TERMO DE REFERÊNCIA (TR) – SERVIÇOS SEM DEMO Nº 3/2025 - PRES/DG/STIC/NATCTIC

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1 Contratação de serviços de licenciamento de uso de software como serviço (SaaS) em ambiente de nuvem para atendimento multicanal (omnichannel), com chatbot incorporado e integração via API, por meio de adesão a ARP nº 62/2024 do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (1334594) , conforme especificações constantes neste Termo de Referência, e em consonância com o Edital Pregão Eletrônico n. 22/2022 do TRE-CE (1334589).

1.2 Detalhamento dos serviços que compõem a solução:

Item	Descrição	CATSER	Unidade de Medida	Qtde.	Valor Unitário	Valor Total Anual
1	Subscrição WhatsApp API Oficial (BSP)	26077	Assinatura mensal	12	R$ 500,00	R$ 6.000,00
2	Ativação de Licença para Agentes		Ativações de atendentes por mês	1.200	R$ 50,00	R$ 60.000,00
3	Atendimento por Chatbot		Assinatura mensal	12	R$ 2.200,00	R$ 26.400,00
4	Mensagem Passiva via WhatsApp		Conversa de 24h	120.000	R$ 0,21	R$ 25.200,00
5	Mensagem Ativa via WhatsApp (HSM)		Mensagens	700.000	R$ 0,10	R$ 70.000,00
6	Pacote de Videochamada (5 agentes)		Pacote com 5	5	R$ 100,00	R$ 1.200,00
7	Integração e Desenvolvimento	27081	Hora Técnica	300	R$ 49,00	R$ 14.700,00
8	Implantação e Configuração	27081	Unidade	1	R$ 5.000,00	R$ 5.000,00
9	Treinamento	21172	Turma	1	R$ 1.000,00	R$ 1.000,00
CUSTO TOTAL					R$ 8.899,31	R$ 209.500,00

1.3 Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme indicado no Estudo Técnico Preliminar.

1.4 Parcelamento, de acordo com o ETP:

(X) Não;

( ) Sim.

1.5 O prazo de vigência dos contratos oriundos da ARP será de 12 (doze) meses contados a partir de sua publicação, sendo este prazo prorrogável até o limite legal, por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021.

1.5.1 O **serviço é enquadrado como continuado** conforme apontado no Estudo Técnico Preliminar.

1.6 O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1 Além da descrição da necessidade da contratação constante no Documento de Formalização da Demanda: Evento sei (1329782), apresente demanda visa favorecer a fluidez das informações e acelerando os processos de atendimento aos eleitores.

2.2 Isso pode contribuir significativamente para a redução dos custos operacionais, uma vez que a centralização do atendimento em tempo real, reduzirá a necessidade de deslocamento físico dos eleitores e, consequentemente, acarretando em economia de recursos financeiros e humanos. 2.3 Essa medida contribuirá para a transparência e confiabilidade do sistema, possibilitando inclusive o apoio às unidades móveis de atendimento e o atendimento itinerante ao eleitor. Além disso, existe a demanda por envio de comunicações oficiais por meio de WhatsApp, para convocação de mesários dentre outras necessidades.

2.4 Este cenário, associado à adoção, pela sociedade, do WhatsApp como padrão de fato para comunicações instantâneas e mensageria, requer que os tribunais modernizem suas estruturas e sistemas de atendimento para permitir a comunicação por meio desse canal de comunicação de forma integrada a outros canais, como telefone, e-mail e chatbot.
2.5 Diante disso, a contratação do serviço especializada em central de atendimento multicanal (omnichannel) na modalidade SAAS (software como serviço) e API do Whatsapp mostra-se como a alternativa mais adequada a atender à demanda descrita, colaborando para obtenção dos resultados descritos no DOD.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

3.1 ITEM 1 - Subscrição Whatsapp API Oficial (BSP) mensal

3.1.1. A subscrição deve ser oficial, através de "Business Solution Provider" (BSP) assim reconhecido pela Meta, desenvolvedora do WhatsApp.

3.1.2. O pagamento será mensal, conforme especificado na no ANEXO 3 do Edital (1334589) – Plano de Gestão e Execução do Contrato.

3.1.3. As especificações detalhadas do item constam do ANEXO 3 do Edital (1334589)– Especificações Técnicas da Solução de TIC.

3.1.4. O detalhamento da execução contratual deste item consta do ANEXO 3 do Edital (1334589)– Plano de Gestão e Execução do Contrato.

