

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

1.1. Fornecimento de licenciamento de software de assistente virtual inteligente para automatização de atendimento em multicanal (Whatsapp e Webchat), no formato SaaS (Software as a Service), contemplando os serviços de implantação, treinamento remoto, manutenções corretivas, evolutivas e legais para utilização da **CESAMA**.

### 2. JUSTIFICATIVAS

2.1. Os serviços móveis de mensagens são uma das atividades mais utilizadas nos smartphones atualmente. Acompanhar as mudanças tecnológicas do mercado é extremamente importante para aumentar a qualidade dos serviços públicos prestados e a satisfação dos clientes. Devido a estas evoluções tecnológicas, a Cesama busca dar continuidade ao atendimento via WhatsApp, onde será possível automatizar respostas às dúvidas mais frequentes e fornecer as informações necessárias à população de forma automática e interativa.

2.2. Buscando maior agilidade nos atendimentos, questões mais básicas terão atendimento rápido realizado pela própria ferramenta através de chatbots (Chatbot é um programa de computador que tenta simular um ser humano na conversação com as pessoas) permitindo que a efetiva abertura de solicitações aos atendentes da **CESAMA** seja destinada para atendimentos com maior complexidade, reduzindo, desta forma, o volume de demandas a serem tratadas pelos atendentes. A disponibilização deste sistema inteligente irá fazer a aproximação da **CESAMA** junto aos cidadãos com a melhoria na prestação de serviços online e permitirá o contato através de ferramenta mundialmente conhecida e utilizada por quase a totalidade da população brasileira, evitando a necessidade de ligações para obter acesso às informações disponibilizadas.

2.3 A aquisição do objeto do presente Termo de Referência encontra amparo legal no art. 29, inciso II da Lei das Estatais, e o art. 90 §1º do RILC, os quais dispõem que é dispensável a licitação quando o valor para a contratação de outros serviços e compras for de valor até **R\$ R\$59.655,00 (cinquenta e nove mil e seiscentos e cinquenta e cinco reais)**, desde que não se refiram a parcelas de uma só compra que possa ser realizado de uma só vez.

2.4 Sobre o art. 30, § 3º, inciso II da Lei n.º 13.303/2016, o processo de contratação direta está instruído com o elemento Razão da Escolha do Executante: **SMART NX TECNOLOGIA EIRELI - 27.447.387/0001-85** que participou de consulta direta a fornecedores conforme Manual de Planejamento das Contratações, parte integrante do RILC, citado no decorrer do item 2.4, tendo apresentado proposta comercial de menor preço, que atende as necessidades da CESAMA, assim como suas regularidades fiscais.

2.5 Foram atendidas as formalidades previstas no art. 93 do RILC.

### **3. RECURSOS FINANCEIROS**

3.1. Os recursos financeiros necessários aos pagamentos do objeto desta dispensa são oriundos da CESAMA.

3.2. Foi feita consulta ao **DESU** (e-mail segue em anexo), datada de **26/04/2023**, em que é informando não ter havido aquisição do objeto desta dispensa de licitação no atual exercício financeiro.

3.3. Conforme declaração do gerente financeiro e comercial, Robson Dutra Ferreira, *“somente a área comercial utiliza este tipo de contratação. Portanto as demais áreas não realizaram a aquisição do objeto da mesma natureza durante o atual exercício financeiro”*, não havendo necessidade de manifestação dos demais integrantes do fórum gerencial nesta contratação.

3.4. O objeto deste Termo de Referência não se refere a parcelas de um mesmo serviço ou aquisição que possa ser realizado de uma só vez, vide art. 29, inciso II da Lei 13.303/2016.

### **4. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO**

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama  
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro  
CEP: 36.013-020 Juiz de Fora - MG

4.1 A contratação dos serviços em tela são necessários a **CESAMA** para o desempenho de suas atribuições, cuja interrupção possa comprometer a continuidade de suas atividades finalísticas bem como ao seu suporte.

4.2. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a CESAMA, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

4.3. A CONTRATADA será responsável pela homologação da linha telefônica junto a plataforma oficial do WhatsApp, porém tal cadastro será de direito de uso único e exclusivo da **CESAMA**, inclusive ao final do Contrato.

4.4 A CONTRATADA será responsável pela personalização da linha de telefone para o número **32991981136** ou outro número indicado pela CESAMA, que será o número utilizado no WhatsApp.

4.5. O cadastramento do número de telefone de atendimento da **CESAMA** na plataforma WhatsApp será uma conta comercial.

4.6. A contratada fornecerá um pacote de conversas mensais finalizadas por humano ou bot, sendo mensagens ilimitadas dentro das 24 (vinte e quatro) horas da sessão ativa, já incluso no valor mensal do serviço prestado.

4.7 A mensagem ativa (HSM) não caracteriza abertura de sessão, logo após o disparo da mensagem, uma sessão de 24 (vinte e quatro) horas será aberta quando o contato interagir com o disparo iniciando uma conversa.

## **5. JUSTIFICATIVA DE PREÇO**

5.1 O valor do serviço foi apurado através de pesquisa direta a fornecedores em conformidade com o Manual de Planejamento das Contratações, parte integrante do RILC, citado no decorrer do item 2.4 visando à economicidade. A menor proposta comercial que atende a necessidade da Administração é da **SMART NX TECNOLOGIA EIRELI, inscrita sob o CNPJ o n.º 27.447.387/0001-85** propondo o valor lançado na planilha abaixo.

