

**CONTRATO Nº 035/2023**

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO QUE ENTRE SI CELEBRAM O CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DA BAHIA E A EMPRESA **MAXX PROJETOS E CONSULTORIA EM TI LTDA**, CNPJ: **12.900.948/0001-82**, PARA SOLUÇÃO DE ATENDIMENTO ONLINE, POR MEIO DE MENSAGENS, COMPATÍVEL COM A API OFICIAL WHATSAPP BUSINESS HOMOLOGADO PELA META (CHATBOT), DE ACORDO COM AS ESPECIFICAÇÕES CONTIDAS NESTE INSTRUMENTO E SEUS ANEXOS.

O **CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DA BAHIA – CRO/BA**, situado na Rua Soldado Luiz Gonzaga das Virgens nº111, Edif. Liz Corporate, 13º andar – Caminho das Árvores, Salvador - BA, 41.830-560. Telefone: (71) 3114-2527, inscrito no CNPJ sob o n.º 15.246.655/0001-11, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado por seu Presidente Dr. Marcel Lautenschlager Arriaga, cirurgião dentista CRO 5172, CPF: 003.028.768-55, RG: 8633122, SSP/SP, aqui denominada **CONTRATANTE** e do outro lado, a empresa **MAXX PROJETOS E CONSULTORIA EM TI LTDA**, CNPJ nº **12.900.948/0001-82**, situada na rua alameda, Salvador, 1057, edif. salvador shopping business, torre europa, sala 1402, caminho das árvores, salvador/ba, CEP 41.820-790, (71) 4020-1905. E-mail: licitacoes@maxxmobi.com.br, neste ato representada pelo Sr. Mauro Heleno Justino Dourado, RG: 4411253 01, CPF: 667.427.655-34, aqui denominada **CONTRATADA**, tendo em vista o processo de **Dispensa de Licitação de nº 024/2023**, autorizado pelo despacho constante no **Processo Administrativo de nº 047/2023**, resolvem firmar o presente CONTRATO, o qual reger-se-á pelas condições constantes no Termo de Referência, o qual integra o presente instrumento contratual, como se literalmente estivesse transcrito, pelas cláusulas e condições deste termo contratual e em especial à Lei 14.133/2021.

- 1) **Dispensa Licitação nº 024/2023**
- 2) **Processo Administrativo nº 047/2023.**

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Contratação de solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a API oficial WhatsApp Business homologado pela Meta com configurações de atendimento iniciais (sustentação) e suporte técnico 8x6 durante a vigência do contrato para 40 (quarenta) atendentes com no mínimo 2 (dois) supervisores e 1 (um) administrador.

CLAUSULA SEGUNDA – DA DOTAÇÃO

As aquisições correrão por conta dos recursos da Dotação Orçamentária, atestada pela Assessoria Contábil do Conselho Regional de Odontologia da Bahia, conforme código abaixo descrito:

Código de despesa: 6.2.2.1.1.01.04.04.004.013 - Despesas com Software

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

Pela execução dos serviços descritos na CLÁUSULA PRIMEIRA deste Contrato, o **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA** o valor total de **R\$ 19.560,00 (dezenove mil quinhentos e sessenta reais)**.

§1º – A contratante somente pagará a contratada os valores efetivamente consumidos, de acordo com sua demanda, obedecidos os limites da Dispensa de Licitação nº 024/2023. A solicitação de demanda será formalizada através de solicitação de serviço expedida pelo fiscal do contrato ou unidade solicitante.

§2º – O pagamento dos serviços objeto do presente Contrato será efetuado a vista, até 10 (dez) dias úteis contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, que ficará sujeito a conferência.

§3º – Caso haja discordância quanto ao valor consignado no boleto por parte do CONTRATANTE, este deverá comunicar, por escrito, à CONTRATADA, ficando suspenso o prazo para o respectivo pagamento, até que seja resolvida a controvérsia.

§4º - Ficarão garantido ao contratante proceder com as devidas compensações financeiras e penalizações por eventuais atrasos dos serviços prestados, bem como proceder com as compensações financeiras em caso de eventuais antecipações de pagamento, de acordo com alínea c do artigo 124 da lei 14.133/2021.

CLÁUSULA QUARTA – DAS RESPONSABILIDADES

A CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente contrato, bem como qualquer dano causado à CONTRATANTE ou a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

§ 1º A CONTRATADA declara haver levado em conta, na apresentação de sua proposta, os tributos, contribuições fiscais, parafiscais, emolumentos, encargos sociais e todas as despesas incidentes sobre a compra do material, não cabendo quaisquer reivindicações devidas a erros nessa avaliação, para efeito de solicitar revisão de preços por recolhimentos determinados pela autoridade superior.

§ 2º A CONTRATADA responderá por todos os danos e prejuízos decorrentes de paralisações na execução do serviço, salvo na ocorrência de caso fortuito ou de força maior, sem que haja culpa da CONTRATADA, devidamente apurados na forma da legislação vigente, quando comunicados à CONTRATANTE no prazo de até 48h (quarenta e oito) horas da ocorrência, ou por ordem expressa e escrita da CONTRATANTE.