3.2. ITEM 2 - Solução de atendimento humano com mensagens ilimitadas

3.2.1. O item corresponde à disponibilização de solução para atendimento de demandas mensurado pela contagem de ativações (login) de usuários únicos em perfil de atendente no sistema, por mês.

3.2.2. Caso o mesmo usuário realize uma ou mais operações de login durante o intervalo do mês de referência, contabiliza-se tão somente uma ativação daquele usuário naquele mês. Dito de outra forma, caso o usuário realize mais de uma operação de login no mesmo mês, será contada apenas uma ativação.

3.2.3. O pagamento deste item será mensal e corresponderá ao quantitativo total de ativações efetivamente realizadas a cada mês.

3.2.4. As especificações detalhadas do item constam do ANEXO 3 do Edital (1334589)– Especificações Técnicas da Solução de TIC.

3.2.5. O detalhamento da execução contratual deste item consta do ANEXO 3 do Edital (1334589)– Plano de Gestão e Execução do Contrato.

3.3. ITEM 3 - Serviço de atendimento por chatbot com interações ilimitadas.

3.3.1. O item corresponde a serviço de atendimento por chatbot a partir de base de conhecimento a ser alimentada e integração com APIs de serviços do contratante.

3.3.2. O pagamento será mensal, conforme especificado na no ANEXO 3 do Edital (1334589)– Plano de Gestão e Execução do Contrato.

3.3.3. As especificações detalhadas do item constam do ANEXO 3 do Edital (1334589)– Especificações Técnicas da Solução de TIC.

3.3.4. O detalhamento da execução contratual deste item consta do ANEXO 3 do Edital – Plano de Gestão e Execução do Contrato.

3.4. ITEM 4 - Mensagem passiva de atendimento via Whatsapp

3.4.1. O item corresponde ao recebimento de mensagens nas contas vinculadas às subscrições oficiais de Whatsapp do item 1.

3.4.2. O pagamento deste item será mensal e corresponderá ao quantitativo total de atendimentos iniciados pelo cidadão, descontando-se eventuais concessões do programa de mensagens cívicas da empresa Meta.

3.4.3. O detalhamento da execução contratual deste item consta do ANEXO 3 do Edital (1334589)– Plano de Gestão e Execução do Contrato.

3.4.4. As especificações detalhadas do item constam do ANEXO 3 do Edital (1334589)– Especificações Técnicas da Solução de TIC.

3.5. ITEM 5 - Mensagem ativa de notificação via Whatsapp (template HSM)

3.5.1. As mensagens de notificação ativa seguem o padrão HSM (High Structured Messages) e correspondem às mensagens de modelo, descritas no ANEXO 3 do Edital (1334589)– Especificações Técnicas da Solução de TIC.

3.5.2. O pagamento deste item será mensal e corresponderá ao quantitativo total de mensagens de notificação ativa efetivamente enviadas a cada mês, descontando-se eventuais concessões do programa de mensagens cívicas da empresa Meta.

3.5.3. As especificações detalhadas do item constam do ANEXO 3 do Edital (1334589)– Especificações Técnicas da Solução de TIC.

3.5.4. O detalhamento da execução contratual deste item consta do ANEXO 3 do Edital (1334589)– Plano de Gestão e Execução do Contrato.

3.6. ITEM 6 - Pacote adicional de videochamada simultâneas (adicionada mais 5 agentes)

3.6.1. A solução a ser contatada deve permitir a realização de até cinco videochamadas simultâneas, por meio de links gerados através da ferramenta.

3.6.2. O pagamento deste item será mensal e corresponderá ao quantitativo total de pacotes de cinco videochamadas efetivamente utilizados a cada mês\.

3.6.3. As especificações detalhadas do item constam do ANEXO 3 do Edital (1334589)– Especificações Técnicas da Solução de TIC.

3.6.4. O detalhamento da execução contratual deste item consta do ANEXO 3 do Edital (1334589) – Plano de Gestão e Execução do Contrato.

3.7. ITEM 7 - Serviço de integração e desenvolvimento

3.7.1. A CONTRATADA deverá fornecer manual de integração da solução fornecida, o que deve ser possível através de API REST/JSON sob TLS.

3.7.2. Os serviços de integração tecnológica poderão ser solicitados à CONTRATADA por meio deste item, que será contabilizado em horas técnicas, utilizadas para cada projeto de integração.

3.7.3. Os serviços de integração serão realizados através de projetos específicos de integração, com escopo bem definido e estimativa de horas técnicas a serem usadas.

3.7.4. Os projetos de integração serão solicitados por meio de Ordens de Serviço específicas, onde deverá estar descrito o escopo e quantidade de horas
estimadas, conforme item 3.5.3.

