**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. OBJETO**

1.1. A contratação de empresa especializada na oferta de software que atua como Assistente Virtual Inteligente, através de licenciamento de uso, com o propósito de automatizar o atendimento em múltiplos canais, incluindo Whatsapp e Webchat. Este software segue o modelo SaaS (Software as a Service), e a contratação deve abranger a implantação, o treinamento remoto, as manutenções corretivas, as manutenções evolutivas e as manutenções legais para atender às necessidades da CESAMA.

**2. JUSTIFICATIVAS**

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

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

2.3. Esta contratação refere-se à aquisição de objeto de natureza comum, cujo padrão de desempenho e qualidade é objetivamente definido por meio de especificações reconhecidas e usuais do mercado, enquadrando-se no art. 32, inciso IV da Lei Federal nº.13.303/16, a saber, a modalidade pregão.

2.4. Considerando que é ato discricionário da Administração diante da avaliação de conveniência e oportunidade no caso concreto; e considerando que existem no mercado diversas empresas com potencial técnico, profissional e operacional, suficiente para atender satisfatoriamente às exigências previstas neste Termo de Referência, entende-se que é conveniente a vedação de participação de empresas em “consórcio” neste certame.

**3. RECURSOS FINANCEIROS**

3.1 Os recursos financeiros necessários aos pagamentos do objeto desta licitação são oriundos da Cesama.

**4.ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO**

4.1. Software de assistente virtual inteligente, com licenças de uso para automatização de atendimento multicanal Whatsapp e Webchat, no formato SaaS e garantia de certificação do Grupo Meta.

**4.1.1 Requisitos Funcionais**

1. Atendimento Multicanal: O assistente virtual deve ser capaz de atender a solicitações dos usuários através dos canais de comunicação via Whatsapp e Webchat.
2. Inteligência Artificial: O assistente virtual deve utilizar técnicas de Inteligência Artificial, incluindo processamento de linguagem natural (PLN), aprendizado de máquina e outras técnicas relevantes para oferecer respostas precisas e inteligentes.
3. Integração com Base de Conhecimento: O software deve permitir a integração com a base de conhecimento da CESAMA para fornecer informações atualizadas e precisas aos usuários.
4. Relatórios e Métricas: O sistema deve oferecer recursos para geração de relatórios e métricas de desempenho, permitindo o acompanhamento e a análise da eficácia do assistente virtual, bem como pesquisas de satisfação dos usuários, tempo médio de espera, tempo médio de atendimento.
5. A contratada fornecerá um pacote de conversas mensais finalizadas por humano ou bot, sendo mensagens ilimitadas dentro das 24 (vinte e quatro) horas da sessão ativa, já incluso no valor mensal do serviço prestado.
6. A mensagem ativa (HSM) não caracteriza abertura de sessão, logo após o disparo da mensagem, uma sessão de 24 (vinte e quatro) horas será aberta quando o contato interagir com o disparo iniciando uma conversa.
7. A plataforma deve integrar-se ao sistema comercial da Cesama, possibilitando ao usuário solicitar, por exemplo, a segunda via de conta através do WhatsApp e receber a resposta sem a necessidade de atendimento humano.
8. A Contratada deverá prever, em sua solução, a possibilidade de organização das requisições de atendimento em fila. Ao solicitar o atendimento, o usuário fica sabendo quantas pessoas estão aguardando para serem atendidas de forma cronológica.
9. A Contratada deverá prever, em sua solução, a possibilidade de, durante o atendimento, ser possível enviar determinados tipos de arquivos (Word, Excel, Imagens, outros) ao usuário.
10. A plataforma deverá permitir ao gestor de equipe gerenciar permissões de sua equipe, com funcionalidade de interagir ou transferir conversas entre os operadores, bem como a possibilidade de configurar os departamentos e os operadores de cada departamento.
11. Solução deve ter as seguintes funcionalidades:
12. Banco de dados de modelo de mensagens;
13. Banco de dados de mensagens automáticas, que poderão ser programadas pelo gestor;
14. Controle/liberdade de gerenciamento da “ausência” do serviço, de forma que a plataforma seja configurada para enviar resposta automática de ausência de funcionamento a quem tiver enviado mensagem;
15. Relatório de produtividade individual dos operadores;
16. Relatório integral de toda produtividade da equipe;