Serviços	Mensal	Contrato 8 Meses
Sistema e usuários - 12 usuários nominais - 01 webchat - 01 número Whatsapp oficial - Gerador de protocolo	R\$ 250,00	R\$ 2.000,00
Franquia Consumo* 7.000 sessões de 24 horas Whatsapp 7.000 atendimentos finalizados por humano 7.000 atendimentos finalizados por bot 500 disparos de HSM (ativo Whatsapp)	R\$ 4.595,00**	R\$ 36.760,00**
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 4.845,00**</b>	<b>R\$ 38.760,00**</b>

5.2 Desta forma segue abaixo a planilha de preços apurados para o objeto, com as comparações de preços da pesquisa de mercado, apresentando-se orçamentos, considerando a pesquisa para acompanhamento em nome da CESAMA, a teor do art. 93, inciso V do RILC:

ITEM	Código	Descrição do serviço	Unid.	Quant.	BANCO DE PREÇOS	ROBU	ACS	SMART NX	Menor Custo	Total
1		Licenciamento de software de assistente virtual inteligente	UND	1	CONFORME JUSTIFICATIVA GEFC (ANEXA)	R\$ 49.880,00	NC	R\$ 38.760,00	R\$ 38.760,00	R\$ 38.760,00
										<b>R\$ 38.760,00</b>
<p>Os parâmetros para pesquisa de preços foram utilizados em conformidade com o Manual de Planejamento das Contratações, parte integrante do RILC, citado no decorrer do item 2.4 visando à economicidade, e para esta contratação foram utilizados os critérios: pesquisa direta com fornecedores. Os fornecedores da pesquisa direta foram escolhidos por serem conhecidos no ramo de comercialização dos itens desta solicitação e aqueles que retornaram à solicitação constam na planilha. Contrato anterior para o serviço foi desconsiderado visto que não atende mais as necessidades da Cesama e foi feita a pesquisa no banco de preços conforme justificativa do GEFC em anexo. A proposta comercial que atende a necessidade da Administração é do fornecedor SMART NX TECNOLOGIA EIRELI - 27.447.387/0001-85.</p>										

5.3 Justificativa por escolher fazer os orçamentos com as empresas acima.

5.3.1. As empresas cotadas foram selecionadas por serem capacitadas na prestação do serviço objeto da contratação, além de atuarem no mercado conforme as normas técnicas e de segurança, tendo tais empresas condições técnicas e legais para a prestação dos serviços.

5.4 Dispensa de Licitação - Cotação no mercado considerado o menor preço em conformidade com o Manual de Planejamento das Contratações, parte

Companhia de Saneamento Municipal – Cesama  
Avenida Barão do Rio Branco, 1843/10º andar - Centro  
CEP: 36.013-020 Juiz de Fora - MG

**Missão** - Planejar e executar a prestação dos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto sanitário, no atendimento à universalização, à sustentabilidade econômica, social e ambiental.

integrante do RILC, citado no decorrer do item 2.4 visando a economicidade. O fornecedor **SMART NX TECNOLOGIA EIRELI** apresentou a proposta com o menor custo e possui certidões (INSS, FGTS e CNDT) dentro do prazo de validade e documentação para o processo de Dispensa de Licitação.

## **6. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO**

6.1 O serviço será iniciado a partir do recebimento da solicitação, feita através da Ordem de Serviço, que será emitida após a assinatura do contrato.

6.2 O objeto deste termo de referência poderá ser recusado na hipótese de não corresponder às especificações deste Termo de Referência e à proposta comercial registrada no processo de Dispensa de Licitação, devendo ser readequada, à custa da Contratada, não gerando, a priori, dilação do prazo global.

6.3 Verificando-se, novamente, a desconformidade do resultado entregue com o exigido neste documento e o preconizado na proposta comercial anexa, ficará demonstrada a incapacidade da empresa contratada, sujeitando-se, a mesma, às penalidades previstas neste Termo de Referência e no Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CESAMA.

6.4 A empresa Contratada deverá responsabilizar-se pela contratação de toda mão-de-obra necessária ao desenvolvimento dos serviços, objeto deste Termo de Referência, bem como pelo pagamento de frete e todos os impostos e taxas que venham a recair sobre os serviços prestados, inclusive encargos trabalhistas, sociais e previdenciários, isentando expressamente a CESAMA e qualquer responsabilidade a que título for.

6.5 Todos os custos e despesas decorrentes da prestação do serviço são de responsabilidade da empresa Contratada, considerando inclusos no preço ofertado.

6.6 A Contratada, por si ou por seu empregado, é responsável pelos danos causados diretamente à Cesama ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou

dolo na execução do Contrato, não excluindo ou reduzindo esta responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da Cesama.

## **7. CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO E SUA RESCISÃO**

7.1 O contrato obedecerá às disposições da Lei Federal nº13.303 de 30/06/2016 e alterações posteriores, bem como as disposições deste Termo de Referência e preceitos do direito privado, no que concerne à sua execução, alteração, inexecução ou rescisão.

7.2. O regime de contratação será EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL

7.3. O prazo de vigência contratual é de 8 (**oito**) meses contados após a assinatura do contrato

7.4 O prazo de execução do objeto será de 8(oito) meses, após a emissão da Ordem de Serviço

7.5 Para recebimento do contrato, a empresa deverá comprovar a regularidade da situação perante o INSS, o FGTS e a Justiça do Trabalho, através de certidões dentro do prazo de validade.

7.6 A empresa se obriga a assinar o Contrato em até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data do recebimento da notificação da CESAMA, respondendo pelos ônus dos tributos que incidam ou venham a incidir sobre o ato ou instrumento que o formalize.

