

TERMO DE REFERÊNCIA

1 DETALHAMENTO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

1.1 DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

- 1.1.1 Contratação de serviço continuado *omni channel* em nuvem para comunicação da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte com redes sociais, aplicativos de mensagens diversos e WhatsApp Business pelo período de 12 meses, renováveis.

1.2 DESCRIÇÃO DOS ITENS

- 1.2.1 Relação de itens necessários:

Lote	Item	Descrição
01	1	Serviço de configuração inicial
	2	Habilitação de número extra <i>WhatsApp Business</i>
	3	Assinatura mensal (<i>SaaS</i>)
	4	Conversas iniciadas pelo atendido (passiva)
	5	Conversas iniciadas pela Justiça Eleitoral (ativa)
	6	Login de acesso ativos no mês
	7	Excedente de conversas iniciadas pelo atendido (passiva)
	8	Excedente de conversas iniciadas pela Justiça Eleitoral (ativa)
	9	Excedente de logins de acesso ativos

1.3 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA (REQUISITOS DA SOLUÇÃO)

1.3.1 SERVIÇO EM NUVEM(SaaS) PARA OMNI CHANNEL

1.3.1.1 Funcionalidades

- 1.3.1.1.1 A solução deverá aceitar autenticação *OAuth2.0(OAuth2.0-OAuth)* ou outro meio seguro de autenticação por usuário e senha.
- 1.3.1.1.2 O prestador de serviço deve garantir o serviço disponível todos os dias, das 06:00 às 20:00, durante a vigência do contrato:
- 1.3.1.1.2.1 Paradas programadas e avisadas com mais de 10 dias de antecedências não serão contabilizadas para o tempo de serviço indisponível.
- 1.3.1.1.3 Nos meses de setembro e outubro em ano eleitoral(anos pares), e durante o fechamento de cadastro, nos meses de abril e até 15 de maio dos mesmos anos, o prestador deverá garantir o serviço disponível todos os dias das 06:00 às 23:00, mesmo para paradas programadas.
- 1.3.1.1.4 A solução deverá garantir a segurança das informações, inclusive, mas não se limitando, a: backup seguro de todos os dados de conversas, usuários e unidades.
- 1.3.1.1.5 A solução deverá possuir um número único de *WhatsApp* para todos os atendimentos dos eleitores.
- 1.3.1.1.6 A solução deverá possuir canais de atendimento gerenciado e unificados por uma interface de atendimento.
- 1.3.1.1.7 A solução deverá possibilitar o controle de fila de atendimento, com distribuição automática dos atendimentos, ou seleção manual pelo atendente.
- 1.3.1.1.8 A solução deverá prover uma interface de atendimento, com as seguintes características (perfil atendente):
- 1.3.1.1.8.1 Tela onde o atendente poderá visualizar a fila de atendimento, buscar um atendimento (cliente) na fila ou receber a informação de novo atendimento atribuído;
- 1.3.1.1.8.2 Possibilidade de envio de texto, voz, vídeo e arquivos específicos pela interface;
- 1.3.1.1.8.3 Possibilidade de resgatar o histórico dos atendimentos que aquele cliente já teve anteriormente, inclusive os atendimentos feitos pelo serviço automatizado (*chatbot*);
- 1.3.1.1.8.4 Possibilidade de alteração entre os diversos setores disponibilizados para o seu perfil.

- 1.3.1.1.9 A solução deverá prover uma interface do Gestor da Unidade, que terá, além das funcionalidades do atendente, mais (perfil gestor de unidade):
- 1.3.1.1.9.1 Possibilidade de visualizar todos os atendimentos dos atendentes em sua unidade e nas unidades hierarquicamente inferiores;
- 1.3.1.1.9.2 Possibilidade de atribuir um atendente a um atendimento (cliente);
- 1.3.1.1.9.3 Atribuir e remover autorização para um atendente na sua unidade.
- 1.3.1.1.10 A solução deverá prover uma interface Administrativa, com as seguintes características (perfil Administrador do Sistema):
- 1.3.1.1.10.1 Configuração de autenticação em serviço *OAuth 2.0*;
- 1.3.1.1.10.2 Criação, exclusão, bloqueio e atribuição de perfil a usuários do sistema (*logins*);
- 1.3.1.1.10.3 Configuração do *WhatsApp Business*;
- 1.3.1.1.10.4 Configuração das redes sociais disponíveis, no mínimo 2 (duas) das seguintes redes: *Instagram, Twitter, Tik Tok, Discord e Facebook*;
- 1.3.1.1.10.5 Demais atividades necessárias para manter o serviço em nuvem funcionando.
- 1.3.1.1.11 A solução deverá prover uma interface treinamento da IA, com as seguintes características (perfil administrador do *Chatbot*):
- 1.3.1.1.11.1 Configuração de árvore de decisão para o atendimento automatizado (*chatbot*);
- 1.3.1.1.11.2 Vinculação da árvore de atendimento a um ou mais canais disponíveis;
- 1.3.1.1.11.3 Demais atividades necessárias para manter e configurar o serviço de atendimento automatizado em funcionamento, que não sejam de responsabilidade do Administrador do sistema;
- 1.3.1.1.11.4 A manutenção e configuração de todas as árvores e fluxos do *chatbot* são de responsabilidade da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, após a devida capacitação.
- 1.3.1.1.12 A solução deverá prover um agente de *Chatbot* para *Website*, com as seguintes características:
- 1.3.1.1.12.1 Possibilidade de inclusão no portal da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte (Plone);
- 1.3.1.1.12.2 Interface para o cliente enviar seus dados de contato;
- 1.3.1.1.12.3 Interface de atendimento do tipo chat;
- 1.3.1.1.12.4 Possibilidade de envio de anexos (voz, video, fotos e demais arquivos permitidos).
- 1.3.1.1.13 Integração com redes sociais;
- 1.3.1.1.14 Integração com serviços de mensagem, no mínimo *WhatsApp Business* e *Telegram*;
- 1.3.1.1.15 Relatórios analíticos e detalhados dos atendimentos efetuados;
- 1.3.1.1.16 A solução deverá prover *WebService*, para acesso, no mínimo, aos seguintes recursos:
- 1.3.1.1.16.1 Envio e recebimento de mensagens;
- 1.3.1.1.16.2 Visualização das informações do atendido (cliente).
- 1.3.1.1.17 Os serviços estão divididos nos seguintes itens/entregas:

Lote	Item	Descrição
01	01	Serviço de configuração inicial
	02	Habilitação de número extra <i>WhatsApp Business</i>
	03	Assinatura mensal (<i>SaaS</i>)
	04	Conversas iniciadas pelo atendido (passiva)
	05	Conversas iniciadas pela Justiça Eleitoral (ativa)
	06	Login de acesso ativos no mês
	07	Excedente de conversas iniciadas pelo atendido (passiva)
	08	Excedente de conversas iniciadas pela Justiça Eleitoral (ativa)
	09	Excedente de logins de acesso ativos

- 1.3.1.1.17.1 Serviço de configuração inicial: cobrado uma única vez, mesmo em caso de renovação do contrato, que cobrirá todas as despesas de treinamento dos usuários dos sistemas, suporte à

configuração do sistema para funcionamento com o ambiente computacional da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, e demais atividades e despesas necessárias para o início de operação de todas as soluções, inclusive taxas, valores de encargos e despesas financeiras exigidas pelo Facebook ou qualquer outro provedor dos serviços utilizados;

- 1.3.1.1.17.2 Habilitação de número extra WhatsApp Business: valor cobra uma única vez, em caso da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte optar por números extras (a partir do segundo número) no seu *omni channel*, cobrirá todas as despesas de manutenção mínima do serviço, incluído os custos referentes à API do *WhatsApp Business*;
- 1.3.1.1.17.3 Assinatura mensal (SaaS): valor mensal fixo relativo à disponibilidade do serviço em ambiente da contratada (*SaaS*), cobrirá todas as despesas de manutenção mínima do serviço, incluído os custos referentes à API do *WhatsApp Business*, ou quaisquer outros custos necessários à correta operação do serviço, inclusive com disponibilização de ambiente de desenvolvimento e teste para a equipe de desenvolvimento de sistemas da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte;
- 1.3.1.1.17.4 Conversas iniciadas pelo atendido (passiva): valor cobrado para cada conversa iniciada pelo cliente da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, na forma de comunicação conhecida como passiva, contado uma única vez dentro do mesmo mês para cada cliente em cada canal;
- 1.3.1.1.17.5 Conversas iniciadas pela Justiça Eleitoral (ativa): valor cobrado para cada conversa iniciada pela Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, na forma de comunicação conhecida como ativa;
- 1.3.1.1.17.6 Login de acesso ativos no mês: número de usuários, de quaisquer perfis que tenham logado (entrado no software) ao menos uma vez no mês da cobrança;
- 1.3.1.1.17.7 Excedente de conversas iniciadas pelo atendido (passiva): poderá ser cobrado valor diferenciado após o consumo de 2.000 (duas mil) conversas em um determinado mês, conforme tarifação adotada, até o limite de 6.000 (seis mil) conversas a mais. Esse quantitativo de 6.000 (seis mil) conversas extras é acumulativo para todo o prazo de vigência do contrato;
- 1.3.1.1.17.8 Excedente de conversas iniciadas pela Justiça Eleitoral (ativa): poderá ser cobrado valor diferenciado após o consumo de 2.000 (duas mil) conversas em um determinado mês, conforme tarifação adotada, até o limite de 6.000 (seis mil) conversas a mais. Esse quantitativo de 6.000 (seis mil) conversas extras é acumulativo para todo o prazo de vigência do contrato;
- 1.3.1.1.17.9 Excedente de login de acesso ativos: poderá ser cobrado valor diferenciado após o consumo de 200 (duzentos) logins de acesso ativos em um determinado mês, conforme tarifação adotada, até o limite de 600 (seiscentos) logins a mais. Esse quantitativo de 600 (seiscentos) logins extras é acumulativo para todo o prazo de vigência do contrato;
- 1.3.1.1.18 A solução deverá possibilitar o atendimento à LGPD, inclusive, mas não se limitando, a possibilidade de fornecimento e exclusão dos dados armazenados da ferramenta por solicitação do titular dos dados e comando da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte;
- 1.3.1.1.19 Possibilitar anonimização dos dados pessoais dentro da ferramenta.