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E DAS OBRIGAÇÕES

Constituem direitos da CONTRATANTE receber o serviço deste contrato nas condições avençadas e da CONTRATADA perceber o valor ajustado na forma, no prazo e nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses a contar da data de sua assinatura, sendo que, caso o contrato seja assinado de forma eletrônica, considerar-se-á para efeito de início da vigência, a data em que o último signatário do contrato assinar.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Pela inexecução total ou parcial das obrigações decorrentes deste CONTRATO, garantida a prévia defesa, poderá ser aplicada à CONTRATADA as seguintes penalidades, de acordo com o artigo 155 e 156 da Lei n.º 14.133/21:

§ 1º O contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

I - dar causa à inexecução parcial do contrato;

Rua Saldado Luiz Gonzaga das Virgens, n.º 111 – Caminho das Árvores, Edif. Liz Corporate – 13º andar, Salvador - BA, Cep: 41820-560. Tel.: (071) 3114-2525 – compras@croba.org.br – www.croba.org.br



- II - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- III - dar causa à inexecução total do contrato;
- IV - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- V - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- VI - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- IX - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- X - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- XII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

§ 2º Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas nesta Lei as seguintes sanções:

- I - Advertência;
- II - Multa;
- III - Impedimento de licitar e contratar;
- IV - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

§ 3º As multas poderão ser aplicadas concomitantemente com as demais sanções, facultada a defesa prévia do interessado no prazo de cinco dias úteis, contados a partir da data em que tomar ciência.

CLÁUSULA OITAVA - DA RESCISÃO

Este CONTRATO poderá ser rescindido nos termos do artigo 138 da Lei 14.133 de 01 de abril de 2021.

CLÁUSULA NONA – DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

O acompanhamento e fiscalização da execução do presente Contrato serão de responsabilidade do Setor de TI do CRO-BA através de funcionário designado, a saber, Servidor **Fernando Nascimento**, de acordo com o estabelecido no art. 117 da Lei nº Lei 14.133/2021.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO ACRÉSCIMO OU SUPRESSÃO DO OBJETO

A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, o acréscimo ou supressão que se fizer no objeto deste, com base no artigo 124 da Lei 14.133/21.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA CESSÃO OU TRANSFERÊNCIA

O presente CONTRATO não poderá ser objeto de cessão ou transferência, no todo ou em parte.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA PUBLICAÇÃO

Este Contrato será publicado, no portal transparência do CRO-BA, conforme determina o parágrafo único do art. 72 da lei 14.133/21, onde deverá ser divulgado e mantido à disposição do público em sítio eletrônico oficial.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO REAJUSTE

Os preços dos serviços objeto deste contrato, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data limite para apresentação da proposta de preços pelo fornecedor ou, nos reajustes

Rua Saldado Luiz Gonzaga das Virgens, n.º 111 – Caminho das Árvores, Edif. Liz Corporate – 13º andar, Salvador - BA, Cep: 41820-560. Tel.: (071) 3114-2525 –
compras@croba.org.br – www.croba.org.br



subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, poderão ser reajustados utilizando-se a variação do ICTI – Índice de Custo de Tecnologia da Informação (IPEA), acumulado em 12 (doze) meses, adotando-se a seguinte fórmula: ou outro índice que venha a substituí-lo.

1. Fórmula de cálculo: $Pr = P + (P \times V)$

1.2. Onde: Pr=preço reajustado, ou preço novo; P=preço atual (antes do reajuste); V=variação percentual obtida na forma do primeiro item desta cláusula, de modo que $(P \times V)$ significa o acréscimo ou decréscimo de preço decorrente do reajuste.

2. Os reajustes deverão ser precedidos de solicitação da contratada.

3. O contratante deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/21, e demais normas federais aplicáveis e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO

Fica eleito o foro da cidade de Salvador /BA, para dirimir quaisquer dúvidas ou questões provenientes do presente contrato.

§ 1º E por estarem justos e combinados, assinam o presente expedido em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para os mesmos efeitos legais, na presença das Testemunhas abaixo ASSINADAS.

Salvador/BA, 14 de Julho de 2023.

Marcel lautenschlager arriaga

CONTRATANTE: **CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DA BAHIA/CROBA**

CNPJ: 15.246.655/0001-11

Marcel Lautenschlager Arriaga

Presidente

CRO: 5172

CPF: 003.028.768-55

RG: 8633122 – SSP/SP

Mauro Heleno Justino Dourado

CONTRATADO: **MAXX PROJETOS E CONSULTORIA EM TI LTDA,**

CNPJ: 12.900.948/0001-82

Mauro Heleno Justino Dourado

RG: 4411253 01

CPF: 667.427.655-34

ANEXO ÚNICO AO CONTRATO

TERMO DE REFERÊNCIA
AQUISIÇÃO DE SERVIÇO DE CHATBOT

Em a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, elaboramos o presente termo de referência, visando a contratação de empresa especializada no fornecimento de serviços de chatbot com suporte técnico, para uso do Conselho Regional de Odontologia da Bahia, situada na Rua Soldado Luís Gonzaga das Virgens, nº 111 – Caminho das Árvores - Edifício. Liz Corporate, 13º Andar Salas 1301/1302, Salvador/ BA, CEP 41820-560, mediante contrato, nas condições previstas neste termo.

1 - DO OBJETO

Contratação de solução de atendimento online, por meio de mensagens, compatível com a API oficial WhatsApp Business homologado pela Meta com configurações de atendimento iniciais (sustentação) e suporte técnico 8x6 durante a vigência do contrato para 40 (quarenta) atendentes com no mínimo 2 (dois) supervisores e 1 (um) administrador.