7.6.1 O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período.

7.8 No que se refere a inexecução e a rescisão do contrato, aplica-se o disposto no Manual de Convênios e de Gestão e Fiscalização de Contratos, do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Cesama.

7.9 A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a sua rescisão, com as consequências cabíveis.

7.10 Constituem motivo para rescisão do contrato os especificados no Manual de Convênios e de Gestão e Fiscalização de Contratos, do RILC.

7.11 A rescisão do contrato poderá ser:

- I. por ato unilateral e escrito de qualquer das partes;
- II. amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de contratação, desde que haja conveniência para a Cesama;
- III. judicial, nos termos da legislação.

7.12 A rescisão por ato unilateral a que se refere o inciso I, do item acima, deverá ser precedida de comunicação escrita e fundamentada da parte interessada e ser enviada a outra parte com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

7.13 Na hipótese de imprescindibilidade da execução contratual para a continuidade de serviços públicos essenciais, o prazo a que se refere o **tem 7.12** será de 90 (noventa) dias.

7.14 Quando a rescisão ocorrer sem que haja culpa da outra parte contratante, será esta ressarcida dos prejuízos que houver sofrido, regularmente comprovados, e no caso da Contratada poderá ter ainda direito a:

- I. devolução da garantia;
- II. pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;
- III. pagamento do custo da desmobilização.

7.15. A Contratada poderá aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões, estabelecidos no art. 81, § 1º da Lei Federal nº 13.303/16.

7.16. Sempre que for necessário crescer ou reduzir os valores e/ou prazos contratuais, as modificações procedidas deverão fazer parte de aditamento a ser assinado pelas partes.

7.17. Eventuais acréscimos nas quantidades do objeto da contratação, quando necessário, poderão ser admitidos desde que autorizados pela CESAMA, com base nos preços unitários contratados.

7.18. Conforme art. 71 da Lei Federal 13.303/16, toda prorrogação de prazo será justificada por escrito e previamente autorizada pela autoridade competente da CESAMA para celebrar a contratação.

## **8. MEDIÇÕES E PAGAMENTO**

### **8.1 Medições**

8.1.1 As medições serão elaboradas mensalmente pelo gestor/fiscal do contrato designado pela Cesama, e deter-se-ão sobre os serviços executados no período correspondente ao dia 1º a 30 ou 31 de cada mês, para fins de registro contábil e pagamento, ou em outro período determinado pela fiscalização da Cesama.

8.1.2 As medições somente serão efetuadas se ocorrerem serviços no período supramencionado.

8.1.3 As medições poderão ser efetivadas até 10 (dez) dias do mês subsequente ao período considerado no **item 8.1.1**, data limite para emissão pela Cesama da ordem de faturamento.

### **8.2 Pagamento**

8.2.1 A CESAMA efetuará os pagamentos relativos aos compromissos assumidos, através de medição, 30 (trinta) dias após a apresentação e aceitação da Nota Fiscal / Fatura pelo gestor do Contrato.

8.2.2 Caso o vencimento ocorra no sábado, domingo, feriado ou ponto facultativo para a Cesama, o pagamento será realizado no primeiro dia subsequente.

8.2.3 O pagamento será efetuado através de depósito em conta bancária ou via **TED** (transferência eletrônica disponível), cujas tarifas extras correrão por conta da CONTRATADA.

8.2.4 A Nota Fiscal Eletrônica – NF-e – deverá ser enviada para o e-mail [nfe@cesama.com.br](mailto:nfe@cesama.com.br) e [vgomes@cesama.com.br](mailto:vgomes@cesama.com.br)

8.2.5 O pagamento só poderá ser realizado em nome do contratado e os boletos não poderão, em hipótese nenhuma, ser pagos em nome de outro beneficiário.

8.2.6 Deverá constar na descrição da Nota Fiscal / Fatura o número da dispensa e número do contrato.

8.2.7 O pagamento **SOMENTE** será efetuado:

- a) Após a aceitação da Nota Fiscal / Fatura.
- b) Após o recolhimento pela contratada de quaisquer multas que lhe tenham sido impostas em decorrência de inadimplemento contratual.

8.2.8 Na Nota Fiscal / Fatura deverão ser anexadas as certidões atualizadas de regularidade junto ao INSS, ao FGTS e à Justiça do Trabalho.

8.2.9 Na eventualidade de aplicação de multas, estas deverão ser liquidadas simultaneamente com parcela vinculada ao evento cujo descumprimento der origem à aplicação da penalidade.

8.2.10 O CNPJ da Contratada constante da Nota Fiscal / Fatura deverá ser o mesmo da documentação apresentada no processo.

8.2.11 Será utilizado o IPCA como índice para reajuste de preços nos contratos da CESAMA, quando couber, e o marco inicial para concessão do reajuste será a data de apresentação da proposta comercial.

8.2.12 Na hipótese de ocorrer atraso no pagamento da Nota Fiscal / Fatura por responsabilidade da CESAMA, esta se compromete a aplicar, conforme legislação em vigor, juros de mora sobre o valor devido “*pro rata*” entre a data do vencimento e o efetivo pagamento.

8.2.13 A Contratada não poderá ceder ou dar em garantia, em qualquer hipótese, no todo ou em parte, os créditos de qualquer natureza, decorrentes ou oriundos do contrato.

8.2.14 Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação quaisquer obrigações financeiras que lhe foram impostas, em virtude

de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.