1.4 FORMA E CRITÉRIO DE TARIFICAÇÃO

1.4.1 Será adotada a seguinte forma e critério de seleção:

1.4.1.1 A tarifação da solução foi dividida em conjuntos, para facilitar o entendimento e cobrança, da seguinte forma:

1.4.1.1.1 Conjunto 1 de uso único, conforme tabelas de propostas abaixo:

Id	Entrega	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
01	Serviço de configuração inicial	1	R\$	R\$
02	Habilitação de número extra WhatsApp Business	1	R\$	R\$
Total				R\$

1.4.1.1.2 Conjunto 2 de uso mensal, recorrente, tabela de propostas abaixo:

Id	Entrega	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
03	Assinatura mensal (SaaS)	1	R\$	R\$
04	Conversas iniciadas pelo atendido (passiva)	2000	R\$	R\$
05	Conversas iniciadas pela Justiça Eleitoral (ativa)	2000	R\$	R\$
06	Login de acesso ativos no mês	200	R\$	R\$
Total				R\$

1.4.1.1.3 Conjunto 3 de possíveis excedentes, de uso excepcional, tabela abaixo:

Id	Entrega	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
07	Excedente de conversas iniciadas pelo atendido (passiva)	6000	R\$	R\$
08	Excedente de conversas iniciadas pela Justiça Eleitoral (ativa)	6000	R\$	R\$
09	Excedente de logins de acesso ativos	600	R\$	R\$
Total				R\$

2 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 MOTIVAÇÃO

- 2.1.1 A Justiça Eleitoral vem fornecendo atendimento aos eleitores através do *WhatsApp*, pela Ouvidoria Regional Eleitoral. Foi constatado um aumento significativo no uso deste serviço de mensagem nestas últimas eleições.
- 2.1.2 A comunicação via *WhatsApp* já tem grande representatividade nos atendimentos relatados pelas Zonas Eleitorais, além da ampla cobertura do mesmo entre nossa população.
- 2.1.3 A STIE, após consulta aos grupos de trabalho das eleições de 2022 e aos chefes de cartório das zonas do estado, definiu como importante a implantação de projeto de uma central de atendimento virtual ao eleitor. Para o sucesso desse projeto, é necessário o uso de uma ferramenta que possa automatizar os atendimentos do serviço do *Disk Eleitor*, prestados no período da eleição, com o uso de *chatbots*, além de filas de chamadas e encaminhamentos, utilizando uma ferramenta com grande penetração de uso na sociedade, como é o caso do *WhatsApp*.
- 2.1.4 Ocorre que o *WhatsApp* é apenas uma das plataformas utilizadas, sendo que o contato poderia partir também de redes sociais como *Instagram*, *Facebook* e *Twitter*, ou outros serviços de mensagens como *Telegram*.
- 2.1.5 Por estes motivos precisamos de uma ferramenta que agrupe todos os canais de atendimento do TRE (*omni channel*) e que auxilie na gestão de filas de atendimento e atendimento automatizado (*chatbot*), e que seja provido por um representante autorizado do Facebook, Inc. empresa dona do mensageiro *WhatsApp*.

2.2 OBJETIVOS

- 2.2.1 A criação de uma central de atendimento virtual que possa concentrar todos os atendimentos da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte em um único ponto.
- 2.2.2 Atendimento automatizado para as situações mais corriqueiras, configuradas pela própria Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte.

2.3 RESULTADOS PRETENDIDOS

- 2.3.1 Haverá uma maior agilidade no atendimento ao eleitor.
- 2.3.2 Haverá uma grande facilidade para que qualquer cidadão consiga entrar em contato com a Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, pois terá um número único para todas as solicitações.
- 2.3.3 Haverá a possibilidade de criação de filas de atendimentos por setor, facilitando a segmentação dos atendimentos e agilizando o atendimento ao eleitor.
- 2.3.4 Haverá a possibilidade de automatizar os atendimentos com o uso de *chatbots*
- 2.3.5 Haverá uma diminuição da sobrecarga dos servidores da Justiça Eleitoral do Tocantins que estejam efetuando atendimento aos eleitores em períodos de alta procura (fechamento do cadastro eleitoral e eleições).
- 2.3.6 Com todos os atendimentos virtuais concentrados em um único ponto, poderemos mensurar a quantidade e a qualidade dos nossos atendimentos ao nosso público externo.

2.4 ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

- 2.4.1 Plano Estratégico da Justiça Eleitoral do RN 2021-2026 (PEJERN):
 - 2.4.1.1 Fortalecimento da segurança da informação – Objetivo Estratégico AC3;
 - 2.4.1.1.1 Aprimorar a infraestrutura tecnológica e os serviços em nuvem – Iniciativa AC3.3;
 - 2.4.1.1.2 Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2021-2022 (PDTIC):
 - 2.4.1.1.2.1 Promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas – Objetivo Estratégico OE8 – Camada 1;
 - 2.4.1.1.2.2 Prover soluções e serviços de infraestrutura com capacidade, disponibilidade e desempenho adequados – Objetivo Estratégico OT8.2 – Camada 2.

2.5 RELAÇÃO DEMANDA X NECESSIDADE

- 2.5.1 A previsibilidade da demanda para o uso do *omni channel* é de difícil mensuração, principalmente pelo não registro de atendimentos realizados pelos cartórios quando não há uma operação de alteração de dados dos eleitores, por exemplo.

- 2.5.2 De difícil mensuração, também, os envios de mensagens ativas (nas quais a Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte envia uma mensagem para um contato), já que não temos este tipo de serviço disponível no momento, mas que poderia ser utilizado em:
- a) notificações de eleitores, mesários, partidos políticos;
 - b) comunicação e validação de segurança nos sistemas com o uso de senhas e uso único (OTP na sigla em inglês para One Time Password).

2.6 PRODUTIVIDADE/CAPACIDADE MÍNIMA DE FORNECIMENTO DA SOLUÇÃO

- 2.6.1 Não se aplica.

2.7 SOLUÇÃO ESCOLHIDA

- 2.7.1 A solução escolhida, conforme estudo técnico já realizado, é a contratação de serviço em nuvem (SaaS) para o *omni channel*, já com a integração com a ferramenta de mensagem (WhatsApp) e com as principais redes sociais.

2.8 NATUREZA DO OBJETO

- 2.8.1 Prestação de serviço continuado

2.9 PARCELAMENTO DO OBJETO

- 2.9.1 O objeto não será parcelado e a licitante vencedora deverá entregar a solução contra nota de empenho/ordem de fornecimento das licenças, as quais devem ter validade de, pelo menos, **01 (um) ano**.

