



# TERMO DE REFERÊNCIA

---

Contratação de Plataforma Integrada de Atendimento (omnichannel), na modalidade SaaS (Software as a Service) em nuvem

**Processo Administrativo nº 597/2024**

**Histórico de Revisões**

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	AUTOR
25/04/2025	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Paulo Adriano Silva dos Santos
07/05/2025	1.0	Revisão geral	Paulo Adriano Silva dos Santos e IL José Oliveira e Rebouças
22/05/2025	2.0	Ajustes solicitados pela Assessoria Jurídica conforme despacho (doc. 39)	Paulo Adriano Silva dos Santos

**Anexos pertencentes a este Termo de Referência**

ANEXO	DESCRIÇÃO
ANEXO A	Glossário
ANEXO B	Especificações Técnicas da Solução
ANEXO C	Modelo de Execução e Gestão do Contrato
ANEXO D	Plano de Sustentação e Transição Contratual

## SUMÁRIO

1. DO OBJETO.....	4
2. DA JUSTIFICATIVA.....	5
3. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.....	5
4. VIGÊNCIA DO CONTRATO.....	5
5. DAS CONDIÇÕES COMPLEMENTARES PARA HABILITAÇÃO/CONTRATAÇÃO.....	5
6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.....	8
7. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE.....	12
8. DA FORMA DE SELEÇÃO E DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS.....	15
9. DA PROPOSTA DE PREÇOS.....	15
10. DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS.....	16
11. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.....	18
12. DO PRAZO E CONDIÇÕES DE GARANTIA TÉCNICA.....	20
13. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.....	20
14. DO REAJUSTE CONTRATUAL.....	23
15. DA GARANTIA CONTRATUAL.....	23
16. DAS PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE.....	26
17. DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO.....	26
18. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.....	26
19. DAS CONSIDERAÇÕES GERAIS.....	27
20. DAS AMOSTRAS.....	27
22. ASSINATURAS DOS INTEGRANTES DA EQUIPE DE CONTRATAÇÃO.....	28

## 1. DO OBJETO

- 1.1. Contratação de Plataforma Integrada de Atendimento (omnichannel), na modalidade SaaS (Software as a Service) em nuvem capaz de suportar:
  - 1.1.1. 200 canais de voz simultâneos;
  - 1.1.2. 1000 conversas diárias via WhatsApp com 20 mensagens em média por conversa;
  - 1.1.3. 150 atendentes simultâneos e cadastros ilimitados de atendentes;
  - 1.1.4. gestão de 75 caixas de e-mail;
  - 1.1.5. Serviço suporte técnico;
  - 1.1.6. Treinamento para no mínimo 60 pessoas entre atendentes e supervisores de no mínimo 4hs, e para o desenvolvimento no chatbot de no mínimo 8hs;
  - 1.1.7. Implantação por meio dos serviços de parametrização, integração e configuração; e
  - 1.1.8. 40h de consultoria voltada a novas implantações de melhorias.
  - 1.1.9. Inclusão todos os custos da infraestrutura em nuvem necessários para garantir o desempenho e a escalabilidade do serviço.
- 1.2. A contratação será realizada baseada na Resolução CNJ n.º 468/2022, que estabelece diretrizes específicas para as contratações de Soluções de TIC pelos órgãos que estão sob o controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça.

TABELA 01

ITEM	CATSER	DESCRIÇÃO	QTDE	UNIDADE DE MEDIDA
01	24333	Licenciamento Atendentes Simultâneos - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	150	Mensal
02	24333	Licenciamento Supervisor - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	75	Mensal
03	26972	Serviço de implantação	1	Parcela Única
04	27081	Treinamento para 60 servidores (Atendentes e Supervisores) de no mínimo 4hs	1	Parcela única
05	21148	Consultoria - Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda	40	Custo por hora
06	27081	Treinamento de desenvolvimento do Chatbot - 5 usuários desenvolvedores, no mínimo 8hs	1	Parcela única

## 2.DA JUSTIFICATIVA

- 2.1. As necessidades que justificam a contratação podem ser encontradas no item 6 do DFD.
- 2.2. A Fundamentação da Contratação e seus quantitativos encontram-se pormenorizados em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares.
- 2.3. Trata-se de serviço a ser executado de forma contínua previsto no item “18. manutenção, suporte e sustentação de softwares e/ou equipamentos de TIC” do ANEXO I da Portaria TRT 18a GP/DG No 655/2023.
- 2.4. Trata-se de serviço comum nos termos do inciso XLI, do art. 6º, da Lei nº 14.133/2022, que permite a realização do certame por meio da modalidade Pregão.
- 2.5. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.
- 2.6. Os serviços iniciados durante a vigência do contrato e que se estenderem após o seu término deverão obedecer às exigências previstas assim como as penalidades pelo seu descumprimento, o mesmo entendimento vale para serviços que possuem garantia que porventura ultrapassem a vigência contratual.

## 3.DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 3.1. A execução dos serviços está descrita no ANEXO C - Modelo de Execução e Gestão Contratual deste Termo de Referência.
- 3.2. A especificação dos serviços está descrita no ANEXO B - Especificação dos Serviços deste Termo de Referência.
- 3.3. A natureza integrada, a criticidade dos dados envolvidos, a necessidade de responsabilidade única, a proteção da propriedade intelectual e a garantia da evolução contínua da plataforma SaaS de atendimento omnichannel justificam a impossibilidade de subcontratação, sendo essencial que todos os serviços e funcionalidades sejam fornecidos e mantidos integralmente pela CONTRATADA.

## 4.VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 4.1. O contrato terá vigência de 12 (doze) meses a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite máximo de 10 anos a critério do Contratante e desde que verificada a vantajosidade das condições contratadas, permitida a negociação com o contratado, nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021, e terá eficácia legal após a publicação do seu extrato no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP.

## 5.DAS CONDIÇÕES COMPLEMENTARES PARA HABILITAÇÃO/CONTRATAÇÃO

Para a seleção de empresa especializada no ramo de atividade compatível com o objeto deste Termo e visando o sucesso da contratação pretendida, exigir-se-á a seguinte documentação técnica:

### 5.1. Da qualificação técnica

5.1.1. A qualificação técnico-operacional será comprovada, na fase de habilitação, mediante apresentação de, pelo menos, um atestado de capacidade técnica, compatível com o objeto desta licitação, ou seja, conforme o ANEXO B - Especificações Técnicas da Solução, deste Termo de Referência, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado.

5.1.1.1. Será considerada a compatibilidade de serviços descrita na tabela a seguir:

TABELA 02

ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE MÍNIMA
1	Ativação de atendentes/mês	75 ativações/mês
2	Ativação de supervisor/mês	35 ativações/mês

3	Serviço de integração e desenvolvimento	20 horas de desenvolvimento e integração da solução.
4	Serviço de Implantação e configuração	1 implantação

5.1.1.2. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

5.1.1.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução

5.1.1.4. O atestado deverá conter, obrigatoriamente:

- a) Nome da empresa ou órgão que fornece o atestado;
- b) Endereço completo;
- c) Manifestação acerca da qualidade do serviço prestado; e
- d) Identificação do responsável pela emissão de atestado com nome, função e telefone para solicitação de informações adicionais de interesse do Pregoeiro.

5.1.1.5. No caso de atestados fornecidos por empresa privada não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa licitante. Serão consideradas como pertencentes ao mesmo grupo, empresas controladas pela licitante ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócia com poder de direção da empresa emitente e da empresa licitante (art. 67, III, da Lei 14.133/21).

5.1.1.6. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

5.1.1.7. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

## 5.2. Da qualificação técnico-profissional

5.2.1. Devido à natureza do objeto, particularmente quanto ao fato de se tratar de uma solução cujo serviço predominante é provido conforme o modelo SaaS (Software as a Service), as exigências quanto às possíveis qualificações técnicas-profissionais não são necessárias.

## 5.3. Da qualificação econômica-financeira

5.3.1. A Qualificação Econômico-financeira será comprovada, na fase de habilitação, mediante:

- a) Certidão negativa de feitos sobre falência, expedida pelo distribuidor da sede da licitante.
- b) A apresentação pelo licitante de Balanço Patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais;
  - b.1) O Balanço Patrimonial, bem como as demonstrações contábeis e a DRE, também poderão ser disponibilizados via Escrituração Contábil Digital – ECD, desde que comprovada a transmissão destes à Receita Federal do Brasil, por meio da apresentação do Termo de Autenticação (recibo gerado pelo Sistema Público de Escrituração Digital – SPED).
  - b.2) Após 30 de abril de 2020, serão considerados válidos, para fins de habilitação, apenas os balanços patrimoniais do ano anterior, sendo que, se adotada a Escrituração Contábil Digital, as

empresas vinculadas ao SPED só estarão obrigadas a apresentar o balanço do ano anterior após o último dia útil do mês de maio.

- c) Comprovação da boa situação econômico-financeiro da licitante será demonstrada com base nos seguintes parâmetros:

c.1) Índice de Liquidez Geral (LG), com valor igual ou superior a 1 (um), onde:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

c.2) Índice de Solvência Geral (SG), com valor igual ou superior a 1 (um), onde:

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

c.3) Índice de Liquidez Corrente (LC), com valor igual ou superior a 1 (um), onde:

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

- d) As fórmulas referidas na alínea “c”, supra, deverão estar aplicadas em memorial de cálculos como parte integrante do balanço apresentado;
- d.1) Ao pregoeiro reserva-se o direito de efetuar os cálculos para fins de verificação do atendimento dos valores dos índices solicitados;
- e) Se necessária a atualização do balanço, o memorial de cálculo correspondente deverá ser apresentado com os respectivos documentos em apreço;
- f) Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação.
- g) As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º);
- h) O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, §6º);
- i) O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

#### 5.4. Da condição para a contratação

5.4.1. Em cumprimento à Resolução nº 310/2021 do CSJT, a licitante vencedora deverá, como condição prévia à assinatura do contrato e durante a vigência contratual, sob pena de extinção contratual, DECLARAR o atendimento das seguintes condições:

- a) QUE não possui inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 4, de 11 de maio de 2016;

- b) QUE não foi condenada, a licitante vencedora ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta ao previsto nos artigos 1º, 3º (inciso IV), 7º (inciso XXXIII) e 170 da Constituição Federal de 1988; nos artigos 149, 203 e 207 do Código Penal Brasileiro; no Decreto nº 5.017/2004 (promulga o Protocolo de Palermo); nas Convenções da OIT nº 29 e nº 105; no Capítulo IV do Título III (Da Proteção do Trabalho do Menor) do Decreto-Lei nº 5.452/1943 (CLT); nos arts. 60 a 69 da Lei nº 8.069/1990 (ECA), que trata do Direito à Profissionalização e à Proteção no Trabalho; no Decreto nº 6.481/2008, o qual trata da proibição das piores formas de trabalho infantil e ação imediata para sua eliminação.
- c) A Licitante vencedora deverá, como condição prévia à contratação OU à assinatura do contrato, apresentar certidão de regularidade perante o Cadastro Informativo de Créditos Não Quitados do Setor Público Federal – CADIN, conforme disposto no art. 20 da Lei n. 14.973/2024.

## 6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 6.1.** Dar plena e fiel execução ao contrato, respeitadas todas as cláusulas e condições estabelecidas;
- 6.2.** Aceitar nas mesmas condições contratuais acréscimos ou supressões nos termos do artigo 125, da Lei nº 14.133/21;
- 6.3.** Não transferir, sob nenhum pretexto, sua responsabilidade para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos e outros;
- 6.4.** Manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-la na execução do contrato, quando solicitado pelo gestor;
- 6.4.1.** A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo gestor, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.
- 6.5.** Exigir que seus técnicos ou empregados se apresentem nas dependências do Tribunal devidamente identificados com crachás;
- 6.6.** Proibir que seu pessoal fique vagando por áreas dos edifícios que não imediatas ao trabalho;
- 6.7.** Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de trabalho na execução dos serviços;
- 6.8.** Assumir integral responsabilidade pela boa execução e eficiência dos serviços que realizar, assim como pelos danos causados, direta ou indiretamente, decorrentes da realização desses, nos termos do art. 119 da Lei nº 14133/2021;
- 6.9.** Responder inteiramente por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, seguro de acidentes, impostos e quaisquer outros que forem devidos e referentes aos serviços oriundos da contratação;
- 6.10.** Executar todos os serviços obedecendo a melhor técnica vigente, enquadrando-os, rigorosamente, dentro dos preceitos normativos da ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas;
- 6.11.** Manter durante a contratação a documentação fiscal, social e trabalhista devidamente atualizadas;
- 6.12.** Considerar que a ação de fiscalização da Administração do TRT da 18ª Região não exonera a Contratada de suas responsabilidades contratuais;
- 6.13.** Usar mão de obra capacitada, que assegure a execução integral dos serviços nos prazos convencionados com segurança e qualidade;
- 6.14.** Tratar com urbanidade e respeito a qualquer servidor ou pessoa dentro das dependências desta Corte;
- 6.15.** Indicar, no mínimo, um número de telefone e um endereço eletrônico (e-mail) pelo qual deseja receber as comunicações do Tribunal, devendo acusar pelo mesmo meio de comunicação, o recebimento em até 1 (uma) hora após a transmissão;

- 6.16.** Cadastrar e alimentar com os dados e documentos necessários o Sistema de Gestão Orçamentária da Justiça do Trabalho – SIGEO, conforme legislação vigente.
- 6.17.** Somente a CONTRATADA será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, caput).
- 6.17.1.** A inadimplência da CONTRATADA em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º).
- 6.18.** Observar as práticas de prevenção e enfrentamento ao assédio e discriminação previstas nas Políticas estabelecidas pela Resolução CNJ nº 351/2020 e pela Portaria TRT 18ª GP/DG nº 1512/2019.
- 6.19.** A transferência de conhecimento das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE, por meio de eventos específicos e baseados em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida/contratada. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo Gestor do Contrato.
- 6.20.** A CONTRATADA cederá ao CONTRATANTE, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos resultados produzidos em consequência desta licitação.
- 6.20.1.** Entende-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.
- 6.20.2.** O CONTRATANTE se reserva o direito de publicação ou edição, total ou parcial dos produtos gerados pelo projeto.
- 6.20.3.** Os direitos sobre os produtos desenvolvidos pertencem ao CONTRATANTE, que, diretamente ou por delegação, deliberará sobre sua divulgação e cessão.
- 6.20.4.** Em caso de contratação de desenvolvimento de sistemas deverá ser atendido, no que couber, os padrões de desenvolvimento, suporte operacional, segurança da informação, gestão documental, interoperabilidade e outros que venham a ser recomendados pelo Comitê Nacional de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário, e aprovados pela Comissão Permanente de Tecnologia e Infraestrutura do Conselho Nacional de Justiça.
- 6.20.5.** A CONTRATADA fica proibida de veicular e comercializar os produtos gerados relativos ao objeto deste Termo de Referência, salvo se houver a prévia autorização por escrito do CONTRATANTE.
- 6.21.** Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 6.22.** Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 6.23.** Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 6.24.** Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);
- 6.25.** Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) durante a execução do contrato.