4.1.1.1. Backup diário e indexado dos diálogos em banco de dados unificado da equipe.

1. O fornecedor será responsável por executar backups automáticos dos dados do assistente virtual em intervalos regulares. Recomenda-se que os backups sejam realizados, no mínimo, diariamente, visando garantir a preservação e disponibilidade dos dados em caso de incidentes ou falhas no sistema.
2. O backup indexado refere-se à capacidade de armazenar os dados de forma organizada, permitindo a rápida recuperação e pesquisa por informações específicas. O fornecedor deverá adotar uma estratégia de indexação que permita a recuperação eficiente dos dados, mesmo em grande volume.
3. Armazenamento Seguro: Os backups devem ser armazenados em ambiente seguro, com acesso restrito apenas a pessoal autorizado pelo fornecedor, garantindo a confidencialidade e integridade dos dados. É fundamental que os backups sejam mantidos em local separado da infraestrutura principal do assistente virtual, a fim de minimizar os riscos de perda de dados em caso de desastres ou incidentes.
4. Retenção dos Backups: O fornecedor deverá manter os backups por um período adequado, garantindo que seja possível recuperar dados de interações antigas, caso seja necessário para fins de auditoria, compliance ou solicitações legais. O período de retenção mínimo recomendado é de 30 dias, conforme estabelecido pela da CESAMA.
5. Testes de Restauração: No mínimo mensalmente, o fornecedor deverá realizar testes de restauração dos backups para verificar sua integridade e a capacidade de recuperação eficiente dos dados.

**4.1.2. Requisitos Não Funcionais**

1. Segurança: O software deve adotar medidas de segurança adequadas para proteger os dados e informações dos usuários e garantir a conformidade com a legislação vigente de proteção de dados.
2. Disponibilidade: O serviço SaaS deve ser altamente disponível, minimizando o tempo de inatividade não programado.
3. Evolução Contínua: A empresa fornecedora do software deve se comprometer em oferecer atualizações e evoluções constantes da solução para melhorias contínuas do serviço.

**4.2. Escopo dos Serviços**

4.2.1. A empresa contratada deverá incluir os seguintes serviços:

4.2.2. Licenças de uso do software de assistente virtual para atendimento em multicanal.

4.2.3. Implantação e integração da solução com os canais de comunicação do Whatsapp e Webchat.

4.2.4. Treinamento remoto nesse software desenvolvido pela empresa Contratada para a equipe da CESAMA responsável pela gestão e manutenção do assistente virtual.

4.2.5. Suporte técnico para manutenções corretivas em dias úteis e em horário comercial.

4.2.6. Suporte técnico para as manutenções evolutivas propostas pela Contratada, que compreendem atualizações e melhorias contínuas na solução para aprimorar o serviço.

4.2.7. Atualizações regulares do software com melhorias e correções de bugs.

4.2.8. Garantia de atualização conforme legislação vigente relacionada ao atendimento automatizado.

**4.3 Número telefônico**

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

4.3.2. A CONTRATADA ficará responsável pela homologação do número telefônico, fornecido pela Cesama, junto a plataforma oficial do WhatsApp, porém tal cadastro será de direito de uso único e exclusivo da CESAMA, inclusive ao final do Contrato.

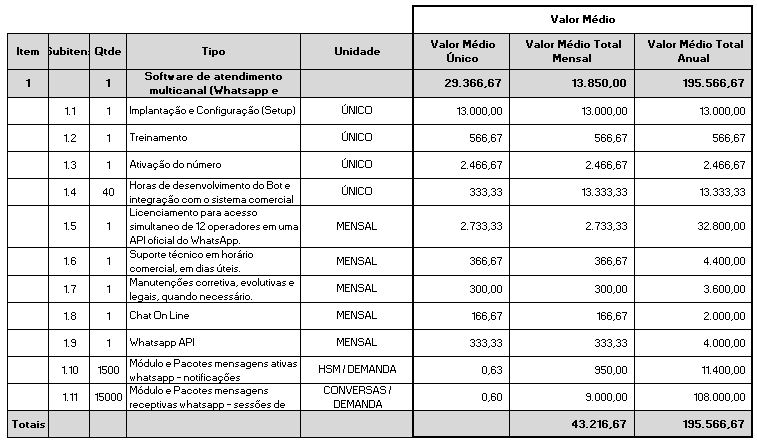
**4.4. Treinamento**

* + 1. A Contratada deve providenciar treinamento remoto da utilização do software desenvolvido por ela. O Treinamento será aplicado para a equipe da CESAMA responsável pela gestão e utilização do assistente virtual.