2.10 CRITÉRIOS PARA ADJUDICAÇÃO

- 2.10.1 A adjudicação será efetuada à licitante que oferecer o MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE e que preencha todos os quesitos para habilitação no certame conforme previsto em Edital.

2.11 FORMA E CRITÉRIOS PARA A SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 2.11.1 A licitante deverá demonstrar que é autorizada a operar o WhatsApp Business no Brasil pelo Facebook.

- 2.11.1.1 Valerá para esta comprovação a listagem da licitante na página do Facebook:
https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution_type=messaging&countries=BR&platforms=whatsapp

- 2.11.1.2 Outros parceiros comerciais do Facebook, como *Independent Software Vendors*, poderão participar da licitação, devendo apresentar à Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte os termos de acordos, parcerias ou contratos firmados tanto com o Facebook quanto com um *Solution Provider*, listado conforme o item 2.11.1.1.

- 2.11.1.3 Não serão aceitos quaisquer outros tipos de fornecedores de solução para WhatsApp Business que não sejam autorizados expressamente pelo Facebook, conforme o caput e os itens 2.10.6.1 e 2.10.6.2.

- 2.11.2 No Conjunto 1, a entrega de id 1 será utilizado uma única vez, mesmo que o contrato seja renovado. A entrega de id 2 será cobrada para cada número extra no *WhatsApp Business*, não havendo expectativa de que sejam utilizados.

- 2.11.3 No Conjunto 2 as entregas id 7 a 9, serão pagas conforme o consumo no mês.

- 2.11.4 Os itens no Conjunto 3 (entregas de id 8 a 12) tratam-se de uso excepcional do serviço, não havendo expectativa de que sejam utilizados.

- 2.11.5 Como cada item é uma parte da solução oferecida e, para que a oferta de um item é necessário prover toda infraestrutura de suporte; como, num *omni channel* a integração é condição fundamental para a qualidade do serviço, não faz sentido que os itens tenham fornecedores diversos, por isto **um único fornecedor deverá prover todos os grupos e itens discriminados, PORTANTO TODOS OS CONJUNTOS FAZEM PARTE DE UM ÚNICO LOTE.**

2.12 IMPACTO AMBIENTAL

- 2.12.1 Não haverá necessidade de adequação de software ao ambiente físico.

2.13 CONFORMIDADE TÉCNICA/LEGAL

2.13.1 O *software* só será aceito se estiver em conformidade com as especificações técnicas contidas neste Termo de Referência.

3 OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

3.1 OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- 3.1.1 Encaminhar formalmente a demanda, por meio de Nota de Empenho/Ordem de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.
- 3.1.2 Receber os bens entregues pela CONTRATADA, que estejam em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções a serem realizadas, devendo assinar, ao final, o TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO.
- 3.1.3 Notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade no fornecimento dos bens, concedendo prazo para substituição, reparo ou correção.
- 3.1.4 Liquidar o empenho e efetuar o pagamento da nota fiscal/fatura emitida pela CONTRATADA dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências deste Termo de Referência e da legislação fiscal.
- 3.1.5 Cumprir demais obrigações descritas neste Termo de Referência.

3.2 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 3.2.1 Aceitar os termos e condições deste Termo de Referência e, ainda, aquelas definidas em Edital, na conformidade da legislação vigente.
- 3.2.2 Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros, por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.
 - 3.2.2.1 Apurado o dano e caracterizada sua autoria por qualquer empregado da CONTRATADA, esta pagará à CONTRATANTE o valor correspondente, mediante o pagamento da Guia de Recolhimento da União – GRU, a ser emitida pelo Gestor da contratação no valor correspondente ao dano, acrescido das demais penalidades constantes do instrumento convocatório, observado o direito de contraditório e ampla defesa.
- 3.2.3 Arcar com todos os encargos decorrentes do fornecimento dos bens.
- 3.2.4 Cumprir, integralmente, todas as obrigações e requisitos constantes neste Termo de Referência, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita apresentação do objeto.
- 3.2.5 Prestar todos os esclarecimentos técnicos que lhe forem solicitados pelo CONTRATANTE, relacionados ao objeto da contratação.
- 3.2.6 Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações deste Termo de Referência, acompanhado da respectiva nota fiscal/fatura e declaração de optante pelo Simples (se for o caso).
- 3.2.7 Entregar todos os produtos, bem como catálogos, manuais, página impressa do sítio do fabricante na Internet ou quaisquer outros documentos que comprovem o atendimento das especificações técnicas.
- 3.2.8 Tornar disponível, por ocasião do recebimento da nota de empenho/ordem de fornecimento de bens, a relação de empresas de assistência técnica especializada e de centros de atendimento técnico autorizado pelo fabricante (comprovado por meio de documentação específica), contemplando nomes, endereços e telefones, que prestarão assistência técnica durante o período de uso da licença.
- 3.2.9 **Propriedade, sigilo e restrições:**
 - 3.2.9.1 A fornecedora da solução deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pela JUSTIÇA ELEITORAL e, em especial, observar a Política de Segurança

da Informação (PSI) no âmbito da Justiça Eleitoral, instituída através da Resolução nº 23.501, de 19 de dezembro de 2016, do Tribunal Superior Eleitoral, quanto aos seguintes aspectos:

3.2.9.1.1 Da gestão de ativos

3.2.9.1.2 Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse da JUSTIÇA ELEITORAL ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto desta contratação devendo orientar seus funcionários nesse sentido.

