



**TERMO DE REFERÊNCIA CONTRATAÇÃO DO CHATBOT WHATSAPP MULTI 360 /
2021**

1 – OBJETO

1.1 O presente Termo de Referência tem por objeto para Contratação de empresa especializada para o fornecimento de sistema específico para gestão de atendimento automatizado e multicanal, dos serviços de Chatbot Whatsapp, sendo 30 (trinta) licenças de acesso simultâneo e treinamento de uso da ferramenta para as áreas de atendimento do CRO/BA.

2 – DESCRIÇÃO DO ITEM

Item	Descrição	Quantidade / Unidade	R\$/Total
I	CHATBOT WHATSAPP MULTI 360	30 LICENÇAS	
			TOTAL

3 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

- a) 30 (trinta) licenças de acesso simultâneo dos serviços de Chatbot Whatsapp
- b) treinamento de uso da ferramenta para as áreas de atendimento do CRO/BA.

4 – JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

4.1. Os chatbots se utilizam da inteligência artificial para registrar as palavras dos usuários e, posteriormente, apresentam respostas mais efetivas. Nesse sentido, poderemos usar esse recurso como parte integrante da nossa estratégia de atendimento ao público e/ou aos profissionais de odontologia, os direcionando para serem atendidos, por exemplo, ao financeiro, secretária, ética, assessoria de comunicação e etc., otimizando o atendimento.

4.2. Considerando a necessidade de automatizar o atendimento pelo canal de comunicação via Chatbot Whatsapp, tendo em vista que a ferramenta permitirá que os colaboradores do CRO/BA selecionados pela gerência para realizar determinada função possa realizar os atendimentos em home office, visto que para a utilizar basta acessar o ambiente através da internet com usuário e senha, definidos pelo gestor ou administrador do sistema.

4.3. A finalidade é assegurar o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade. com



procedimentos padronizados, ágeis e acessíveis;

4.3.1. Assegurar aos cidadãos o direito ao acesso a informações sobre os serviços prestados de forma simples e clara, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 2011.

5- DA GARANTIA

5.1 Corrigir possíveis defeitos ou comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento, sem inserção de novas funcionalidades, não detectados na fase de testes. Visa garantir a estabilidade da aplicação após a implementação dentro de um período determinado. Após os ajustes necessários e aceite, a EMPRESA CONTRATADA tem o prazo de 15 (quinze) dias úteis para entregar a documentação e seus respectivos manuais de utilização.

5.2 A garantia abrange qualquer conserto e/ou defeitos de implementação, bem como a mão de obra necessária para sua execução, sem acarretar ônus para o CRO/BA, exceto se a ocorrência do dano se der por dolo, imperícia ou mau uso por parte do CRO/BA.

6 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1 Fornecer o objeto, estritamente de acordo com as especificações descritas neste instrumento;

6.2 A EMPRESA CONTRATADA é totalmente responsável pelo recolhimento de todos os encargos sociais, previdenciários, trabalhistas, fiscais e outros decorrentes da presente contratação;

6.3 É responsabilidade da EMPRESA CONTRATADA a entrega do bem contratado em condições satisfatórias para o uso imediato;

6.4 A EMPRESA CONTRATADA se obriga a dirimir com presteza as dúvidas que, por ventura existirem junto ao CRO/BA;

6.5 A EMPRESA CONTRATADA é responsável pela entrega do produto de chatbot contratado, no local e na forma estipulada, inclusive quanto ao envio, entrega, implantação, recomendações, boas práticas e tudo que necessite para o bom funcionamento da solução de atendimento automatizado;

6.6 A EMPRESA CONTRATADA responsabilizar-se-á pelas despesas decorrentes de transporte, entrega, bem como pelo risco de perdas, até efetivo recebimento pelo CRO/BA, tudo na forma prevista neste TERMO DE REFERÊNCIA;

6.7 A EMPRESA CONTRATADA tem a responsabilidade de corrigir, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, de acordo com as circunstâncias, o bem entregue e não aceito pelo CRO/BA, em função da existência de alguma inconformidade ou desacordo com as especificações, de irregularidades, de incorreções e/ou de falhas;

6.8 É responsabilidade da EMPRESA CONTRATADA a comunicação ao CRO/BA, por escrito, inclusive meio eletrônico, quando verificar condições inadequadas para o fornecimento ou a iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do contrato.



6.9 A EMPRESA CONTRATADA é responsável pelo fornecimento de todos os esclarecimentos e as informações técnicas que venham a ser solicitados pelo CRO/BA, inclusive formalmente sobre o bem fornecido, através do seu representante legal, ou representante indicado por ele para esclarecimento de dúvidas.

6.10 A EMPRESA CONTRATADA responsabiliza-se pelos prejuízos de qualquer natureza, inclusive os causados ao patrimônio do CRO/BA ou de terceiros, originados direta ou indiretamente da execução deste contrato, inclusive por culpa ou dolo de seus empregados, prepostos ou representantes, ficando obrigada a informar ao CRO/BA quaisquer danos causados a quaisquer de seus bens e promover o ressarcimento a preços atualizados dentro de 30 (trinta) dias corridos a partir da comprovação de sua responsabilidade, caso contrário, ao CRO/BA é reservado o direito de descontar o valor do ressarcimento na fatura sem prejuízo de poder rescindir o contrato de pleno direito.

