



MUNICÍPIO DE SÃO BENTO DO SUL

Estado de Santa Catarina

Secretaria de Administração

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1.0 – DO OBJETO – (Descrição, Especificações Mínimas e Quantitativos):

Item	Especificação	Unidade	Qtidade	Valor Unitário Máx	Valor Total
1	CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA ESPECIALIZADA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE DISPONIBILIZAÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE ATENDIMENTO AUTOMATIZADO AO CIDADÃO, VIA WHATSAPP OFICIAL COM INTEGRAÇÃO A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL GENERATIVA (IA), INCLUINDO LOCAÇÃO DE SOFTWARE EM NUVEM, IMPLANTAÇÃO	MÊS	12	R\$3.874,93	R\$46.499,16
					R\$ 46.499,16

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. O objeto do presente termo de referência é a CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATIVAÇÃO DE SISTEMA DE AUTOMAÇÃO DE ATENDIMENTO ATRAVÉS DO APLICATIVO *WHATSAPP OFICIAL PELA META*, INTEGRADO COM SERVIÇO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL



**MUNICÍPIO DE SÃO BENTO DO SUL****Estado de Santa Catarina****Secretaria de Administração**

GENERATIVA (I.A.), QUE EXECUTE INTERAÇÕES CONVERSACIONAIS DE I.A. GENERATIVA SOBRE OS SERVIÇOS PÚBLICOS OFERTADOS PELO MUNICÍPIO, COM *CHATBOT* PERSONALIZADO, DISPONIBILIZAÇÃO DO ATENDIMENTO VIA I.A. E GESTÃO DE FILA DE ATENDIMENTO ENTRE MÚLTIPLOS OPERADORES HUMANOS, INCLUINDO AINDA PELA CONTRATADA AS FUNCIONALIDADES DE CRIAÇÃO DE GRUPOS TEMÁTICOS, DISPARO DE MENSAGEM INDIVIDUAL, CRIAÇÃO DE ENQUETES, CRIAÇÃO DE PESQUISAS E CRIAÇÃO DE AVALIAÇÕES DE ATENDIMENTO VIA MÉTODO NPS AO FINAL DO ATENDIMENTO HUMANO, ENVIO DE NOTÍCIAS CONTIDAS NO SITE DA CONTRATADA, BEM COMO A IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO, SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO QUE GARANTAM AS ALTERAÇÕES CORRETIVAS E EVOLUTIVAS NO SISTEMA, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.2. Registro de Preços:

() SIM (x) NÃO

2. DESCRIÇÃO DETALHADA DOS SERVIÇOS

Item	Descrição / Especificação	Qntd	Und	Valor Unt R\$	Valor Total R\$
01	CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA ESPECIALIZADA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE DISPONIBILIZAÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE ATENDIMENTO AUTOMATIZADO AO CIDADÃO, VIA WHATSAPP OFICIAL COM INTEGRAÇÃO A INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL GENERATIVA (IA), INCLUINDO LOCAÇÃO DE	12	Mensal	R\$ 3.874,93	R\$ 46.499,16

Rua Jorge Lacerda, 75 – Centro – São Bento do Sul – SC – CEP 89280-902 - Fone: (47) 3631-6125

E-mail: leila@saobentodosul.sc.gov.br - Home Page: www.saobentodosul.sc.gov.br

**MUNICÍPIO DE SÃO BENTO DO SUL****Estado de Santa Catarina****Secretaria de Administração**

	SOFTWARE EM NUVEM, IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE TÉCNICO, E MANUTENÇÃO EVOLUTIVA E CORRETIVA.				
--	---	--	--	--	--

2.1. Características Técnicas do Objeto:**2.1.1. Requisitos técnicos para Ambiente Web**

- Plataforma web responsiva, sob protocolo HTTPS, em servidores de aplicação e banco de dados criptografados, em Data Center padrão Tier 3, SLA de 99,9% na infraestrutura, certificado ISAE 3402.
- Garantia de SLA (acordo de nível de serviço) de 99,5% de disponibilidade, com acompanhamento público de uptime.
- Operacionalização de cópia de segurança (backup) da base de dados, por parte da CONTRATADA, com frequência diária e retenções dos últimos 30 (trinta) dias e mensais dos últimos 12 (doze) meses, contendo o histórico de conversas e atendimentos.
- Servidor padrão S3 para armazenamento de documentos em bucket exclusivo de 1 (um) terabyte de espaço.
- Log de registros com acessos à plataforma contendo identificação do usuário, IP e data/hora.
- Permitir anexar arquivos nos formatos: jpg, png, gif, docx, xlsx, pdf, mp3, mp4, aac, 3gpp e webp.
- Interação com sistemas de gestão externos ou ferramenta de preferência através de webservices.

2.1.2. FUNCIONALIDADES GERAIS**2.1.2.1 Permissões do Administrador**

- O operador Administrador terá acesso irrestrito a todas as funcionalidades, com permissão para realizar o cadastramento de outros operadores, níveis de acesso, cadastro de setores, customização de chatbot, definição de feriados e demais





configurações.

2.1.2.2. Perfil de Usuários

- a) Atendente: permissão para realizar atendimento on-line no setor em que estiver atribuído, dentro do expediente configurado.
- b) Gerente de Setor: permissão para gerenciar os atendentes sob sua responsabilidade e realizar configuração de eventuais suspensões temporárias de atendimento.
- c) Disparador: operador com permissão para gestão de grupos temáticos, através do envio de mensagens de texto, imagem, arquivo ou links.
- d) Referenciado: operador com permissão para receber mensagens redirecionadas diretamente para outro aparelho celular.