4 MODELO DE EXECUÇÃO DA CONTRATAÇÃO

4.1 ROTINAS DE EXECUÇÃO

- 4.1.1 O prazo de fornecimento de bens não poderá ser superior a **30 (trinta) dias** corridos, contados a partir do recebimento da NOTA DE EMPENHO/ORDEN DE FORNECIMENTO DE BENS.
- 4.1.2 O prazo de entrega inicia sua contagem a partir da data do envio da nota de empenho/ordem de fornecimento de bens, independentemente da confirmação do recebimento, haja vista que a referida nota já se encontrará divulgada no sítio www.portaltransparencia.jus.br.
- 4.1.3 Os bens deverão ser entregues aos cuidados da Seção de Gestão Patrimonial – TRE/RN, em dia de expediente, de segunda a quinta-feira, das 13h às 19h, e às sextas-feiras, das 8h às 14h, no COJE – Centro de Operações da Justiça Eleitoral, situado à Rua da Torre, s/n, Tirol – Natal/RN. CEP: 59015-380.
- 4.1.4 O recebimento do objeto contratado será realizado em duas etapas distintas, o recebimento provisório e o recebimento definitivo.
- 4.1.5 O recebimento provisório representa a transferência da posse do objeto à CONTRATANTE, e será efetivado no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, a contar do prazo de fornecimento de bens.
- 4.1.6 O recebimento definitivo acontecerá mediante a expedição pela CONTRATANTE de Termo ou Certidão, no prazo máximo de **05 (cinco) dias úteis**, a contar da data do recebimento provisório, comprovando a inexistência de avarias e/ou defeitos no bem fornecido.
- 4.1.7 A presente contratação poderá ser cancelada na ocorrência de qualquer das hipóteses previstas no art. 78 da Lei n.º 8.666/1993.

4.2 FORMA/MEIOS DE COMUNICAÇÃO

4.2.1 A comunicação entre as partes sobre a situação da execução da contratação deverá ser efetuada da seguinte forma:

Tipo	Objeto	Emissor	Destinatário	Meio	Periodicidade
Nota de Empenho/ Ordem de Fornecimento de Bens	Pedido de fornecimento de bens	SEPAT	Contratada	Via Postal, Portador ou Correio Eletrônico	Após Emissão da Nota de Empenho
Termo de Recebimento Provisório	Informação sobre recebimento provisório de bens	SEPAT	Contratada	Via Postal, Portador ou Correio Eletrônico	No ato do recebimento dos bens
<i>E-mail</i>	Comunicação de ocorrências da contratação	AGE	Contratada	Correio Eletrônico	Caso ocorra
Termo de Recebimento Definitivo	Informação sobre recebimento definitivo de bens	AGE e SSI	Contratada e SEPAT	Via Postal, Portador ou Correio Eletrônico	Após atesto da regular condição dos bens
Solicitação de Aplicação de Penalidade	Relatar infrações para aplicação de sanção à Contratada	AGE	Diretoria-Geral	Processo Administrativo Eletrônico	Caso ocorra
Nota de Liquidação da Despesa	Solicitação de Pagamento	SEPAT	SEOF	Processo Administrativo Eletrônico	Após emissão do Termo de Recebimento

Tipo	Objeto	Emissor	Destinatário	Meio	Periodicidade
					Definitivo

4.3 DO PAGAMENTO

- 4.3.1 Os pagamentos serão feitos mediante Ordem Bancária (OB), mensalmente, após aferição do consumo e atesto da comissão gestora do contrato.
- 4.3.2 Os serviços do conjunto 1, de *ids* 01 e 02 na tabela de item 1.4.1.1.1, será pago uma única vez, no início da operação do serviço pela CONTRATADA, não havendo novos pagamentos, mesmo em caso de renovação contratual.
- 4.3.3 No conjunto 2, o serviço de assinatura mensal, de *ids* 03, 04, 05 e 06 na tabela de item 1.4.1.1.2, terá cobrança mensal e independe de consumo.
- 4.3.3.1 Em caso da prestação de serviço que não tenham cobertura no mês por completo, o valor pago deverá ser proporcional à quantidade de dias de efetiva prestação do serviço.
- 4.3.4 No conjunto 2, o login de usuário ativo (*id* 06), SE COBRADO, somente poderá ser tarifado por usuário que efetivamente realizar logon na plataforma no mês de cobrança.
- 4.3.5 No conjunto 2, o serviço ativo (*id* 05), da tabela do item 1.4.1.1.2, será consumido separado do serviço passivo (*id* 04), sendo sua cobrança efetuado pela ativação da conversa cobrada como o item anterior (4.3.4).
- 4.3.6 No conjunto 3, os serviços são excedentes, itens de *ids* 07 e 08 da tabela do item 1.4.1.1.3, somente serão cobrados se o consumo exceder 2.000 (duas mil) conversas, na medição passiva (serviços descritos no item 1.3.1.1.17.7), o que for mais vantajoso financeiramente para a Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, e se exceder as 2.000 (duas mil) conversas na ativa (serviço descrito no item 1.3.1.1.17.8), no mês da medição.

4.4 TRANSFERÊNCIA DO CONHECIMENTO

- 4.4.1 A contratada deverá fornecer documentação de sua API para a equipe técnica da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte.
- 4.4.2 A contratada deverá fornecer suporte às dúvidas da equipe técnica da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte;

4.5 DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 4.5.1 Todas as informações das árvores de decisão são de propriedade da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte e possuem seus direitos reservados.

