluntárias de Goiás (OVG) como conta comercial oficial WhatsApp bem como auxiliar na tentativa de efetivação de selo de autenticação como uma conta comercial oficial.

3.1.9.1. Os números de telefones homologados da Organização deverão estar hospedados em parceiros homologados pelo WhatsApp/Facebook.

3.1.10. A solução deverá gerar relatórios com contadores de consumo tanto do módulo RECEPTIVO quanto do módulo ATIVO, devendo apresentar o consumo geral e por canal de forma a permitir contabilização para pagamento de acordo com o consumo.

3.1.11. A ferramenta deverá ser capaz de gerar relatórios gerenciais diversos, com pelo menos 03 (três) níveis de classificação, como por exemplo o tipo de solicitação, perfil de colaborador, por período temporal, entre outros.

3.1.12. A CONTRATADA deverá garantir a migração do número da Organização para outra empresa caso seja necessário, após solicitação formal da CONTRATANTE.

3.2. Das Considerações Gerais

3.2.1 A solução deverá permitir concentrar todas as mensagens recebidas em tela em plataforma web única.

3.2.2 O serviço ofertado deverá englobar no mínimo serviços da plataforma web de atendimento WhatsApp Business API, suporte técnico, treinamento e relatórios de nível gerencial.

3.2.5 O Termo de Referência contempla os serviços de implantação, customização, manutenção corretiva, evolutiva e parametrização da Solução WEB dos serviços de atendimento, com dois módulos (RECEPTIVO e ATIVO).

3.2.6 Para efeito de contratação será considerado o menor valor Global Ofertado tendo em vista o custo Fixo Mensal do Serviço de inteligência WhatsApp Web, o custo fixo do número de usuários ativos, o custo fixo dos canais de Atendimento Homologado, o custo Variável do Módulo ATIVO e o custo Variável do Módulo RECEPTIVO.

3.2.8 O custo variável do módulo ATIVO terá como fórmula de cálculo a seguinte regra:

3.2.8.1 Quantidade de envios/disparos/templates * Custo fixo pelo envio.

3.2.8.2 Os pacotes de mensagens enviadas serão compostos por, no máximo, 500 contatos.

3.2.9 O custo variável do módulo RECEPTIVO terá como fórmula de cálculo a seguinte regra:

3.2.9.1 Quantidade de solicitações de atendimento * Custo fixo por solicitação de atendimento.

3.2.9.2 Os pacotes de mensagens recebidas serão compostos por, no máximo, 500 contatos.

3.2.10 Caberá a PROPONENTE preencher planilha de custo da CONTRANTE, a qual deverá ser devolvida com as informações referentes a taxa fixa e aos custos variáveis.

3.2.10.1 A planilha deverá ser devolvida com assinatura e carimbo da PROPONENTE.

3.2.11 A CONTRATADA deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para o funcionamento da solução e atendimento ao Termo de Referência, cabendo a CONTRATANTE apenas permitir acesso a aplicação web e o gerenciamento da solução da CONTRATADA.

3.3. Módulo RECEPTIVO

3.3.1. O Módulo RECEPTIVO consiste no recebimento/tratativa de atendimentos realizados através de mensagem feitas pelo cliente à Organização.

3.3.2. O módulo RECEPTIVO deverá permitir o recebimento do quantitativo definido no item 1.2.

3.3.2.1. A solução deverá limitar a quantidade contratada de forma a não gerar qualquer cobrança adicional que não esteja prevista no contrato.

3.3.3. O módulo RECEPTIVO deverá permitir acesso simultâneo a plataforma e/ou permitir atendimento via plataforma a todos os usuários contratados (Agentes e Supervisores).

3.3.4. No módulo RECEPTIVO, a solução deverá diferenciar atendimentos realizados ao mesmo usuário no período de 30 (trinta) dias, considerando-os como retorno evitando nova cobrança.