2.1.2.3. Cidadão

- a) Permissão para interagir com o chatbot e acessar informações que forem disponibilizados no menu de atendimento.
- b) Permissão para solicitar atendimento e ser atendido em determinado setor, dentro do horário de expediente (checktime).
- c) Permissão para enviar mensagens para determinado setor, 24 horas por dia, mesmo que fora do horário de expediente.
- d) Permissão para atribuir notas de 1 a 10 para avaliar a qualidade do atendimento, na metodologia NPS (Net Promoter Score).
- e) Permissão para participar de pesquisas e enquetes.
- f) Permissão para adentrar em grupos temáticos e receber notícias, campanhas e divulgações diversas.
- g) Permissão de acionar o funcionamento da Inteligência Artificial (I.A.) para orientações diversas com base nas informações contidas na Carta de Serviço do Poder Público Municipal.

2.1.2. 4. Dashboard

- a) Permissão de visualizar informações em tempo real com quantidade de contatos registrados, quantidade de atendimentos via chatbot, quantidade de





atendimentos ao vivo em tempo real e quantidade de protocolos gerados.

- b) Permissão de recuperar atendimentos não executados, cujo cidadão determinou o contato posterior.
- c) Permissão de criação de respostas prontas personalizáveis por setores.
- d) Permissão de verificação de mensagens direcionadas exclusivamente a determinado operador, com opção de finalizar sem interação, com resposta única ou iniciar um atendimento ao vivo.

2.1.2.5. Relatórios Gerenciais

- a) Gerar relatório de atendimento realizados, com informação tempo de atendimento, horário de início e operador/setor responsável, com filtro de setor, atendentes, celular do cidadão, nome do contato e protocolo.
- b) Gerar relatório com indicador NPS dos atendimentos avaliados.
- c) Gerar relatório com média de notas atribuídas por setor e operador.
- d) Gerar relatório de solicitações de atendimento perdidos, caso o mesmo não ocorra dentro de um determinado prazo.
- e) Relatório de panorama de atendentes, com status de último *login*, cidadãos em atendimento, atendimentos pendentes em fila e realizados.
- f) Relatório de Notas de avaliação, com média geral, dos últimos 90 dias e por setor.
- g) Relatório de contatos bloqueados pela plataforma.
- h) Relatório de acessos, com usuário, data, hora e IP do acesso a plataforma.
- i) Gráficos de novos contatos por dia, atendimentos via chatbot e atendimentos humanos realizados.
- j) Relatório de registro de tentativas de chamada de áudio/vídeo para o número de atendimento, com opção de iniciar atendimento reverso para contatos cadastrados.
- k) Relatório de potencial de uso, com indicador de quando o município está utilizando dos recursos disponibilizados pela plataforma, para melhor aproveitamento do recurso.
- l) Relatório de atendimentos perdidos, para registro dos cidadãos que ficaram





em fila de espera e não receberam atendimento.

m) Relatório de chatbots ativos, para visualização de contatos que estejam em atendimento no chatbot com alguma dificuldade, com opção de intervenção.

2.1.2.6. Chatbot

a) Permitir *chatbot* de autoatendimento receptivo com funcionamento 24/7/365;

b) Permissão para gerenciar os menus de opção, com inserção de anexos no formato de imagens, documentos, áudios, contatos ou localização (latitude e longitude).

c) Criação de itens do menu.

d) Permitir cadastro de mensagem de boas-vindas, que será enviada na primeira interação com o chatbot, sendo que esta deverá permitir a inclusão de áudio, vídeo e imagem. Após isso, deve possuir opção de mensagem de retorno ao atendimento, com ao menos 2 opções diferentes para alternar entre os contatos do cidadão com a plataforma.

e) Permissão para cadastramento de eventuais avisos de utilidade pública, após mensagem inicial de boas-vindas, com data de expiração da veiculação.

f) Permissão para cadastramento de mensagens personalizadas para envio ao final de uma sessão de atendimento.

g) Opção para divulgação dos grupos e pesquisas via chatbot.

h) Opção para listar comandos dentro do chatbot com, no mínimo, as funcionalidades: listar setores que realizem atendimento humano, listar grupos temáticos, listar usuários que recebam mensagens diretas.

i) Possuir comando para finalização do atendimento por parte do cidadão.

j) Atribuir comando para que o cidadão possa atualizar o nome de contato cadastrado no chatbot.

k) Permitir a inclusão de ao menos 3 chaves por item, com opção alfanumérica, ou seja, que aceite texto ou número para acionar o item do menu.

l) Permitir configuração para que os itens do menu interajam com subitens.

m) Permitir uso de menu em lista ou botões para os menus.

n) Cada item do menu deverá ter opção de envio para ao menos: outro item de





menu, setores para atendimento humano, formulário, menu em lista, mensagem direta e pesquisas.

- o) Deve permitir o cadastro de mensagem personalizada para quando o *bot* não entender a mensagem do cidadão, devendo permitir ao menos 2 modelos de mensagem.
- p) Deve possuir ao menos 2 mensagens de despedida configuráveis.
- q) Possuir opção de finalização com ao menos as opções: envio de pesquisa, envio de links de divulgação, envio de imagens, envio de stickers, divulgação de no mínimo 3 grupos temáticos.
- r) Deverá possuir opção para cadastro de aviso inicial, que deverá ser enviado sempre que o cidadão entrar em contato com o chatbot, devendo ter opção de texto, imagem, vídeo e configurar data limite da publicação do aviso.
- s) Possibilidade de integração com o serviço de Inteligência Artificial generativa, para construção de resposta e interações baseadas em treinamento de inteligência artificial, além de fornecer atendimento, se necessário em outros idiomas suportados pelo serviço de Inteligência Artificial Generativa.
- t) O sistema deverá possuir função de linkar um atendente da plataforma a um número de WhatsApp externo, sem divulgar o número linkado ao cidadão, registrando o conteúdo da sessão/conversa de ponta a ponta.

