

COTAÇÃO N° 04/2023 – PARA DISPENSA DE LICITAÇÃO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO / LOCAÇÃO DA FERRAMENTA DE WEBCHAT (WHATSAPP) PARA PERMITIR ATRAVÉS DE UM NÚMERO ÚNICO DE WHATSAPP REALIZAR O ATENDIMENTO DE VÁRIAS PESSOAS DE FORMA SIMULTÂNEA, COM AGILIDADE, SEGURANÇA E GERENCIAMENTO, CONFORME TERMO DE REFERÊNCIA.

Os interessados que atendam ao objeto deverão enviar orçamento contendo os valores de acordo com as especificações dos serviços/produtos, com identificação dos dados da empresa (CNPJ, Razão Social, Endereço, telefone, etc.), devidamente assinada pelo responsável, através do e-mail: compras@saec.sp.gov.br, **até às 17h00min do dia 20/01/2022** e/ou até a coleta do número mínimo de cotações necessárias.

Maiores informações pelo telefone (17) 3531-0615, no horário comercial, exceto aos sábados, domingos, feriados e pontos facultativos.

Catanduva, 10 de janeiro de 2023.

Setor de Compras.

MEMORIAL DESCRITIVO

OBJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO / LOCAÇÃO DA FERRAMENTA DE WEBCHAT (WHATSAPP) PARA PERMITIR ATRAVÉS DE UM NÚMERO ÚNICO DE WHATSAPP REALIZAR O ATENDIMENTO DE VÁRIAS PESSOAS DE FORMA SIMULTÂNEA, COM AGILIDADE, SEGURANÇA E GERENCIAMENTO.

1. OBJETIVO

A SAEC possui o objetivo de ampliar e agilizar a comunicação e atendimento à população, logo deseja disponibilizar a população o atendimento via WhatsApp. Para permitir implementar esse novo canal de comunicação de forma eficiente e gerenciável, é necessário a contratação de uma ferramenta que irá permitir através de um número único de WHATSAPP realizar o atendimento de várias pessoas de forma simultânea, com agilidade, segurança e gerenciamento.

2. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

- 2.1.A CONTRATADA deverá fornecer a ferramenta WEBCHAT (WHATSAPP) conforme as especificações abaixo relacionadas:
- 2.2.Deverá permitir integração com os aplicativos Whatsapp e Messenger, através de API's oficiais;
- 2.3.Deverá permitir integração com o site do SAEC, para utilização de Chat;
- 2.4.Deverá permitir atendimento através de robôs, independente do canal de entrada que o usuário entrar em contato;
- 2.5.Deverá permitir personalização das mensagens enviadas pelos robôs;
- 2.6.Deverá permitir que o robô faça o encaminhamento para um atendente humano;
- 2.7.Fornecimento/locação Licenças de Usuários Simultâneos e Multiusuário;
- 2.8.Deverá permitir atendimentos ilimitados, de forma receptiva;
- 2.9.Permitir através de um número único de WhatsApp realizar o atendimento de várias pessoas de forma simultânea, com agilidade, segurança e gerenciamento.
- 2.10.A ferramenta deverá possuir um Painel de Controle onde terá acesso à:

- 2.10.1. Dashboard: possibilitar ao Gestor acompanhar indicadores atualizados em tempo real (*near-real-time*), para realizar análises das atividades desempenhadas pelos usuários.
- 2.10.2. Relatórios: deverá possibilitar a emissão de relatórios quantitativos gerais, por usuário e por períodos.
- 2.11. Compatibilidade, no mínimo, com os navegadores Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge ou Internet Explorer.
- 2.12. A Solução deverá funcionar perfeitamente em smartphones de 3GB de Memória RAM 32 GB de Armazenamento, além de ser compatível com o Sistema Operacional Android.
- 2.13. Deverá possibilitar a utilização de um número de telefone fixo para o WHATSAPP caso a Autarquia opte por utilizá-lo.
- 2.14. API (Application Program Interface)
 - 2.14.1. Possui API para integração
 - 2.14.2. Possui documentação detalhada da API
 - 2.14.3. Fornecer suporte técnico para dúvidas sobre a API

3. DO SUPORTE

- 3.1. O Suporte ao Usuário deverá estar disponível durante o horário Comercial, das 08h30min até às 18h00 de segunda-feira à sexta-feira através de Chat, E-Mail, Contato Telefônico e Acesso Remoto.
- 3.2. A CONTRATADA terá 1 dia útil (24h) para identificar e apresentar a solução para problema apresentado.
- 3.3. A garantia de suporte técnico, de atualizações de versões e manutenção corretiva terá validade durante o prazo de vigência da prestação dos serviços, com pronto atendimento através dos canais de contato disponibilizados pela contratada.

4. DO TREINAMENTO

- 4.1. Deverá ser disponibilizado aos usuários da solução um treinamento sobre as suas funcionalidades e também a configuração da plataforma durante o horário de funcionamento da SAEC (Segunda-feira a Sexta-Feira das 08h00 às 17h00).
- 4.2. Deverá ser disponibilizado aos usuários Material Didático Impresso ou em Vídeo.