3.3.4.1. O retorno feito pelo usuário no período de 30 (Trinta dias), não será contabilizado como novo atendimento, sendo assim, não será deduzido no total de atendimentos contratados e descritos neste termo.

3.3.5. A solução deverá permitir gerar relatórios de, no mínimo, contagem das características descritas na tabela abaixo:

	Tempo	Usuário atendido	Agente
Contador de Atendimento	X	X	X
Contador por Região (DDD)	X	X	X
Contador de tempo gasto com atendimento	X	X	X
Contador por perfil de atendimento (CANDIDATO e/ou Bolsista)	X	X	X

3.4. Módulo ATIVO

3.4.1. Módulo ATIVO consiste no disparo (envio) de mensagem ao cliente alvo contendo texto, imagem ou ambos.

3.4.2. O módulo ATIVO deverá permitir o envio do quantitativo definido no item 1.2.

3.4.2.1. A solução deverá limitar a quantidade contratada de forma a não gerar qualquer cobrança adicional que não esteja prevista no contrato.

3.4.3. A solução deverá permitir gerar relatórios de, no mínimo, contagem das características descritas na tabela abaixo:

	Tempo	Mensagens recebidas pelos usuários	Mensagens não recebidas pelos usuários (com identificação do erro).
Disparos realizados	X	X	X
Contador por Região (DDD)	X	X	X
Contador de tempo gasto com atendimento	X	X	X
Contador por perfil de atendimento (Inscrição ou Bolsista)	X	X	X

3.5. Da solução Oferecida.

3.5.1. A Solução deverá atender aos cidadãos, gestores, funcionários das centrais de atendimento ou qualquer outro indivíduo que se fizer necessário conforme definido pela CONTRATANTE.

3.5.2. A solução deverá possuir suporte nativo aos principais navegadores disponíveis no mercado, como por exemplo, Mozilla Firefox 61 ou superior e Google Chrome 67 ou superior.

3.5.3. A Solução deverá permitir a coleta de informações referentes a satisfação dos usuários com os serviços oferecidos por meio de pesquisas online.

3.5.4. A solução deverá permitir a extração de relatórios sobre pesquisas realizadas possibilitando a consolidação dos resultados.

3.5.5. A solução deverá permitir que administradores façam acompanhamento em tempo real dos atendimentos executados, não executados, fila de espera de Atendimento, permitindo a tomada de decisões, gestão de crises e remanejamentos de pessoal, quando necessário.

3.5.6. A solução ofertada deverá permitir a CONTRATANTE classificar os atendimentos, permitindo categorização em no mínimo 04 (quatro) níveis e no mínimo 07 (sete) grupos distintos por nível, como

por exemplo a tabela abaixo:

Nível 1 – Candidato	Nível 2 – Bolsista	Nível 3 - Faculdade	Nível 4 – Órgão Parceiro
Grupo 1 – Fale Conosco			
Grupo 2 – Cadastro	Grupo 2 – Assistência Social	Grupo 2 – Cadastro	Grupo 2 – Cadastro
Grupo 3 – Eventos	Grupo 3 – Consulta Benefício	Grupo 3 – Eventos	Grupo 3 – Eventos
Grupo 4 – Ouvidoria			
Grupo 5 – Elogios e sugestões			
Grupo 6 – Seja voluntário	Grupo 6 – Seja voluntário	Grupo 6 – Contestação	Grupo 6 – Contestação
Grupo 7 – Agendamentos	Grupo 7 – Contrapartida	Grupo 7 – Prestação de Contas	Grupo 7 – Prestação de Contas

3.5.7. A solução deverá permitir guarda/armazenamento e recuperação de mensagens marcadas pelo atendente como importante de forma a gerar documentos que visem garantir visibilidade e transparência ao serviço prestado, bem como resguardar usuário e instituição quando necessário.

3.5.9. A solução deverá oferecer ao menos relatórios gerenciais a nível de usuário, considerando no mínimo os critérios tempo, chamados, classificação atendimento, solucionados, não atendidos, disparos entregues, disparos não entregues.