- 6.26.** Disponibilizar a URL conforme o padrão do Tribunal e Centralizar controle de acesso
- 6.27.** A CONTRATADA se obriga a realizar as melhores práticas de mercado para gestão de incidentes e notificar, imediatamente, ao TRT18, por meio de “canal seguro de comunicação” , as ocorrências de incidentes de segurança.
- 6.27.1.** Os incidentes a que se refere o caput são aqueles que comprometam a confidencialidade, integridade e/ou disponibilidade de dados sob responsabilidade do CONTRATANTE e processados e/ou armazenados no ambiente tecnológico provido pela CONTRATADA.
- 6.27.2.** O canal seguro para notificações é o email “atendimento@trt18.jus.br”, protegido por PGP (*Pretty Good Privacy*), sem prejuízo de opção por implementação de outra solução viável que possa ser combinada previamente entre as áreas técnicas de ambas as partes.
- 6.27.3.** O CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA a chave pública criptográfica PGP ou um endereço na internet em que possa obtê-la, no ato da assinatura deste instrumento ou na eventualidade de criação de uma nova chave, a qual será utilizada para envio seguro de notificações.
- 6.28.** Autenticação por Sistema Single Sign On (SSO)
- 6.28.1.** O sistema deverá possibilitar a autenticação dos usuários por meio do sistema Single Sign On (SSO) do Tribunal, utilizando o protocolo OpenID Connect. Este requisito visa garantir uma integração segura e eficiente com a infraestrutura de autenticação existente, facilitando o acesso dos usuários aos serviços oferecidos.
- 6.29.** Uniformização de Endereços de Serviços Online
- 6.29.1.** Em caso de contratação de serviços na nuvem, o fornecedor deverá assegurar a possibilidade de manutenção do domínio “\*.trt18.jus.br”. Este requisito é essencial para a uniformização dos endereços de serviços online do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (TRT18), garantindo consistência e reconhecimento dos serviços prestados sob o domínio institucional.
- 6.30.** Múltiplo Fator de Autenticação (MFA)
- 6.30.1.** O sistema ou serviço contratado deverá possuir recursos de múltiplo fator de autenticação (MFA), em conformidade com a Portaria CNJ 140/2024. Esta funcionalidade é crucial para reforçar a segurança dos processos de autenticação, exigindo que os usuários confirmem suas identidades por meio de dois ou mais fatores independentes, como senha, token, biometria, entre outros.
- 6.31.** Atender à solicitação da Secretaria de Licitações e Contratos para a assinatura, pelo representante legal da CONTRATADA, do Termo de Ciência do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (TCMS), de acordo o modelo anexo a este Termo de Referência, imediatamente após a assinatura do contrato.
- 6.32.** Disponibilizar ao Fiscal do Contrato, até o início da prestação dos serviços, sempre que houver um novo profissional para a execução das atividades, o Termo de Ciência do TCMS, de acordo o modelo anexo a este Termo de Referência.
- 6.33.** Além das obrigações contidas neste tópico a empresa não se eximirá das obrigações derivadas da execução e gestão do contrato apresentadas no documento de Execução e Gestão do Contrato que segue anexo neste Termo de Referência.
- 6.34.** Realizar a Reunião Inicial com o Tribunal em 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato para tratar, entre outros temas, do Cronograma Contratual a que se refere o item 41 do Anexo C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.
- 6.35.** Especificamente quanto aos **requisitos de segurança**, a contratada deverá assegurar que a aplicação:
- 6.35.1.** Possui criptografia TLS para comunicação SIP

- 6.35.2. Utiliza o protocolo SRTP para criptografia da mídia utilizando o padrão AES 256 bits
- 6.35.3. Realiza autenticação com o Tribunal através do serviço OAuth 2.0.
  
- 6.36.** Realizar a Reunião de Estratégia de migração por ocorrência de interrupção contratual em 5 (cinco) dias úteis a partir do conhecimento do fato.
  
- 6.36.1. Garantir que as obrigações de confidencialidade e segurança dos dados persistam mesmo após o encerramento do contrato, até que seja confirmada a migração completa e segura das informações.

## 7.DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 7.1.** A execução dos serviços deverá ser acompanhada pelo gestor do contrato ou pelo seu substituto legal, ambos descritos a seguir, indicados na forma do art. 117 da Lei nº 14.133/21 e consoante a Portaria TRT 18ª GP/DG/CLC nº 1944/2024.

GESTOR			
Nome	Il José de Oliveira e Rebouças	Matrícula	S165719
Cargo	Diretor da Secretaria	Lotação	Secretaria de Infraestrutura e Operações de Tecnologia da Informação
E-mail	il.reboucas@trt18.jus.br	Telefone	(62) 3222-5050
SUPLENTE			
Nome	Víctor Veli Cunha	Matrícula	S162957
Cargo	Diretor de Divisão	Lotação	Divisão de Atendimento de TIC
E-mail	victor.cunha@trt18.jus.br	Telefone	(62) 3222-5050

- 7.1.1.** Equipe de Gestão da Contratação será composta pelo gestor descrito no item 7.1 e pelos seguintes fiscais:

FISCAL DEMANDANTE			
Nome	Wanice Cabral Quixabeira	Matrícula	s161888
Cargo	Diretora de Divisão	Lotação	Divisão de Desenvolvimento e Gestão de Soluções Judiciais
E-mail	wanice.quixabeira@trt18.jus.br	Telefone	(62) 32225567
SUPLENTE			
Nome	Jorge Luis Machado	Matrícula	s006760
Cargo	Diretor de Coordenadoria	Lotação	Coordenadoria de Comunicação Social
E-mail	jorge.machado@trt18.jus.br	Telefone	(62) 3222-5239

FISCAL TÉCNICO			
Nome	Adriana Silva Alves	Matrícula	s167258
Cargo	Técnico Judiciário	Lotação	Divisão de Atendimento de TIC
E-mail	adriana.alves@trt18.jus.br	Telefone	(62) 3222-5050
SUPLENTE			
Nome	Guaracy Cunha de Souza	Matrícula	s203457
Cargo	Chefe de Seção	Lotação	Seção de Otimização do Atendimento de TIC
E-mail	guaracy.souza@trt18.jus.br	Telefone	(62) 3222-5064

FISCAL ADMINISTRATIVO			
Nome	Herlei de Carvalho Silva	Matrícula	s162876
Cargo	Analista Judiciário	Lotação	Seção de Apoio às Contratações de TIC
E-mail	herlei.silva@trt18.jus.br	Telefone	(62) 3222-5012
SUPLENTE			
Nome	Paulo Adriano Silva dos Santos	Matrícula	s162272
Cargo	Chefe do Setor de Apoio às Contratações de TIC	Lotação	Coordenadoria de Planejamento e Gestão de TIC
E-mail	pauloadriano.santos@trt18.jus.br	Telefone	(62) 3222-5012

- 7.2.** O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 7.3.** Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
- 7.4.** As comunicações entre o Tribunal 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.
- 7.5.** O Tribunal poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 7.6.** Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o Tribunal poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.
- 7.7.** Compete ao gestor:
- encaminhar, formalmente, ordem de serviço à Contratada;
  - acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II);
  - coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV);
  - acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III);
  - emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII);

- f) comunicar à Contratada, por escrito, toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução dos serviços;
- g) tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X);
- h) elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI);
- i) enviar a documentação pertinente à SOF para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato, observando a Portaria TRT 18ª GP/DG/SOF nº 391/2019.

#### **7.8. Compete ao fiscal técnico:**

- a) acompanhar a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);
- b) anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);
- c) emitir notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção, caso seja identificada qualquer inexatidão ou irregularidade. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);
- d) informar ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV);
- e) comunicar ao gestor, imediatamente, a ocorrência de fatos que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V);
- f) comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

#### **7.9. Compete ao fiscal administrativo:**

- a) verificar a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhar o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022);
- b) atuar tempestivamente na solução do problema, caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV);
- c) comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

#### **7.10. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o mesmo deverá observar as obrigações previstas nos itens 7.8 e 7.9.**

**7.11.** Além do disposto nos itens acima, são obrigações do Contratante:

- a) não permitir assistência técnica, de espécie alguma, por pessoas não autorizadas pela prestadora de serviços;
- b) proporcionar todas as facilidades indispensáveis à boa execução dos serviços, inclusive permitir o livre acesso dos técnicos e empregados da prestadora de serviços às dependências do Tribunal, se for o caso;
- c) zelar pela segurança dos materiais e equipamentos, não permitindo seu manuseio por pessoas não habilitadas;( se couber)
- d) sustar a execução de quaisquer trabalhos por estarem em desacordo com o especificado ou por outro motivo que justifique tal medida;
- e) observar as demais obrigações previstas na Portaria TRT 18ª GP/DG/CLC nº 1944/2024 e no Decreto nº 11.246 de 27 de outubro de 2022, que dispõem sobre normas e procedimentos a serem observados pelos gestores e fiscais na gestão de contratos;
- f) fiscalizar as empresas prestadoras de serviços quanto ao fiel cumprimento das cotas de contratação de pessoas com deficiência, de que trata o artigo 93 da Lei nº 8.213/1991, e as ações de incentivo à inclusão no mercado de trabalho das pessoas com Síndrome de Down, nas atividades que lhes sejam compatíveis, conforme recomendação CSJT 24/22, se for o caso;
- g) responder eventuais pedidos de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pela contratada no prazo máximo de 1 mês

**7.12.** Observar as orientações previstas na Portaria TRT 18ª GP/DG Nº 1944/2024, a serem adotadas na gestão contratual.

## **8.DA FORMA DE SELEÇÃO E DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS**

- 8.1.** O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço global
- 8.2.** As atividades desempenhadas para a consecução da solução formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, e ferramenta, que funcionam harmonicamente, razão porque qualquer inconformidade ou eventual parada poderá fragilizar e/ou comprometer o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer disponibilidade, execução e monitoramento da solução.
- 8.3.** Além disso, como podemos verificar na Estimativa de Custo no ANEXO D, existe uma grande variação na forma como as empresas fornecem a solução, com serviços diversificados para o atendimento do resultado final esperado. Isto impossibilita uma padronização adequada dos serviços a serem exigidos, consequentemente impedindo o parcelamento da solução
- 8.4.** Portanto, conclui-se ser tecnicamente inadequado o desmembramento do item, sob pena de não atendimento ao objetivo buscado pelo TRT18, levando em consideração os prejuízos da dissociação das execuções de atividades vinculadas tecnicamente.

## **9.DA PROPOSTA DE PREÇOS**

- 9.1.** A tabela abaixo é um exemplo de uma proposta de preços:

**TABELA 02**

PROPOSTA COMERCIAL						
ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	UNIDADE DE MEDIDA	UNITÁRIO (R\$)	TOTAL MENSAL (R\$)	TOTAL ANUAL (R\$)
01	Licenciamento Atendentes Simultâneos - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	150	Mensal			
02	Licenciamento Supervisor - Inclusive serviços de suporte técnico e manutenção	75	Mensal			
03	Serviço de implantação	1	Parcela Única			
04	Treinamento de 60 servidores (Atendentes e Supervisores) de no mínimo 4hs	1	Parcela Única			
05	Consultoria - Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda	40	Custo por hora			
06	Treinamento de desenvolvimento do Chatbot - 5 usuários desenvolvedores, no mínimo 8hs*	1	Parcela única			
<b>CUSTO TOTAL MENSAL</b>						
<b>CUSTO TOTAL ANUAL</b>						
<b>CUSTO TOTAL NO PRIMEIRO ANO</b>						

\*a inclusão deste item somente será necessária se a empresa o fornecer separadamente

## 10. DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

**10.1.** Os serviços serão recebidos **provisoriamente**, no prazo de 5 dias, pelos fiscais técnico e administrativo, quando houver, contados da comunicação pela contratada de conclusão dos serviços, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo, nos termos do art. 140, I, a, da Lei nº 14.133/2021 e art. 22, X e 23, VII do Decreto nº 11.246/2022.

**10.1.1.** Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

**10.1.2.** A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

**10.1.3.** O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

**10.1.4.** Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

**10.1.5.** A **implantação** será recebida provisoriamente conforme o item 24 do ANEXO C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.

**10.1.6.** O **treinamento** será recebido provisoriamente conforme o item 26 do ANEXO C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.

- 10.1.7. A **consultoria** (Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda) será recebida provisoriamente conforme os itens 28 e 29 do ANEXO C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.
- 10.1.8. O **suporte técnico e manutenção** será recebido provisoriamente conforme o item 31 do ANEXO C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.
- 10.2. 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 termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
- 10.2.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pela contratada, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).
- 10.2.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
- 10.2.3. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas.
- 10.2.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e
- 10.2.5. Enviar a documentação pertinente à SOF para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 10.2.6. A **implantação** será recebida definitivamente conforme o item 25 do ANEXO C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.
- 10.2.7. O **treinamento** será recebido definitivamente conforme o item 27 do ANEXO C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.
- 10.2.8. A **consultoria** (Horas Técnica para customizações personalizadas conforme demanda) será recebida definitivamente conforme os itens 28 e 29 do ANEXO C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.
- 10.2.9. O **suporte técnico e manutenção** será recebido definitivamente conforme o item 32 do ANEXO C - Modelo de Execução e Gestão Contratual.
- 10.3. Para efeito de recebimento definitivo, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato também deverá observar o determinado no item 23 (e subitens) do ANEXO C - Modelo de Execução e Gestão Contratual deste Termo de Referência.
- 10.4. As licenças serão recebidas provisória e definitivamente após o registro da visualização em painel da contratada das licenças em conformidade com o Termo de Referência.
- 10.5. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento

- 10.6.** Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 10.7.** 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.