Estimativa de mensagens trocadas ou sessões por mês para cada tipo com base na média dos últimos 12 meses *	Valor fixo mensal da plataforma com suporte técnico	Conversas ou sessões iniciadas pelo cliente dentro do período de 24 horas	* Recursos adicionais proporcionados pela plataforma API oficial WhatsApp: Uso sob demanda, mediante necessidade da administração;		
	Mensal	Sessões > 1001 Valor Unit.	Marketing Valor Unit.	Utilidade Valor Unit.	Autenticação Valor Unit.
5.000 (cinco mil)	R\$ 830,00	R\$ 0,20	R\$ 0,42	R\$ 0,23	R\$ 0,21

Tabela 1: Planilha descritiva e valores referenciais. Dotação orçamentária: R\$ 43.712,00 (quarenta três mil setecentos e doze reais).

Nota: Neste objeto será consumido apenas o valor mensal da plataforma e as sessões iniciadas pelo jurisdicionado/cidadão, porém, se a gestão entender necessário os outros recursos proporcionados pela API (marketing, utilidade e autenticação) poderão ser utilizados sob demanda. Assim sendo, a base utilizada para chegar no valor referencial é a média dos valores fixos da plataforma e a dos valores das sessões (considerando 5.000 (cinco mil) conversas / mês) apresentados pelos interessados em participar do certame.

2 – JUSTIFICATIVA

2.1. O CRO-BA realiza o atendimento de forma presencial em sua sede, nas delegacias regionais, de forma remota, através de telefones, mensagens de e-mails e chatbot WhatsApp através da plataforma Multi360. No entanto, a atual plataforma de chatbot não é uma API homologada pela Meta, com o intuito de adequar a solução aos requisitos do fabricante, surge este termo de referência.

2.2. A fim de ampliar ainda mais o acesso às informações e facilitar o atendimento remoto, requer a contratação de solução de atendimento online, virtual, por meio de mensagens, que seja compatível com a API oficial do WhatsApp. Com a implementação da referida solução, será possível continuar a realizar o atendimento de profissionais, entidades, fornecedores e demais



usuários de forma rápida e prática, dispensando o atendimento presencial em casos mais simples, uma vez que o mensageiro WhatsApp é amplamente utilizado para comunicação.

2.3. A redução do atendimento presencial para determinados casos também converte em vantagem para o cidadão/usuário, que poderá ser rapidamente atendido sem fila de espera, sem necessidade de agendamento e em qualquer horário do dia.

2.4. O uso da solução em voga permitirá tratar prontamente as demandas com velocidade e eficiência, somando-se aos demais canais de atendimento, pois possibilitará o encaminhamento de atendimentos juntamente com o seu histórico a atendentes ociosos, o que viabilizará atos de gestão mais eficazes e distribuição equilibrada de trabalho entre setores e servidores do CROBA.

2.5. Tal ferramenta também garante segurança durante o atendimento em razão dos registros e histórico de mensagens, mediante geração de número de protocolo para cada atendimento e possibilidade de consulta posterior de tais registros.

2.6. Ainda será possível estabelecer uma nota ao final do atendimento, o que permitirá ao CROBA mapear lacunas, falhas e erros durante o atendimento para promover as ações de melhoria visando reduzir, evitar e corrigir tais falhas e aperfeiçoar o atendimento de profissionais e usuários em geral.

2.7 É importante que uma empresa utilize a API oficial WhatsApp homologado pela Meta Facebook (empresa que detém o WhatsApp) e siga de perto as recomendações do proprietário da solução por várias razões. Aqui estão algumas vantagens:

- a. Conformidade e segurança: Utilizar uma API homologada pela Meta Facebook garante que a empresa esteja em conformidade com as políticas e diretrizes estabelecidas pelo WhatsApp. Isso reduz o risco de violações de segurança, suspensão da conta ou outras penalidades relacionadas ao uso inadequado da plataforma.
- b. Acesso a recursos avançados: A API homologada pela Meta (WhatsApp Business) oferece acesso a recursos e funcionalidades avançadas que podem melhorar a experiência do usuário e aumentar a eficiência das interações. Isso inclui recursos como respostas automáticas, mensagens programadas, opções de menu interativo e integração com sistemas de CRM.
- c. Melhor suporte técnico: Ao seguir as recomendações do proprietário da solução, a empresa tem acesso a um suporte técnico mais abrangente e especializado. Isso pode ser crucial em caso de problemas ou dúvidas relacionadas ao chatbot ou à integração com outras ferramentas e sistemas.
- d. Maior confiabilidade e estabilidade: Utilizar uma API homologada pela Meta Facebook geralmente implica em um nível maior de confiabilidade e estabilidade. Isso ocorre porque a solução é projetada e testada para funcionar de acordo com os padrões estabelecidos pelo WhatsApp. A empresa pode se beneficiar de atualizações regulares e correções de bugs, garantindo um desempenho consistente.
- e. Integração com outras soluções do Facebook: Ao utilizar um chatbot homologado, a empresa pode aproveitar a integração com outras soluções do Facebook, como o Gerenciador de Anúncios e o Facebook Messenger. Isso permite uma estratégia de marketing mais integrada e facilita a gestão de múltiplos canais de comunicação.

3 – ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

3.1. Contratação de solução web de atendimento online, mediante uso da plataforma denominada API oficial WhatsApp, de forma totalmente virtual, com integração de assistente virtual (bot) para triagem e encaminhamento de atendimentos, mediante uso de único número de telefone para atendimentos simultâneos em computadores distintos.