3.5.10. A solução deverá permitir importar relatórios de, no mínimo, em formatos CSV, XLS e PDF.

3.5.12. A solução deverá permitir configurações de bloqueio de imagens, vídeos e áudio nas solicitações de atendimento do módulo RECEPTIVO.

3.5.13. A solução oferecida deverá permitir recuperação de informações de atendimento, bem como horário do atendimento, assim como informação do funcionário que prestou o atendimento.

3.5.14. A solução deverá prover condições a CONTRATANTE de consultar e emitir relatórios gerenciais diretamente da solução, bem como remoção e substituição dos agentes quando necessário na plataforma da CONTRATADA.

3.5.15. A solução OFERTADA deverá estar disponível no Portal da CONTRATADA, permitindo à CONTRATANTE interagir com a solução e receber o atendimento esperado.

3.6. Do treinamento da solução

3.6.1. Deverá ser elaborado um programa de capacitação para os profissionais designados pela CONTRATANTE, que contemple os treinamentos necessários para a utilização da solução por intermédio de instrutores preparados e com conhecimentos amplos sobre a solução.

3.6.2. O treinamento deverá ser realizado, preferencialmente, de forma presencial, podendo correr online ou a distância desde que acordado entre a CONTRATANTE e CONTRATADA.

3.6.2.1. No caso da realização do treinamento de forma presencial, o treinamento será realizado em local fornecido/indicado pela CONTRATANTE.

3.6.3. O treinamento deverá ser condizente com os tipos de permissões existentes, respeitando o perfil de acesso do usuário e o trabalho a ser realizado.

3.6.4. A seleção dos participantes dos treinamentos, será feita pela CONTRATANTE.

3.6.5. Com o intuito de disseminar o conhecimento apresentado nos treinamentos, a CONTRATANTE irá designar para a capacitação até 14 (quatorze) colaboradores e utilizará os profissionais treinados para atuarem como “multiplicadores organizacionais”, repassando os conhecimentos recebidos aos demais integrantes de seu corpo funcional.

3.6.6. O programa de capacitação deverá estar voltado aos profissionais designados pela CONTRATANTE, e voltado para o uso da ferramenta.

3.7. Do suporte Técnico

3.7.1 A CONTRATADA deverá contar com canal de atendimento ao cliente, para suporte técnico contendo número canal 0800, número de telefone ou suporte através de plataforma específica.

3.7.2 A CONTRATADA deverá prestar serviços de manutenção para que a Solução WEB de Serviços de atendimento esteja de acordo com as características técnicas exigidas por este Termo de Referência.

3.7.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar um canal de suporte técnico em português, via telefone, e-mail ou interface de suporte on-line, no mínimo nos dias úteis por 12 (doze) horas diárias, período este compreendido das 07:00 às 19:00hrs.

3.7.4 Para cada solicitação de serviço deverá ser gerado um número de atendimento, com no mínimo logomarca da CONTRATADA, número de atendimento, data e hora do atendimento.

3.7.6 A CONTRANTE realizará solicitações de suporte técnico à CONTRATADA, sendo esta última obrigada a providenciar a resolução do problema em tela de forma efetiva em período máximo de 24 horas úteis a contar da data e hora do registro do chamado.

3.7.7 Na solicitação de suporte técnico, é obrigatório o fornecimento de Ticket de serviço contendo, no mínimo, o número do chamado, solicitante, data e horário de abertura para cada chamado aberto a fim de monitoramento das atividades de suporte da CONTRATADA.

3.7.8 A CONTRATADA deverá sempre que solicitado, auxiliar em quaisquer dúvidas relacionados ao uso e as funcionalidades da solução ofertada, sem custo adicional a Organização, obedecendo o prazo de até 02 (duas) horas úteis para resposta e 48 (quarenta e oito) horas para solução do problema.