**5. VALORES MÁXIMOS ACEITÁVEIS**

5.1 A estimativa do valor do objeto da contratação de serviços foi realizada a partir dos seguintes critérios:

1. Foi realizada uma pesquisa direta junto aos fornecedores e consultamos o banco de preços, seguindo as diretrizes estabelecidas no Manual de Planejamento das Contratações, que faz parte integrante do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios (RILC) mencionado na seção 2.4. Nosso objetivo é garantir a economicidade, promovendo transparência e fomentando a competitividade nos processos de aquisição.
2. Como método para estabelecer o preço de referência, adotamos o critério de escolha do valor médio encontrado durante a pesquisa de preços, em estrita conformidade com as diretrizes delineadas no Manual de Planejamento das Contratações, parte integrante do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Cesama (RILC).
3. Planilha de orçamento máximo aceitável:



**6. MEDIÇÕES E PAGAMENTO**

**6.1 Medições**

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

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

6.1.3 As medições poderão ser efetivadas até 10 (dez) dias do mês subsequente ao período considerado no **item 6.1.1**, data limite para emissão pela Cesama da ordem de faturamento.

6.1.4 Os subitens 1.1 a 1.4 da planilha de orçamento constante no item 5.1 c, deverão ser pagos em parcela única na primeira medição.

6.1.5 Os subitens 1.5 a 1.9 da mesma planilha de orçamento constante no item 5.1 c, serão pagos nas medições mensais.

6.1.6 Os subitens 1.10 e 1.11 desta planilha de orçamento serão pagos nas medições mensais, no entanto, no caso de utilização de um volume menor do que o especificado na planilha para os subitens 1.10 e 1.11, a diferença será compensada no mês seguinte.

**6.2 Pagamentos**

6.2.1 A CESAMA efetuará os pagamentos relativos aos compromissos assumidos, através de medições mensais, 30 (trinta) dias após a execução dos serviços com a apresentação e aceitação da Nota Fiscal pelo departamento competente da CESAMA.

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

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

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

6.2.5 O pagamento só poderá ser realizado em nome da contratada e os boletos não poderão, em hipótese nenhuma, ser pagos em nome de outro beneficiário.

6.2.6 Deverá constar na descrição da Nota Fiscal / Fatura o número da licitação e número do contrato.

6.2.7 O pagamento **SOMENTE** será efetuado:

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

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

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

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

6.2.11 Será utilizado o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA como índice para reajuste de preços nos contratos da CESAMA, quando couber, e o marco inicial para concessão do reajuste será a data da apresentação da proposta comercial.

6.2.11.1 Para o primeiro reajuste, o marco inicial para a concessão do reajustamento de preços é a data limite da apresentação da proposta.

6.2.11.2 Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação. Entende-se como última repactuação a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela em que celebrada ou apostilada.

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

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

6.2.14 Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação quaisquer obrigações financeiras que lhe foram impostas, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.

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

6.2.16 A Cesama poderá realizar o pagamento antes do prazo definido no **item 6.2.1**, através de solicitação expressa da contratada, que será analisada pela Gerência Financeira e Comercial, de acordo com as condições financeiras da Cesama. Havendo a antecipação do pagamento, o mesmo sofrerá um desconto financeiro, e o índice a ser utilizado será o Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC acrescido de 1% (um por cento) “*pro rata*”.

**7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

7.1 Executar o Contrato fielmente, conforme definido no Termo de Referência e seus anexos.

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

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

7.4 Responsabilizar-se pela qualidade dos serviços, substituindo aqueles que apresentarem qualquer tipo de vício ou imperfeição, ou não se adequarem ao Termo de Referência, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, inclusive rescisão do Contrato.

7.5 Cumprir os prazos previstos no Termo de Referência ou outros que venham a ser fixados pela CESAMA.

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

7.7 Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do Contrato.