## **11. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

- 11.1.** O pagamento pelos serviços será feito:
- 11.1.1.** Para a **implantação**: após o recebimento do serviço conforme o item 10 deste Termo de referência em **parcela única** após a apresentação das notas fiscais.
  - 11.1.2.** Para o **treinamento**: após o recebimento do serviço conforme o item 10 deste Termo de referência em **parcela única** após a apresentação das notas fiscais.
  - 11.1.3.** Para a **consultoria: por demanda** por meio da ordem de serviço, após o recebimento do serviço conforme o item 10 deste Termo de referência em parcela única após a apresentação das notas fiscais.
  - 11.1.4.** Para o **suporte técnico e manutenção** : em **parcelas mensais** após o recebimento do serviço conforme o item 10 deste Termo de referência em parcela única após a apresentação das notas fiscais.
- 11.2.** Será emitida nota de empenho em favor da Contratada, após a homologação da licitação, caso se efetive a contratação.
- 11.3.** Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, o gestor e/ou fiscais realizarão a liquidação da despesa no prazo de até o 5º (quinto) dia útil, nos casos em que o valor contratado estiver dentro do limite da dispensa de licitação, previsto no inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133/2021 e até o 10º (décimo) dia útil acima deste limite, observado o disposto na Portaria TRT 18ª GP/DG/SOF nº 391/2019, ocasião em que será verificada a regularidade fiscal, social e trabalhista da Contratada.
- 11.4.** No caso do serviço de suporte técnico e manutenção que está submetido a pagamento mensal, este será efetuado até o quinto dia útil, nos casos em que o valor contratado estiver dentro do limite de dispensa de licitação, previsto no inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133/2021 e até o décimo dia útil acima deste limite, contados da finalização da liquidação da despesa.
- 11.5.** As notas fiscais, recibos, faturas ou congêneres deverão ser recebidos somente pela unidade gestora do contrato ou pela unidade solicitante do serviço, a qual deverá consignar a data e a hora do seu recebimento.
- 11.6.** Para execução do pagamento, a Contratada deverá fazer constar da nota fiscal/fatura correspondente, emitida sem rasura, em letra bem legível, em nome do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, CNPJ nº 02.395.868/0001-63, o nome do Banco a ser creditado, o número de sua conta bancária e a respectiva Agência. Caso a Contratada seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – SIMPLES deverá apresentar junto à nota fiscal/fatura a devida comprovação, a fim de evitar a retenção na fonte dos tributos e contribuições, conforme legislação em vigor.
- 11.6.1.** A correspondente nota fiscal/fatura ou congêneres deverá ser apresentada em até 10 (dez) dias, contados da autorização do gestor para o envio da mesma, sob pena de incorrer em multa.
- 11.7.** Na ocorrência da rejeição de nota fiscal/fatura/recibo, motivada por erro ou incorreções, o prazo estipulado no subitem 11.3. passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação, examinadas as causas da recusa.

**11.8.** Todos os pagamentos serão submetidos ao que estabelece a Instrução Normativa nº 1.234 de 11 de janeiro de 2012 da Secretaria da Receita Federal, publicada no DOU de 12 de janeiro de 2012.

**11.8.1.** Para efeito do disposto nos incisos III, IV e XI do caput do art. 4º, da IN acima, a pessoa jurídica deverá, no ato da formalização da Contratação, apresentar declaração de acordo com os modelos constantes dos Anexos II, III ou IV da referida Instrução, conforme o caso, em 2 (duas) vias, assinada pelo seu representante legal.

**11.9.** A Contratada deverá emitir nota fiscal correspondente à sede ou filial da empresa que apresentou a documentação na fase de habilitação.

**11.10.** Por motivos de ordem legal e orçamentária que regem as atividades da Administração Pública, os serviços efetuados em determinado exercício (ano civil) não poderão ser faturados tendo como referência o ano seguinte.

**11.11.** Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = \frac{(TX/100)}{365}$$

EM = I x N x VP, onde:

<b>I</b>	índice de atualização financeira
<b>TX</b>	percentual da taxa de juros de mora anual
<b>EM</b>	encargos moratórios
<b>N</b>	Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento
<b>VP</b>	valor da parcela em atraso

**11.12.** A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

**11.13.** A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

**11.14.** Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

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

**11.16.** Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à extinção contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

**11.17.** Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela extinção do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

## 12. DO PRAZO E CONDIÇÕES DE GARANTIA TÉCNICA

**12.1.** Por se tratar de uma contratação de software mediante uso de licenças com fornecimento de suporte técnico e manutenção, não se aplica garantia técnica, já que durante o período de execução contratual toda e qualquer desconformidade ao Termo de Referência é objeto de chamado técnico com previsão de aplicação de glosa.

## 13. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

**13.1.** Com fundamento nos arts. 155 a 157 da Lei nº 14.133/2021, a Contratada ficará sujeita, nos casos abaixo relacionados, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades, salvo se a falta advier de caso fortuito, motivo de força maior ou outras justificativas, todas devidamente comprovadas e acatadas pela Administração, às seguintes sanções administrativas:

**13.1.1. Advertência,** nas hipóteses de inexecução parcial do contrato sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

**13.1.2. Multas,** conforme graus e condutas dispostos nas tabelas 3, 4, 5 e 6 abaixo e demais especificações a seguir, limitadas a 10% do valor total da contratação:

**TABELA 03**

GRAUS PARA DESCRUMPRIMENTOS CONTRATUAIS GERAIS	
GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	1% do valor mensal da contratação
2	2% do valor mensal da contratação
3	4% do valor mensal da contratação
4	10% do valor mensal da contratação
5	1% do valor total da contratação
6	2% do valor total da contratação

**TABELA 04**

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais	2	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação
2	Destruir ou danificar bens materiais ou documentos por culpa ou dolo de seus agentes por <b>culpa</b>	4	Por ocorrência
3	Destruir ou danificar bens materiais ou documentos por culpa ou dolo de seus agentes por <b>dolo</b>	5	Por ocorrência
4	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada	6	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação

5	Suspender ou interromper, total ou parcialmente, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais	4	Por dia, observado o limite máximo de incidência, sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação
6	Deixar de manter a garantia contratual	6	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação
7	Deixar de apresentar a nota fiscal para atesto do gestor da contratação em até 10 dias após a autorização para o envio da mesma.	2	Por ocorrência
8	Deixar de cumprir qualquer obrigação não prevista nesta tabela ou reincidir em atos penalizados com advertência	3	Por item ou por ocorrência
9	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução do gestor	2	Por ocorrência
10	Deixar de realizar a Reunião de Estratégia de Migração de que trata o item 6.36	4	Por dia de atraso, observado o limite máximo de incidência previsto no subitem 13.1.2.
11	Não realizar a Transferência dos dados do Tribunal disponibilizados na nuvem da CONTRATADA	4	Por dia de atraso, conforme prazo determinado na Reunião Estratégica de Migração e no caso de não ocorrência desta, contados a partir da data em que a mesma deveria ter ocorrido, sem prejuízo da possibilidade da aplicação do item 13.1.3

Essa tabela se submete aos graus elencados na TABELA 03

**TABELA 05**

GRAUS PARA DESCUMPRIMENTOS CONTRATUAIS EXCLUSIVO DE ITENS	
GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	1% do valor do item
2	2% do valor do item
3	4% do valor do item
4	10% do valor do item

**TABELA 06**

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
12	Transferir a outrem, no todo ou em parte, o item da contratação, salvo mediante prévia e expressa autorização deste Tribunal	4	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação
13	Transferir sua responsabilidade para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos etc.	4	Por ocorrência, sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação
14	Haver glosas de pagamento por descumprimento dos níveis mínimos de serviço definidos no Subanexo C.6 - Indicadores de Nível Mínimo de Serviço (NMS) por três meses consecutivos.	4*	Por ocorrência, sem prejuízo da cobrança da glosa do mês
15	Atraso na entrega dos itens estipulados no Cronograma	1	Por dia de atraso, observado o limite máximo de incidência previsto no subitem 13.1.2., sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação

**Para os itens a seguir, DEIXAR DE:**

16	Refazer o serviço que não se conformar com as especificações deste termo.	1	Por dia de atraso, observado o limite máximo de incidência previsto no subitem 13.1.2., sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação
17	Cumprir o prazo para a execução do serviço de severidade <b>baixa</b> previsto no Item 7.5 do ANEXO B - Especificações Técnicas da Solução	1*	Por dia de atraso, observado o limite máximo de incidência previsto no subitem 13.1.2., sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação
18	Cumprir o prazo para a execução do serviço de severidade <b>média</b> previsto no Item 7.5 do ANEXO B - Especificações Técnicas da Solução	2*	Por dia de atraso, observado o limite máximo de incidência previsto no subitem 13.1.2., sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação
19	Cumprir o prazo para a execução do serviço de severidade <b>alta</b> previsto no Item 7.5 do ANEXO B - Especificações Técnicas da Solução	3*	Por dia de atraso, observado o limite máximo de incidência previsto no subitem 13.1.2., sem prejuízo da possibilidade de extinção da contratação

Essa tabela se submete aos graus elencados na TABELA 05.

\*Descumprimento específico do Suporte Técnico - porcentagem relativa ao somatório do valor mensal dos itens 1 e 2 do objeto da contratação.

**13.1.2.1.** A multa, no caso de extinção do contrato por ato unilateral da Administração e motivado por culpa da Contratada, será de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, não cumulativa com as multas presentes na Tabela 2. Tal multa não exime a Contratada pelas reparações dos prejuízos e das demais sanções cabíveis.

**13.1.2.2.** O valor da multa aplicada, após regular processo administrativo, será descontado dos pagamentos eventualmente devidos pelo Contratante, ou ainda cobrada diretamente da Contratada, amigável ou judicialmente.

**13.1.2.3.** Se os valores do pagamento forem insuficientes para a quitação das eventuais multas, a diferença será descontada da garantia prestada, ficando a Contratada obrigada a recolher qualquer importância remanescente no prazo de até 10 (dez) dias, contados da comunicação oficial, sob pena de ser incluído o valor na Dívida Ativa da União.

**13.1.2.4.** A aplicação de multa não impede, a critério da Administração, a aplicação das demais sanções de advertência, de impedimento/suspensão do direito de licitar e de inidoneidade, bem como a extinção da contratação.

**13.1.3. Impedimento de licitar e contratar** com os órgãos da Administração Pública direta e indireta Federal, nos prazos e situações estipulados abaixo:

Nº	SITUAÇÃO	PRAZO
1	Dar causa à inexecução parcial da contratação que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo	Por até 3 (três) anos
2	Dar causa à inexecução total da contratação	Por até 3 (três) anos
3	Deixar de entregar a documentação exigida para o certame	Por até 1 (um) ano
4	Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado	Por até 2 (dois) anos
5	Não celebrar o contrato, se for o caso, ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta	Por até 2 (dois) anos
6	Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo	Por até 1 (um) ano

justificado	
-------------	--

**13.1.4. Declaração de inidoneidade** para licitar ou contratar com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos pelo prazo mínimo de 03 (três) anos e máximo de 06 (seis) anos, nas seguintes hipóteses:

- a) apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou na execução da contratação;
- b) fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução da contratação;
- c) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- d) praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- e) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;
- f) praticar as infrações previstas na tabela do subitem 13.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que o impedimento de licitar e contratar.

**13.2.** A Contratada estará sujeita às seguintes penalidades, em face da Lei nº 13.709/2018 - LGPD:

I - Advertência;

II- Multa

- a) de 1% sobre o valor total da contratação, na hipótese de utilização dos dados pessoais para finalidade diversa daquela estabelecida para a execução contratual;
- b) de 2% sobre o valor total da contratação, na hipótese de compartilhamento não autorizado de dados pessoais com terceiros;
- c) As penalidades previstas nas alíneas “a” e “b” serão aplicadas por ocorrência e, no caso de reincidência, serão aplicadas em dobro.
- d) As penalidades previstas nas alíneas “a” e “b” não excluem a responsabilidade das empresas em caso de aplicação das sanções previstas no art. 52 e de ressarcimento de danos, na forma prevista no §4º do art. 42, ambos da LGPD.

**13.3.** Na aplicação das sanções serão considerados:

I - a natureza e a gravidade da infração cometida;

II - as peculiaridades do caso concreto;

III - as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

IV - os danos que dela provierem para a Administração Pública.

**13.4.** As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e sua aplicação deverá ser precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa para o adjudicatário, na forma da lei.

**13.5.** As penalidades somente poderão ser relevadas em razão de circunstâncias excepcionais, e as justificativas somente serão aceitas por escrito, fundamentadas em fatos comprováveis, a critério da autoridade competente do Contratante, e desde que formuladas até a data do vencimento estipulada para o cumprimento da obrigação.

**13.6.** Além dos casos já previstos na Tabela 2 do subitem acima, a extinção da contratação também se dará nos termos do art. 137 da Lei nº 14.133/2021.

## **14.DO REAJUSTE CONTRATUAL**

**14.1.** Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado. Após este prazo, os preços serão reajustados anualmente, conforme § 7º do art. 25 da

Lei nº 14.133/2021, de acordo com a variação do ICTI – Índice de Evolução dos custos na área de Tecnologia da Informação, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo, salvo dispositivo legal que de outro modo discipline a matéria.