2.1.2.7. Assinatura Eletrônica

- a) Permitir o envio de documentos em formato PDF, dentro do próprio sistema, a fim de obter a assinatura eletrônica do cidadão, seja por meio de link ou botão no WhatsApp, com franquia mensal não cumulativa de no mínimo 100 (cem) assinaturas;.
- b) Permitir ao destinatário o download do arquivo enviado pelo WhatsApp.
- c) Permitir questionar ao destinatário sua concordância ou não com o documento enviado para assinatura.
- d) Permitir ao destinatário o acesso ao documento assinado eletronicamente.
- e) Disponibilizar QR Code no documento assinado para fins de verificação de autenticidade da assinatura eletrônica.





f) Disponibilizar a opção de download do documento original e do documento assinado.

g) A assinatura eletrônica deverá estar em conformidade com os meios legalmente aceitos, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001 e demais normas aplicáveis.

2.1.2.7-A. Níveis de Assinatura Eletrônica e Hipóteses de Uso

Para fins deste Termo de Referência, as assinaturas eletrônicas utilizadas no sistema deverão obedecer às classificações e limites de uso a seguir, observando o disposto na Medida Provisória nº 2.200-2/2001 e nas diretrizes do Decreto Federal nº 10.543/2020:

I – Assinatura Eletrônica Simples (nível 1)

a) Aplicável às hipóteses de manifestação de vontade ou aceite de termos, formulários, políticas de privacidade e autorizações de contato, no contexto do atendimento automatizado via chatbot;

b) A coleta poderá ocorrer mediante ação inequívoca do usuário (ex.: clique, comando textual ou resposta afirmativa registrada nos logs da conversa), desde que acompanhada da identificação inequívoca do número de telefone e registro de data, hora e IP;

c) Essa modalidade não confere validade jurídica a contratos ou instrumentos administrativos, devendo ser utilizada apenas para comunicações e consentimentos.

II – Assinatura Eletrônica Avançada (nível 2)

a) Aplicável a documentos que produzam efeitos jurídicos, como declarações, termos de responsabilidade ou protocolos administrativos;

b) O sistema deverá garantir, cumulativamente:

- a vinculação inequívoca entre o signatário e o documento assinado;
- o controle exclusivo dos meios de autenticação (ex.: token de confirmação, código enviado via SMS, autenticação por link único e temporário);
- a detecção de qualquer modificação posterior no documento.

c) Essa modalidade poderá ser utilizada para documentos internos da Prefeitura ou para comunicações administrativas que não exijam assinatura qualificada ICP-Brasil.





MUNICÍPIO DE SÃO BENTO DO SUL

Estado de Santa Catarina

Secretaria de Administração

III – Assinatura Eletrônica Qualificada (nível 3 – ICP-Brasil)

- a) Exigida nas hipóteses previstas em lei, especialmente em contratos administrativos, termos de ajuste, convênios e atos que envolvam obrigações financeiras ou responsabilidades legais diretas;
- b) Deverá ser realizada exclusivamente com certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, conforme o art. 10, §1º, da MP nº 2.200-2/2001;
- c) Caso a funcionalidade da plataforma não suporte assinatura qualificada, a CONTRATANTE deverá realizar a coleta de assinatura qualificada por outro meio institucional, sem prejuízo do fluxo eletrônico do atendimento.

2.1.2.7-B. Requisitos de Autenticidade e Auditoria

- a) Todas as assinaturas eletrônicas realizadas deverão gerar registro de hash digital (identificador único do documento) e metadados mínimos: signatário, data, hora, IP e método de autenticação utilizado;
- b) Os registros deverão ser armazenados pelo período mínimo de 5 (cinco) anos ou conforme determinação legal superior;
- c) A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE relatório mensal das assinaturas eletrônicas realizadas, contendo o tipo de assinatura utilizada (simples, avançada ou qualificada), quantidade de documentos assinados e eventuais falhas de autenticação;
- d) O sistema deverá permitir verificação pública da autenticidade de cada documento assinado, via QR Code ou link de validação.

2.1.2.7-C. Responsabilidade

- a) A CONTRATADA responderá integralmente pela segurança e autenticidade das assinaturas eletrônicas geradas pela plataforma;
- b) A utilização indevida, a perda de integridade documental ou a ausência de rastreabilidade serão considerados descumprimento contratual grave, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

2.1.2.8. Grupos Temáticos

- a) Permissão para criar e configurar ilimitados grupos por assuntos diversos, seja de caráter aberto ou fechado para interações entre os futuros participantes.





MUNICÍPIO DE SÃO BENTO DO SUL

Estado de Santa Catarina

Secretaria de Administração

- b) Permissão para personalizar URL com convite para entrada.
- c) Permissão para disparo de mensagens com texto, imagem, links, áudio e arquivos para os grupos desejados.
- d) Permissão de edição de mensagens contendo fonte em negrito, itálico e emojis.
- e) Permissão para agendamento do envio do disparo.
- f) Permissão de acesso para relatório com histórico de disparos com filtro de data de início, data de término e seleção de todos os grupos temáticos ativos ou específicos.
- g) Opção para criação e gerenciamento de comunidades e canais, para envio de avisos e conteúdo para vários grupos.

2.1.2.9. Enquetes e Pesquisas

- a) Permissão de criação ilimitada de enquetes com personalização do tema, data de início e data de término.
- b) Permissão de cadastro ilimitado de perguntas, do tipo afirmativa (sim/não) ou tipo fechada (lista de opções).
- c) Permissão de acesso a relatório de resultado das pesquisas e enquetes, contendo indicadores das respostas, com gráficos em formato de pizza ou barras.