6.11 A EMPRESA CONTRATADA somente poderá efetuar qualquer correção do bem não prevista especificamente neste TERMO DE REFERÊNCIA, senão após aprovação por parte do CRO/BA.

6.12 As cláusulas neste termo deverão ser obedecidas, sob pena de aplicação das penalidades previstas na Lei 8.666/93 e suas alterações.

7 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7.1 O CRO/BA obriga-se a pagar pelo objeto da licitação conforme estipulado neste termo, do qual decorre a presente licitação entregue em condições satisfatórias para o uso imediato.

7.2 O CRO/BA responsabilizar-se-á pelo fiel cumprimento das cláusulas do Edital do qual decorre a presente licitação e das normas norteadoras das Licitações e Contratos Administrativos.

7.3 O CRO/BA não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela EMPRESA CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados ao contrato, bem como, quaisquer danos causados a terceiros em decorrência de ato da EMPRESA CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

7.4 É responsabilidade do CRO/BA verificar a conformidade do bem entregue com as especificações registradas no Termo de Referência para garantir a qualidade desejada dos mesmos, não eximindo, referida fiscalização, a EMPRESA CONTRATADA das obrigações a si estipuladas no contrato, no Edital do qual decorre a presente contratação, e nas normas aplicáveis;

7.5 O CRO/BA anotar, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a entrega do serviço, que estejam em desacordo com as especificações contidas neste TERMO DE REFERENCIA do qual decorreu a presente contratação, para que sejam tomadas as devidas providências;

7.6 O CRO/BA notificará, por escrito, o fornecedor sobre eventuais defeitos na implementação, fixando prazo, de acordo com as circunstâncias, para a substituição do mesmo;

7.7 O CRO/BA permitirá o acesso dos funcionários da EMPRESA CONTRATADA em locais que sejam necessários para execução do contrato.



8 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

8.1 O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados da data da sua assinatura.

9 – DO REAJUSTE

9.1 Os valores serão fixos e irrevogáveis, considerando que a contratação compreenderá prazo definido para o período de 12 (doze) meses e, desta forma, não caberá reajuste na execução contratual.

10 – DO PRAZO DE DISPONIBILIZAÇÃO DAS LICENÇAS E DO LOCAL DE ENTREGA

10.1 As licenças deverão ser disponibilizadas em até 15 (quinze) dias corridos, contados da assinatura do contrato.

10.2 O serviço deverá ser entregue na sede do CRO/BA, situado na Rua Soldado Luís Gonzaga das Virgens, 111 Edf. Liz Corporate, 13º Andar - Caminho das Árvores, Salvador - BA, 41820-5.

10.3 A entrega deverá preceder de horário previamente agendado com a Coordenadoria de Tecnologia da Informação do CRO/BA, através do colaborador Fernando Gabriel Nascimento.

11 – DO PAGAMENTO

11.1 O pagamento será efetuado pelo CRO/BA, em até dez (10) dias úteis.

11.2 Apresentação das certidões de regularidade para com a fazenda federal, estadual e municipal, regularidade relativa à seguridade social (INSS), fundo de garantia por tempo de serviço (FGTS), em caso de vencimento das certidões, e requisições das licenças emitidas, devendo conter no corpo das Notas Fiscais, a descrição do objeto.

11.3 A Contratada deverá indicar a Agência Bancária e a Conta Corrente na qual deverá ser depositado o respectivo pagamento, sendo que o CROBA não se responsabilizará por juros ou encargos resultantes da operação de cobrança.

11.4 O CROBA reserva-se o direito de não atestar a Nota Fiscal dos objetos/serviço para o pagamento se os dados constantes da mesma estiverem em desacordo com os dados da empresa vencedora do certame, ou os objetos/serviços fornecidos não estiverem em conformidade com as




especificações apresentadas.

11.5 O pagamento será efetuado em até **dez (10) dias úteis**, contados a partir do recebimento da Nota Fiscal, e Atesto pela Assessoria Técnica, mediante depósito bancário em conta corrente da contratada, desde que os objetos fornecidos estejam em conformidade com o solicitado, e os dados da Nota Fiscal estejam de acordo com os dados da empresa vencedora do certame.

12 – DOS CASOS OMISSOS

12.1. Os casos omissos ou situações não explicitadas nas cláusulas deste instrumento serão decididos pela contratante, segundo as disposições contidas na lei nº 8.666/93, e demais regulamento e normas administrativas que fizerem parte integrante desta contratação.

Salvador - BA, 25 de março de 2021.


Fernando Gabriel Nascimento
Coordenador TI
Mat. 201 - CROBA

Fernando Gabriel Nascimento
Coordenador de TI