3.7.9 A CONTRATADA deverá assegurar no mínimo 99% (noventa e nove por cento) de disponibilidade dos serviços.

3.7.10 Caberá a CONTRATADA manter servidores, aplicações, serviços em funcionamento, sendo obrigatório a CONTRATADA informar a CONTRATANTE em caso de manutenções programadas.

3.7.11 Deverá se evitar manutenções programadas em períodos de maior fluxo de solicitações de atendimento como, por exemplo, durante o período de inscrição do PROGRAMA UNIVERSITÁRIO DO BEM, disponibilização de resultados de processos seletivos entre outros, exceto em casos acordados formalmente entre as partes (CONTRATANTE e CONTRATADA).

4. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO NO PROCESSO E HABILITAÇÃO

4.1. Poderão participar do presente processo de contratação quaisquer empresas interessadas, cujo ramo de atividade guarde pertinência e compatibilidade com o objeto pretendido e deverá apresentar:

4.1.1. Inscrição do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;

4.1.2. Prova de regularidade para com a fazenda federal, mediante certidão conjunta de débitos relativos a tributos federais e da dívida ativa da união, que abranja inclusive a regularidade relativa às contribuições previdenciárias e sociais.

4.1.3. Prova de regularidade para com a fazenda estadual de Goiás, mediante certidão negativa de débitos relativos aos tributos estaduais.

4.1.4. Prova de regularidade relativa ao fundo de garantia por tempo de serviço – FGTS, através da apresentação do certificado de regularidade do FGTS – CRF.

4.1.5. Prova de regularidade com a Justiça do Trabalho – CNDT.

4.1.6. Prova de regularidade para com a fazenda municipal do tomador ou da sede do fornecedor, mediante certidão negativa de débitos relativos aos tributos municipais, no caso de obras e serviços.

4.2. Admitir-se-á como válida a certidão positiva com efeito de negativa.

4.3. Os participantes deverão fornecer todas as informações, mesmo que não solicitadas no Termo de Referência, relativas ao produto ou serviço oferecido, como, por exemplo, manuais técnicos, rede credenciada de manutenção ou garantia, manual de instalação, características especiais de funcionamento ou prestação do serviço, etc.

4.4. As empresas interessadas em participar da presente contratação deverão fornecer o objeto a que se refere este Termo de Referência de acordo estritamente com as especificações aqui descritas, sendo de sua inteira responsabilidade a substituição do mesmo quando constatado no seu recebimento não estar em conformidade com as referidas especificações.

4.5. Não será admitido neste processo a participação de fornecedor/prestador de serviços em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação.

4.6. Não será admitido neste processo a participação de fornecedor/prestador de serviços que se relacionem com dirigentes que detenham poder decisório na OVG, bem como com os elencados no Art. 08-C da Lei 15.503/2005, estando a proponente de acordo com os termos do presente Termo de Referência, no encaminhamento da proposta comercial.

5. DAS PROPOSTAS COMERCIAIS

5.1 As propostas serão analisadas quanto ao cumprimento dos seguintes requisitos e deverão conter:

5.1.1. Razão social da proponente, CNPJ, endereço completo, inclusive eletrônico (e-mail);

5.1.2. Apresentar a descrição detalhada dos produtos/serviços, com o correspondente valor unitário e total;

5.1.3. As propostas terão validade mínima de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data da entrega na Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços.

5.1.4. Indicar a marca/fabricante do objeto ofertado.

5.1.5. Os produtos/serviços deverão ser orçados com valores fixos para o período de vigência da contratação, apresentando preços correntes de mercado, sem quaisquer acréscimos de custos financeiros e deduzidos os descontos eventualmente concedidos.

5.1.6. A proposta deverá ser apresentada em língua portuguesa e moeda nacional, com somente duas casas decimais após a vírgula.