2.1.2.10. Atendimento ao Vivo

- a) Permissão para interações entre operador/cidadão que deverão ocorrer em um ambiente com estilo mensageria (Chat), podendo ser enviados fotos, vídeos, links e áudio.
- b) Geração automática de número de protocolo de atendimento.
- c) Gestão de fila de espera para atendimento, por setor, com controle de tempo de resposta.
- d) Permissão para personalização de mensagem de boas-vindas, com identificação automática do atendente.
- e) Permissão ao operador atendente para registro do nome do cidadão atendido.
- f) Permissão para visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro operador disponível.
- g) Permitir o encaminhamento do histórico do atendimento já realizado com repasse





de todas as interações, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações prestadas no atendimento inicial.

- h) Permissão de utilização de mensagens pré-definidas.
- i) Permissão para finalização do atendimento, com inserção de mensagem personalizada.
- j) Permissão para iniciar uma conversa ativa com o cidadão, por meio de envio da primeira mensagem, não apenas recebendo contato passivo.
- k) Alerta sonoro indicativo de que há atendimentos em espera.

2.1.3. Mensagens Setorizadas e Formulários.

- a) Permissão para recepção de mensagens encaminhadas para canais de comunicação setorial, configuradas no Chatbot, com gestão exclusiva do destinatário, sendo capturadas a partir de uma chave personalizada ou ainda configuração do destinatário da mensagem direta no bot.
- b) Permissão para formalizar resposta às mensagens recebidas pelo canal de comunicação setorial através da plataforma.
- c) Permissão para configuração de canais de comunicação individual, configuradas no Chatbot, com encaminhamento das mensagens e anexos recebidos para o número pessoal do operador da plataforma ou e-mail.
- d) Nos formulários deverá possuir configuração para recebimento de vídeos, imagens e demais anexos aceitos pelo WhatsApp e permitir encaminhamento tanto por e-mail, quanto por número externo a plataforma.
- e) Deverá possuir função para captura de localização.
- f) Deverá ter opção para marcar o formulário como arquivado e iniciar um atendimento a partir do formulário.
- g) Os formulários devem aceitar no mínimo a criação de perguntas abertas, fechadas e afirmativas.
- h) Opção de envio de formulário anônimo, onde não é exposto o número do cidadão.

2.1.3.1. Envio avulso de notificação

- a) Permissão de envio avulso de mensagem de texto, via SMS, em número *short*





code de 5 dígitos, com limite de 160 (cento e sessenta) caracteres, mínimo de 250 mensagens mensais não-cumulativas.

b) Permissão de acesso a relatório de envios avulsos com filtro de data de início, data de término, seleção de setores, nome do disparador ou celular do contato via número aleatório do WhatsApp com 250 disparos mensais não cumulativos.

2.1.3.2. Cadastros

a) Ter opção de cadastro de feriados, com base já pronta dos feriados nacionais e possibilidade de inserção de novos feriados e pontos facultativos com opção de cadastro de expediente diferenciado para o feriado.

b) Permitir cadastro ilimitado e irrestrito de setores, com configuração para feriados (se considera ou não), se permite retomar um atendimento, mensagem personalizada do setor e horário de expediente diferente por departamento.

c) No cadastro de atendentes, permitir se ele pode iniciar atendimentos ativos ou somente ser receptivo.

d) Definição de acesso aos formulários e gerenciamento deles para atendentes.

e) Permitir ativar a opção de coletar “aceite” dos termos da plataforma no primeiro atendimento dos cidadãos, para fins da LGPD.

f) Deverá possuir materiais em vídeo de treinamento dentro da plataforma para acesso a qualquer momento para os atendentes e administradores.

2.1.3.3. Funcionalidades da integração à Inteligência Artificial

a) Permitir a integração com serviço de IA generativa compatível com a classe GPT (ex.: ChatGPT) ou equivalente

b) Possuir configuração de nome personalizado e comando para acionamento (quando no modo passivo) do assistente virtual I.A personalizável.

c) Possuir opção de conversação PASSIVA (necessário comando para acionamento ou erro no chatbot) e ATIVA (I.A acionada automaticamente, sem menu).

d) Permitir configuração da comunicação como Normal, Formal ou Descontraída para conversação mais adequada ao perfil desejado.

e) Possuir opção para cadastro de comportamento/personalidade para o assistente I.A.





- f) Possuir opções de treinamento do assistente virtual: Manual, Automática (Via integração do chatbot), website, documentos e vídeo (até 60 segundos), para a formação da base de conhecimento do assistente.
- g) Possuir cadastro de assuntos para classificação dos treinamentos de origem manual.
- h) Deverão estar inclusas no valor contrato no mínimo 5.000 interações mensais de I.A.

2.1.3.4. Mensagens

Deverão estar inclusas no valor contrato ~~no mínimo 400.000~~ **1.000 (Um mil) conversas** ativas com janela de 24h.

Deverão estar inclusas no valor contrato conversas Passivas Ilimitadas

2.1.4. SEGURANÇA DOS DADOS

A CONTRATADA, caracterizada como "Operador de Dados" (pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador), conforme inciso VII do artigo 5º da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018), deverá se submeter integralmente às recomendações desta Lei, e às orientações e supervisão da CONTRANTE, denominada neste contexto como "Controlador de Dados."

2.1.4-A. Governança e Tratamento de Dados Pessoais (LGPD / DPA)

Para atendimento integral à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e em conformidade com os princípios da finalidade, necessidade, transparência e segurança, ficam definidas as seguintes cláusulas específicas relativas ao tratamento de dados pessoais no âmbito da execução contratual:

I – Papéis e Responsabilidades

- a) A CONTRATANTE é a Controladora dos Dados, responsável pelas decisões referentes ao tratamento e pela determinação das finalidades de uso;
- b) A CONTRATADA é a Operadora dos Dados, responsável pelo tratamento em nome da Controladora, devendo obedecer estritamente às instruções e determinações da Administração Pública Municipal.