8.2.15 A antecipação de pagamento só poderá ocorrer caso o serviço tenha sido entregue.

8.2.16 A Cesama poderá realizar o pagamento antes do prazo definido no **item 8.2.1**, através de solicitação expressa da contratada, que será analisada pela Gerência Financeira e Comercial, de acordo com as condições financeiras da Cesama. Havendo a antecipação do pagamento, o mesmo sofrerá um desconto financeiro, e o índice a ser utilizado será o Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC acrescido de 1% (um por cento) “*pro rata*”.

## **9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

9.1 Providenciar, imediatamente, a correção das deficiências apontadas pela CESAMA com respeito ao fornecimento do objeto.

9.2 Executar o objeto do presente Termo de Referência nas condições e prazos estabelecidos, seguindo ordens e orientações da CESAMA.

9.3 Arcar com todos os custos e encargos resultantes da execução do objeto do contrato, inclusive impostos, taxas, emolumentos incidentes sobre a prestação do serviço, e tudo que for necessário para a fiel execução dos serviços contratados.

9.4 Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre o objeto contratado.

9.5 Manter, durante toda a execução deste Contrato, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na dispensa de licitação.

9.6 Responsabilizar-se pela qualidade dos serviços, substituindo, no prazo de 48(quarenta e oito) horas, aqueles que apresentarem qualquer tipo de vício ou imperfeição, ou não se adequarem aos padrões deste Termo de

Referência, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, inclusive rescisão do Contrato.

9.7. Atender às determinações da fiscalização da CESAMA e providenciar a imediata correção, quando esta for solicitado.

9.8. Responsabilizar-se por todas as despesas diretas ou indiretas, tais como: salários, transportes, encargos sociais, fiscais, trabalhistas, previdenciários e de ordem de classe, indenizações e quaisquer outras que forem devidas aos seus empregados no desempenho dos serviços objeto do contrato, ficando a CESAMA exonerada e isenta de qualquer vínculo empregatício, prestação de serviços e responsabilidades em relação aos funcionários e prestadores de serviços contratados pela empresa Contratada.

9.9. A empresa Contratada não poderá transferir, subcontratar ou ceder total ou parcialmente, a qualquer título, os direitos e obrigações decorrentes do Contrato em epígrafe ou de sua execução

9.10 Responder por indenizações, perdas e danos, de toda a ordem, lucros cessantes, que forem ocasionados à CESAMA ou a terceiros, em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais, a que estiver sujeita.

9.11. Dirimir qualquer dúvida e prestar esclarecimentos acerca da execução do Contrato, durante toda a sua vigência, a pedido da CESAMA.

## **10. CARACTERÍSTICAS GERAIS**

10.1. A ferramenta deve possuir sincronização com WhatsApp Business API, realizando dessa forma integração para recebimento e envio minimamente de:

10.1.1. Mensagens de texto.

10.1.2. Arquivos de mídia visual.

10.1.1. Arquivos de mídia sonora.

10.1.1. Arquivos de texto e outros.

- 10.2. Permitir acesso à aplicação através de endereço web único.
- 10.3. Possuir página inicial de acesso que contenha:
  - 10.3.1. Área de preenchimento de nome de usuário e senha que possibilite acesso ao sistema.
  - 10.3.2. Possibilitar recuperação de senha de usuário.
- 10.4. Página inicial (Home) com informações úteis e atalhos gerenciáveis.
  
- 10.5. Módulo Pessoas: gestão das pessoas cadastradas na plataforma e adequações LGPD:
  - 10.5.1. Usuários: consulta, cadastro e edição de usuários com a inclusão de foto de perfil.
  - 10.5.2. Grupo de usuários: definição de múltiplos perfis de acesso para definição das permissões que serão concedidas aos usuários.
  - 10.5.3. Contatos: consulta, cadastro e edição de contatos.
  - 10.5.4. Leads (contatos sem cadastro e sem CPF capturados por bot): visualização e exportação de leads.
  - 10.5.5. Campos personalizados: consulta, criação e edição de campos personalizados para posterior inclusão no cadastro de Contatos.
  - 10.5.6. Análise de agentes: relatório para análise dos agentes logados com filtros de data início, data final e de departamento. O relatório contará com:
    - 10.5.6.1 Tempo logado, em pausa, disponível e em atendimento.
    - 10.5.6.2 Quantidade de pausas e atendimentos.
    - 10.5.6.3 TMA = tempo médio de atendimento.
    - 10.5.6.4 Percentual de atendimentos, pausas e tempo disponível.
  - 10.5.7. Importação de contatos: importação em massa de contatos a partir de arquivo CSV com mapeamento das colunas e definição de layout, a fim de reduzir tempo no processo.
  - 10.5.8. LGPD: definição de padrão de propósito, listagem de hipóteses e relatório relacionado às configurações para adequação a LGPD.

10.6. Módulo Builder: construção dos flows (fluxos de atendimento) que serão vinculadas aos Chatbots e campanhas de disparo de HSM (mensagem ativa Whatsapp) e SMS.

10.6.1. Flows: consulta, construção e edição dos fluxos de atendimento que serão vinculados ao Whatsapp e Webchat.

10.6.2. Tags: consulta, criação e edição das tags que serão vinculadas aos fluxos de chatbot a fim de acompanhar de forma quantitativa a navegação dos usuários no fluxo de chatbot.

10.6.3. Dashboard: painel para acompanhamento dos indicadores:

10.6.3.1. Tags: quantidade de atendimento, TMA, canal vinculado ao atendimento, % retenção em bot

10.6.3.2. Atendimentos filtrados por departamento, hora início e hora fim com indicadores como quantidade de atendimento, abandonados, finalizados bot, finalizados humanos, % de retenção bot, % solução bot; separados por canal.