4.3.A empresa vencedora arcará com todos os custos para realização do curso como: transporte, hospedagem, material e etc.

4.4.Deverá ser realizado na sede da SAEC ou em local definido pela SAEC;

4.5.O treinamento deverá ser realizado em ambiente de testes.

5. DA IMPLANTAÇÃO

5.1.A implantação da solução deverá ser no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data de assinatura do Contrato.

5.2.Simultaneamente à implantação, deverá ser feito o treinamento de todos os módulos do sistema para os usuários, demonstrando a funcionalidade do programa, seus recursos e limitações.

6. DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

6.1.As informações que forem armazenadas pela CONTRATADA, em virtude das interações realizadas entre os Usuários e contribuintes ressalvado os casos de ordem e/ou pedido e/ou determinação judicial de qualquer espécie e/ou ordem e/ou pedido e/ou determinação de autoridade pública a fim de esclarecer fatos e/ ou circunstâncias e/ou instruir investigação, inquérito e/ou denúncia em curso deverão ser resguardadas pela CONTRATADA, ou seja terá responsabilidade sobre a guarda do conteúdo.

6.2.De forma análoga ao item 6.1, também deverão ser preservados os dados dos usuários.

7. DAS CONDIÇÕES E LOCAL DE ENTREGA DO OBJETO DA LICITAÇÃO

7.1.Correrá por conta da empresa vencedora as despesas para efetivo atendimento ao objeto licitado, tais como: seguro, transporte, hospedagem, alimentação, frete, instalação, tributos, encargos trabalhistas e previdenciários, e as entregas deverão ocorrer sem prejuízo dos serviços normais SAEC;

7.2.Constatadas irregularidades no objeto, a SAEC poderá rejeitá-lo no todo ou em parte se não corresponder às especificações (objetivos) a, determinando sua substituição ou rescindindo a contratação, sem prejuízo das penalidades cabíveis;

7.3.A empresa vencedora responsabilizar-se-á integralmente pelos serviços executados.

8. DAS PENALIDADES

- 8.1. Sem prejuízo das sanções previstas no art. 87 da Lei Federal nº 8.666/93, a Contratada ficará sujeita às seguintes penalidades, caso apresente documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento ou não cumprir com a execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, garantida a prévia defesa:
- 8.2. Multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato em caso de inadimplência total ou parcial do Contrato;
- 8.3. Suspensão do direito de licitar e de contratar com a SAEC pelo prazo de até 05 (cinco) anos, e,
- 8.4. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a SAEC em função da natureza e gravidade da falta cometida ou em caso de reincidência.
- 8.5. As multas previstas nesta Cláusula não têm caráter compensatório, porém, moratório, e conseqüentemente o pagamento delas não exime a Contratada da reparação dos eventuais danos, perdas ou prejuízos que seu ato punível venha acarretar à Contratante.
- 8.6. As penalidades acima mencionadas não excluem quaisquer outras previstas em Lei, nem o direito que assiste a SAEC de ressarcir-se das perdas e danos que vier a sofrer.
- 8.7. Os valores básicos das multas notificadas pela Contratante serão descontados através de documentos de cobrança que se seguirem.
- 8.8. Enquanto a Contratada não cumprir as condições contratuais estabelecidas, a Contratante reterá seus pagamentos e garantias contratuais.

9. DO PRAZO DE VALIDADE DO CONTRATO

- 9.1. O prazo de validade do contrato será de 12 meses, podendo ser renovado por iguais e sucessivos períodos por até 48 meses.

10. DO PAGAMENTO

- 10.1. Os pagamentos serão feitos em moeda corrente no país, no prazo de 28 DDL (vinte e oito dias do lançamento) com a respectiva nota fiscal.

Gustavo Elias
Auxiliar Administrativo

 SUPERINTENDÊNCIA DE ÁGUA E ESGOTO DE CATANDUVA			OBJETO: A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO/ LOCAÇÃO DA FERRAMENTA DE WEBCHAT (WHATSAPP) PARA PERMITIR ATRAVÉS DE UM NÚMERO ÚNICO DE WHATSAPP REALIZAR O ATENDIMENTO DE VÁRIAS PESSOAS DE FORMA SIMULTÂNEA, COM AGILIDADE, SEGURANÇA E GERENCIAMENTO.						
CODIGO INTERNO	ITEM	DESCRIÇÃO	UN.	QTD	QTD LICENÇAS DE USUÁRIO(S)	VALOR UNITÁRIO LICENÇA DE USUÁRIO	VALOR MENSAL	V. ANUAL	
CADASTRAR	1.1	A FERRAMENTA DE WEBCHAT (WHATSAPP) Demais características conforme especificações técnicas do edital.	MÊS	12	6				
TOTAL GERAL ANUAL								R\$	-