5.2. Os preços apresentados nas propostas devem incluir todos os custos e despesas, tais como: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, taxa de administração, serviços, encargos sociais, trabalhistas, seguros, treinamento, lucro, transporte, bem como a entrega e outros necessários ao cumprimento integral do objeto deste Termo de Referência.

5.3. A OVG poderá em despacho fundamentado desclassificar propostas que apresentarem valores inexequíveis.

6. DO TIPO DO JULGAMENTO

6.1 Será contratada a empresa que oferecer o menor preço global.

7. DO PRAZO DE ENTREGA E FORMA DE RECEBIMENTO

7.1. Os produtos deverão ser entregues de forma única, com um prazo de entrega de até 15 (quinze) dias contados da solicitação da OVG, observando-se as condições deste Termo para a entrega dos mesmos.

7.2. Os produtos/serviços serão objeto de inspeção, que será realizada por um profissional da Gerência de Tecnologia da Informação – GTI e Gerência de Gestão e Controle de Informação - GGCI, conforme

procedimentos a seguir:

7.2.1. Comprovação de que o serviço atende às especificações mínimas exigidas;

7.2.2. O serviço, licenças e acesso a solução ofertada desta contratação deverão ser fornecidas através de e-mail.

7.2.3. O objeto deverá ser entregue por e-mail, sendo enviado para informatica@ovg.org.br e gerencia.informacoes@ovg.org.br

7.2.4. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses.

7.3. Qualquer material físico referente à solução deverá ser entregue na Sede da OVG, localizada na Avenida T-14, nº 249, Setor Bueno, Goiânia-GO.

7.4. A contratada deverá estar ciente de que o ato do recebimento não implicará na aceitação do objeto que vier a ser recusado por apresentar defeitos, imperfeições, alterações, irregularidades e reiterados vícios durante o prazo de validade/garantia e/ou apresente quaisquer características discrepantes às descritas neste Termo de Referência.

7.5. Verificando-se defeito(s) no(s) produto(s), a empresa será notificada para sanar ou substituí-lo(s), parcialmente ou na sua totalidade, a qualquer tempo, às suas expensas, ainda que constatado depois do recebimento definitivo.

7.6. Caso a contratada entregue o quantitativo inferior ao solicitado, a mesma deverá complementá-lo em até 02 (dois) dias.

7.7. O objeto da contratação será acompanhado por funcionário responsável, designado pela OVG.

7.8. O transporte e a descarga dos produtos no local designado quando houver, ocorrerão por conta exclusiva da empresa contratada, sem qualquer custo adicional solicitado posteriormente.

7.9. A recusa injustificada da Contratada em entregar o objeto no prazo e/ou quantitativo estipulado caracteriza descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às penalidades previstas neste Termo.

7.10. Será emitido contrato para a aquisição do objeto em tela.

8. DO PAGAMENTO

8.1. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após entrega dos produtos/serviços e emissão válida do documento fiscal correspondente (nota fiscal, recibo ou equivalente), devidamente preenchido e atestado pelo Gestor indicado pela OVG.

8.1.1. Tendo em vista que a contratação é SOB DEMANDA, somente será pago o que for devidamente executado, respeitando os quantitativos mínimos estabelecidos no item 1.2, desta forma, será considerado o somatório do valor do custo do Serviço de inteligência WhatsApp Web, do número de usuários ativos, dos canais de Atendimentos Homologados, o custo Variável do Módulo ATIVO e o custo Variável do Módulo RECEPTIVO.

8.2. O pagamento será efetuado por boleto ou através de transferência em conta corrente, devendo, portanto, os participantes informar banco, agência e nº de conta em sua proposta.

8.2.1. A conta bancária deverá ser de titularidade da Contratada.

8.2.2. Deverá acompanhar as notas fiscais, regularidade fiscal e trabalhista exigidas para a contratação.

8.3. Os documentos que apresentarem incorreção, serão devolvidos à Contratada para regularização, reiniciando-se novos prazos para pagamentos, a contar da reapresentação devidamente corrigida.