3.7.5. O pagamento deste item será feito ao final de cada projeto de integração, após emissão do Termo de Recebimento Definitivo, que será emitido após a verificação, pela Equipe de Gestão e Fiscalização do contrato, do efetivo cumprimento integral do escopo do projeto de integração.

3.7.6. As especificações detalhadas do item constam do ANEXO 3 do Edital (1334589)– Especificações Técnicas da Solução de TIC.

3.7.7. O detalhamento da execução contratual deste item consta do ANEXO 3 do Edital (1334589)– Plano de Gestão e Execução do Contrato.

3.8. ITEM 8 - Serviço de Implantação e configuração

3.8.1. A CONTRATADA se obriga a realizar o serviço de implantação e configuração de acordo com o que ficar definido pela Equipe de Gestão e Fiscalização do contrato.

3.8.2. O pagamento deste item será realizado uma única vez, após emissão do Termo de Aceite Definitivo, que será emitido pela Equipe de Gestão e Fiscalização do contrato constatar a execução do serviço pela CONTRATADA, nos termos definidos no ANEXO 3 do Edital (1334589)– Plano de Gestão e Execução do Contrato.

3.8.3. As especificações detalhadas do item constam do ANEXO 3 do Edital (1334589)– Especificações Técnicas da Solução de TIC.

3.8.4. O detalhamento da execução contratual deste item consta do ANEXO 3 do Edital (1334589)– Plano de Gestão e Execução do Contrato.

3.9. ITEM 9 - Serviço de treinamento

3.9.1. A CONTRATADA se obriga a fornecer serviço de capacitação e treinamento na solução fornecida, de maneira a capacitar todos os envolvidos, desde os usuários administradores da ferramenta até os agentes de atendimento.

3.9.2. O item será contabilizado por turma capacitada.

3.9.3. O pagamento deste item será realizado uma única vez, após emissão do Termo de Aceite Definitivo, que será emitido pela Equipe de Gestão e Fiscalização do contrato constatar a execução do serviço pela CONTRATADA, nos termos definidos no ANEXO 3 do Edital(1334589)– Plano de Gestão e Execução do Contrato.

3.9.4. As especificações detalhadas do item constam do ANEXO 3 do Edital (1334589)– Especificações Técnicas da Solução de TIC.

3.9.5. O detalhamento da execução contratual deste item consta do ANEXO 3 do Edital (1334589)– Plano de Gestão e Execução do Contrato.

Em razão desta contratação ser processada por meio de adesão à ARP 62/2025 do TRE-CE os próximos tópicos da seção 3 do TR padronizado no âmbito deste TRE-RO, que tratam da formação de registro de preços foram excluídos.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade: ambiental, econômica, social e cultural:

4.1 (X) não se aplica, por se tratar de fornecimento de software SaaS.

Indicação de marcas ou modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021):

4.2 A solução deve possuir integração com os produtos e soluções indicados no ANEXO 3 do Edital (1334589) – Especificações Técnicas da Solução de TIC.

Da exigência de carta de solidariedade (apenas quando exigível): Não se aplica

Subcontratação:

4.2 Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação:

4.3 Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021 , no percentual de 5% (cinco por cento) do valor contratual, conforme regras previstas no contrato.

4.4. A garantia nas modalidades caução e fiança bancária deverá ser prestada em até 5 (cinco) dias úteis dias após a assinatura do contrato.

4.5. No caso de seguro-garantia sua apresentação deverá ocorrer, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.6. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

Vistoria

4.7 Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Procedimentos prévios à contratação:

5.1 Na forma do art. 95 da Lei nº 14.133, de 2021, será firmado

(X) contrato;

( ) o contrato será substituído por nota de empenho (art. 95, II, Lei Nº 14.133, de 2021).

A Minuta do Termo de Contrato consta no ANEXO 5 do Edital (1334589)

5.2 O modelo de execução contratual consta do ANEXO 3 do Edital (1334589)– Plano de Gestão e Execução do Contrato.

5.2.1 A transição e encerramento do contrato seguirão as disposições estabelecidas no Anexo D – Plano de Gestão e Execução do Contrato do TRE-CE, garantindo continuidade e mitigação de impactos operacionais.

5.3. O prazo de garantia do serviço será igual ao do contratado.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1 O modelo de gestão contratual consta do ANEXO 3 do Edital (1334589)– Plano de Gestão e Execução do Contrato.

6.1.1 O desempenho do fornecedor será monitorado conforme os critérios estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (ANS), previsto no Anexo B – Especificações Técnicas da Demanda do ETP do TRE-CE. O TRE-RO acompanhará a execução do serviço e poderá reportar eventuais falhas ao TRE-CE para adoção das medidas cabíveis.