- 14.1.1. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 14.2. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.
- 14.3. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

## 15.DA GARANTIA CONTRATUAL

- 15.1. Nos moldes do art. 96 da Lei 14.133/21, a Contratada deverá apresentar, na Secretaria de Licitações e Contratos/ Seção de Gestão de Contratos deste Tribunal, no ato da assinatura do Contrato, comprovante de garantia para execução do mesmo, correspondente a 5% (cinco por cento) de seu valor anual, com validade durante toda a execução do contrato, devendo ser renovada a cada prorrogação. Os efeitos legais da garantia se estenderão em caso de ocorrência de sinistro.
  - 15.1.1. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por mais 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.
- 15.2. Mediante expressa e justificada solicitação da Contratada, o Contratante poderá conceder, excepcionalmente e por ato motivado, o prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados da data de assinatura do contrato, para apresentação da garantia.
  - 15.2.1. Em se tratando de seguro-garantia, a Contratada terá 1 (um) mês, contado da data de homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato.
- 15.3. A garantia deverá ser prestada, preferencialmente, mediante caução em dinheiro ou por meio das outras modalidades previstas no §1º art. 96, da Lei nº 14.133/21.
- 15.4. Rejeitar-se-á caução em cheque e quaisquer outras modalidades de garantia não previstas no art. 96, da Lei nº 14.133/21.
- 15.5. Dependendo da modalidade da garantia, a Contratada deverá observar o disposto a seguir:
  - 15.5.1. A caução deve ser depositada **em dinheiro**, na Caixa Econômica Federal – CEF (código de **operação 010**), tendo como favorecido/beneficiário o Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, CNPJ nº 02.395.868/0001-63, conforme dispõe o art. 1º, inciso IV, do Decreto-Lei nº 1.737/1979, e será comprovada pela **entrega do original** do recibo de caução (via do favorecido/beneficiário);
  - 15.5.2. Os títulos da dívida pública devem ser emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;
  - 15.5.3. O seguro-garantia será comprovado mediante entrega do original de apólice de seguro emitida especialmente para esse fim, tendo como segurado o Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região;

- 15.5.4. A fiança bancária terá como favorecido o Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, devendo ser entregue ao Contratante o documento original, contendo a expressa renúncia da instituição bancária fiadora aos benefícios do artigo 827 do Código Civil, e deverá ser expedida por instituição financeira autorizada pelo Banco Central do Brasil. Rejeitar-se-á garantia fidejussória, não revestida da natureza de fiança bancária, prestada por pessoa jurídica não autorizada pelo Banco Central do Brasil.
- 15.6. No caso de opção da empresa pelo seguro-garantia ou pela fiança bancária, a cobertura da garantia deverá assegurar o pagamento de: prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato; prejuízos causados à Administração, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato, bem como multas moratórias e punitivas aplicadas à Contratada, não sendo admitido documento de garantia com a cláusula “*Performance Bond*”; e obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber. O instrumento de garantia não poderá conter cláusulas excludentes de qualquer natureza que a torne incompatível com o fim a que se destina; portanto, não será aceita garantia que, entre outras condições:
- 15.6.1. Exclua da cobertura o pagamento de multas, previstas na Lei nº 14.133/21 ou no contrato, aplicadas pelo Contratante à Contratada;
- 15.6.2. Exclua/Restrinja a indenização de quaisquer prejuízos e/ou demais penalidades causados por ou de qualquer forma relacionados a atos e/ou fatos violadores de normas de anticorrupção, perpetrados exclusivamente pelo tomador ou seu representante, sem o concurso/conhecimento do segurado ou seu representante;
- 15.6.3. Estabeleça cláusula de proporcionalidade, que defina que a fiança será concedida de forma proporcional ao transcurso do prazo de execução dos serviços contratados, “pro rata temporis”.
- 15.7. Havendo atraso superior a **25 (vinte e cinco) dias** para apresentação da garantia válida e aprovada pelo Contratante, a Administração estará autorizada a **rescindir a contratação, nos termos do item 8, da Tabela 2, do subitem 13.2.2** ou a promover a retenção dos pagamentos devidos à Contratada, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, a título de garantia, a serem depositados junto à Caixa Econômica Federal em conta caução em favor do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região;
- 15.7.1. Caberá à Contratada providenciar a abertura da conta caução na Caixa Econômica Federal e comunicar seus dados para que o Contratante efetue o depósito do valor retido; até que ocorra esta comunicação, o valor ficará retido pelo Contratante sem sofrer qualquer correção ou remuneração.
- 15.8. Em caso de recusa pela Contratada do pagamento de eventual multa aplicada, a Administração executará a garantia contratual para ressarcimento dos valores devidos e, caso não seja possível a execução da garantia ou o seu valor não seja suficiente, a Administração poderá reter créditos decorrentes do contrato até o limite dos prejuízos causados.
- 15.9. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, inclusive indenização a terceiros, a Contratada deverá proceder à respectiva reposição no prazo de 03 (três) dias úteis, contados da data em que for notificado pelo Contratante;
- 15.10. A garantia a que se refere esta cláusula terá seu valor atualizado nas mesmas condições do contrato, acompanhando eventuais prorrogações de vigência e alterações decorrentes de reajustes e/ou acréscimo de serviços, devendo o reforço da garantia ser apresentado no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados da data de assinatura do termo aditivo ou instrumento equivalente.
- 15.11. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados da data em que for notificada.

- 15.12.** Quando da abertura de processos para eventual aplicação de penalidade, o Contratante, prevendo a necessidade de utilização da garantia, deverá comunicar o fato à seguradora e/ou fiadora paralelamente às comunicações de solicitação de defesa prévia à Contratada bem como as decisões finais de 1ª e última instância administrativa.
- 15.13.** Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.
- 15.14.** A garantia contratual será restituída à Contratada após a execução integral do contrato e do recebimento definitivo dos serviços.
- 15.15.** A garantia de execução é independente de eventual garantia do serviço ou produto prevista especificamente no Termo de Referência.

## **16. DAS PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE**

- 16.1.** Além das disposições constantes neste Termo, a Contratada deverá atender, no que couber, às demais disposições constantes da Resolução nº 310/21 do CSJT - Guia de contratações sustentáveis da Justiça do Trabalho, em especial:
- 16.1.1.** A empresa a ser contratada deverá promover a correta destinação dos resíduos resultantes da prestação do serviço, tais como embalagens, entre outros, observando a legislação e princípios de responsabilidade socioambiental como a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) e o Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho (Resolução CSJT nº 310/2021).

## **17. DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO**

- 17.1.** Valor estimado da contratação conforme indicado no Edital.

## **18. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

- 18.1.** As Partes, seus servidores/ empregados e seus subcontratados se obrigam a adotar no tratamento de dados pessoais como operadora ou controladora, as medidas de segurança técnicas, jurídicas e administrativas aptas a proteger tais dados de acessos não autorizados ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, observando-se os padrões mínimos definidos pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados, respeitando os princípios da finalidade, adequação, transparência, livre acesso, segurança, prevenção e não discriminação, bem como garantir a confidencialidade dos dados coletados, em conformidade com o disposto na Lei nº 13.709/2018 - LGPD e em estrita observância aos termos da Resolução Administrativa nº 130/2021 deste Tribunal.
- 18.2.** Os dados pessoais não poderão ser revelados a terceiros, copiados, modificados ou removidos sem autorização prévia da parte "Controladora" dos dados. As Informações não poderão ser utilizadas para qualquer finalidade além da execução deste instrumento.
- 18.3.** Cada Parte deverá limitar o acesso às Informações a seus funcionários, a quem este acesso seja obrigatoriamente necessário ou apropriado para que a execução do presente ajuste ocorra de forma adequada.

- 18.4.** O dever de Confidencialidade abrange todas as Informações recebidas pelas Partes, de forma oral ou escrita, através de diversos procedimentos de comunicação, tais como telefone, fac-símile e mídias digitais, em decorrência do sigilo a elas inerentes.
- 18.5.** As Partes não poderão colocar a outra em situação de violação da LGPD. A não observância de quaisquer disposições estabelecidas nesta Cláusula sujeitará a Parte infratora aos procedimentos judiciais competentes, de ordem civil e criminal.
- 18.6.** Eventuais dados coletados serão arquivados somente pelo tempo necessário para a execução dos serviços contratados. Ao seu fim, os dados coletados serão permanentemente eliminados, excetuando-se os que se enquadrarem no disposto no artigo 16, I da LGPD ou por interesse público.
- 18.7.** As obrigações constantes no parágrafo anterior não se aplicarão a qualquer informação que deva ser revelada em razão de interesse público ou por ordem judicial, nos limites de tal ordem.
- 18.8.** A obrigação de confidencialidade é em caráter irrevogável e irretratável, devendo ser observada mesmo após o encerramento do presente ajuste.
- 18.9.** Quando houver tratamento de dados de menores, a Contratada deverá providenciar a coleta de consentimento específico de, pelo menos, um dos pais ou do responsável legal.

## **19. DAS CONSIDERAÇÕES GERAIS**

- 19.1.** As partes não estão eximidas do cumprimento de obrigações e responsabilidades previstas na legislação vigente e não expressas neste Termo de Referência.
- 19.2.** De acordo com a RESOLUÇÃO N.º 07, DE 18 DE OUTUBRO DE 2005, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), ficam as PROPONENTES científicas de que é vedada a contratação de pessoa jurídica que tenha em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento, vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação.

## **20. DAS AMOSTRAS**

- 20.1.** O proponente primeiro classificado deverá, sem ônus para este Regional e mediante pedido do Pregoeiro, apresentar as funcionalidades do produto cotado, disponibilizando o acesso ao mesmo para conferência das especificações e qualidade no prazo de **2 (dois) dias úteis**, após sua solicitação.
- 20.1.1.** O procedimento de verificação da amostra será realizado de forma online por meio de software de videoconferência do Tribunal e com a presença remota de um representante da empresa com conhecimento da ferramenta suficiente para a apresentação.
- 20.1.2.** O horário da apresentação será combinado entre o integrante técnico e a licitante dentro do período de 08:00 às 12:00 e 14:00 às 17:00.
- 20.1.3.** Serão consideradas dentro do prazo acima estipulado, as amostras que forem comprovadamente disponibilizadas dentro do prazo de **02 (dois) dias úteis**.
- 20.1.4.** O prazo para apresentação das amostras poderá ser prorrogado uma vez por igual e sucessivo período mediante justificativa apresentada e acatada pelo pregoeiro.

- 20.2.** A amostra deverá estar em conformidade com as especificações técnicas constantes deste Termo de Referência, conforme o ANEXO B - Especificações da Solução e para sua disponibilização deverão ser fornecidos o link da aplicação em ambiente de teste bem como um usuário e uma senha para o devido acesso.
- 20.3.** Será rejeitada a amostra que:
- 20.3.1.** Apresentar problemas de funcionamento durante a análise técnica;
  - 20.3.2.** Apresentar divergência a menor em relação às especificações técnicas da proposta;
  - 20.3.3.** For de qualidade superior em relação às especificações constantes da proposta e estiver desacompanhada de declaração do licitante de que entregará os produtos de acordo com a amostra apresentada.
- 20.4.** Após a análise da amostra, encontradas inadequações, o licitante poderá realizar ajustes e modificações no produto apresentado para a conformidade no prazo de **10 dias corridos** contados da comunicação do pregoeiro.
- 20.4.1.** Uma vez apresentados os ajustes e modificações a contratada não poderá realizar nenhuma outra alteração na amostra.
- 20.5.** Não será aceita a proposta do licitante que tiver amostra rejeitada ou não disponibilizada no prazo estabelecido.
- 20.6.** Em caso de rejeição da amostra solicitada, será facultado ao Tribunal convocar a(s) empresa(s) remanescente(s), obedecida a ordem de classificação, para apresentação de amostra para verificação.

## **21. DA EXCLUSIVIDADE PARA MICROEMPRESA E EMPRESAS DE PEQUENO PORTE**

- 21.1.** Considerando o disposto no art. 48, inciso I, da Lei Complementar nº 123/2006, regulamentada pelo art. 42 do Decreto nº 8.538/2015, a Administração Pública pode estabelecer a exclusividade de participação em licitações às microempresas e empresas de pequeno porte quando o valor estimado da contratação for de até R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais).
- 21.2.** Entretanto, no presente processo licitatório, o valor estimado da contratação é superior a R\$ 100.000,00 (cem mil reais), o que ultrapassa o limite previsto para aplicação da regra de exclusividade. Dessa forma, a restrição da participação às ME/EPP não se mostra juridicamente possível, sob pena de infringência ao princípio da legalidade e ao disposto na legislação supracitada.
- 21.3.** Ressalta-se, porém, que as microempresas e empresas de pequeno porte continuam aptas a participar do certame em igualdade de condições com os demais licitantes, e serão assegurados os benefícios previstos nos arts. 44 e 45 da LC nº 123/2006, tais como:
- 21.3.1.** preferência de contratação em caso de empate ficto;
  - 21.3.2.** possibilidade de regularização fiscal em até 5 (cinco) dias úteis após a fase de habilitação, se necessário.
- 21.4.** Dessa forma, a presente licitação não será exclusiva para ME/EPP em razão do valor estimado da contratação, em estrito cumprimento à legislação vigente.

## 22. ASSINATURAS DOS INTEGRANTES DA EQUIPE DE CONTRATAÇÃO

INTEGRANTE DEMANDANTE SUBSTITUTO	INTEGRANTE TÉCNICO SUBSTITUTO	INTEGRANTE ADMINISTRATIVO
<p><i>[assinado eletronicamente]</i></p> <p>Wanice Cabral Quixabeira DIRETOR DA DIVISÃO DE DESENVOLVIMENTO E GESTÃO DE SOLUÇÕES s164143</p>	<p><i>[assinado eletronicamente]</i></p> <p>Victor Veli Cunha DIRETOR DA DIVISÃO DE ATENDIMENTO DE TIC s162957</p>	<p><i>[assinado eletronicamente]</i></p> <p>Paulo Adriano Silva dos Santos CHEFE DA SEÇÃO DE APOIO ÀS CONTRATAÇÕES DE TIC s162272</p>

DIRETOR SUBSTITUTO DA SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
<p><i>[assinado eletronicamente]</i></p> <p>Gustavo Melo Morais s203439</p>

# Anexo A

## Glossário

Este documento deve constar como anexo ao edital de licitação e ao documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP.