4.6 MODELOS DE ANEXOS

- 4.6.1 Os modelos de documentos disponibilizados como anexos que poderão ser utilizados, conforme o caso, são:
 - 4.6.1.1 A Nota de Empenho/Ordem de Fornecimento de Bens **(A)**, utilizado para solicitar formalmente à CONTRATADA o fornecimento dos bens relativos ao objeto da contratação.
 - 4.6.1.2 O Termo de Recebimento Provisório **(B)**, utilizado para declarar formalmente para a CONTRATADA que os bens foram recebidos, para posterior análise das conformidades de qualidade, baseadas nos critérios de aceitação definidos na contratação.
 - 4.6.1.3 A Solicitação de Aplicação de Penalidade **(C)**, utilizada para registrar formalmente as solicitações de penalidades a CONTRATADA, além de relatar fatos e problemas que ensejaram a sua aplicação.
 - 4.6.1.4 O Termo de Recebimento Definitivo **(D)**, utilizado para declarar formalmente para a CONTRATADA que os bens recebidos, foram devidamente avaliados e atendem aos requisitos estabelecidos na contratação.

5 MODELO DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

5.1 FORMAS DE SOLICITAÇÃO

- 5.1.1 A empresa vencedora fornecerá os itens constantes deste Termo de Referência ao TRE/RN, Contra Nota de Empenho/Ordem de Fornecimento de Bens.

5.2 CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

- 5.2.1 O bem, por se tratar de *software*, deverá ter sua licença de uso disponibilizada em formato que seja possível a sua instalação, informando, via e-mail, o *link* correspondente que permita o *download* do(s) arquivo(s) necessário(s).
- 5.2.1.1 Em caso de ser disponibilizada em mídia eletrônica, esta deverá ser entregue aos cuidados da Seção de Gestão Patrimonial em dias úteis, de segunda a sexta-feira, de 8h às 14h, no Centro de Operações da Justiça Eleitoral - COJE, situado na Rua da Torre, s/n, Tirol – Natal/RN. CEP: 59015-380.

5.3 PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO

5.3.1 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E DA ADEQUAÇÃO DA SOLUÇÃO

- 5.3.1.1 Não se aplica.

5.3.2 RECURSOS HUMANOS PARA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

- 5.3.2.1 Não se aplica.

5.3.3 GARANTIA DE INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS, SE APLICÁVEIS

- 5.3.3.1 Não se aplica.

5.3.4 DEMAIS ELEMENTOS

- 5.3.4.1 Não se aplica (contemplado no item anterior).

5.4 VALORES/PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA

- 5.4.1 Não se aplica.

5.5 INFRAÇÕES CONTRATUAIS/SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 5.5.1 No caso da CONTRATADA falhar ou fraudar na execução da contratação, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a União e será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até **05 (cinco) anos**, sem prejuízo das multas previstas nesta contratação, do ressarcimento dos danos causados à Administração e das demais cominações previstas em lei.
- 5.5.2 As sanções de advertência e impedimento para licitar e contratar com a União poderão ser aplicadas à CONTRATADA acompanhado de as multas convencionais e de mora, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.
- 5.5.3 A CONTRATADA durante a execução da contratação, ficará sujeita a advertência e multa de mora, variável de acordo com sua gravidade.
- 5.5.4 Para efeito de aplicação de sanções administrativas, as infrações contratuais cometidas pela CONTRATADA serão classificadas, conforme o impacto na execução contratual, em 3 (três) níveis:
- 5.5.4.1 **LEVE**: falha contratual que, apesar de causar transtorno à execução normal da contratação, não acarreta maiores consequências à sua finalidade, atribuindo-se **1 (um) ponto** para cada infração desse nível.
- 5.5.4.2 **MÉDIA**: falha que causa impacto à execução normal da contratação, sem, no entanto, alterar sua finalidade, atribuindo-se de **2 (dois) a 5 (cinco) pontos** para cada infração desse nível.
- 5.5.4.3 **GRAVE**: falha que impede a execução normal da contratação, desconfigurando sua finalidade, atribuindo-se de **6 (seis) a 10 (dez) pontos** para cada infração desse nível.

5.5.5 A autoridade competente poderá utilizar a relação de pontuação abaixo para aplicar as sanções administrativas previstas na contratação, de acordo com a pontuação acumulada decorrente das infrações cometidas pela CONTRATADA durante a execução da contratação, considerando a tabela exemplificativa de infrações contratuais constante no **item 5.5.6**:

Termos	Pontos	Sanção
I	3 a 5	Advertência
II	6 a 7	Multa de 1% (um por cento) do valor da contratação por item
III	8 a 9	Multa de 2% (dois por cento) do valor da contratação por item
IV	10 a 11	Multa de 3% (três por cento) do valor da contratação por item
V	12 a 13	Multa de 4% (quatro por cento) do valor da contratação por item
VI	14 a 15	Multa de 5% (cinco por cento) do valor da contratação por item
VII	16 a 20	Multa de 6%(seis por cento) até 10%(dez por cento) do valor da contratação por item
VIII	Acima de 20	A mesma do termo VII, cumulada com:
		Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por até 02 (dois) anos
		Sanção de impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF, por até 05 (cinco) anos
		Rescisão contratual

5.5.6 Tabela de infrações contratuais:

Nível	Descrição da infração contratual	Pontuação
LEVE	Deixar de cumprir quaisquer dos itens deste Termo de Referência e seus anexos, não previstos nesta tabela de infrações contratuais, por ocorrência	Advertência
	Deixar de cumprir o prazo previsto para entrega dos bens, por dia corrido de atraso injustificado	1
MEDIA	Deixar de informar a relação de empresas de assistência técnica especializadas e de centros de atendimento técnico autorizados pelo fabricante (comprovado por meio de documentação específica), contemplando nomes, endereços e telefones, que prestarão assistência técnica durante o período de uso da licença.	4
	Informar relação de empresas de assistência técnica especializadas e de centros de atendimento técnico autorizados pelo fabricante com dados incompletos	4
GRAVE	Quebrar o sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRANTE ou de terceiros que tomar conhecimento em razão da execução do presente objeto:	9
	Descumprir qualquer dos itens do Termo de Referência, com prejuízo do fornecimento dos bens adquiridos,	10

5.5.7 Na ocorrência de qualquer dos eventos acima listados, a CONTRATANTE emitirá e encaminhará a notificação à CONTRATADA, que terá prazo de **05 (cinco) dias úteis**, contados a partir da data de seu recebimento, para apresentar as justificativas em relação aos respectivos eventos.