3.2. A solução consistirá em módulo ativo e receptivo, possibilitando a criação de conversas com contatos iniciadas pelos colaboradores do CROBA, bem como o recebimento de mensagens de conversas iniciadas por usuários externos a serem atendidos.

3.3. O envio e recebimento de mensagens, com ou sem anexo, número de atendimentos, atendentes e contatos serão ilimitados, não havendo franquia ou cobrança adicional por qualquer motivo.

3.4. A solução deve contemplar painel com informações, métricas e indicadores em tempo real, acessível aos administradores/gestores dos atendimentos executados, não executados, fila de espera de atendimento e demais informações que suportem a tomada de decisões referentes ao remanejamento de pessoal e atendimento, bem como alterações de configuração.

3.5. A solução deverá:

a) Permitir o atendimento e uso da ferramenta por pelo menos 40 (quarenta) usuários simultaneamente com dois supervisores e um administrador;

b) Possibilitar o cadastro de diversos setores/divisões, sem limites de subdivisão, de forma que seja possível direcionar os atendimentos aos setores/divisões mais adequados para cada atendimento;

c) Permitir o cadastro de diferentes níveis de usuários com funções distintas para atendimento, administrador, supervisor, a fim de organizar as permissões e facilitar a gestão da ferramenta;

d) Permitir a coleta de informações sobre a satisfação dos usuários referente ao atendimento por meio de pesquisas ao final do atendimento e a extração de relatórios sobre pesquisas realizadas e consolidação dos resultados;

e) Permitir a transferência de conversas/atendimentos entre atendentes.

3.6. A ferramenta deve ser capaz de gerar relatórios gerenciais diversos, com número de atendimento por atendente, tipos de solicitação, filtro por divisão/setor, data e hora, tempo, chamadas, classificação de atendimento solucionados, não atendidos, entre outros, em formato PDF (no mínimo).

3.7. Os atendimentos serão identificados por meio de número único de protocolo, sob o qual serão registradas e armazenadas todas as mensagens, horário de atendimento e identificação do atendente, permitindo a recuperação de mensagens e atendimentos completos visando garantir transparência ao serviço prestado, bem como resguardar o usuário, atendente e o CROBA quando necessário.

3.8. O assistente virtual (bot) será plenamente personalizável, com ao menos 10 (dez) opções e 5 (cinco) níveis de opções, permitindo a configuração e alteração conforme as necessidades do CROBA e encaminhamento dos atendimentos de acordo com as políticas e diretrizes definidas pelo CRO.

3.9. Aos finais de semana, feriados, recessos e demais datas e horários em que o CROBA não se encontre em funcionamento, deverá ser possível definir mensagem personalizada a ser encaminhada àqueles que enviarem solicitações (tentativa de contato).

3.9.1. Deverá ser possível ao CROBA alterar as datas, horários e mensagem a qualquer tempo.

3.10. Compreende a solução, os serviços de implantação, customizações necessárias, manutenção corretiva e evolutiva, parametrização e suporte técnico.

3.11. A empresa contratada deverá fornecer toda a infraestrutura necessária para hospedagem e funcionamento da solução, cabendo ao CROBA conceder permissões de acesso a aplicação web e ao número de contato a ser utilizado.

3.12. Para fins de utilização da interface web, a solução deverá ser compatível com os navegadores Mozilla Firefox versão mais atual e Google Chrome versão mais atual.

3.13. Gestão de atendimento multicanal:

a. Facebook Messenger;

b. WhatsApp (único com cobrança adicional);

c. WebChat;



- d. Instagram;
- e. Outros (desejável);

- 3.14 O sistema deverá permitir gerenciar todos os canais de atendimentos listados acima;
- 3.15 Permitir criação de textos para respostas automáticas, podendo ser personalizado horário e informações do usuário. Ex.: “Olá José! Seu e-mail é: jose@minhaempresa.com.br ?”;
- 3.16 Permitir criação de menus de atendimentos, possibilitando a opção de criar sub-menus;
- 3.17 Permitir direcionar o atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o cliente o nome do operador que iniciou o atendimento;
- 3.18 Permitir capturar dado como nome, número de documento, endereço, etc..., está captura de dados deverá seguir os seguintes requisitos:
 - o Perguntar sempre a informação ou somente a primeira vez que acessar a plataforma de atendimento;
 - o Opção para confirmar a resposta (sim/não);
 - o Resposta automática e personalizada para agradecer o cliente por preencher a informação solicitada;
 - o Opção para permitir ou proibir que o agente visualize informação;
 - o Permitir que a informação solicitada possa ser utilizada de forma automática em textos personalizados;
 - o Permitir o envio de emojis na pergunta e na resposta automática;
 - o Permitir selecionar horário de solicitação da pergunta;
- 3.19 Permitir envio de mídias (arquivos, imagens, áudios e vídeos) de forma automática, com opção de seleção de horários, e adição de legendas, caso o canal de atendimento permita este tipo de facilidade;
- 3.20 Possibilitar o bloqueio de recebimentos de mídias;
- 3.21 Permitir execução de URL, que possibilita comando remoto via GET;
- 3.22 Permitir uso de emojis;
- 3.23 Permitir adicionar tabulações, para classificar o atendimento;
- 3.24 A plataforma de atendimento deverá permitir configuração por grupo de agentes conforme a seguir:
 - a. o Uso de mensagens pré-definidas por grupo de atendimento, para agilizar e evitar erros ortográficos;
 - b. o Transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento ou personalizar mensagem informando que não contém agente disponível caso não seja de interesse da instituição transbordar para outro grupo;
 - c. o Restringir quais atendimentos "conversas" deverão aparecer como histórico do agente: visualizar histórico somente do atendimento em atual, dos grupos que o agente esta logado ou geral, todo o histórico;
 - d. o Timeout, configurar tempo de inatividade, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando da desconexão;
 - e. o Selecionar quais agentes poderão conectar no grupo de atendimento;
 - f. o Permitir mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;
 - g. o Permitir personalizar a imagem de fundo da tela de atendimento;
 - h. o Importar lista de contatos para atendimento exclusivo do grupo;
- 3.25 Permitir visualizar os contatos cadastrados, com possibilidade de exportar e listar por canal;
- 3.26 Permitir importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente;