7.8 Providenciar, imediatamente, a correção das deficiências apontadas pela CESAMA com respeito à execução do serviço.

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

7.10 A Contratada deverá comprovar ser autoridade certificadora credenciada a usar a API oficial do WhatsApp.

7.11 A documentação comprobatória para este item 7.10 deverá ser apresentada em português (Brasil).

**8. OBRIGAÇÕES DA CESAMA**

8.1 Emitir as solicitações de serviços através de Ordem de Serviço, após a assinatura do Contrato.

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

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

8.4 Fiscalizar a execução do Contrato, o que não fará cessar ou diminuir a responsabilidade da Contratada pelo perfeito cumprimento das obrigações estipuladas, nem por quaisquer danos, inclusive quanto a terceiros, ou por irregularidades constatadas.

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

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

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

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

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

**9. JULGAMENTO**

9.1 O critério de julgamento será o de menor preço, representado pelo menor preço total, desde que observadas às especificações e demais condições estabelecidas no Termo de Referência e seus anexos.

9.2 Os preços unitários ofertados pelos proponentes NÃO PODERÃO SER SUPERIORES aos preços unitários levantados pela Cesama.

**10. PENALIDADES**

10.1. Pelo descumprimento de quaisquer cláusulas ou condições estabelecidas no edital e seus anexos, inclusive no Contrato, a Contratada ficará sujeita às penalidades previstas no RILC - Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da CESAMA, além das previstas neste termo de referência, no edital e no contrato.

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

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

a) advertência;

b) multa meramente moratória, como previsto no **item 10.1.1** ou multa-penalidade de até 3% (três por cento) sobre o valor do Contrato;

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

**11. CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO**

11.1 O contrato obedecerá às disposições da Lei Federal nº 13.303 de 30/06/2016 e alterações posteriores, bem como as disposições deste Termo de Referência e preceitos do direito privado, no que concerne à sua execução, alteração, inexecução ou rescisão.

11.2 São partes integrantes do Contrato, independente de transcrição, o Aviso de Licitação, o Edital e seus anexos, o Termo de Referência e a proposta do licitante vencedor e seus anexos.

11.3 O prazo de vigência contratual é de **12 (Doze) meses** contados a partir da assinatura do contrato.

11.4 O regime de execução do Contrato será empreitada por preço global.

11.5 O contrato pode ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, limitado a 05 (cinco) anos, de acordo com o art. 71 da Lei n.º 13.303/2016, por acordo entre as partes, mediante Termo Aditivo, observada a oportunidade e vantajosidade.

11.6 Prorrogado o contrato conforme disposto no Artigo 71 da Lei 13.303/16, através da assinatura de Termo Aditivo ao Contrato, o preço do serviço contratado poderá ser reajustado para mais ou para menos, de acordo com o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA acumulado no período.

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

11.8 Conforme o art. 105, inciso X, do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Cesama, toda prorrogação de prazo será justificada por escrito e previamente autorizada pela autoridade competente da CESAMA para celebrar o Contrato.

11.9 Sempre que for necessário acrescer ou reduzir os valores e/ou prazos contratuais, as modificações procedidas deverão fazer parte de aditamento a ser assinado pelas partes. Eventuais acréscimos nas quantidades do objeto da licitação, quando necessário, poderão ser admitidos desde que autorizados pela CESAMA, com base nos preços unitários contratados.

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

11.11 Para a efetiva contratação, o licitante vencedor deverá estar quite com a CESAMA, quando sediado ou domiciliado no município de Juiz de Fora/MG. Caso tenha algum débito, o mesmo deverá ser quitado para que o contrato possa ser assinado.

11.12 A empresa Contratada deverá iniciar a prestação dos serviços, objeto deste Termo de Referência, no prazo de 30 (Trinta) dias, contados a partir da assinatura do Contrato e/ou da solicitação formal por parte da CESAMA

11.13 O licitante vencedor se obriga a assinar o Contrato em até 05 (cinco) dias  
úteis, contados a partir da data do recebimento da notificação da CESAMA,  
respondendo pelos ônus dos tributos que incidam ou venham a incidir sobre  
o ato ou instrumento que o formalize conforme art. 60 do RILC.

11.14 O prazo previsto **item 11.3** poderá ser prorrogado por igual período, mediante justificativa do licitante vencedor e autorização da Cesama.

11.15 Decorrido o prazo do item anterior e não comparecendo o licitante vencedor para a assinatura do Contrato, o mesmo será considerado como desistente.

