



**COTAÇÃO N°12/2024 – PARA ADITAMENTO DE CONTRATO: 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.**

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](mailto:compras@saec.sp.gov.br), **até às 17h00min do dia 26/01/2024** 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.

Termo de referência disponível em: <http://docs.saec.sp.gov.br/public/licitacaop>

**Catanduva, 18 de janeiro de 2024.**

**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