II – Finalidade e Limitação do Tratamento (Não-reuso e Segregação)





- a) A CONTRATADA compromete-se a tratar os dados pessoais exclusivamente para a execução das atividades contratadas, sendo vedado o reuso, compartilhamento, comercialização ou armazenamento para quaisquer outras finalidades, ainda que de interesse próprio;
- b) É expressamente proibida a transferência de dados pessoais a terceiros, inclusive para fins de treinamento de algoritmos, marketing ou aprimoramento de modelos de IA, salvo mediante autorização formal e escrita da CONTRATANTE;
- c) A CONTRATADA deverá segregar logicamente os dados do Município de São Bento do Sul de quaisquer outros clientes, garantindo isolamento e rastreabilidade de todas as operações de leitura, escrita e exclusão de registros.

III – Logs, Auditoria e Transparência

- a) A CONTRATADA deverá manter registros de log detalhados de todas as atividades realizadas nos sistemas, incluindo identificação do usuário, data, hora, IP e tipo de operação efetuada (inclusão, alteração, exclusão, consulta), com retenção mínima de 12 (doze) meses;
- b) A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, mediante notificação formal, realizar auditoria técnica e operacional nos ambientes da CONTRATADA, físicos ou virtuais, para verificação do cumprimento das obrigações de proteção de dados;
- c) A CONTRATADA deverá permitir o acesso controlado às evidências técnicas, inclusive logs, relatórios de backup e registros de segurança, em até 48 (quarenta e oito) horas após solicitação do Gestor do Contrato.

IV – Comunicação de Incidentes de Segurança

- a) Qualquer incidente de segurança da informação que envolva vazamento, acesso indevido, destruição ou modificação não autorizada de dados pessoais deverá ser comunicado à CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas contadas da detecção do evento;
- b) A comunicação deverá conter, no mínimo: (i) descrição do incidente; (ii) categoria e volume de dados afetados; (iii) medidas de contenção adotadas; e (iv) plano de remediação;





c) A omissão ou atraso injustificado na comunicação sujeitará a CONTRATADA às sanções previstas nos arts. 155 e 156 da Lei nº 14.133/2021 e às demais penalidades cabíveis.

V – Retenção, Devolução e Eliminação dos Dados

- a) Ao término da execução contratual ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá devolver integralmente à CONTRATANTE todos os dados pessoais e corporativos armazenados, em formato aberto e estruturado, garantindo a integridade e acessibilidade das informações;
- b) Após a devolução, a CONTRATADA deverá proceder à eliminação completa dos dados, exceto quando houver obrigação legal de retenção, hipótese em que os dados deverão permanecer bloqueados e inacessíveis para qualquer outro uso;
- c) A CONTRATADA deverá emitir declaração formal de exclusão e devolução de dados, assinada digitalmente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após o encerramento contratual.

VI – Medidas Técnicas e Organizacionais

- a) A CONTRATADA deverá adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão, em conformidade com o art. 46 da lei 13.709/2018;
- b) Tais medidas deverão contemplar, no mínimo, autenticação forte, controle de acesso por perfil, criptografia em trânsito e em repouso, e rotinas de backup diário com replicação geográfica;
- c) A CONTRATADA deverá indicar formalmente um Encarregado pelo Tratamento de Dados (DPO), informando seu nome e contato eletrônico à CONTRATANTE no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato.

VII – Responsabilidade e Sanções

O descumprimento de qualquer das obrigações previstas neste item constitui falta grave e poderá ensejar rescisão contratual imediata, sem prejuízo da aplicação das penalidades legais cabíveis e da comunicação do incidente à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), quando aplicável.





MUNICÍPIO DE SÃO BENTO DO SUL

Estado de Santa Catarina

Secretaria de Administração

VIII – Disposições Finais

As obrigações aqui estabelecidas permanecem válidas mesmo após o encerramento do contrato, até o efetivo cumprimento das obrigações de eliminação e devolução de dados.

Este item integra e complementa o conjunto de medidas de segurança e compliance previstas no item 2.1.4 deste Termo de Referência.

2.1.5. CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO

A configuração da plataforma deverá ser realizada após envio de informações básicas dentro do escopo do serviço, no prazo de 7 (sete) dias úteis.

O treinamento inicial para uso da plataforma pelos operadores se dará de forma ONLINE e com disponibilização de tutoriais em vídeo para acesso irrestrito durante o período de contratação.

2.1.6. SUPORTE TÉCNICO

Todo o suporte técnico deverá estar inclusivo no serviço, sem limitação, via sistema de Chamados (tickets), WhatsApp, e-mail e videoconferência.

A base de dados compete ao Poder Público Municipal, devendo ficar com este todos os arquivos, caso haja rompimento contratual ou ausência de renovação.

2.2. Natureza do objeto:

Comum (x)

Especial ()

3. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

3.1 Justifica-se a presente contratação, levando em consideração a atual situação em que vivemos, onde o atendimento eletrônico se faz cada vez mais presente e necessário. Analisando esse cenário, a ferramenta mais amplamente difundida na população, com certeza, é o WhatsApp, sem a necessidade de convencimento de download de novo aplicativo, posto que habitualmente já utilizado pelo usuário comum.

Desse modo, a gestão pública municipal, considerando a necessidade de aperfeiçoar o atendimento ao cidadão, de modo a agilizar as respostas aos munícipes com a descentralização do atendimento, a fim de desafogar o atendimento. De plano, a

Rua Jorge Lacerda, 75 – Centro – São Bento do Sul – SC – CEP 89280-902 - Fone: (47) 3631-6125

E-mail: leila@saobentodosul.sc.gov.br - Home Page: www.saobentodosul.sc.gov.br





MUNICÍPIO DE SÃO BENTO DO SUL

Estado de Santa Catarina

Secretaria de Administração

solução encontrada é o uso de chatbot, uma ferramenta que agilizará o atendimento ao cidadão, dando-lhe opção de autoatendimento em algumas questões, até que sua demanda chegue ao destino, caso não solucionado pelo autosserviço.