- 3.27 Permitir "opt-in/opt-out" onde o cliente habilita ou desabilita o interesse em receber informações da instituição;
- 3.28 Permitir integração com central telefônica possibilitando discar para o cliente diretamente da plataforma de atendimento (click-to-call);
- 3.29 A plataforma deve ser em "nuvem" com acesso seguro HTTPS;
- 3.30 Permitir que o gestor monitore os atendimentos com as seguintes opções:
- o Agentes e seus respectivos atendimentos;
 - o Intervir no atendimento, possibilitando interagir enviando mensagens diretamente da interface de monitoramento;
 - o Transferir atendimento;
 - o Finalizar o atendimento;
 - o Visualizar fila de espera, com opção de transferir o atendimento para um agente disponível;
 - o Visualizar duração do atendimento;
 - o Visualizar grupo de atendimento;
 - o Visualizar por qual canal está sendo realizado o atendimento;
 - Permitir visualizar todos os agentes logados, disponíveis para atendimento e seus respectivos grupos de atendimento;
- 3.31 Permitir o monitoramento e estatísticas do consumo mensal de mensagens:
- o Contratadas;
 - o Enviadas;
 - o Recebidas;
 - o Enviadas e Recebidas;
 - o Recebidas por agente;
 - o Enviadas por agente;
 - o Enviadas pelo administrador;
 - o Enviadas pelo sistema;
- 3.32 Permitir o monitoramento e estatísticas do armazenamento do espaço em nuvem contratado:
- o Limite disponível;
 - o Espaço em uso;
 - o Espaço disponível;
 - o Consumo por mídias (Imagem, Vídeo, Áudio e Documentos);
- 3.33 Permitir relatórios:
- o Por período, canal de atendimento e grupos de atendimento;
 - o Total global por mensagens e atendimentos;
 - o Totais por canais, grupo de agentes, mensagens, atendimentos, tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME);
 - o Por agentes, mensagens atendimentos e tempo médio de atendimento (TMA);
 - o Pausas por atendente;
 - o Tabulações de finalização de atendimento;
 - o Por palavra chave;
 - o Por atualizações no sistema;
 - o Por entrada de dados no fluxo de atendimento;
 - o Por conversas entre agentes;
 - o Por nota de atendimento;



- 3.34 Permitir integração com WhatsApp oficial API;
- 3.35 Disponibilizar suporte 8x6 da solução;
- 3.36 Permitir integrações com outros sistemas por meio de Webservice;
- 3.37 Disponibilizar manual de integração;
- 3.38 Permitir criação de landing page para acesso rápido aos canais de atendimento;
- 3.39 Permitir criação de lista de palavras para não inicialização do fluxo de atendimento;
- 3.40 Proibir o envio do agente de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada;
- 3.41 Permitir configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do atendente;
- 3.42 Permitir criação de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa;
- 3.43 Permitir na plataforma de atendimento dos agentes os recursos conforme citados abaixo:
 - a. o Visualizar lista de contatos em espera para atendimento;
 - b. o Atendimento de todos os canais em única tela;
 - c. o Visualizar informações do contato que está em atendimento;
 - d. o Visualizar mensagens pré-definidas;
 - e. o Permitir o agente usar recurso de codinome para acesso direto em sua fila de espera e não necessite passar por menu para ser atendido;
 - f. o Enviar emoji;
 - g. o Convidar outro agente para participar do atendimento;
 - h. o Transferir atendimento para outro agente;
 - i. o Anexar mídia (Arquivo, Imagens, Documentos e Áudios);
 - j. o Listar contatos cadastrados para iniciar atendimento;
 - k. o Visualizar histórico de conversas anteriores;
 - l. o Permitir pausar o atendimento não interrompendo os em curso;
 - m. o Permitir editar nome do contato em atendimento;
 - n. o Permitir encerrar o atendimento tabulando por um motivo pré-definido;
- 3.44 Permitir que o agente possa alterar sua senha de acesso a plataforma de atendimento;
- 3.45 Permitir a integração com a inteligência artificial (Dialogflow - Google), onde será possível realizar o treinamento do fluxo como intenções e entidades dentro do sz.chat.
- 3.46 Permitir a integração com a inteligência artificial de análise de sentimentos (Google);
- 3.47 Permitir a integração de STT (Speech to text - Google) fazendo a transcrição de áudio para texto;
- 3.48 Permitir a integração com o Google Translates (Google) para tradução das mensagens;
- 3.49 Permitir o envio em lote de *templates messages* utilizando o WhatsApp Business API.