5.5.8 Caso não haja manifestação dentro desse prazo ou caso a CONTRATANTE entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, deverá ser iniciado o processo de aplicação das infrações previstas.

5.5.9 Será configurada a inexecução parcial da contratação, com as consequências previstas em lei e neste instrumento contratual, caso os limites máximos estabelecidos na tabela acima para a aplicação de multa de mora sejam extrapolados.

5.5.10 No caso de atraso na entrega por período superior ao da tabela acima, os bens poderão, a critério da CONTRATANTE, não mais ser recebidos, configurando-se, neste caso, a inexecução total da obrigação assumida.

5.5.11 Será aplicável, cumulativamente ou não com outras sanções, multa convencional de **10% (vinte por cento)** sobre o valor total da contratação, na ocorrência de inexecução total da contratação, e de **5% (cinco por cento)** sobre o valor da contratação na ocorrência de inexecução parcial, reconhecendo, desde já, a CONTRATADA os direitos da Administração, nos termos do art. 77 da Lei nº 8.666/93.

- 5.5.12 As multas de mora e convencional por inexecução parcial, quando aplicadas de forma isolada ou concomitante, não ultrapassarão o limite de **10% (dez por cento)** do valor total da contratação celebrado.
- 5.5.13 Na aplicação das penalidades previstas nesta Cláusula, a autoridade competente poderá se valer dos princípios da proporcionalidade, da razoabilidade e da prevalência e indisponibilidade do interesse público, em decorrência de circunstâncias fundamentadas em fatos e comprovados.
- 5.5.14 A CONTRATADA, quando não puder cumprir os prazos estipulados para o fornecimento dos bens, total ou parcialmente, deverá apresentar justificativa por escrito, devidamente comprovada e em documento contemporâneo à sua ocorrência, acompanhada de pedido de prorrogação, nos casos de ocorrência de fato superveniente, excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições deste contrato, ou que impeça a sua execução, por fato ou ato de terceiro reconhecido pela Administração.
- 5.5.15 Se a CONTRATADA não recolher o valor da multa que lhe for aplicada, dentro de **05 (cinco) dias úteis** a contar da data da intimação para o pagamento, a importância poderá ser descontada de créditos que a empresa porventura detenha da própria ou de outras contratações com a administração, ou ajuizada a dívida, consoante o § 3º do art. 86 e § 1º do art. 87 da Lei nº 8.666/93, acrescida de juros moratórios de 0,5% (meio por cento) ao mês.
- 5.5.16 O CONTRATANTE promoverá o registro no SICAF de toda e qualquer penalidade imposta à CONTRATADA.
- 5.5.17 O período de atraso será contado em dias corridos.
- 5.5.18 Fica estabelecido que os casos omissos serão resolvidos entre as partes contratantes, respeitados o objeto do presente contrato, a legislação e demais normas reguladoras da matéria, em especial as Leis nº 10.520/2002 e nº 8.666/1993 e, aplicando-lhes, quando for o caso, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições do Direito Privado.
- 5.5.19 Os atos administrativos de aplicação das sanções, com exceção de advertência e multas de mora e convencional, serão publicados resumidamente no Diário Oficial da União.

5.6 EMISSÃO DE NOTA FISCAL/PAGAMENTO

- 5.6.1 Detalhado no **item 4.3**.

6 DADOS ORÇAMENTÁRIOS

6.1 ORÇAMENTO DETALHADO E CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 6.1.1 O valor estimado da despesa é calculado através das informações constantes nos **itens 2.5.1 – RELAÇÃO DEMANDA X NECESSIDADE** (quantidade a ser contratada) e **2.7.2 – Estimativa de preços** (valor unitário estimado).
- 6.1.2 As despesas decorrentes do fornecimento objeto desta contratação correrão à conta dos créditos orçamentários consignados à Justiça Eleitoral no Orçamento da União, para o exercício financeiro de 2022, na Ação JULGAMENTO DE CAUSAS E GESTÃO ADMINISTRATIVA NA JUSTIÇA ELEITORAL, Natureza das Despesas EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE – Elemento de Despesa 339040-06; e LOCAÇÃO DE SOFTWARES, Elementos de Despesa: 339040-06.

6.2 CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO FÍSICA E FINANCEIRA

- 6.2.1 Não se aplica.

6.3 VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

- 6.3.1 O prazo de vigência contratual abrange o período compreendido entre o recebimento da Nota de Empenho/Ordem de Fornecedor de Bens pela Fornecedora e o pagamento pela CONTRATADA, sem prejuízo da garantia legal.
- 6.3.2 A CONTRATADA deverá sujeitar-se aos acréscimos e supressões contratuais estabelecidos na forma do Art. 65 da Lei nº 8.666/93.

7 REGIME DE EXECUÇÃO DA CONTRATAÇÃO

- 7.1 Não se aplica.