Por fim, além do acima exposto, tem por objetivo uma melhor organização do atendimento, redução da divulgação dos números disponíveis à população, a fim de alcançar maior controle da comunicação por meio de troca de mensagens, atendimento automatizado, atendimento ao vivo, criação de protocolo, criação de formulários, preservação do histórico da conversa, avaliação do atendimento, envio de links de notícias, criação de grupos com temas variados, relatórios estatísticos, dentre outros.

3.2. A quantidade da contratação foi estabelecida de acordo com a expectativa de contratação do item no prazo de um ano.

3.3. O objeto da contratação não está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, justifica-se a contratação considerando a necessidade excepcional de centralização dos canais de atendimento, redução de retrabalho, padronização e eficiência, cumprimento da **LGPD**, compatibilidade com a realidade do município e integração com sistemas internos, no decorrer do exercício.

4. SECRETARIA REQUISITANTE

4.1 A presente contratação será destinada a atender as necessidades da Prefeitura Municipal de São Bento do Sul.

5. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

5.1 A forma e critério de julgamento a ser utilizados no presente certame será o menor preço (x) por item; () por lote; () global.

6. CONDIÇÕES ESPECIAIS DE HABILITAÇÃO E CONTRATAÇÃO

6.1 Condições Especiais De Habilitação (habilitação técnica e qualificação econômico-financeira)





6.1.1 Atestado de Capacidade Técnica: documento emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado atestando o desempenho da empresa em atividades compatíveis com o objeto da licitação, cujo período de prestação de serviço seja superior a 6 (seis) meses.

6.2 Condições Especiais De Contratação

6.2.1 Prova de Conceito: com o objetivo de verificar, de forma prática, a conformidade da solução ofertada com as especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência, será exigida a realização de Prova de Conceito (PoC), observadas as condições a seguir:

6.2.2 A Prova de Conceito deverá ser realizada de forma presencial ou remota, em ambiente controlado, com uso direto da solução ofertada, em infraestrutura computacional da licitante, sob supervisão da equipe técnica da CONTRATANTE.

6.2.3 A licitante deverá demonstrar as funcionalidades da ferramenta, tópicos 2.1 ao 2.1.3.4, descritas nesse termo de referência, com vistas à validação técnica e operacional, promovendo apresentação prática à equipe técnica da CONTRATANTE, antes da homologação do resultado da licitação.

6.2.4 A Prova de Conceito deverá ser realizada em até 05 (cinco) dias úteis contados da convocação via chat pelo agente de contratação.

6.2.5 O agendamento deve ser realizado com o servidor Paulo Roberto Uhlig, através do e-mail pruhlig@saobentodosul.sc.gov.br

6.2.6 O prazo para análise da Prova de Conceito pela Comissão de Avaliação será de 05 (cinco) dias úteis, contados da conclusão da demonstração.

6.2.7 A avaliação de cada item será do tipo “atende ao requisito” ou “não atende ao requisito”.

6.2.8 O não comparecimento da licitante convocada, a não execução da prova ou o não atendimento dos parâmetros mínimos de desempenho e funcionalidades exigidas implicará desclassificação automática da proposta, sem prejuízo das demais penalidades legais.

6.2.9 A CONTRATANTE poderá, a seu critério, solicitar a repetição parcial da



**MUNICÍPIO DE SÃO BENTO DO SUL****Estado de Santa Catarina****Secretaria de Administração**

demonstração, caso ocorram falhas técnicas não imputáveis à licitante durante o teste, ou a apresentação de acesso remoto complementar para verificação adicional das funcionalidades ofertadas.

6.2.10 Critérios objetivos de aprovação (KPIs/SLOs): a prova de conceito será avaliada com base em indicadores mensuráveis de desempenho técnico e funcional, conforme tabela a seguir:

Indicador	Descrição / Parâmetro Avaliado	Métrica mínima de aprovação
Disponibilidade durante o teste	Uptime médio da aplicação durante a execução da PoC	$\geq 99,5\%$
Tempo médio de resposta da IA	Tempo médio entre envio da mensagem e resposta gerada pela Inteligência Artificial	≤ 3 segundos
Acurácia da IA	Percentual de respostas corretas ou adequadas às perguntas baseadas no conteúdo de treinamento fornecido	$\geq 85\%$
Conformidade funcional	Percentual de funcionalidades efetivamente demonstradas e operantes	$\geq 90\%$
Logs e rastreabilidade	Registro de logs de acesso, atendimentos e mensagens, conforme requisitos técnicos	100% operante

- Será considerada **aprovada** a solução que atender ao disposto na tabela do item 6.3.10, de acordo com o relatório técnico da Comissão de Avaliação. O resultado deverá ser formalizado em ata e juntado ao processo licitatório.
- A aprovação na Prova de Conceito será condição obrigatória para a





homologação do resultado da licitação.

7 MODO E CONDIÇÕES PARA EXECUÇÃO DO OBJETO

7.1 A execução do objeto obedecerá:

7.1.1 Prazo de execução: 12 meses

7.1.2 Início da execução: Os serviços deverão ser implantados em até 30 (trinta) dias úteis, após a emissão do instrumento contratual e prestado de forma mensal e contínua.

7.2 Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 15 dias, pelo fiscal, mediante termos detalhados, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência, proposta e exigências contratuais.

7.3 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

7.4 Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante nota fiscal, devidamente atestada, datada e assinada pelo fiscal e gestor de contrato.

7.5 Na hipótese da verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

7.6 Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela Contratada, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

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





8 CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

8.1 O acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto deste Termo de Referência consistem na verificação da conformidade dos serviços prestados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos artigos 117 e incisos da Lei Nº 14.133/2021, bem como do Decreto Municipal Nº 2285/2023.