11.16 Ocorrendo a hipótese descrita no **item 11.15**, serão convocados, sucessivamente, para contratação os licitantes classificados imediatamente após o desistente, dentro dos prazos e nas mesmas condições do primeiro classificado, inclusive quanto ao preço oferecido, conforme art. 75 da Lei 13.303/2016 ou na impossibilidade de se aplicar o disposto no referido artigo a Cesama deverá revogar a licitação.

**12 DA INEXECUÇÃO E DA RESCISÃO DO CONTRATO**

12.1 No que se refere à inexecução e a rescisão do contrato, aplica-se o disposto no Manual de Convênios e de Gestão e Fiscalização de Contratos, parte integrante do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Cesama (RILC).

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

12.3 Constituem motivo para rescisão do contrato os especificados no Manual de Convênios e de Gestão e Fiscalização de Contratos, parte integrante do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Cesama (RILC).

12.4 A rescisão do contrato poderá ser:

I. por ato unilateral e escrito de qualquer das partes;

II. amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo de contratação, desde que haja conveniência para a Cesama;

III. judicial, nos termos da legislação.

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

12.6 Na hipótese de imprescindibilidade da execução contratual para a  
continuidade de serviços públicos essenciais, o prazo a que se refere o  
**item 12.5** será de 90 (noventa) dias.

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

I. devolução da garantia;

II. pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão;

III. pagamento do custo da desmobilização.

**13. EXIGÊNCIAS PARA PROPOSTA/HABILITAÇÃO**

13.1 Todos os softwares utilizados (pagos ou open source) devem possuir licenciamento para uso com documentação disponível para consulta pela CESAMA.

13.2 A Plataforma de atendimento multicanais deve ter Certificação do Grupo Meta.

13.2.1 Para comprovação a licitante deverá ser integradora oficial e direta do WhatsApp (BSP) ou deverá possuir certificado de habilitação como Independent Software Vendor (ISV) do WhatsApp podendo apresentar a comprovação de um dos dois requisitos, BSP ou ISV técnicos.

13.3 Dada a complexidade e escala do objeto desta licitação, as empresas interessadas devem demonstrar sua qualificação técnica e operacional. Isso deve ser feito por meio da apresentação de comprovações de sua capacidade para prestar os serviços em termos de características e quantidades compatíveis com o escopo desta licitação. A comprovação deve ser feita por meio de atestados emitidos por pessoas jurídicas, sejam públicas ou privadas, que evidenciem a capacidade de fornecer, no mínimo, 30% do volume total do subitem mais relevante estimado para a solução. Será solicitada a capacidade de fornecer no mínimo 30% do quantitativo do subitem 1.5 da planilha de orçamento, (item 5.1c do termo de referência – TR), e também a capacidade de fornecer no mínimo 30% do quantitativo do subitem 1.11 da planilha de orçamento, (item 5.1c do TR). Dessa forma, a CESAMA garantirá a contratação de uma empresa experiente capaz de realizar os serviços conforme os padrões especificados.

**14. EXIGENCIAS PARA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO- FINANCEIRO**

14.1 A empresa contratada deverá apresentar Certidão de Falência.

**15. DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

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

15.3 A CESAMA reserva para si o direito de não aceitar nem receber qualquer produto em desacordo com o previsto neste Termo de Referência, ou em desconformidade com as normas legais ou técnicas pertinentes ao seu objeto, podendo rescindir a contratação nos termos do previsto no Manual de Convênios e de Gestão e Fiscalização de Contratos, do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Cesama (RILC), assim como aplicar o disposto no inciso VI do artigo 29 da Lei nº 13.303/16, sem prejuízo das sanções previstas.

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

15.5 A Contratada, por si, seus agentes, prepostos, empregados ou quaisquer encarregados, assume inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados, de forma direta ou indireta, à CESAMA, seus servidores ou terceiros, produzidos em decorrência da execução do objeto contratado, ou da omissão em executá-lo, resguardando-se à CESAMA o direito de regresso na hipótese de ser compelido a responder por tais danos ou prejuízos.

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

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

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

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

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

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

assinado no original assinado no original

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

| Vanderson Gomes Freguglia Chefe Dpto. Comercial | Robson Dutra Ferreira Gerente Financeiro e Comercial |
| --- | --- |
| Autorizado/Aprovado por:  assinado no original  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Rafaela Medina Cury  Diretor Financeira e Administrativa | |