10.6.4. Pesquisa de Satisfação: consulta, criação e edição das pesquisas de satisfação que serão vinculadas aos fluxos de bot.

10.6.5. Relatório: análise e exportação dos dados referentes aos atendimentos realizados dentro de um período e/ou canal além de filtros adicionais como CPF, Telefone, Nome do cliente, tags, fluxo, id e origem do contato.

10.6.5.1. O relatório mostra de forma detalhada: canal de origem do atendimento, data/hora, flow, tempo de duração, uniqueid, nome do cliente, CPF/CNPJ, id contato, tag, tempo bot, origem contato, domínio contato, status, situação, data/hora atualização, data/hora finalização.

10.6.6. HSM: disparo em massa de HSM (ativo Whatspp) a partir de uma importação de contatos ou de contatos existentes na base. O disparo respeita as regras do Meta, logo todo disparo será a partir de um template pré aprovado.

10.6.6. SMS: disparo em massa de SMS a partir de uma importação de contatos.

10.7. Módulo Atendimento: configurações da distribuição dos contatos e classificação dos atendimentos finalizados por humano.

10.7.1. Departamentos: consulta, criação e edição das “filas” de atendimento. o menu permite a configuração de tempo de espera, fila de transbordo, tempo limite de resposta do contato, quantidade máxima de atendimentos por operador e departamento, além da estratégia de distribuição (exibir para todos ou ocioso por mais tempo).

10.7.2. Tabulações: consulta, cadastro e edição das classificações de atendimento.

10.7.3. Pausas: consulta, cadastro e edição das pausas disponibilizadas para os agentes de atendimento selecionarem quando estiverem indisponíveis para receber novos atendimentos.

10.7.4. Macros: consulta, cadastro e edição de hotkeys e respostas prontas para utilização do time de atendimento humano.

10.7.5. Dashboard: análise de atendimento por agentes com filtro de departamento, painel acionamento x canais com filtro por canal, quantitativo canais por operação, análise tags por canal e quantitativo de atendimentos a partir de tabulações e tags.

10.7.6. Relatório: análise e exportação dos dados referentes aos atendimentos realizados dentro de um período e/ou canal além de filtros adicionais como CPF, Telefone, Nome do cliente, tags, fluxo, id e origem do contato.

10.7.6.1. O relatório mostra de forma detalhada: canal de origem do atendimento, data/hora, id do agente, nome do agente, flow, tempo, tabulação, departamento, nome do cliente, CPF/CNPJ, id contato, tag, duração de atendimento, tempo em fila, tempo atendimento (bot+humano), origem contato, domínio do contato, status, situação, id do último agente, data/hora entrada na fila, data/hora atendido pelo operador, data/hora atualização, data/hora finalização.

10.8. Módulo Monitoramento: acompanhamento em tempo real de indicadores da operação.

10.8.1. Quantitativo de clientes na fila de espera, clientes em atendimento, tempo médio de espera, tempo médio de ociosidade, tempo médio de atendimento, volume de atendimento da operação de forma global.

10.8.2. Agentes online: visualização em tempo real dos agentes em pausa, em atendimento e disponível além do canal que está em atendimento, tempo médio em cada canal, volume de atendimentos, tempo médio de atendimento e tempo médio de ociosidade por agente.

10.8.3. Atendimentos do dia: análise hora a hora de todos os atendimentos recebidos no dia e comparativo dos atendimentos bot versus humano.

10.8.4. Volume de atendimentos recebidos no dia agrupados por canal ativo.

10.9. Módulo Financeiro: bilhetagem e acompanhamento do consumo da franquia em atendimentos e disparos ativos.

10.10. Módulo Canais: consulta, cadastro e configuração dos canais de atendimento contratados.

## 11. IMPLANTAÇÃO E SUPORTE



11.1. A CONTRATADA prestará assistência técnica, por sua iniciativa, quando se fizer necessário, ou por solicitação da CESAMA, neste caso em datas pré-agendadas, conforme a natureza e a complexidade do serviço relatado.

11.2. O programa licenciado pela CONTRATADA foi desenvolvido obedecendo aos padrões mais comuns de utilização no mercado,

11.3. Os serviços de alteração ou de manutenção serão realizados por profissionais habilitados, preferencialmente online, para manter a agilidade e baixo custo à CESAMA, de segunda-feira à sexta-feira, das 08:00hs às 18:00hs e aos sábados das 08:00hs as 12:00hs;

11.4. A CONTRATADA poderá analisar pedidos de implementações e adaptações do sistema solicitados pela CESAMA, mas, contudo, somente os implementará caso seja confirmada a viabilidade após análise pelo time de negócios, às expensas do CESAMA.

11.5. Em caso de situações emergenciais, ocorridas fora do horário comercial e em feriados, tais como falha de funcionamento do computador, pane elétrica, interrupção abrupta ou ocorrência de qualquer sinistro que comprometa o funcionamento do sistema ou ofereça riscos à integridade do banco de dados, a CESAMA deverá acionar o plantão da CONTRATADA, através dos telefones constantes no site da CONTRATADA, que terá o prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para esclarecimento sobre possíveis procedimentos a serem adotados.

11.6. Prazo de atendimento da SLA, dentro do horário comercial:

11.6.1. A CESAMA terá o 1º (primeiro) contato imediato com nosso time de suporte por telefone. Os SLA's descritos a seguir contemplam situações que não foram sanadas em um contato de primeiro nível.