- 1. Omnichannel:** "Omnis" significa "tudo/todos" em latim e aqui sugere a integração de todos os canais físicos (offline) e canais digitais (online) para oferecer uma experiência unificada ao cliente. De acordo com a *Frost & Sullivan*, omnicanal é definido como "experiências de cliente de alta qualidade uniformes e sem esforço que ocorrem dentro e entre canais de contato".
- 2. Application Programming Interface (API) ou Interface de Programação de Aplicações:** conjunto de regras e protocolos de programação que permite a comunicação padronizada entre dois ou mais sistemas de software, favorecendo a interação entre estes sistemas.
- 3. Business Solution Providers (BSP) do Whatsapp:** com experiência comprovada na Plataforma do WhatsApp Business, os provedores de solução são, em outras palavras, empresas que disponibilizam toda a infraestrutura necessária para o funcionamento dos canais, funcionando como um elo entre as empresas que desejam usar o aplicativo e a API oficial do WhatsApp. São empresas parceiras da Meta especializadas em oferecer soluções para a comunicação com clientes no aplicativo. Os BSPs funcionam como uma conexão entre a sua empresa e a Meta, auxiliando na criação e gerenciamento da conta comercial do WhatsApp Business. São capazes de configurar, solicitar e criar a conta, interceder na solicitação e aprovação de notificações e auxiliar na conquista do selo oficial de conta verificada. É o provedor oficial que solicita a aprovação de todas as notificações que serão enviadas através do aplicativo, como mensagens, convites e promoções. O envio de mensagens através do WhatsApp deve seguir as regras estabelecidas pela Meta. Entre algumas dessas normas está a proibição de envio de mensagens para usuários que não autorizaram o recebimento de mensagens. Também é proibida a comercialização de medicamentos, armas e drogas ilícitas no WhatsApp.
- 4. Chatbot:** interface automatizada de conversação, provido de inteligência artificial, que utiliza um aplicativo, plataforma de mensagens, rede social ou solução de chat para interagir com os usuários de um determinado serviço.
- 5. Computação em nuvem ou Cloud Computing:** plataforma de computação em que recursos escalonáveis e elásticos habilitados para TI são fornecidos como um serviço usando tecnologias da Internet.
- 6. Computação on-premise:** Ambiente de infraestrutura de computação mantido e suportado pela própria CONTRATANTE. Corresponde, na prática, ao ambiente operacional de infraestrutura de data center do Tribunal. Uma solução on-premise é instalada e mantida operante no ambiente do Tribunal, sendo, portanto, de responsabilidade de suas equipes técnicas garantir a disponibilidade do serviço da referida solução. Em geral, a alternativa à implantação on-premise é a implantação em nuvem
- 7. High Structured Message (HSM):** modelo de mensagens para o WhatsApp. O HSM define uma estrutura aprovada pelo WhatsApp para as mensagens automáticas que as empresas estão autorizadas a enviar no contato com seus clientes.

- 8. Infraestrutura como serviço ou Infrastructure as a service (IaaS):** modalidade de computação em nuvem em que se contratam recursos de infraestrutura de TIC – a saber: recursos de processamento, armazenamento e comunicação de dados –, com escalabilidade e cujo pagamento é realizado conforme o uso.
- 9. Representational State Transfer (REST) ou Transferência Representacional de Estado:** modelo de arquitetura de programação, que fornece diretrizes para que os sistemas distribuídos se comuniquem diretamente usando os princípios e protocolos existentes da Web sem a necessidade de protocolos adicionais ou mais sofisticados.
- 10. Software como serviço ou Software as a service (SaaS):** Modalidade de computação em nuvem em que uma solução de software ou aplicativo é fornecido em ambiente de nuvem, sem necessidade de instalações específicas no ambiente operacional da CONTRATANTE.
- 11. Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC):** Área do conhecimento e da indústria relacionada às tecnologias computacionais e de sistemas de software voltados à criação, comunicação, armazenamento, segurança e controle de dados e informações. Contemporaneamente, possui aplicação ubíqua, estando inserida em todas as organizações e nas vidas das pessoas, quaisquer que sejam sua área de atuação.

# Anexo B

## Especificações Técnicas da Solução

O presente anexo ao documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP, apresenta as especificações técnicas da solução a ser contratada. As terminologias e nomenclaturas adotadas neste documento devem ser consultadas no ANEXO A – Glossário.

Este documento deve constar como anexo ao edital de licitação e ao documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP.

### 1. DA DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO EM PLATAFORMA DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM

- 1.1.** A SOLUÇÃO será provida no modelo SaaS ( Software as a Service ) em servidores virtuais dedicados exclusivamente para a CONTRATANTE, não sendo aceitos compartilhamentos dos mesmos servidores virtuais.
- 1.2.** A SOLUÇÃO será provida por meio de serviço de computação em nuvem, com acesso online, fazendo uso de conexões seguras usando protocolo HTTPS, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela CONTRATADA, ficando a CONTRATANTE responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet.
- 1.3. DA LOCALIZAÇÃO DE DADOS E HOSPEDAGEM:**
  - 1.3.1.** A CONTRATANTE exige que toda a infraestrutura de hospedagem e armazenamento de dados da solução contratada sob este acordo, incluindo, mas não se limitando a servidores, bases de dados e backups, seja localizada exclusivamente dentro do território nacional brasileiro.
  - 1.3.2.** Esta exigência decorre da necessidade de assegurar a soberania nacional sobre os dados gerados e manipulados pela CONTRATANTE, considerando a sensibilidade e a relevância das informações para a segurança e o bem-estar público.
  - 1.3.3.** A localização dos dados no Brasil assegura que o acesso, a gestão e a governança da informação estejam sujeitos exclusivamente às leis brasileiras, garantindo a aplicabilidade direta da legislação nacional, incluindo, mas não limitando a, regulamentações sobre proteção de dados pessoais (LGPD), segurança da informação e transparência.
  - 1.3.4.** Adicionalmente, a CONTRATADA deve garantir que a infraestrutura de hospedagem dos dados esteja em data centers que possuam, no mínimo, as certificações ISO-27001 e SOC-2, assegurando padrões internacionais de segurança da informação e gestão de riscos.
  - 1.3.5.** O ambiente operacional, incluindo, mas não se limitando a servidores virtuais, bancos de dados e quaisquer outros componentes de infraestrutura utilizados para a prestação do serviço à CONTRATANTE, deve ser exclusivamente dedicado a ela. É vedado à CONTRATADA a utilização ou o compartilhamento desses recursos com outros clientes ou para quaisquer outros fins que não o serviço contratado. Esta medida visa assegurar a completa segregação de acesso, garantindo a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade dos dados da CONTRATANTE, conforme as melhores práticas de segurança da informação.
  - 1.3.6.** A CONTRATADA deve garantir acesso irrestrito da CONTRATANTE e de autoridades regulatórias às instalações aos dados, para fins de auditoria, verificação de conformidade e/ou outras inspeções regulatórias, conforme demanda da CONTRATANTE ou da legislação vigente.
- 1.4.** A SOLUÇÃO será minimamente composta pelas seguintes ferramentas, aplicações e funcionalidades:

- 1.4.1. aplicação de comunicação multicanal;
- 1.4.2. aplicação de chatbot integrada à aplicação de comunicação multicanal;
- 1.4.3. integração da ferramenta multicanal com:
  - 1.4.3.1. WhatsApp API;
    - 1.4.3.1.1. Será de responsabilidade do TRT18 a contratação do broker WhatsApp
  - 1.4.3.2. site institucional e sistemas da CONTRATANTE (via APIs REST e SOAP);
  - 1.4.3.3. telefonia IP em nuvem da CONTRATADA
    - 1.4.3.3.1. Através de configuração de entroncamentos SIP e demais configurações específicas para tal, sem acréscimo de custos. A quantidade máxima será de 200 troncos SIP para interconexão com a solução de telefonia IP em nuvem.
    - 1.4.3.3.2. A plataforma deverá obedecer a recomendação E.164 e se registrar utilizando um dos números DDR (Discagem Direta a Ramal) disponibilizados pelo sistema de Telefonia IP do Tribunal;
    - 1.4.3.3.3. A plataforma deverá ser capaz de utilizar os seguintes codecs na comunicação com o sistema de Telefonia IP do Tribunal: G.711M, G.722-64K, G.711A, G.729AB;
  - 1.4.3.4. WebChat integrado ao portal do Tribunal
- 1.5. Caberá à CONTRATADA, através de serviços de computação em nuvem, registrar e armazenar, durante a vigência contratual e pelo período de um ano após a vigência do contrato, mantidos todos os requisitos de segurança da informação e sigilo, todos registros de acesso, informações de sessões e transações, incidentes e eventos cibernéticos. As gravações devem ser facilmente acessíveis para monitoramento, auditoria e treinamento.
  - 1.5.1. A exceção ao período acima caberá aos atendimentos de voz que deverão ser mantidos a gravação por um período mínimo de 90 dias.
- 1.6. Em relação à segregação de dados e à separação lógica em ambientes de computação em nuvem, a CONTRATADA deve:
  - 1.6.1. garantir que o ambiente contratado seja protegido de usuários externos do serviço em nuvem e de pessoas não autorizadas e implementar controles de segurança da informação de forma a propiciar o isolamento adequado dos recursos utilizados pelos diferentes órgãos ou entidades da administração pública federal e por outros usuários do serviço em nuvem;
  - 1.6.2. garantir que seja aplicada segregação lógica apropriada dos dados das aplicações virtualizadas, dos sistemas operacionais, do armazenamento e da rede a fim de estabelecer a separação de recursos utilizados;
- 1.7. Em relação ao tratamento da informação em ambiente de computação em nuvem no caso de dados pessoais, deverão ser observadas as orientações previstas na Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, e demais legislações sobre o assunto.
- 1.8. A CONTRATANTE disponibilizará aos seus usuários os dispositivos de acesso, acompanhados de sistema operacional e navegadores, sistema de diretório local para autenticação e acesso à Internet.
- 1.9. A SOLUÇÃO deverá proporcionar a disponibilidade, integridade e a segurança de todas as informações da CONTRATANTE por ela gerenciadas e armazenadas.

## **2. DOS REQUISITOS MÍNIMOS OBRIGATÓRIOS DA FERRAMENTA DE COMUNICAÇÃO MULTICANAL INTEGRADA E WEB CHAT PELO SITE INSTITUCIONAL DO CONTRATANTE.**

- 2.1. A solução deve fornecer chatbot, atendendo os seguintes requisitos mínimos:

- 2.1.1.** Integração com a solução multicanal de modo a interagir com as plataformas suportadas;
- 2.1.2.** Integração com outras soluções corporativas da CONTRATANTE.
  - 2.1.2.1.** Por integração entende-se a disponibilização de dados oriundos de sistemas internos da CONTRATANTE para realização dos atendimentos de forma automatizada, bem como o encaminhamento de mensagens e acionamento de serviços dos sistemas internos da contratante;
  - 2.1.2.2.** As integrações deverão ser realizadas via API (Application Programming Interface) REST/JSON sob TLS 1.3 ou superior.
  - 2.1.2.3.** Todas as informações sobre link de acesso, método de autenticação, token de segurança etc. serão disponibilizadas pela CONTRATANTE.
- 2.1.3.** Criação e manutenção de fluxos de atendimento e conversações por meio de interface visual aberta ao uso da CONTRATANTE;
- 2.1.4.** Possibilidade de reutilização de fluxos existentes para criação de novos fluxos de atendimento;
- 2.1.5.** Possuir configuração e atualização de fluxogramas (ChatBot) via interface gráfica modelo “arrastar e soltar” (drag and drop), permitindo a configuração individual de componentes; e
- 2.1.6.** Monitoramento e análise do desempenho do chatbot por meio de interface visual.
- 2.2.** A interface da SOLUÇÃO deve ser apresentada no idioma português do Brasil.
- 2.3.** Permitir criação de menus de atendimentos, para WhatsApp e WebChat, de pelo menos 5 níveis e no mínimo 10 opções em cada menu;
- 2.4.** Permitir navegação no menu através do recurso “Ir Para”, deslocando para uma posição específica do fluxo;
- 2.5.** Permitir direcionar o atendimento para grupo de agentes conforme sua natureza;
- 2.6.** Permitir capturar dados como nome, número de documento, endereço, etc.;
- 2.7.** Possibilitar o bloqueio de recebimentos de mídias.
- 2.8.** Permitir execução de chamada de URL HTTP com uso de método GET e POST, para encaminhamento do atendimento a serviços oficiais externos à solução.
- 2.9.** Permitir classificação do atendimento por meio de rótulos personalizados.
- 2.10.** Permitir a criação automática de protocolo de atendimento.
- 2.11.** Permitir configuração por grupo de agentes conforme os seguintes critérios:
  - 2.11.1.** Uso de mensagens pré-definidas de atendimento, para agilizar e evitar erros ortográficos;
  - 2.11.2.** Segregar quais atendimentos “conversas” deverão aparecer como histórico do agente, garantindo o sigilo de conversas realizadas em outras unidades de atendimento;
  - 2.11.3.** Permitir que o atendente visualize as conversas correntes;

- 2.11.4. Configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão e encerramento do atendimento;
- 2.11.5. Selecionar quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento;
- 2.11.6. Permitir mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;
- 2.11.7. Permitir a realização de pesquisa de satisfação ao final do atendimento, para todos os canais de atendimento (WhatsApp, WebChat e Telefonia);
  - 2.11.7.1. As respostas da pesquisa de satisfação ficam disponíveis na plataforma de modo que seja possível emitir relatórios por período para avaliar o nível de satisfação dos atendimentos, de toda organização, segmentada por unidade e também por atendente.
- 2.12. Permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal.
- 2.13. O sistema da SOLUÇÃO deve permitir a personalização do painel de monitoramento do supervisor (dashboards).
- 2.14. Permitir que o supervisor monitore os atendimentos com as seguintes opções:
  - 2.14.1. Agentes e seus respectivos atendimentos, inclusive no ambiente de chat;
  - 2.14.2. Permitir que o perfil supervisor da unidade administre os horários de atendimento da sua unidade
  - 2.14.3. Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface de monitoramento;
  - 2.14.4. Transferir atendimento;
  - 2.14.5. Permitir que o perfil supervisor visualize todo histórico de conversas de sua unidade;
  - 2.14.6. Finalizar o atendimento;
  - 2.14.7. Visualizar fila de espera, com tempo médio de espera, taxa de abandono e opção de transferir o atendimento para um agente disponível;
  - 2.14.8. Visualizar duração do atendimento;
  - 2.14.9. Visualizar grupo de atendimento;
  - 2.14.10. Visualizar por qual canal está sendo realizado o atendimento; e
  - 2.14.11. Permitir visualizar todos os agentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento;
- 2.15. Emitir, no mínimo, relatórios:
  - 2.15.1. A plataforma deve fornecer relatórios e dashboards históricos, personalizáveis e exportáveis (HTML, XLS, CSV, PDF)
  - 2.15.2. Por período, canal de atendimento e grupos de atendimento;
  - 2.15.3. Total global por mensagens e atendimentos;

- 2.15.4. Totais por canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME), taxa de resolução;
- 2.15.5. Por agentes, mensagens, atendimentos e tempo médio de atendimento (TMA);
- 2.15.6. Pausas por atendente;
- 2.15.7. Por classificação / rotulação de finalização de atendimento;
- 2.15.8. Por palavra-chave;
- 2.15.9. Por atualizações no sistema;
- 2.15.10. Por entrada de dados no fluxo de atendimento;
- 2.15.11. Por nota de atendimento;
- 2.15.12. Nível de serviço (SLA) por canal e período;
- 2.15.13. Estatísticas do consumo mensal de mensagens trafegadas
- 2.16. Permitir integração com WhatsApp Business API, cuja contratação ficará sob encargo da CONTRATANTE.
- 2.17. Permitir criação de lista de palavras para inicialização do fluxo de atendimento.
- 2.18. Permitir configurar tempo para desconexão automática por inatividade.
- 2.19. Permitir a configuração de controle de acesso.
- 2.20. Permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo:
  - 2.20.1. Permitir o recebimento e envio de mensagens whatsapp conforme regras do grupo meta (serviço, utilidade e marketing)
  - 2.20.2. Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;
  - 2.20.3. Atendimento de todos os canais em única tela, WhatsApp, Telefonia, Web Chat e e-mail;
  - 2.20.4. Visualizar informações do contato que está em atendimento;
  - 2.20.5. Visualizar mensagens pré-definidas;
  - 2.20.6. Transferir atendimento para outro agente;
  - 2.20.7. Anexar mídia (arquivo, imagens, documentos e áudios);
  - 2.20.8. Permitir sair da conversa atual e acessar uma nova conversa sem pausar o tempo de atendimento em curso;
  - 2.20.9. Permitir editar nome do contato em atendimento; e
  - 2.20.10. Permitir encerrar o atendimento tabulando por um motivo pré-definido;
- 2.21. Capacidade de rastrear e documentar interações para garantir transparência e prestação de contas nas atividades do órgão público.