8.4. Caso o recurso financeiro seja do Contrato de Gestão, deverá constar nas notas fiscais a seguinte anotação: CONTRATO DE GESTÃO Nº. 001/2011-SEAD.

8.5. As notas fiscais deverão destacar as retenções de impostos conforme legislação, sendo a OVG substituta tributária.

8.6. As empresas optantes do Simples Nacional deverão apresentar declaração informando em qual Anexo está enquadrado.

9. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. Todos os encargos decorrentes da execução do ajuste, tais como: obrigações civis, trabalhistas, fiscais, previdenciárias assim como despesas com transporte distribuição e quaisquer outras que incidam sobre a contratação, serão de exclusiva responsabilidade da contratada.

9.2. Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela OVG no que referir-se ao objeto, atendendo prontamente a quaisquer reclamações.

9.3. Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades constatadas, sem ônus para a OVG, caso verifique que os mesmos não atendem as especificações deste Termo.

9.4. Comunicar, por escrito e imediatamente, ao fiscal responsável, qualquer motivo que impossibilite a entrega do objeto, nas condições pactuadas.

9.5. Refazer, sem custo para a OVG, todo e qualquer procedimento, se verificada incorreção e constatado que o erro é da responsabilidade da contratada.

9.6. Caberá a CONTRATADA ministrar treinamento as pessoas indicadas pela CONTRATANTE para que façam uso da solução ofertada, devendo treinamento ocorrer dentro do prazo de implantação máximo de 05 (cinco) dias úteis após a solicitação da CONTRATANTE.

9.7. Caberá a CONTRATADA manutenção das bases de dados referentes aos serviços contratados por período mínimo de 01 (um) ano.

9.8. É de obrigação da CONTRATADA o repasse das bases de dados antes de sua exclusão, sendo de inteira responsabilidade da CONTRATADA garantir a integridade dos dados e repasse à Gerência de Tecnologia da Informação da OVG e a Diretoria do Programa Universitário do Bem.

9.8.1 Deverá ser respeitado todas as normas definidas na legislação vigente, incluído o definido na Lei Geral de Proteção de Dados.

9.9. Caberá a CONTRATADA assegurar o sigilo e a segurança dos dados e informações referentes a atendimentos prestados na solução ofertada.

9.10. Deverá a CONTRATADA, emitir notas fiscais nas quantidades e em conformidade com os centros de custos, informados pela CONTRATANTE.

9.11. Deverá a CONTRATADA manter suas certidões em dia junto aos órgãos, municipais, federais e estaduais sobre pena de atraso de pagamento, não podendo ser cobrado custos adicionais (juro, mora, etc), nos respectivos casos.

9.12. Tomar todas as providências necessárias à fiel execução com qualidade dos serviços, objeto deste Termo de Referência;

9.13. Promover a execução do serviço dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e recomendações aceitas como boas práticas;

9.14. Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE.

10. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

10.1. Dar conhecimento à contratada de quaisquer fatos que possam afetar a entrega do objeto.

10.2. Verificar se os produtos entregues pela contratada atendem todas as especificações contidas no Termo de Referência e Anexos.

10.3. Notificar à contratada, formalmente, caso os materiais estejam em desconformidade com o estabelecido no Termo de Referência e Anexos, para que essa proceda às correções necessárias.

11. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

11.1. O contrato terá vigência de 12 meses.

12. DA GARANTIA

12.1. A contratada deverá fornecer garantia de funcionamento do objeto durante a vigência do contrato.

13. DAS PENALIDADES

13.1. O fornecedor que descumprir com suas obrigações, injustificadamente, ficará sujeito às penalidades previstas no subitem 9.7 do Regulamento para Aquisição da OVG.