8 CRITÉRIOS TÉCNICOS DE JULGAMENTO

8.1 ORGANIZAÇÃO DA PROPOSTA

- 8.1.1 Os licitantes deverão encaminhar, exclusivamente por meio do Sistema Comprasnet, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no Edital, a proposta com a descrição detalhada do objeto ofertado e no valor unitário para o item, até a data e o horário estabelecidos para abertura da Sessão Pública.
- 8.1.2 A proposta deverá conter o número do CNPJ da filial ou outro estabelecimento do licitante que emitirá a nota fiscal referente à aquisição e incluirá no preço cotado todas as despesas com impostos, taxas, fretes, seguros, embalagens e demais encargos, de qualquer natureza, que se façam indispensáveis à entrega do item, deduzidos os abatimentos eventualmente concedidos.

8.2 MODALIDADE/TIPO DE LICITAÇÃO

- 8.2.1 Este planejamento foi elaborado de acordo com o Ordenamento Jurídico Nacional que regulamenta os processos de aquisição para a Administração Pública, principalmente as Leis nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e 10.520, de 17 de julho de 2002; o Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019; e, a Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019.
- 8.2.2 A depender de outras aquisições já efetuadas pela Administração no presente exercício que possuam a mesma natureza da solução proposta, a aquisição poderá ser feita por cotação eletrônica (dispensa de licitação) considerando seu baixo valor.
- 8.2.3 Caso se verifique que não há mais limite para dispensabilidade no elemento de despesa específico, tratando-se de *software* (bem comum), a aquisição se fará por licitação do tipo menor preço, por meio de Pregão Eletrônico com exclusividade para a participação de microempresas ou empresas de pequeno porte.

9 DECLARAÇÃO DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO	
DECLARAMOS que este Termo de Referência foi elaborado com base nos Estudos Preliminares constantes do processo administrativo eletrônico (PAE) nº 1287/2022	
Nata/RN, (datação eletrônica)	
Integrante Demandante	Integrante Técnico
<p>(assinado eletronicamente)</p> <p>Carlos Magno do Rozário Câmara COINF/STIE</p>	<p>(assinado eletronicamente)</p> <p>Francisco de Assis Paiva Leal SSI/COINF/STIE</p>

TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO A**ORDEM DE FORNECIMENTO DE BENS**

1 - IDENTIFICAÇÃO					
OFB Nº:				Data de Emissão:	
Demandante:					
Contratada:					

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS E VOLUMES				
<i>[Indicar os bens a serem entregues, métricas, quantidades e custos correspondentes]</i>				
Item	Produto	Métrica	Quant.	Preço R\$
1				
TOTAL =				R\$

3 – INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES
<i>[Apresentar informações adicionais sobre o fornecimento do bem, se necessário]</i>

4 – DATAS E PRAZOS	
Data Prevista para Entrega dos Produtos	Prazo Total do Contrato (com a Garantia)
____ de ____ de 20____	____ (____) dias

5 – DOCUMENTOS ENTREGUES	
() – _____	() – _____
() – _____	() – _____

RESPONSÁVEIS PELA EMISSÃO	
CONTRATANTE	
Área Demandante da Solução	SEPAT
<Nome> Matrícula: <Matr.>	<Nome> Matrícula: <Matr.>
CIÊNCIA – CONTRATADA	
_____, ____ de _____ de 20____	
<Nome> <Qualificação>	

TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO B

TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

OFB Nº:	
Objeto:	
Contratante:	
Contratada:	

Por este instrumento, atesto, para fins de cumprimento do disposto no art. 73, incisos I e II, alínea “a” da Lei n. 8.666/1993, que os bens, relacionados na OFB acima identificada, foram recebidos nesta data e serão objeto de avaliação quanto à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pelo Contratante.

Ressalto que o recebimento definitivo desses bens ocorrerá em até ____ dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência/Projeto Básico correspondente ao Contrato supracitado.

SEPAT
_____, ____ de _____ de 20 ____.
 <Nome> Matrícula: <Matr.>

TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO C

SOLICITAÇÃO DE APLICAÇÃO DE PENALIDADE

1 - IDENTIFICAÇÃO			
OFB Nº:		Nota de Empenho:	
Objeto:			
Fase do Contrato:			
Unidade:			
Nome do Projeto:			
Percentual (%) de Conclusão:			

2 - SOLICITAÇÃO DE APLICAÇÃO DE PENALIDADE	
Penalidade solicitada	
Fundamento da Ocorrência (TR):	

3 - RELATO DOS FATOS	
Descrição:	<i>[Descrever detalhadamente a(s) ocorrência(s) que ensejará(ão) a aplicação de penalidade]</i>

GESTOR
Encaminha-se à <nome da área administrativa competente> para a adoção das providências que entender oportunas. _____, ____ de _____ de 20__ <Nome> Matrícula: <Matr.>

TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO D**TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO**

OFB Nº:		Nota de Empenho:	
Objeto:			
Contratada:			
Gestor do Contrato:			

Por este instrumento, os servidores signatários atestam, para fins de cumprimento do disposto no art. 73, incisos I e II, alínea “b” da Lei n. 8.666/1993, que o(s) bem(ns) integrantes da Ordem de Fornecimento de Bens, acima identificada possui(em) qualidade compatível com a especificada no Termo de Referência do Contrato representado pela Nota de Empenho respectivamente supracitada.

[Indicar eventuais desconformidades, desde que dentre os níveis aceitáveis, para subsidiar redução de valor quando da emissão da nota fiscal, quando for o caso]

CONTRATANTE	
Gestor do Contrato	Fiscal Demandante
_____, ____ de _____ de 20 ____.	_____, ____ de _____ de 20 ____.
<Nome> Matrícula: <Matr.>	<Nome> Matrícula: <Matr.>