- 2.22.** Compatibilidade com os principais navegadores do mercado, como por exemplo Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome, garantindo acesso eficiente e consistente.
- 2.23.** A ferramenta deve ser compatível com os requisitos de acessibilidade previstos no eMAG.
- 2.24.** A plataforma de omnichannel deve ser capaz de se conectar com diferentes BSPs da meta (Business Solution Providers), que são provedores oficiais do WhatsApp Business API, responsáveis por solicitar e gerenciar a integração da API junto ao WhatsApp.
- 2.25.** Permitir a utilização e configuração através de perfis de acesso, que atendam aos seguintes grupos:
  - 2.25.1.** Perfil Administrador: voltado para a parametrização do sistema, com funções de criação e manutenção de formulários e suas respectivas regras, o desenho dos processos que sustentam a prestação dos serviços, a gestão de usuários, a gestão das integrações com sistemas, dentre outras.
  - 2.25.2.** Perfil Gerencial/Supervisor: voltado para os gestores das unidades do Tribunal responsáveis por organizar a prestação dos serviços em suas unidades, atualizar e acompanhar os atendimentos, sem restrição, e extrair relatórios gerenciais.
  - 2.25.3.** Perfil Operacional: voltado para os funcionários internos do Tribunal responsáveis por operacionalizar o serviço, executar o fluxo de trabalho, responder ao cidadão, monitorar o andamento de suas demandas. O perfil operacional deve restringir seu acesso somente às mensagens da sua unidade de trabalho, sendo vedado a visualização de conversas de outras unidades.
  - 2.25.4.** Permitir falar com atendente em fila de atendimento específica definida no fluxo de conversão via web chat e whatsapp.
  - 2.25.5.** Permitir disponibilizar links de direcionamento para sistemas ou páginas definidas pelo Tribunal via web chat e whatsapp.
  - 2.25.6.** Fornecer backups diários de todos os dados, monitoramento de provedores de serviços externos, monitoramento de largura de banda e outros aspectos para garantir a funcionalidade do sistema.
  - 2.25.7.** Possuir criptografia TLS para comunicação SIP
  - 2.25.8.** Deverá utilizar o protocolo SRTP para criptografia da mídia utilizando o padrão AES 256 bits
  - 2.25.9.** Autenticação com o Tribunal através de serviço OAuth 2.0.
- 2.26.** Deve possuir uma base de conhecimento integrada, suportando seu uso no atendimento, como fonte para envio de e-mails ou FAQs para chat.
- 2.27.** Permitir realizar transbordos de ligações para ramais definidos pelo tribunal para serem atendidos na tela de atendimento unificado.

### **3.SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO**

**3.1.** Durante a fase de implantação poderão ser utilizadas as plataformas de videoconferência para reuniões entre os membros da CONTRATADA e CONTRATANTE e, se necessário, utilização de ferramentas de atendimento remoto, de acordo com as regras de segurança do CONTRATANTE.

**3.2.** Todas as configurações realizadas para implantação deverão ser documentadas e entregues à Contratante para recebimento provisório do serviço.

#### **3.3. REQUISITOS GERAIS**

**3.3.1.** Como requisito básico e fundamental a ferramenta como um todo deverá assegurar a conectividade, via APIs REST e SOAP, bem como ser compatível com os padrões SAML 2.0, OAuth 2.0 e OpenID com disponibilização de manual de integração para facilitar a implementação.

**3.3.2.** Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;

**3.3.3.** Configuração dos canais de atendimento (WhatsApp, WebChat, Telefonia e e-mail) conforme informações disponibilizadas pela CONTRATANTE;

**3.3.4.** Criação das contas de administradores e supervisores;

**3.3.5.** Criação dos grupos de atendimento;

**3.3.6.** Criação ilimitada dos agentes, limitando a 150 agentes logados;

**3.3.7.** Criação do fluxo de atendimento para cada um dos canais disponibilizados;

**3.3.8.** Criação de mensagens padrão do sistema para inicialização e encerramento dos atendimentos;

**3.3.9.** Criação da funcionalidade de pesquisa de satisfação que deverá ser integrada a SOLUÇÃO;

#### **3.4. CONFIGURAÇÃO DOS SERVIÇOS DAS 75 ÁREAS DE ATENDIMENTO**

**3.4.1.** Criação das atividades específicas de cada área sendo no mínimo 1 para cada canal de atendimento (telefone, webchat, WhatsApp e e-mail) totalizando 4 atividades por área.

**3.4.2.** Parametrização das origens de abertura (telefone, chat, whatsapp e e-mail).

**3.4.3.** Implementação de fluxo para abertura e encerramento automático de conversas para origem do tipo telefone, chat e whatsapp.

**3.4.4.** Configuração de fluxo de atendimento via e-mail.

#### **3.5. CONFIGURAÇÃO DE RELATÓRIO DE ATENDIMENTO DAS 75 ÁREAS**

**3.5.1.** Disponibilização de relatório contendo, no mínimo, os relatórios exigidos no item 2.15:

#### **3.6. INTEGRAÇÃO DE TODOS OS CANAIS DE ATENDIMENTO (TELEFONIA, WEB CHAT, WHATSAPP E E-MAIL)**

**3.6.1.** Disponibilização de tela de atendimento de todos os canais em um único ambiente e solução, otimizando o fluxo de atendimento

#### **3.7. CONFIGURAÇÃO DA ABERTURA DE TICKETS POR E-MAIL**

**3.7.1.** Parametrização do ambiente para leitura de e-mails via Gmail do TRT18 em 75 caixas de e-mail

**3.7.2.** Automação da abertura de tickets a partir dos e-mails recebidos nas 75 caixas definidas no projeto.

### **3.8. CONFIGURAÇÃO DA INTEGRAÇÃO COM WHATSAPP VIA BROKER**

- 3.8.1.** Parametrização do número de telefone e integração com o broker.
- 3.8.2.** Será de responsabilidade do TRT18 a disponibilização do broker e inclusão do HTML fornecido no portal do TRT18 para o WebChat.
- 3.8.3.** A solução deve ser configurada para operar com, no mínimo, 4 números de Whatsapp (Via Broker) para receber interações.

### **3.9. CONFIGURAÇÃO DO AMBIENTE DE NUVEM COM INTEGRAÇÃO À TELEFONIA**

- 3.9.1.** Integração do sistema com a solução de telefonia em nuvem Avaya Aura (disponibilizada pelo TRT18).
- 3.9.2.** Criação de ramais e filas de atendimento de cada ramal.
- 3.9.3.** Será de responsabilidade do TRT18 a configuração dos DDRs de redirecionamento.

### **3.10. INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS DA CONTRATADA**

- 3.10.1.** Integração com PJE, ou outros sistemas, via acesso ao banco de dados com usuário de leitura disponibilizado pelo TRT18 para buscar informações necessárias para serviços do Tribunal como busca de audiências e últimas movimentações via portal, telefone, web chat e whatsapp.

## **4. TREINAMENTO TÉCNICO E DESENVOLVIMENTO DO CHATBOT**

- 4.1.** Os treinamentos serão ministrados de forma remota, utilizando plataforma de videoconferência, por conta da CONTRATADA (Zoom Conference, Google Meet, Microsoft Teams ou similar que dispense a instalação de clientes na estação do agente).
- 4.2.** Os treinamentos deverão ser do tipo teórico-prático, sendo apresentados materiais (apostilas, vídeos, animações, capturas de tela) de treinamento atualizados e que reflitam, de forma atualizada, a SOLUÇÃO fornecida.
- 4.3.** Os treinamentos deverão ser ministrados por profissionais certificados pela CONTRATADA.
- 4.4.** Devem ser realizados para a equipe técnica e para os usuários da CONTRATANTE, em todos os itens necessários à utilização adequada da SOLUÇÃO, bem como na operação e administração da SOLUÇÃO fornecida, incluindo todos os softwares e equipamentos que compõem a SOLUÇÃO.
- 4.5.** Devem ser fornecidas gravações dos treinamentos ministrados, em formato digital (.mp4, .mkv, .avi etc.), de modo a ser possível a CONTRATANTE capacitar outros servidores em momentos posteriores à fase oficial de treinamentos.
- 4.6.** Ao término de cada turma, exceto para usuário final, deverão ser entregues certificado de participação, contendo no mínimo o nome do aluno, assunto, entidade promotora, carga horária, período de realização, ministrante e conteúdo programático.
- 4.7.** O repasse de conhecimento consistirá de um treinamento do tipo “hands-on”, a ser ministrado pelos funcionários da Contratada a pelo menos 5 servidores indicados pelos TRT18, para o treinamento específico para ChatBot.
- 4.8.** Carga horária mínima de 8h.
- 4.9.** Será de inteira responsabilidade da Contratada, sem ônus adicional para o Tribunal, garantir o repasse bem sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo órgão.

**4.10.** O conteúdo do treinamento deverá conter no mínimo os seguintes itens:

**4.10.1.** Configuração do Sistema:

**4.10.1.1.** Manutenção dos serviços e atividades contidas no projeto.

**4.10.2.** Configuração de e-mail

**4.10.2.1.** Manutenção das leituras de caixas de e-mail contidas no projeto.

**4.10.2.2.** Manutenção de abertura de chamados advindos da leitura de e-mails para a atividade da vara.

**4.10.3.** Configuração do chatbot,

**4.10.3.1.** Manutenção de usuários

**4.10.3.2.** Manutenção de filas de atendimento

**4.10.3.3.** Criação de Widget para Chatbot

**4.10.3.4.** Usabilidade da área de chat por atendentes

**4.10.3.5.** Manutenção de fluxo de conversação

**4.10.4.** Configuração da telefonia

**4.10.4.1.** Manutenção e configuração da telefonia no escopo deste projeto.

**4.10.5.** Tela de Atendimento Omnichannel

**4.10.5.1.** Como usar a tela e realizar os atendimentos em cada meio de comunicação por origem de atendimento do projeto.

## **5. HORAS TÉCNICA PARA CUSTOMIZAÇÕES PERSONALIZADAS CONFORME DEMANDA**

**5.1.** O fornecedor deverá considerar um valor de homem-hora de serviços profissionais para desenvolvimento de integrações com os sistemas da CONTRATANTE.

**5.2.** As horas serão utilizadas conforme a demanda e poderão não serem utilizadas em sua totalidade.

**5.3.** Por integração entende-se a disponibilização de dados oriundos de sistemas internos da CONTRATANTE para realização dos atendimentos de forma automatizada.

**5.4.** As integrações deverão ser realizadas via API (Application Programming Interface ) REST.

**5.5.** Todas as informações sobre link de acesso, método de autenticação, token de segurança etc. serão disponibilizadas pela CONTRATANTE.

**5.6.** As horas contratadas deverão ser utilizadas para aprimoramento e evolução das funcionalidades do ambiente relacionado ao objeto desta contratação, incluindo:

**5.6.1.** Solicitações de Ajustes e Melhorias

**5.6.2.** Criação de novas filas de atendimento, conforme necessidade operacional.

**5.6.3.** Personalização de telas do sistema para melhor usabilidade e adequação aos processos do TRT18.

**5.6.4.** Evolução de relatórios, garantindo a geração de informações estratégicas.

**5.6.5.** Configuração de novas intenções de chatbot, para ampliar e otimizar o atendimento automatizado.

**5.6.6.** Implementação de novas integrações de telefonia, assegurando compatibilidade com o ambiente existente.

5.6.7. Alteração de regras de negócio, conforme demandas específicas do TRT18.

## 6. TREINAMENTO

- 6.1. O repasse de conhecimento consistirá de um treinamento do tipo “hands-on”, a ser ministrado pelos funcionários da Contratada a no mínimo 60 servidores, entre atendentes e supervisores.
- 6.2. Carga horária mínima de 4h.
- 6.3. A ementa contendo o conteúdo mínimo do treinamento será definida pelas partes quando da Reunião Inicial.
- 6.4. O treinamento será avaliado quanto ao cumprimento de sua carga horária, da ementa pré-estabelecida e quanto à avaliação dos servidores participantes.
- 6.5. A avaliação dos servidores será composta de uma nota de zero a 10 quanto aos aspectos como por exemplo: a didática, o aproveitamento do tempo, a pontualidade, entre outros
- 6.6. O treinamento será considerado atendido quanto à avaliação dos servidores participantes quando obtiver média igual ou acima de 7.0.
- 6.7. Será de inteira responsabilidade da Contratada, sem ônus adicional para o Tribunal, garantir o repasse bem sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo órgão.