14. DO PRAZO PARA INTERPOSIÇÃO DE RECURSO ADMINISTRATIVO

14.1. Nas contratações com valor superior a R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais), o fornecedor ou prestador de serviço que não concordar com o resultado da inabilitação no processo no qual seja participante, terá o prazo de 02 (dois) dias úteis, contados a partir da comunicação da decisão de inabilitação para a propositura do recurso.

14.1.1. Nos demais casos, o prazo recursal de 05 (cinco) dias úteis se dará a partir da publicação do contrato.

14.1.2. Caso o recurso seja em desfavor de outrem, fica a outra parte intimada, a partir da comunicação do recurso, para apresentar contrarrazões em igual número de dias, sendo-lhe assegurada vista imediata dos autos.

14.2. O recurso será proposto por escrito devidamente protocolizado no Núcleo de Protocolo e Arquivo – NPA da OVG e encaminhado à Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços para proferir decisão, e, se necessário, será encaminhado à Gerência Estratégica Jurídica para emissão de parecer, sujeito à anuência da Diretoria Geral e Diretoria Administrativa e Financeira.

14.3. Os recursos deverão ser acompanhados, sob pena de não conhecimento, do contrato social da empresa participante ou documentos pessoais (RG e CPF) em se tratando de pessoa física, e, no caso de procurador, procuração com poderes específicos.

14.4. Os recursos serão recebidos sem efeito suspensivo, salvo quando, por sua relevância, a Diretoria Geral entender conveniente a suspensão do Processo.

15. DISPOSIÇÕES FINAIS

15.1 O presente processo não importa necessariamente em contratação, podendo a OVG revogá-lo, no todo ou em parte, por razões de interesse privado, mediante ato escrito e fundamentado disponibilizado

no site para conhecimento dos participantes. A OVG poderá, ainda, prorrogar, a qualquer tempo, os prazos para recebimento das propostas ou para sua abertura.

15.2. O fornecedor/prestador de serviço é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase do processo. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará na sua imediata desclassificação, ou caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato ou da ordem de compra/serviços, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

15.3. É facultado à OVG, em qualquer fase da contratação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

15.4. Os fornecedores/prestadores de serviços intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pela Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços – GAPS, sob pena de desclassificação.

15.5. As normas que disciplinam este Termo de Referência serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os proponentes, desde que não comprometam o interesse da OVG, a finalidade e a segurança da contratação.

15.6. A documentação apresentada pelos participantes fará parte do processo e não será devolvida ao proponente.

15.7. Caso de rescisão contratual por descumprimento das obrigações pactuadas, a OVG poderá convocar o segundo colocado na ordem de classificação da cotação, caso o valor esteja dentro do “preço de referência” e entendendo ser vantajoso para a organização.

15.8. A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do contrato e, no caso particular de obra, reforma de edifício ou de equipamento, até o limite de 50% (cinquenta por cento) para os seus acréscimos.

15.9. Os casos omissos neste Termo serão resolvidos pelas Diretorias Geral e Administrativo/Financeira, a qual a Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços – GAPS está subordinada.

15.10. A OVG poderá adotar por analogia, quando necessário, normas gerais de contratações disciplinadas por legislação pertinente.

15.11. O vencedor da cotação será declarado após Despacho favorável da Gerência Estratégica de Controladoria e *Compliance* da OVG, Parecer favorável da Gerência Estratégica Jurídica e assinatura da ordem de compras ou contrato.

15.12. Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços – GAPS atenderá aos interessados no horário comercial, de segunda a sexta feira, exceto feriados, na sala da Gerência de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços – GAPS, Fone: 3201-9496 – CEP: 74.230-130, Goiânia–GO.



Documento assinado eletronicamente por **PEDRO HENRIQUE SOARES XIMENES, Gerente**, em 15/12/2021, às 09:03, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDO HENRIQUE FERREIRA ROCHA, Gerente**, em 17/12/2021, às 09:13, 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 **000026050084** e o código CRC **82F6B4F1**.



Referência: Processo nº 202100058005015



SEI 000026050084