CRITICIDADE	DESCRIÇÃO	SEGUNDO CONTATO	TEMPO SOLUÇÃO CONTRATO	FORMATO ATENDIMENTO
ALTA	FALHA HARDWARE CLIENTE	ATÉ 4 HORAS	ATÉ 48 HORAS	HORA CORRIDA
ALTA	BANCO DE DADOS CORROMPIDO	ATÉ 3 HORAS	ATÉ 48 HORAS	HORA CORRIDA
ALTA	SISTEMA PARALIZADO (ERRO NA APLICAÇÃO)	ATÉ 3 HORAS	ATÉ 12 HORAS	HORA CORRIDA
ALTA	FALHA HARDWARE COMODATO	ATÉ 3 HORAS	ATÉ 72 HORAS	HORA CORRIDA
ALTA	ACESSO CLOUD PARALIZADO	ATÉ 3 HORAS	ATÉ 8 HORAS	HORA CORRIDA
ALTA	ERRO AO ASSUMIR REDUNDÂNCIA	ATÉ 3 HORAS	ATÉ 8 HORAS	HORA CORRIDA
MÉDIO	ERRO OPERACIONAL SOFTWARE	ATÉ 3 HORAS	ATÉ 16 HORAS	HORA ÚTIL

MÉDIO	LENTIDÃO SOFTWARE	ATÉ 3 HORAS	ATÉ 24 HORAS	HORA ÚTIL
BAIXO	SOLICITAÇÃO DESENVOLVIMENTO	ATE 24 HORAS	ATÉ 72 HORAS	HORA ÚTIL
BAIXO	DÚVIDAS SISTÊMICAS	ATÉ 8 HORAS	ATÉ 24 HORAS	HORA ÚTIL
BAIXO	CONFIGURAÇÕES E AJUSTE	ATÉ 8 HORAS	ATE 24 HORAS	HORA ÚTIL

## 12. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

12.1. Todos os produtos objeto do presente contrato correspondem a Softwares criados e desenvolvidos pela CONTRATADA, única e exclusivamente detentora dos direitos existentes sobre os mesmos, inclusive os direitos de propriedade e intelectuais.

12.2. Incluem-se na determinação do item 11.1 quaisquer aprimoramentos, correções, traduções, alterações, modificações, adaptações, novas versões ou obras derivadas, realizadas pela CONTRATADA, isoladamente ou em conjunto com a CESAMA ou TERCEIROS, ainda que requeridas pela CESAMA.

12.3. Os softwares ora licenciados para a CESAMA são propriedade intelectual exclusiva da CONTRATADA, de forma que os direitos autorais e outros direitos de propriedade intelectual relativos ao mesmo são iguais aos conferidos às obras literárias nos moldes da legislação de direitos autorais vigentes no país, conforme expressa determinação do Artigo 2º e Parágrafos da Lei 9.609/98, ficando expressamente proibida a sua reprodução, comercialização ou alteração, parcial ou total, sem prévia autorização da CONTRATADA.

12.4. Todos os títulos e direitos autorais relativos ao(s) software(s) (incluindo imagens, fotografias, animações, vídeos, áudios, músicas, textos, "applets" incorporados ao(s) software(s), os materiais impressos que o acompanham e quaisquer cópias do(s) software(s) são de propriedade da CONTRATADA.

12.5. As PARTES obrigam-se a guardar e a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações e/ou dados que tenham acesso e conhecimento, em virtude da contratação e, sendo todos considerados de caráter confidencial, exceto aqueles que sejam de conhecimento público.

12.6. Em caso de término e/ou rescisão do contrato, seja por qual motivo for, a CESAMA, deverá imediatamente interromper o uso dos softwares e devolver à CONTRATADA todos os materiais e meios físicos que constituam e/ou incorporem a propriedade intelectual deste, ou ainda inutilizar a exclusivo critério da CONTRATADA.

12.7. Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá devolver à CESAMA num prazo de 24 (vinte e quatro) horas todos e quaisquer documentos, matérias, dados e informações, em via original ou cópia, que, porventura estiverem em seu poder, bem como deverá gerar um backup com a última posição integral da base de dados da operação da CESAMA, além de fornecer layout da base para que a CESAMA possa, de imediato, ter acesso aos dados de forma estruturada e inequívoca, de modo que possam ser plenamente restaurados e estejam acessíveis pela CESAMA após a rescisão contratual.

12.8. Após a devolução de todos os materiais e entrega do backup a CESAMA na forma prevista no item anterior a CONTRATADA deverá destruir de forma indubitável todos os documentos, cópias, reprodução, arquivos de dados ou ainda sob qualquer forma os dados relativos à operação, tais como mas se limitando, dados cadastrais e comportamento de clientes.

12.9. As partes, por seus Diretores, prepostos ou empregados, comprometem-se, mesmo após o término do presente contrato, a manter por 5 anos a completa confidencialidade e sigilo sobre quaisquer dados ou informações obtidas em razão do presente contrato, reconhecendo que não poderão ser divulgados ou fornecidos a terceiros, salvo com expressa autorização, por escrito, da outra parte.