## 7. SUPORTE TÉCNICO

- 7.1. Deverá ser prestado suporte técnico e manutenção pelo fabricante e/ou empresa por ele credenciada por todo período de vigência do contrato;
- 7.2. O serviço de suporte técnico à solução fornecida e implementada se destina a:
  - 7.2.1. Correção de problemas e esclarecimento de dúvidas sobre configuração e utilização da solução ofertada.
  - 7.2.2. Manutenção e atualização de softwares que compõem a solução ofertada.
  - 7.2.3. Os serviços serão solicitados pela equipe técnica do Tribunal mediante abertura de chamado junto à CONTRATADA ou fabricante, via chamada telefônica local ou gratuita, e-mail ou Internet, devendo o recebimento dos chamados ocorrer em período integral (24x7x365).
- 7.3. Os atendimentos poderão ser realizados remotamente (via Internet, telefone e e-mail). O Suporte técnico deverá ser efetuado em português.
- 7.4. Não haverá limite de quantidade de chamados remotos durante a vigência do contrato.
- 7.5. Os chamados serão classificados nos seguintes níveis de severidade:

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO		
NÍVEL	DESCRIÇÃO	PRAZO DE ATENDIMENTO
Alta	Qualquer ocorrência que caracterize a indisponibilidade dos serviços	02 (duas) horas corridas para solução.
Média	Ocorrências que prejudiquem os serviços sem interrompê-los.	48 (quarenta e oito) horas para solução.

<b>Baixa</b>	Ocorrências que não interfiram na disponibilidade ou performance dos serviços.	72 (setenta e duas) horas para solução.
--------------	--	---

- 7.6.** Dos prazos acima, será acrescido o tempo que a contratada aguardar resposta das equipes do contratante.
- 7.7.** Na abertura do chamado será definida e registrada pelo CONTRATANTE o nível de severidade (baixa, média e alta).
- 7.8.** Para cada chamado técnico, a CONTRATADA deverá informar um número de controle (protocolo) para registro, disponibilizar um meio de acompanhamento de seu estado, bem como manter histórico de ações e atividades realizadas;
- 7.9.** O chamado técnico só será considerado concluído após confirmação do CONTRATANTE;
- 7.10.** Ao final de cada atendimento, a CONTRATADA deverá emitir relatório técnico contendo as seguintes informações: número do chamado, nível de severidade, descrição do problema e da solução, procedimentos realizados, data e hora da abertura e do fechamento do chamado, data e hora do início e do término da execução dos serviços, identificação do técnico da empresa.
- 7.11.** A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, ou através de sistema WEB, relatório contendo as informações de data e hora de abertura e fechamento do chamado, nome do responsável pela abertura, nome do responsável pelo atendimento, número de controle (protocolo), nível de severidade e descrição sucinta do chamado.

# Anexo C

## Modelo de Execução e Gestão Contratual

O presente documento compreende o Plano de Gestão do Contrato, nos termos do art. 6º, inciso XXIII, alínea f, da Lei Nº 14.133/2021, bem como o Plano de Execução do Contrato, em conformidade com o Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário, Anexo à Resolução CNJ Nº 468, de 15 de julho de 2022.

### 1. DISPOSIÇÕES GERAIS

1. Este documento deve constar como anexo ao edital de licitação e ao documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP.
2. São subanexos deste documento:
  - 2.1. Subanexo C.1 – Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo
  - 2.2. Subanexo C.2 – Declaração de Ciência do Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo
  - 2.3. Subanexo C.3 – Lista de Verificação de Implantação
  - 2.4. Subanexo C.4 - Modelo do Relatório Técnico de Recebimento Definitivo do Treinamento
  - 2.5. Subanexo C.5 - Modelo da Ordem de Fornecimento para Solicitação de Consultoria
  - 2.6. Subanexo C.6 - Indicadores de Nível Mínimo de Serviço
3. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei Nº 14.133/2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
4. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.
5. As comunicações entre o órgão ou entidade 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.
6. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
7. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.
8. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por gestor e por fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei Nº 14.133/2021, art. 117, caput), cujas atribuições são detalhadas no Item 11 do TR.
9. Para a execução do contrato, será implantado método de trabalho em que a CONTRATANTE figura como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.

10. A natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC da CONTRATANTE. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada.
11. O serviço deverá estar disponível ordinariamente 24x7 em todos os dias da semana e feriados, por se tratar de um serviço continuado de atendimento ao cidadão com possibilidade de atendimento automatizado via chatbot.

## 2.DOS PAPÉIS

12. Os papéis e responsabilidades por parte da CONTRATANTE e da CONTRATADA incluem os seguintes:
  - 12.1. **Preposto da CONTRATADA.** Responsabilidades: Acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
  - 12.2. **Gestor do contrato da CONTRATANTE.** Responsabilidades: realizar reuniões periódicas com a contratada para garantir a qualidade da execução do contrato e os respectivos resultados, além das demais atribuições previstas no Item 11 do TR;
  - 12.3. **Fiscal demandante da CONTRATANTE.** Responsabilidades: Fiscalizar o contrato quanto aos aspectos funcionais do seu objeto, além das demais atribuições previstas no Item 11 do TR;
  - 12.4. **Fiscal técnico da CONTRATANTE.** Responsabilidades: Acompanhar e fiscalizar a execução física do objeto contratual, com o fim de aferir se este vem sendo realizado em conformidade com o que foi pactuado, além das demais atribuições previstas no Item 11 do TR;
  - 12.5. **Fiscal administrativo da CONTRATANTE.** Responsabilidades: Responsável por acompanhar o contrato no que diz respeito aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes à regularidade fiscal e trabalhista da contratada, assim como ao recebimento, pagamento, sanções e aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais, além das demais atribuições previstas no Item 11 do TR;

## 3.DA GESTÃO DO CONTRATO

### DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE ESPECÍFICAS PARA ESTA CONTRATAÇÃO

13. Verificar, por meio da CONTRATADA, junto ao BSP, as condições e participação da CONTRATANTE no programa de isenção de taxas para conversas de mensageria cívica.
14. Informar ao fornecedor do sistema o número de identificação do Gerenciador de Negócios da sua página do Facebook.
15. Informar o número de telefone (fixo, móvel ou 0800) a ser utilizado na API Oficial do Whatsapp caso seja esta a opção adotada na contratação.
16. A contratante deve atentar que cada número cadastrado implica no custo de uma habilitação.
17. Informar o número de telefone móvel a ser utilizado na remessa de SMS.
18. Informar o nome de exibição que será utilizado.

## 4.DA EXECUÇÃO CONTRATUAL

19. O dimensionamento e quantificação do volume de serviços demandado estão especificados no documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP, ao qual este anexo integra.

**20.** O termo de compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA e o termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes, a ser assinado por todos os empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação, estão disponíveis nos Anexo C.1 e C.2 deste documento, respectivamente.

### DOS MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

**21.** Os mecanismos formais de comunicação a serem utilizados são os constantes da tabela 01.

**TABELA 01**

DOCUMENTO	FUNÇÃO	EMISSOR	DESTINATÁRIO	PERIODICIDADE
Ofício	Informações diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário
Ordem de Serviço	Autorização para entrega dos produtos ou prestação dos serviços	Contratante	Contratada	Única para itens de única entrega e mensal para os demais casos
Termo de Recebimento Provisório	Recebimento provisório dos produtos ou serviços	Contratante	Contratada	Única para itens de única entrega e mensal para os demais casos
Termo de Recebimento Definitivo	Recebimento provisório dos produtos ou serviços	Contratante	Contratada	Única para itens de única entrega e mensal para os demais casos
Ata de Reunião	Informações Diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário
Serviço de Mensagens Oficiais do Tribunal (WhatsApp ou equivalente)	Informações Diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário

### DA EXECUÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

**22.** As ocorrências relacionadas à execução do contrato serão anotadas em registro próprio para adoção das providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

**23.** O **Recebimento Definitivo** dos serviços será realizado obedecendo aos critérios definidos no Art. 33 da IN 01/2019-SGD/SEGD/ME:

**23.1.** Avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços realizados, de acordo com os níveis mínimos de serviço e desempenho e observância das demais obrigações contratuais, a partir da análise dos pareceres da Equipe de Fiscalização, tarefa de responsabilidade dos Fiscais Técnico e Demandante.

**23.2.** Identificação de não conformidade com os termos contratuais, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato.

**23.3.** Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do Contrato.

- 23.4. Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do Contrato.
- 23.5. Encaminhamento das demandas de correção, a cargo do Gestor do Contrato ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do Contrato.
- 23.6. Encaminhamento de indicação de glosas e sanções por parte do Gestor do Contrato para a Área Administrativa.
- 23.7. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo para fins de encaminhamento para pagamento, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato.
- 23.8. Autorização para emissão de nota fiscal, a ser encaminhada ao preposto da CONTRATADA pelo Fiscal Técnico do Contrato.

#### **DO ITEM DE IMPLANTAÇÃO**

- 24. Executados os serviços de implantação, segundo o ANEXO B - Especificações Técnicas da Solução, a CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, por escrito e acompanhado de relatório de execução dos serviços, documentação técnica final e dos dados para acesso ao software: link, usuário e senha, a fim de que seja realizada a verificação para recebimento. Em até **três (três) dias** úteis desta comunicação deverá ser efetuado o **recebimento provisório** pelo fiscal demandante do contrato.
- 25. Em até **15 (quinze) dias úteis** do recebimento provisório do serviço de implantação, a CONTRATANTE realizará a verificação da entrega e, havendo o atendimento integral do objeto, será emitido termo de **recebimento definitivo** pela equipe de gestão e fiscalização designada.

#### **DO ITEM DE TREINAMENTO**

- 26. Realizado o treinamento, tendo se cumprido todo o programa previsto e emitidos os certificados dos participantes, a CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, por escrito e acompanhado de relatório de frequência e aproveitamento, a fim de que seja realizada a verificação para recebimento. Em até **três dias** desta comunicação deverá ser efetuado o **recebimento provisório** pelo fiscal demandante do contrato.
- 27. Em até 15 (quinze) dias úteis do recebimento provisório do serviço de implantação, a CONTRATANTE realizará a verificação da entrega e, havendo o atendimento integral do objeto, será emitido termo de **recebimento definitivo** pela equipe de gestão e fiscalização designada.
  - 27.1. Para atendimento integral do objeto, será elaborado o parecer técnico constante do relatório a ser emitido pelo Fiscal Técnico do Contrato onde constarão o cumprimento da carga horária, da ementa prevista e da avaliação dos participantes quanto à aprendizagem esperada, conforme Subanexo C.4
  - 27.2. Caso o parecer conclua, embasado nos itens avaliados, pela necessidade de execução de um novo treinamento integral ou parcial, as partes elaborarão novo cronograma cujo início não ultrapassará 30 dias sem custos adicionais para o Tribunal. Encerrado o novo treinamento, serão novamente executados os procedimentos e seguidos os prazos dos itens 26 e 27.

#### **DO ITEM DE CONSULTORIA (HORAS TÉCNICA PARA CUSTOMIZAÇÕES PERSONALIZADAS CONFORME DEMANDA)**

28. Cada solicitação de uso das horas técnicas deve ser formalizada por meio de uma Ordem de Serviço conforme Anexo C.5.

29. A forma de recebimento provisório e definitivo segue as mesmas orientações dos itens 26 e 27 (e subitens).

#### **DO ITEM DE LICENÇAS**

30. As licenças serão recebidas **provisória e definitivamente** após o registro da visualização em painel da contratada das licenças em conformidade com o Termo de Referência.

#### **DO SUPORTE TÉCNICO**

31. Os serviços de suporte técnico serão recebidas **provisoriamente**, findado o período mensal de execução contratual, após a apresentação pela CONTRATADA, ou através de sistema WEB, do relatório contendo as informações de data e hora de abertura e fechamento do chamado, nome do responsável pela abertura, nome do responsável pelo atendimento, número de controle (protocolo), nível de severidade e descrição sucinta do chamado.

32. O recebimento **definitivo** dos serviços de suporte técnico se darão conforme prescrito no item 23.

#### **DO SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES**

33. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pelo TRT18, ou contidos em quaisquer documentos e mídias, de que venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

34. A CONTRATADA firmará, em termo próprio, compromisso de manutenção de sigilo e segurança das informações (Anexo C.1). Adicionalmente, cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo próprio atestando ciência da existência de tal compromisso (Anexo C.2).

35. Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional do TRT18 não poderá ser utilizada para fins particulares.

36. A CONTRATADA, na execução dos serviços contratados, deverá observar a Política de Segurança da Informação do TRT18, os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas.

#### **INDICADORES DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**

37. Vide o Subanexo C.6.

#### **DA ATUALIZAÇÃO DA SOLUÇÃO**

38. A CONTRATADA deverá disponibilizar e realizar atualizações e correções de todos os componentes da SOLUÇÃO ofertada, durante a vigência do contrato, sem custo adicional.

39. A CONTRATADA deverá garantir o direito de atualização contínua do software e suporte técnico para todos os componentes da solução em nuvem por pelo menos 12 meses.

#### FORMA DE PAGAMENTO EM FUNÇÃO DOS RESULTADOS

40. Serão aplicados descontos/glosas na fatura quando houver casos de violação dos indicadores de qualidade de serviços estabelecidos no Subanexo C.6.. Os descontos/glosas devem ser realizados preferencialmente na fatura correspondente ao mês em que for realizada a sua apuração ou, na impossibilidade de fazê-lo, na fatura imediatamente posterior;

#### PRAZO PARA A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

41. No prazo de 5 dias contados da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá entregar à CONTRATANTE um Plano de Implantação, prevendo o prazo para realização, no mínimo, das seguintes etapas:

ID	DESCRIÇÃO DA TAREFA	RESPONSÁVEL	PRAZO
1	Levantamento técnico do ambiente do CONTRATANTE	CONTRATADA	
2	Projeto Executivo - Versão 1.0	CONTRATADA	
3	Implantação		
3.1	Requisitos Gerais	CONTRATADA	
3.2	Configuração dos Serviços das 75 Áreas De Atendimento	CONTRATADA	
3.3	Configuração de Webservices para Integração com Chatbot e Telefonia	CONTRATADA	
3.4	Configuração de Relatório de Atendimento das 75 Áreas	CONTRATADA	
3.5	Integração de Todos os Canais de Atendimento	CONTRATADA	
3.6	Configuração da Abertura de Tickets por E-Mail	CONTRATADA	
3.7	Configuração da Integração com Whatsapp Via Broker	CONTRATADA	
3.8	Configuração do Ambiente de Nuvem com Integração à Telefonia	CONTRATADA	
3.9	Integração com Sistemas da Contratada	CONTRATADA	
4	Treinamento	CONTRATADA	

#### 5.DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

42. Este Plano de Execução e Gestão do Contrato complementa as especificações estabelecidas no documento dos ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP. Em casos omissos, deve prevalecer o determinado no contrato.