4. DO SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

4.1. Durante o período de vigência contratual, a Contratada será responsável pela manutenção preventiva e corretiva do sistema. O suporte deverá ser prestado de acordo com a classificação e tempo de atendimento, mencionados na tabela abaixo.



CLASSIFICAÇÃO E TEMPOS DE ATENDIMENTO			
Classificação da Solicitação		Prazo máximo de Atendimento	Nível de serviço aceitável
Tipo	Criticidade		
ERROS	Críticos	6 horas	75% dos atendimentos dentro do prazo
	Graves	12 horas	
	Importantes	24 horas	
Dúvidas	Críticos	8 horas	75% dos atendimentos dentro do prazo
	Graves	16 horas	
	Importantes	48 horas	

4.2. Para efeito de apuração do prazo de atendimento de uma solicitação, será considerada como “data e hora de abertura da solicitação” a data e hora que a Contratada receber a solicitação. O atendimento será considerado finalizado quando o CROBA receber a solução dada pela Contratada.

4.3. As solicitações de serviços à Contratada serão classificadas, quanto ao TIPO, conforme abaixo:

- ERROS: Solicitação para correção de funcionalidades da solução que deixaram de executar ou passaram a executar de forma incorreta ou diferente de como já vinham sendo executadas;
- DÚVIDAS: Solicitação para auxílio na operação da solução ou em procedimentos operacionais do cliente;
- CRÍTICAS: Relacionadas a funcionalidades da solução que prejudicam o atendimento aos usuários externos ou impedem que o Contratante cumpra suas obrigações com prazos estabelecidos e inadiáveis ou, ainda, prejudicam sua imagem;
- GRAVES: Relacionados a funcionalidades da solução que prejudicam o atendimento interno ou impedem que o Contratante cumpra suas obrigações com prazos estabelecidos, mas que podem ser adiados ou que não prejudiquem sua imagem;
- IMPORTANTES: Relacionadas a funcionalidades da solução que não prejudicam a operacionalização do Contratante.

4.4. Os serviços de suporte técnico e manutenção deverão ser prestados através de telefone direto com área responsável, abertura de HelpDesk, por e-mail do suporte técnico ou, ainda, de forma presencial, quando necessário.

4.5. Os serviços de suporte e manutenção deverão estar disponíveis em dias úteis, das 8 horas às 18h

4.6. Durante toda a vigência do contrato a Contratada deverá ofertar suporte técnico e manutenção, consistindo, no mínimo, em:

- Disponibilizar novas versões do objeto contratado em decorrência de melhorias preventivas, corretivas e legais;
- Esclarecer questões relacionadas à utilização operacional do objeto contratado;
- Identificar e corrigir as causas de possíveis erros ou mal funcionamento do objeto contratado;
- Acompanhar e corrigir problemas relativos aos serviços prestados.
- Orientar ou aplicar soluções alternativas para os erros ou mal funcionamento do objeto contratado.

5. PRAZO E REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

5.1. O serviço será hospedado em ambiente próprio da Contratada que se comunique com a plataforma WhatsApp Business, disponibilizando acesso via web ao CROBA.

5.2. A implantação deverá ocorrer de forma remota, com disponibilização de técnico responsável da Contratada para configurações e orientação da equipe de TI do CROBA para ajustes necessários que permita o uso da solução.

5.3. A solução deverá ser implantada e estar perfeitamente operacional no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data de assinatura do contrato.

5.4. Após implantação deverá ser fornecido treinamento ao pessoal do CROBA acerca das funcionalidades da solução, forma de acesso e gestão.

6. CONDIÇÕES GERAIS

6.1. A Contratada deverá atentar aos prazos legais de garantia dos serviços disciplinados no Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/1990, art. 26, inciso II, sem prejuízo da reclamação por eventual vício oculto detectado após esgotados os prazos de garantia.

6.2. Considerar-se-á a CONTRATADA como altamente especializada nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverá ter computado, no valor global de sua proposta, também, as complementações por acaso omitidas nos itens de custos, mas implícitos e necessários ao perfeito e completo funcionamento de toda a solução e licenças.

6.3. Considera-se sempre que a CONTRATADA disponha da totalidade dos conhecimentos técnicos, gerenciais, operacionais e administrativos e dos meios de produção necessários, suficientes e adequados à execução dos serviços para a realização do objeto, os quais deverá mobilizar e empregar com eficiência e eficácia no cumprimento do Contrato que celebrar.

6.4. O serviço contratado será realizado por execução indireta, sob regime de empreitada por preço global.

6.5. Não será permitida a subcontratação do presente objeto.

7. DAS OBRIGAÇÕES DO CROBA

7.1. Exercer a fiscalização do serviço por meio de funcionário do CROBA, especialmente designado para esse fim, na forma prevista na Lei nº 14.133/21, procedendo o atesto na respectiva fatura, com as ressalvas que se fizerem necessárias.

7.2. Prestar informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;

7.3. Proporcionar todas as facilidades para que a Contratada possa cumprir suas obrigações dentro dos prazos e condições estabelecidos neste Termo de Referência;

7.4. Efetuar o pagamento no prazo e nas condições estabelecidas;

7.5. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados se em desacordo com as especificações constantes deste Termo de Referência;

7.6. Prover acesso às informações necessárias para implementação da solução.

8. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

8.1. Executar os serviços em estrita observância às especificações presentes neste Termo de Referência e em sua proposta.

8.2. Levar imediatamente ao conhecimento do CROBA qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a vigência do contrato para adoção das medidas cabíveis.