8.2 O fiscal e gestor do Contrato, conforme atribuições, tomarão conhecimento do Termo de Referência e de suas eventuais alterações, com o objetivo de assegurar, quando de seu uso, o correto cumprimento de suas disposições;

8.3 A verificação da perfeita execução dos serviços deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

8.4 O fiscal do contrato anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados, conforme § 1º do art. 117 da Lei 14.133/2021.

8.5 A conformidade do serviço a ser prestado deverá ser verificado juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada destes, de acordo com o estabelecido no Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas.

8.6 No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado a disposição do art. 143 da Lei Nº 14.133/2021, comunicando-se à Contratada para emissão de Nota Fiscal pertinente à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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





MUNICÍPIO DE SÃO BENTO DO SUL

Estado de Santa Catarina

Secretaria de Administração

8.8 O contratado deverá manter preposto aceito pela Administração, para representá-lo na execução do contrato e solucionar demandas oriundas da execução do contrato, nos termos do art. 118 da Lei 14.133.

8.9 O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência.

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

8.11 O contratado será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados.

8.12 Somente o contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

8.13 O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 155 e 156 da Lei nº 14.133/21.

8.14 A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 120 da Lei nº 14.133/21.

9 DO PRAZO DE VIGÊNCIA

O presente objeto se enquadra como serviço contínuo?

(x) SIM () NÃO





MUNICÍPIO DE SÃO BENTO DO SUL

Estado de Santa Catarina

Secretaria de Administração

9.1 O serviço é enquadrado como continuado, haja vista que sua interrupção compromete a prestação do atendimento ao munícipe.

9.2 O prazo de vigência será de 12 meses, a contar da emissão do instrumento contratual, observados os devidos créditos orçamentários, nos termos do art. 105 e 106 da Lei Federal 14.133/2021, podendo ser prorrogado nos termos do disposto no art. 107 da referida norma.

11 VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO E RESPONSÁVEL:

11.1. Os valores estimados foram estipulados levando em consideração os preços praticados no mercado, consoante as regras estabelecidas no art. 23 da Lei Federal Nº 14.133/2021, assim como as previsões contidas no Decreto Municipal Nº 1777/2022, que regulamenta as normas e procedimentos atinentes à pesquisa, sendo que os servidores responsáveis foram a Sra: Débora Elaine Bello e o Sr. Paulo Uhlig.

11.2. A formalização da pesquisa de preços do objeto deste Termo de Referência encontra-se em documento anexo.

12 DA FORMA DE PAGAMENTO

12.1. O pagamento, decorrente da execução dos serviços objeto desta licitação, será realizado mensalmente, mediante crédito em conta corrente no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da nota fiscal ou fatura, após a apresentação da respectiva documentação fiscal, devidamente atestada pelo setor competente.

13 DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Público do Município de São Bento do Sul.

Dotação Orcamentária: Secretaria de Administração

Código reduzido: 146

Ação: 2012





MUNICÍPIO DE SÃO BENTO DO SUL

Estado de Santa Catarina

Secretaria de Administração

Modalidade de aplicação (elemento e subelemento): 3.33.90.40.06

Vínculo: 150070000100

14 DA SUBCONTRATAÇÃO

14.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitado.

15 DA GARANTIA DE PROPOSTA

() SIM (x) NÃO

16 DA GARANTIA CONTRATUAL

16.1. Não haverá exigência de garantia contratual.

17 DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO

() SIM (x) NÃO

17.1. A vedação quanto à participação de consórcio de empresas no presente procedimento licitatório não limitará a competitividade. A participação de consórcios é recomendável quando o objeto for considerado de “alta complexidade ou grande vulto”, o que não seria o caso do objeto no caso em tela.

17.2. Não há nada que justifique a participação de empresas em consórcios no objeto em apreço. Ele não se reveste de alta complexidade, tampouco é serviço de grande vulto econômico, ou seja, seu termo de referência não apresenta nenhuma característica que justificasse a admissão de empresas em consórcio.

18 DA VISITA TÉCNICA

18.1. Não haverá exigência de visita técnica.

19 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

19.1. Constituem obrigações da **CONTRATANTE**:

19.1.1. Emitir de nota de empenho quando da necessidade da contratação, a fim de gerenciar os respectivos quantitativos;





MUNICÍPIO DE SÃO BENTO DO SUL

Estado de Santa Catarina

Secretaria de Administração

19.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços prestados com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

19.1.3. Comunicar ao preposto da contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto contratual, para que sejam promovidas as substituições, reparações ou correções;

19.1.4. Realizar a fiscalização do Contrato, através de servidor especialmente designado e de seu substituto que exercerá todas as atribuições compatíveis com a fiscalização conforme memorando de designação de fiscal de contrato.

19.1.5. Realizar a gestão do Contrato, através de servidor especialmente designado que exercerá as atribuições compatíveis com a gestão, conforme disposto no memorando de designação de gestor de contrato.

19.1.6. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade;

19.1.7. Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente à prestação do serviço, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos;

19.1.8. Verificar a conformidade das condições registradas perante o mercado, principalmente em relação aos valores praticados e indicar a necessidade da realização do reajuste, de repactuação e da revisão de valores;

19.1.9. Zelar pelos atos relativos ao cumprimento das obrigações assumidas e aplicar, garantida a ampla defesa e o contraditório, as penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado no Contrato, edital e anexos;

19.1.10. Providenciar as devidas publicações no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP);

19.1.11. Registrar no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), no Tribunal de Contas do Estado e no Portal da Transparência Município de São Bento





do Sul - SC as eventuais irregularidades detectadas e penalidades aplicadas, após o devido processo legal;

19.1.12. O Órgão não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelos fornecedores com terceiros, ainda que vinculados à execução do objeto do presente Termo de Referência, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ações dos fornecedores, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