12.10. A CONTRATADA recepciona e executará os dados inseridos na plataforma pela CESAMA para fim exclusivamente das atividades discriminadas no Contrato, tomando todas as medidas cabíveis no que se refere a segurança dos dados, conforme orienta a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD (Lei no 13.709/18), com base nas seguintes obrigações.:

12.10.1. Assegurar a confidencialidade, a integridade dos dados e das informações tratadas, processadas e/ou armazenadas, conforme o caso;

12.10.2. Assegurar qualidade dos controles de acesso voltados à proteção de dados e das informações e/ou dados da CESAMA;

12.10.3. Garantir que todos os dados e informações disponibilizados no contexto do contrato serão utilizados exclusivamente nos termos e finalidades previstas nesse instrumento, não podendo, em nenhum caso, utilizar esses dados pessoais para finalidade distinta, sob pena de rescisão imediata do Contrato e assunção integral de quaisquer danos causados à CESAMA e/ou a terceiros;

12.10.4. Prestar imediatamente informações sobre ocorrência de qualquer incidente envolvendo informações de clientes e/ou suas próprias informações à CESAMA, por escrito, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas contado a partir da ciência do vazamento, contendo no mínimo as seguintes informações: data e hora do incidente; data e hora da ciência pela CONTRATADA; relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; relação de titulares afetados pelo incidente; e indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar eventuais danos e evitar novos incidentes, devendo adotar todas as medidas que possam minimizar eventuais perdas e danos causados em razão do incidente, além de envidar os melhores esforços para cessar o incidente com maior brevidade possível.

12.10.5. Obrigar-se a não armazenar e a não compartilhar os dados pessoais objeto do contrato com terceiros, salvo com autorização prévia e expressa da CESAMA;

12.10.6. Assegurar que no caso de enriquecimento da base que as informações são oriundas de base de dados lícita e em conformidade com a legislação vigente;

12.10.7. Declarar que possui política apropriada de proteção de dados pessoais compatível com todas as leis aplicáveis, incluindo, mas não se limitando, a adoção de medidas técnicas apropriadas para proteger os dados pessoais contra: ameaças ou riscos à privacidade, à segurança, à integridade e/ou à confidencialidade; destruição acidental ou ilícita, perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizado; quaisquer outras formas ilegais de tratamento; e incidentes de segurança ou privacidade.

12.10.8. Realizar a gestão de vulnerabilidades de suas ferramentas que sejam utilizadas no tratamento de dados pessoais provenientes desta contratação, realizando testes periódicos para identificação e imediata correção de eventuais vulnerabilidades que venham a ser identificadas.

12.10.9. Responsabilizar-se pelo descumprimento de qualquer obrigação prevista na cláusula (ou cláusulas) que tratem sobre a LGPD no cumprimento do contrato mantido com a CESAMA, obrigando-se a reparar eventuais perdas, danos e sanções de quaisquer naturezas à CESAMA ou a terceiros.

### **13. OBRIGAÇÕES DA CESAMA**

13.1 Emitir a Ordem de serviço para início do prazo de execução do Contrato.

13.2 Efetuar todos os pagamentos devidos à Contratada, nas condições estabelecidas.

13.3 Fornecer as instruções necessárias à execução e efetuar todos os pagamentos devidos à Contratada, nas condições estabelecidas.

13.4 Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, o que não fará cessar ou diminuir a responsabilidade da contratada pelo perfeito cumprimento das obrigações estipuladas, nem por quaisquer danos, inclusive quanto a terceiros, ou por irregularidades constatadas.

13.5 Rejeitar todo e qualquer material ou serviço de má qualidade e em desconformidade com as especificações deste Termo de Referência.

13.6 Exigir o cumprimento de todos os itens deste Termo de Referência, segundo suas especificações e prazos.

13.7 A CESAMA não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela empresa Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da empresa Contratada e de seus empregados, prepostos ou subordinados.

13.8 Notificar a empresa Contratada de qualquer irregularidade constatada, por escrito, para que seja sanada sob pena de incorrer nas sanções previstas neste Termo de Referência.

13.9 Todas as requisições e notificações trocadas entre as partes devem ser feitas por escrito devidamente assinadas e protocoladas.

#### **14. DOCUMENTOS**

14.1. Segue em anexo as certidões de regularidade relativa à Seguridade Social (INSS), ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e junto à Justiça do Trabalho da empresa.

14.2. Consta anexa ao processo declaração da empresa afirmando que não está impedida de participar de licitações ou de ser contratada pela Cesama.

#### **15. PENALIDADES**

15.1. Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições estabelecidas no Termo de Referência e no Contrato, a Contratada ficará sujeita às penalidades previstas no RILC - Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CESAMA, além das previstas no presente termo.

15.1.1 O atraso injustificado na prestação dos serviços sujeita a CONTRATADA ao pagamento de multa de mora de até 0,05% (zero vírgula zero cinco por cento) para cada dia de atraso, sobre o valor global do Contrato.

15.2. Pela inexecução, total ou parcial do Contrato, a CESAMA poderá aplicar à CONTRATADA isoladamente ou cumulativamente:

a) advertência;

b) multa meramente moratória, como previsto no **item 15.1.1** ou multa-penalidade de até 3% (três por cento) sobre o valor do Contrato;

c) suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a CESAMA, por prazo não superior a 02 (dois) anos.

## **16. DISPOSIÇÕES GERAIS**

16.1 A presente contratação não estabelece qualquer vínculo de natureza empregatícia ou de responsabilidade entre a CESAMA e os agentes, prepostos, empregados ou demais pessoas designadas pela Contratada para a execução do objeto contratual, sendo a Contratada a única responsável por todas as obrigações ou encargos decorrentes das relações de trabalho entre ela e seus profissionais ou contratados, previstos na legislação pátria vigente, seja trabalhista, previdenciária, social, de caráter securitário ou qualquer outra.

16.2 A CESAMA e a Contratada poderão restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro da contratação, nos termos do artigo 81, inciso VI, da Lei n. 13.303/16, por novo pacto precedido de cálculo ou de demonstração analítica do aumento ou diminuição dos custos, obedecidos os critérios estabelecidos em planilha de formação de preços e tendo como limite a média dos preços encontrados no mercado em geral.