8.3. Responsabilizar-se por quaisquer consequências oriundas de acidentes que possam vitimar seus empregados nas dependências do CROBA, quando do desempenho dos serviços atinentes ao objeto deste Termo de Referência, ou em conexão com estes, devendo adotar todas as providências que exigir a legislação em vigor.



- 8.4. Manter durante toda execução do contrato, objeto deste Termo de Referência, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação exigidas para contratação.
- 8.5. Ministrando treinamento ao pessoal indicado pelo CROBA para que façam uso da solução contratada, em nível de gestão e de atendimento.
- 8.6. Repassar ao CRCBA, se for o caso, a base de dados que porventura possua sobre os atendimentos realizados antes de sua exclusão ou por ocasião de extinção, rescisão ou encerramento do contrato.
- 8.7. Assegurar o sigilo e a segurança dos dados e informações referentes aos atendimentos prestados.
- 8.8. Tomar todas as providências necessárias para a fiel execução dos serviços contratados.
- 8.9. Promover a execução dos serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e recomendações aceitas como boas práticas.
- 8.10. Prestar os esclarecimentos e informações solicitadas pelo CROBA.
- 8.11. Oferecer suporte técnico de acordo com o disposto neste Termo de Referência, durante toda a vigência do contrato.
- 8.12. Realizar manutenções programadas em horário que não coincidam com o período de atendimento do CROBA, considerado como de segunda à sexta-feira, das 08h às 18h.
- 8.13. Atender às normas de serviço do WhatsApp Business (META).

9. DA PROTEÇÃO DE DADOS E OBRIGAÇÕES COMUNS

- 9.1. O Contratante e a Contratada se comprometem a proteger os direitos de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos aos tratamentos de dados pessoais, inclusive nos meios digitais.
- 9.2. As informações e dados pessoais de usuários do CROBA e externos, porventura armazenados em servidor da Contratada, deverão ser única e exclusivamente utilizados para atender às finalidades institucionais do CROBA.
- 9.3. Em hipótese alguma poderá a Contratada tratar os dados a que tenha acesso por ocasião da execução dos serviços disciplinados neste Termo, senão em virtude do contrato celebrado e unicamente para execução dos serviços contratados.
- 9.4. Caberá à Contratada:
 - a) Dispor dos meios necessários para manter o armazenamento dos dados compartilhados, se for o caso;
 - b) Guardar confidencialidade e zelar pela privacidade das informações compartilhadas por meio da solução contratada;
 - c) Não repassar, comercializar, transferir ou ceder a qualquer título a terceiros não autorizados as informações individualizadas, no todo ou em parte, de forma a violar a confidencialidade da informação, salvo no caso de envio e recebimento de informações à plataforma Whatsapp Business que integra a solução contratada;
 - d) Não disponibilizar, emprestar ou permitir acesso de pessoas, sistemas ou instituições não autorizadas às informações do Contratante e ao conteúdo das mensagens registradas;
 - e) Comunicar imediatamente ao CROBA e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao titular dos dados.



10. DA FISCALIZAÇÃO

10.1. A fiscalização do contrato será por empregados nomeados através de Portaria pelo Contratante. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes prepostos, de conformidade com a Lei nº 14.133/2021.

11. DA CONTRATAÇÃO

11.1. O critério adotado para seleção da empresa contratada é o de menor preço global, sendo o mais vantajoso para a Administração Pública.

12. VIGÊNCIA CONTRATUAL

12.1 O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, por interesse do CROBA.

12.2 Após a assinatura do contrato e envio da ordem de fornecimento a empresa dispõe de até 30(trinta) dias para implantação do serviço, ora contratado.

13. DA FORMA DE PAGAMENTO

13.1 O pagamento será mensalmente, com vencimento todo dia 20 de cada mês, feito após apresentação da nota fiscal por parte da Contratada e do atesto da nota fiscal pelo Departamento competente.

13.2 Se a nota fiscal for apresentada com erro, será devolvida para retificação e reapresentação.

13.3 Será pago o valor líquido após o desconto de retenções devidas.

13.4 Obrigatoriedade de Retenção para Órgãos Federais:
O percentual a ser utilizado é 9,45%, sendo:

IR - 4,80%

CSLL - 1,00%

COFINS - 3,00%

PIS - 0,65%

A base legal que nos assegura a obrigatoriedade de retenção e percentual de retenção é a Instrução Normativa RFB Nº 1234, de 11 de janeiro de 2012. Isso é a Receita Federal que está dizendo, A MESMA É O ÓRGÃO FISCALIZADOR

INSTRUÇÃO NORMATIVA RFB Nº 1234, DE 11 DE JANEIRO DE 2012

Art. 1º A retenção de tributos nos pagamentos efetuados pelos



órgãos da administração pública federal direta, autarquias e fundações federais, empresas públicas, sociedades de economia mista e demais pessoas jurídicas que menciona a outras pessoas jurídicas pelo fornecimento de bens e serviços, obedecerá o disposto nesta Instrução Normativa.