20 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

20.1. Constituem obrigações da **CONTRATADA**:

20.1.1. Efetuar a prestação do serviço em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal;

20.1.2. Assinar o Contrato no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, contados do recebimento da comunicação;

20.1.3. 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;

20.1.4. Atender rigorosamente as cláusulas contratuais;

20.1.5. Manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do objeto;

20.1.6. Alocar os empregados habilitados e necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;

20.1.7. Observar os preceitos da legislação sobre a jornada de trabalho, conforme a categoria profissional;

20.1.8. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

20.1.9. Responsabilizar-se pela segurança, mão de obra, eficiência, materiais e





equipamentos utilizados na execução dos serviços;

20.1.10. Atender às normas técnicas definidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas e as demais aplicáveis ao objeto contratado;

20.1.11. Responsabilizar-se pelas despesas e todos os encargos decorrentes da execução dos serviços do objeto;

20.1.12. Responsabilizar-se pelos danos causados ao contratante e a terceiros decorrentes da execução dos serviços contratados, causados por culpa ou dolo, inclusive acidentes, perdas ou destruições parciais ou totais, isentando o contratante de todas as reclamações que possam surgir;

20.1.13. 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 8.078, de 1990);

20.1.14. Substituir, reparar, corrigir, ou refazer, às suas expensas, no prazo fixado pelo fiscal do contrato o serviço com avarias ou defeitos quando se verificarem vícios ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados;

20.1.15. Garantir, durante a execução dos serviços, a proteção e conservação dos serviços executados, de forma que seja mantida sua integridade;

20.1.16. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações do Termo de Referência e Edital, no prazo determinado.

20.1.17. Manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital;

20.1.18. Aceitar nas mesmas condições os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias;

20.1.19. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do contrato;

20.1.20. Comunicar ao Fiscal do Contrato, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro)





horas, qualquer ocorrência de qualquer fato anormal, acidente que se verifique no local dos serviços ou condição que possa atrasar ou impedir a conclusão do serviço em partes ou no todo, com a devida comprovação;

20.1.21. Promover, no prazo estipulado, a complementação da garantia de execução, quando for o caso, após ocorrer o reajuste, a repactuação ou a revisão de preços registrados;

20.1.22. Submeter previamente, por escrito, ao contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do Termo de Referência.

20.1.23. Acatar todas as orientações do contratante, emanadas pelo gestor e fiscal do Contrato, sujeitando-se à ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas.

21.1.1. Submeter-se ao seguinte Acordo de Nível de Serviço:

21.1.1.1. Com o objetivo de garantir a continuidade, qualidade e previsibilidade na prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência, ficam estabelecidos os seguintes **níveis mínimos de serviço (SLA/SLO)**, que deverão ser rigorosamente observados pela CONTRATADA durante toda a vigência contratual.

I. Definições

a) **SLA (Service Level Agreement):** conjunto de metas mensuráveis de desempenho e disponibilidade do sistema;

b) **SLO (Service Level Objective):** indicadores específicos de desempenho técnico e operacional utilizados para verificação do SLA;

c) **Falha crítica:** indisponibilidade total do serviço, perda de acesso à API do WhatsApp Oficial, falha no módulo de IA ou em qualquer função essencial prevista nos tópicos 2.1 ao 2.1.3.4 que impossibilite o uso da ferramenta;

d) **Falha não crítica:** erro parcial, intermitência ou degradação de desempenho que não inviabilize a operação;

e) **Janela de Manutenção:** período previamente comunicado à Contratante para atualização de software ou infraestrutura, não computado no cálculo do SLA, desde que autorizado pelo Gestor do Contrato.



**MUNICÍPIO DE SÃO BENTO DO SUL***Estado de Santa Catarina**Secretaria de Administração***II. Níveis de Serviço Mínimos Exigidos**

Indicador	Descrição / Parâmetro de Medição (SLO)	Nível Mínimo Exigido (SLA)	Prazo Máximo de Correção
Disponibilidade mensal da plataforma	Percentual de tempo em que o sistema permanece operacional e acessível, excluídas janelas de manutenção autorizadas	$\geq 99,5\%$	Falhas críticas: 4h úteis / Falhas não críticas: 24h úteis
Tempo médio de resposta de suporte (SLA de atendimento)	Tempo decorrido entre a abertura de chamado e o início do atendimento técnico	$\leq 1h$ útil	-
Tempo médio de resolução de suporte (SLA de solução)	Tempo decorrido entre a abertura do chamado e a solução definitiva	$\leq 4h$ úteis (falhas críticas) / $\leq 24h$ úteis (falhas não críticas)	-
Atualizações corretivas e evolutivas	Liberação de correções de bugs e melhorias funcionais	Conforme cronograma mensal acordado	-





MUNICÍPIO DE SÃO BENTO DO SUL

Estado de Santa Catarina

Secretaria de Administração

--	--	--	--

III.O não cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos implicará **descontos automáticos** sobre o valor mensal da fatura, conforme os percentuais a seguir:

Faixa de disponibilidade mensal aferida	Penalidade sobre o valor mensal
Entre 99,0% e 99,49%	2%
Entre 98,0% e 98,99%	5%
Entre 95,0% e 97,99%	10%
Abaixo de 95,0% ou reincidência de falhas críticas	20% com possibilidade de rescisão contratual.

IV.Casos fortuitos, força maior ou indisponibilidades comprovadamente imputáveis a serviços de terceiros essenciais (como a própria **Meta/WhatsApp Business API**) não serão computados no cálculo do SLA, desde que devidamente comprovados e informados à Contratante **em até 24 horas** após o evento

21. DA RESPONSABILIDADE PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA

21.1. Declaro estar ciente de todas as implicações pelas informações prestadas no presente Termo de Referência e em relação a elas assumimos de forma solidária a responsabilidade.