16.3 A CESAMA reserva para si o direito de não aceitar nem receber qualquer produto em desacordo com o previsto neste Termo de Referência, ou em desconformidade com as normas legais ou técnicas pertinentes ao seu objeto, podendo rescindir a contratação nos termos do previsto no Manual de Convênios e de Gestão e Fiscalização de Contratos, do RILC, sem prejuízo das sanções previstas.

16.4 Qualquer tolerância por parte da CESAMA, no que tange ao cumprimento das obrigações ora assumidas pela Contratada, não importará, em hipótese alguma, em alteração contratual, novação, transação ou perdão, permanecendo em pleno vigor todas as condições do ajuste e podendo a CESAMA exigir o seu cumprimento a qualquer tempo.

16.5 A Contratada, por si, seus agentes, prepostos, empregados ou quaisquer encarregados, assume inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados, de forma direta ou indireta, à CESAMA, seus servidores ou terceiros, produzidos em decorrência da execução do objeto contratado, ou da

omissão em executá-lo, resguardando-se à CESAMA o direito de regresso na hipótese de ser compelido a responder por tais danos ou prejuízos.

16.6 A Contratada guardará e fará com que seu pessoal guarde sigilo sobre dados, informações ou documentos fornecidos pela CESAMA ou obtidos em razão da execução do objeto contratual, sendo vedadas todas ou quaisquer reproduções dos mesmos, durante a vigência do ajuste e mesmo após o seu término.

16.7 Todas as informações, resultados, relatórios e quaisquer outros documentos obtidos ou elaborados pela Contratada durante a execução do objeto contratual serão de exclusiva propriedade da CESAMA, não podendo ser utilizados, divulgados, reproduzidos ou veiculados, para qualquer fim, senão com a prévia e expressa autorização da CESAMA, sob pena de responsabilização administrativa, civil ou criminal, nos termos da legislação.

16.8 A contratação será formalizada mediante celebração de contrato, nos termos do art. 98, do RILC.

16.9 Aplica-se à esta contratação a Lei Federal 13.303 de 30 de junho de 2016, e alterações posteriores, inclusive aos casos omissos, bem como a Lei nº 12.846 – Anticorrupção, a Política Anticorrupção, o Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios, o Código de Ética da CESAMA, e a legislação municipal civil e ambiental aplicáveis ao objeto da contratação como também, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018.

16.10A CESAMA, constituída na forma de empresa pública, não é contribuinte do ICMS, observando, portanto, o regulamento do Imposto sobre Operações Relativas à Circulação de Mercadorias e Sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação (RICMS – SEFAZ/MG), em seu Anexo IX, Capítulo XXXVI, que dispõe:

*Art. 304-A. Na hipótese de operação tendo como destinatário pessoa não contribuinte do imposto, a mercadoria poderá ser entregue neste Estado em local diverso do endereço do destinatário, desde que no campo “Informações complementares” da nota fiscal constem a*

---

*expressão “Entrega por ordem do destinatário” e o endereço do local de entrega.*

VANDERSON GOMES FREGUGLIA  
Chefe Departamento Comercial

ROBSON DUTRA FERREIRA  
Gerente Financeiro e Comercial

Autorizado/Aprovado por:

---

RAFAELA MEDINA CURY  
DIRETORA FINANCEIRA E ADMINISTRATIVA



PAPELETA - 1733/2023  
Código do documento 57-8131794120847083205

Anexo: 18 TR POR DISPENSA.pdf

## Assinaturas

CLAUDIA SANTIAGO DA SILVEIRA  
csilveira@cesama.com.br  
Assinou como responsável

RAFAELA MEDINA CURY  
rcury@cesama.com.br  
Assinou como responsável

ROBSON DUTRA FERREIRA  
rdutra@cesama.com.br  
Assinou como responsável



Rafaela Medina Cury  
Diretora Financeira e Administrativa  
Diretoria Financeira e Administrativa (DFA)  
(30) 3492-9102



Robson Dutra Ferreira  
Gerente Financeiro e Controlador  
Gerência Financeira e Controlador (GFC)  
(30) 3492-9111 / (30) 8502-2261



## Detalhe das Assinaturas

28-Abril-2023 10:07:27

CLAUDIA SANTIAGO DA SILVEIRA Assinou - E-mail: csilveira@cesama.com.br - IP: 177.99.196.238 - Geolocalização: Nantes, São Paulo, 19645-000, BR (-22.6206,-51.2369) - AS18881 TELEFÔNICA BRASIL S.A - Documento de identificação: 88612872634 - Data Hora: 2023-04-28 10:07:27.0

28-Abril-2023 10:55:14

RAFAELA MEDINA CURY Assinou - E-mail: rcury@cesama.com.br - IP: 177.99.196.225 - Geolocalização: Nantes, São Paulo, 19645-000, BR (-22.6206,-51.2369) - AS18881 TELEFÔNICA BRASIL S.A - Documento de identificação: 03677646600 - Data Hora: 2023-04-28 10:55:14.0

28-Abril-2023 13:34:20

ROBSON DUTRA FERREIRA Assinou - E-mail: rdutra@cesama.com.br - IP: 177.104.75.56 - Geolocalização: Juiz de Fora, Minas Gerais, 36000-000, BR (-21.7642,-43.3503) - AS28258 VERO S.A - Documento de identificação: 55555225687 - Data Hora: 2023-04-28 13:34:20.0

Esse documento está assinado e certificado pela Dataged