CAPÍTULO I

DA OBRIGATORIEDADE DE RETENÇÃO DOS TRIBUTOS

Art. 2º Ficam obrigados a efetuar as retenções na fonte do Imposto sobre a Renda (IR), da Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), da Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (Cofins) e da Contribuição para o PIS/Pasep sobre os pagamentos que efetuarem às pessoas jurídicas, pelo fornecimento de bens ou prestação de serviços em geral, inclusive obras, os seguintes órgãos e entidades da administração pública federal:

II - as autarquias;

CAPÍTULO II

DA BASE DE CÁLCULO E DAS ALÍQUOTAS

Art. 3º A retenção será efetuada aplicando-se, sobre o valor a ser pago, o percentual constante da coluna 06 do Anexo I a esta Instrução Normativa, que corresponde à soma das alíquotas das contribuições devidas e da alíquota do IR.

13.5 Os preços adotados pela licitante deverão estar de acordo com os praticados no mercado e neles deverão estar incluídos todos os impostos, taxas, fretes, todos os serviços necessários, encargos trabalhistas, lucros previdenciários, equipamentos operacionais, acessórios, instalações e quaisquer outras despesas inerentes aos serviços. Os valores ofertados serão fixos e reajustáveis (quantidade mensagens trocadas).

13.6 O preço global inicial para a execução dos serviços deverá ser dividido em parcelas, calculado o valor de cada uma delas na base de percentual sobre o preço global. Cada parcela do preço será paga após satisfeitas as condições a ela correspondentes, mediante relatório dos serviços apresentado pela contratada e o aceite dos fiscais do contratante.

13.7 Os valores apresentados deverão ser sempre em reais (R\$).

14. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

14.1 As despesas decorrentes da realização dos serviços necessários correrão à conta dos recursos próprios do CROBA e somente de acordo com a dotação orçamentária atualizada, atestada pela Coordenação Contábil.

15. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA POR PARTE DOS INTERESSADOS



15.1 As propostas deverão conter:

- a) Nome, número do CNPJ, Inscrição Estadual, endereço e telefone da empresa proponente;
- b) Prazo de validade da proposta;
- c) A proposta deverá ser apresentada com a descrição dos produtos e/ou serviços solicitados pelo CROBA, com preço unitário mensal e total anual.

16. DAS REGULARIDADES FISCAL E TRABALHISTA

16.1 Na proposta deverá conter as seguintes certidões:

- a) Certidão negativa de débitos no âmbito federais e a dívida ativa da União;
- b) Certidão negativa de débitos no âmbito Estadual;
- c) Certidão negativa de débitos no âmbito Municipal;
- d) Certidão de regularidade do FGTS;
- e) Certidão de regularidade trabalhista.

17. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1 A CONTRATADA poderá ser responsabilizada por eventual prática de infração administrativa por descumprimento contratual, nos termos do artigo 155 da lei 14.133/21.

17.2 No caso de eventual cometimento de infração administrativa, serão aplicadas as penalidades previstas no artigo 156 da lei 14.133/21.

18. DA RESCISÃO

18.1 O Contrato ficará automaticamente rescindido caso não haja o integral cumprimento de suas obrigações de uma das partes;

18.2 A parte que pretender rescindir o contrato antes do prazo vigente sem motivação comprovada, ficará obrigada ao pagamento de multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor previsto para o término do período de sua vigência ou o sobre o valor integral do contrato, caso o serviço não tenha sido iniciado.

19. DISPOSIÇÕES GERAIS E LGPD (LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS)

19.1. O Contratado deverá fornecer com brevidade ao Contratante documentos informando como funciona o processo de tratamento dos dados coletados, seu armazenamento, como serão manipulados, identificação do seu encarregado de dados e apresentar todos os documentos necessários para comprovar que estão em conformidade com a legislação vigente de proteção de dados.

19.2. A contratada fica proibida de veicular publicidade acerca do objeto da contratação, salvo se houver prévia autorização da Administração do contratante.

20. FORO E CASOS OMISSOS

20.1. Para dirimir quaisquer questões decorrentes do contrato, as Partes elegem o Foro Federal de Salvador/BA, com exclusão expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

20.2. Os casos omissos serão analisados pelos representantes legais das partes, com o intuito de solucionar o impasse, sem que haja prejuízo para nenhuma delas, tendo por base o que dispõem a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 e demais legislação vigente aplicável à espécie.

Marcel Lautenschlager Arriaga

CONTRATANTE: CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DA BAHIA/CROBA
CNPJ: 15.246.655/0001-11
Marcel Lautenschlager Arriaga
Presidente
CRO: 5172
CPF: 003.028.768-55
RG: 8633122 – SSP/SP

Mauro Heleno Justino Dourado

CONTRATADO: MAXX PROJETOS E CONSULTORIA EM TI LTDA,
CNPJ: 12.900.948/0001-82
Mauro Heleno Justino Dourado
RG: 4411253 01
CPF: 667.427.655-34

CONTRATO N 035_2023.pdf

Hash do Documento Original: (SHA1) fe7b84a97156d305170565cb43a9e885539ea49c
SID: 18955FFaAcA-1aE0C7586CA-1DE4eeDAAcA-1dF799e82ca-1F8B3852ACA



Datas e horários baseados em Brasília, Brasil
Sincronizado com o NTP.br e Observatório Nacional (ON)
Certificado de assinaturas gerado em 14 de julho de 2023



Assinaturas - Manuscrito Digital



Mauro Heleno Justino Dourado
licitacoes@maxxmob.com.br
Assinado em: 17/07/2023 11:53:20
Assinou como: parte

Mauro Heleno Justino Dourado



Marcel lautenschlager arriaga
arriagamarc@gmail.com
Assinado em: 17/07/2023 12:23:12
Assinou como: parte

Marcel lautenschlager arriaga