# Subanexo C.1

## Modelo do Termo de Sigilo

O <ÓRGÃO>, sediado na <Localidade>, CEP: <CEP>, CNPJ n.º <XXXX/XXXX-XX> doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições

### Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações **sensíveis e sigilosas**, disponibilizadas pelo CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto n. 7.845/2012- Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

### Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

- **Informação:** é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.
- **Informação Pública ou Ostensiva:** são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pelo CONTRATANTE.
- **Informações Sensíveis:** são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

### Cláusula Terceira – DO COMPROMISSO

O(a) Sr.(a) \_\_\_\_\_ CPF Nº \_\_\_\_\_, endereço \_\_\_\_\_, profissional responsável pela execução do Contrato Nº \_\_\_\_/\_\_\_\_, DECLARA, sob as penalidades da lei, que está ciente das normas de segurança vigentes na Polícia Federal e que se compromete:

1. a não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto;
2. a não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, para si ou para terceiros;
3. a não efetuar nenhuma gravação ou cópia do código fonte ou das informações confidenciais a que tiver acesso;
4. a não apropriar-se para si ou para outrem do material confidencial e/ou sigiloso oriundo das informações confidenciais às quais terei acesso;
5. a não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-me por todas as pessoas que vierem a ter acesso a tais informações por meu intermédio, e obrigado-me, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.

A vigência da obrigação de confidencialidade e sigilo, assumida pela minha pessoa por meio deste termo, terá a validade enquanto a informação não for tornada de conhecimento público por qualquer outra pessoa, ou mediante autorização escrita, concedida à minha pessoa pela Gestão do CONTRATANTE.

Pelo não cumprimento do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo, fica o abaixo assinado ciente de todas as sanções judiciais que poderão advir.

E, por ser verdade, firmamos o presente.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

## Subanexo C.2

### Modelo do Termo de Ciência

**PREGÃO ELETRÔNICO N° 00X/20XX**

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram, sob as penas da Lei, ter tomado conhecimento do Termo de Responsabilidade e Sigilo (TCMS), emitido por ocasião da assinatura do contrato n° \_\_\_\_/20\_\_, e se comprometem a seguir, naquilo que lhe couber, todas as disposições do referido Termo. Também declaram que não farão uso em benefício próprio de nenhum dos recursos disponíveis no referido tribunal, tais como: telefones, impressoras, email, acesso à internet, entre outros.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

CIÊNCIA		
FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA		
NOME	MATRÍCULA	ASSINATURA
<Nome do funcionário>	<matrícula>	<assinatura>
<Nome do funcionário>	<matrícula>	<assinatura>
<Nome do funcionário>	<matrícula>	<assinatura>

# Subanexo C.3

## Lista de Verificação de Implantação

LISTA DE VERIFICAÇÃO DE IMPLANTAÇÃO	
REQUISITO	FEITO
Disponibilização da conectividade, via API com pelo menos um sistemas do Tribunal	<input type="checkbox"/>
Disponibilização do servidor em nuvem e configurações iniciais;	<input type="checkbox"/>
Configuração dos canais de atendimento (WhatsApp, E-mail, Telefonia IP e integração via site do CONTRATANTE WebChat) conforme informações disponibilizadas pela CONTRATANTE;	<input type="checkbox"/>
Criação das contas de administradores e supervisores;	<input type="checkbox"/>
Criação dos grupos de atendimento;	<input type="checkbox"/>
Criação dos agentes;	<input type="checkbox"/>
Criação do fluxo de atendimento para cada um dos canais disponibilizados;	<input type="checkbox"/>
Criação de mensagens padrão do sistema para inicialização e encerramento dos atendimentos;	<input type="checkbox"/>
Criação da funcionalidade de pesquisa de satisfação que deverá ser integrada a SOLUÇÃO;	<input type="checkbox"/>
Criação das atividades específicas de cada área sendo 1 para cada canal de atendimento (telefone, chat, WhatsApp e e-mail) totalizando 3 atividades por área.	<input type="checkbox"/>
Parametrização das origens de abertura de chamados (telefone, Whatsapp, chat e e-mail).	<input type="checkbox"/>
Configuração de fluxo de atendimento via e-mail.	<input type="checkbox"/>
Garantia de que os webservices gerem dados para relatórios e acompanhamento do atendimento.	<input type="checkbox"/>
Disponibilização de relatório único conforme item 2.15 do Anexo B:	<input type="checkbox"/>
Disponibilização de tela de atendimento de todos os canais em um único ambiente e solução, otimizando o fluxo de atendimento	<input type="checkbox"/>
Parametrização do ambiente para leitura de e-mails via Gmail do TRT18 em 75 caixas de e-mail	<input type="checkbox"/>
Parametrização do número de telefone e integração com o broker fornecido pelo Contratante.	<input type="checkbox"/>
Integração com a solução de telefonia em nuvem Avaya Aura (disponibilizada pelo TRT18).	<input type="checkbox"/>
Criação de ramais e filas de atendimento de cada ramal.	<input type="checkbox"/>
Integração com PJE, ou outros sistemas, via acesso ao banco de dados com usuário de leitura disponibilizado pelo TRT18 para buscar informações necessárias para serviços do Tribunal como busca de audiências e últimas movimentações via portal, telefone, web chat e whatsapp.	<input type="checkbox"/>

# Subanexo C.4

Modelo do Relatório de Recebimento Definitivo do Treinamento

## Relatório Técnico

### Recebimento Definitivo do Treinamento

Trata-se da fiscalização do serviço de treinamento, constante do objeto do contrato XXX/XXX iniciado em \_\_/\_\_/\_\_ e finalizado em \_\_/\_\_/\_\_.

ITEM	CUMPRIMENTO
Carga horária de mín. XX horas	<input type="checkbox"/>
Cobertura total da ementa	<input type="checkbox"/>

#### AVALIAÇÃO DOS PARTICIPANTES

PARTICIPANTE	AVALIAÇÃO (0 A 10)
<i>matrícula - nome</i>	
<i>matrícula - nome</i>	
...	
<b>MÉDIA</b>	

#### OBSERVAÇÕES

---

---

---

*[assinado eletronicamente]*

Nome do Fiscal técnico  
**FISCAL TÉCNICO**

# Subanexo C.5

Modelo de Ordem de Serviço para Solicitação de Consultoria

## Ordem de serviço

### Consultoria Técnica

#### 1. IDENTIFICAÇÃO

PROAD Nº		EMPENHO Nº	
CONTRATADA		CONTRATO Nº	

#### 2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS/BENS

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTD.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Horas Técnica para customizações personalizadas	1	X horas		

#### 3. ESCOPO DO SERVIÇO PRESTADO

Item 1 - \_\_\_\_\_ Estimativa de Horas: \_\_:\_\_

Perfil Profissional Requisitado: \_\_\_\_\_

Item 1 - \_\_\_\_\_ Estimativa de Horas: \_\_:\_\_

Perfil Profissional Requisitado: \_\_\_\_\_

#### 2. CRONOGRAMA

Início: \_\_/\_\_/\_\_

Encerramento: \_\_/\_\_/\_\_

Período diário: \_\_:\_\_ às \_\_:\_\_ e de \_\_:\_\_ às \_\_:\_\_

*[assinado eletronicamente]*

\_\_\_\_\_  
[Nome do Gestor]  
GESTOR DO CONTRATO

# Subanexo C.6

## Indicadores de Nível Mínimo de Serviço (NMS)

Para o entendimento dos graus de severidade utilizados na composição dos indicadores utiliza-se o item 7. Suporte Técnico do ANEXO B do Termo de Referência.

O cálculo das glosas contidas no item “Glosas” de cada um dos indicadores não ultrapassará 20% do valor mensal do contrato.

INDICADOR 01 - Tempo de Solução de Chamado	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o cumprimento do prazo para solução dos chamados técnicos.
Meta a cumprir	Somatório dos atrasos para solução dos chamados do mês menor que 8 horas
Instrumento de Medição	Relatórios de Ocorrência
Periodicidade	Mensal
Forma de Cálculo	$SA = \sum \text{Chamado} (\text{QtHorasSolução} - \text{Prazo-Encerramento-Atendimento})$ Onde: SA = Somatório dos atrasos de cada chamado; QtHorasSolução = quantidade horas para solução do atendimento; Para $\text{QtHorasSolução} > \text{Prazo-Encerramento-Atendimento}$ .
Início da vigência	Início da execução dos serviços
Glosas	1. $SA \leq 8$ : 1,0% do valor mensal do contrato por hora de atraso; 2. $SA > 8$ : 2,0% do valor mensal do contrato por hora de atraso (incluindo as primeiras 8 horas de atraso);

Exemplo: supondo os seguintes chamados realizados no mês:

ID	Data/Hora	Severidade	Prazo-Encerramento-Atendimento	Data/Hora Solução	Estado
1	03/08/2025 13:00	Alta	2h	03/08/2025 18:00	Fechado
2	17/08/2025 15:30	Média	48h	19/08/2025 18:30	Fechado
3	27/08/2025 10:00	Baixa	72h	30/08/2025 12:00	Fechado

Nesse caso, teríamos:

Chamado	QtHorasSolução	Qt-Horas-Atraso-Atendimento
1	6	$5 - 2 = 3$
2	51	$51 - 48 = 3$
3	74	$74 - 72 = 2$
<b>SA</b>		<b>8</b>

Assim, supondo:

Valor mensal do contrato = 10.000,00;

Teríamos:

Valor da glosa (1% por hora de atraso) = 8% de 10.000,00 = R\$ 800,00

Total a pagar = 10.000,00 - 800,00 = R\$ 9.200,00

<b>INDICADOR 02 - Disponibilidade do sistema</b>	
<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Finalidade	Garantir um nível mínimo de disponibilidade do sistema de Telefonia IP
Meta a cumprir	99,50% de disponibilidade mensal do sistema
Instrumento de Medição	A medição da indisponibilidade deverá ser feita por ferramenta da CONTRATADA através da disponibilização de relatório mensal que será confrontado com os dados obtidos pelas ferramentas da CONTRATANTE.
Periodicidade	Mensal
Forma de Cálculo	Para cada 0,1% (um décimo por cento) abaixo do índice mínimo de disponibilidade mensal, implicará no desconto (glosa) correspondente a 1% (três por cento), calculado sobre o valor mensal do contrato. A glosa mensal é limitada a 20% do valor mensal do contrato.
Início da vigência	Início da execução dos serviços

# Anexo D

## Plano de Sustentação e Transição Contratual

### 1. RECURSOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DO NEGÓCIO DURANTE E APÓS A EXECUÇÃO DO CONTRATO

O Tribunal já consta de infraestrutura técnica suficiente para a instalação e manutenção da solução em tela. Portanto, não haverá a necessidade de acréscimos de recursos humanos ou materiais para a continuidade do negócio durante e após a execução do contrato que extrapolem a própria Equipe de Gestão da Contratação.

### 2. ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAL

A partir do conhecimento da interrupção contratual deverão ser adotadas as seguintes providências:

PLANEJAMENTO DE CONTINUIDADE CONTRATUAL			
ITEM	AÇÃO	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL
1	Formação da Equipe de Transição	Designar uma Equipe Multidisciplinar (TI, atendimento, jurídico, etc.) responsável pelo planejamento e execução da continuidade	Gestor do Contrato
2	Cronograma Detalhado da Atividades de Continuidade	Planejamento realista de um cronograma detalhado com as principais atividades a serem executadas.	Equipe Multidisciplinar
3	Reunião de Estratégia de Migração e configurações relevantes (fluxos de atendimento, integrações, regras de roteamento, etc.)	Definir uma estratégia clara para a migração dos dados, considerando a volumetria, os formatos, a necessidade de limpeza e transformação, e os riscos envolvidos. A migração deve ser realizada de forma faseada e com backups regulares.	Gestor do Contrato, Equipe Multidisciplinar, CONTRATADA.
4	Teste de Migração dos dados e	Realizar testes abrangentes com os dados migrados e simulações de atendimento para garantir o correto funcionamento e a aderência aos requisitos.	Equipe Multidisciplinar

### 3. ESTRATÉGIA DE TRANSIÇÃO CONTRATUAL

O processo de transição do contrato se inicia a partir do momento em que a empresa a ser prestadora de serviços assumir as responsabilidades, de forma gradual, pelos serviços prestados, preparando-se para o início efetivo da operação. Esse processo de transição contratual tem o propósito de preparar a empresa prestadora de serviços a assumir integralmente as obrigações advindas com o contrato, e será baseada em reuniões e repasse de documentos técnicos e/ou manuais específicos das soluções fornecidas.

Ao final do contrato de prestação dos serviços, a empresa prestadora de serviços deverá realizar a Reunião de Estratégia de Migração e fornecer, pelo período de 60 (sessenta) dias corridos, todas as informações necessárias à transição para a empresa sucessora à prestação dos serviços, além de elaborar e atualizar toda a

documentação que porventura não tenha sido devidamente gerada ou atualizada durante o período de vigência do contrato.

Para a transição final desta contratação será importante que a nova contratação seja realizada com antecedência ao término do contrato em vigor no TRT18, para assim, permitir a conclusão do processo de implantação sem riscos de perda do serviço, inclusive para fins de teste operacionais, para com isso, mitigar qualquer inoperabilidade ou comprometimento do serviço.

Durante a transição final desta contratação deverão ser adotadas, entre outras, as seguintes ações:

- Entrega de versões finais dos produtos alvos da contratação
- Transferência final de conhecimentos sobre a execução e a manutenção da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação
- Revogação de perfis de acesso
- Eliminação de caixas postais
- Transferência dos dados do Tribunal disponibilizados na nuvem da CONTRATADA
- Transferência de configurações relevantes (fluxos de atendimento, integrações, regras de roteamento, etc.)

A contratada deverá garantir que as obrigações de confidencialidade e segurança dos dados persistam mesmo após o encerramento do contrato, até que seja confirmada a migração completa e segura das informações.

#### **4. ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA**

Os direitos autorais e os direitos de propriedade intelectual da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, pertencerão ao TRT18, devendo ser justificado os casos em que isso não ocorrer.

Portanto, a empresa prestadora de serviços cederá os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação e bases de dados do TRT18. Ressalte-se que os direitos autorais dos fabricantes dos softwares utilizados na solução são resguardados e garantidos por legislação nacional e internacional.