Da gestão e Fiscalização

6.2 A Equipe de Gestão e Fiscalização da contratação será exercida pelos servidores indicados no Formulário (1330384).

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1 A medição e o pagamento dos serviços seguirão os critérios estabelecidos no Anexo 3 do Edital do TRE-CE, com medições mensais baseadas nos SLAs estabelecidos no contrato original.

8. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1 A seleção do fornecedor, ora compromissário, operou-se no certame do Pregão Eletrônico SRP 90052/2024 - Uasg 70007, do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará, sob a égide da Lei nº14.133/2021.

9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1 O valor total estimado para a contratação é de **R$ 209.500 (Duzentos e nove mil e quinhentos reais)**. O detalhamento dos valores estão elencados na Informação Conclusiva do Valor Estimado da Contratação - ICVEC (1330388).

9.2 DO REAJUSTE (Art. 25, §§ 7º e 8º; Art. 92, V, §§ 3º e 4º, e Art. 135 da Lei 14.133/2021**):**

9.2.1 De acordo com o **Anexo 1, item 1.6. e 1.7 da ARP 62/2024 do TRE-CE**, transcrito abaixo:

9.2.1.1 Após 12 (doze) meses da data do orçamento estimativo, na hipótese de prorrogação contratual, o contrato será reajustado com base no Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) / IPEA acumulado nos últimos doze meses ou, na hipótese de extinção deste, no índice que vier a substituí-lo.

9.2.1.2 À época da prorrogação contratual, caso o preço médio de mercado venha a ser inferior ao valor contratado, o gestor do Contrato negociará com a CONTRATADA com vistas a adequar o valor originário ao preço praticado no mercado.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1 A fonte orçamentária para o custeio das despesas da contratação está indicada no quadro adiante:

FONTE ORÇAMENTÁRIA DA DESPESA				
Tipo de Orçamento	**Item de despesa do planejamento orçamentário**	**Plano Interno**	**Previsão de execução orçamentária por ano**	
			exercício corrente (Mai-Dez, 8 meses) **(R$)**	próximo(s) exercício(s)[1] **(R$)**
Ordinário	Serviço de comunicação multicanal com Chatbot	TIC COMRED	142.666,67	203.500,00
Total por exercício financeiro			**142.666,67**	**203.500,00**
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:				
Nota: Conforme Painel de Execução Orçamentária - Exercício 2025, o Valor programado para execução em 2025 é sufuciente para cobrir a despesa com esta contratação.				

10.2 A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

11. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES APLICÁVEIS

11.1 Os critérios de sansões e penalidades constam do ANEXO 3 do Edital (1334589) – Plano de Gestão e Execução do Contrato. Contudo, deve-se registrar que o TRE-RO será competente para a eventual aplicação de sanções derivadas de sua contratação, a teor das regras do Decreto nº 11.462/2023. Veja-se:

> *CAPÍTULO III*
>
> *DO ÓRGÃO OU DA ENTIDADE PARTICIPANTE*
>
> ***Competências***
>
> *Art. 8º Compete ao órgão ou à entidade participante, que será responsável por manifestar seu interesse em participar do registro de preços:*
>
> *(...)*
>
> *IX - aplicar, garantidos os princípios da ampla defesa e do contraditório, as penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado na ata de registro de preços, em relação à sua demanda registrada, ou do descumprimento das obrigações contratuais, em relação às suas próprias contratações, informar as ocorrências ao órgão ou à entidade gerenciadora e registrá-las no SICAF; e*

UNIDADE DEMANDANTE		
Assessoria Especial da Presidência- ASESP Responsável pela demanda: Denilson Valadão da Costa		
EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
Denilson Valadão da Costa Integrante Demandante	Daniel Vitor de Laia Ferreira Integrante Solicitante	Marco Yerco Mendizabel Cabrera Integrante Técnico
Roberto Azevedo Andrade Júnior Integrante Administrativo pela SAOFC	Valdemir Pereira da Silva Integrante Administrativo pela STIC	

Documento assinado eletronicamente por **DANIEL VITOR DE LAIA FERREIRA**, **Colaborador**, em 24/03/2025, às 12:28, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **DENILSON VALADÃO DA COSTA**, **Assessor(a) Chefe**, em 24/03/2025, às 12:33, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **VALDEMIR PEREIRA DA SILVA**, **Chefe de Núcleo**, em 24/03/2025, às 14:34, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://www.tre-ro.jus.br/servicos-judiciais/verificacao informando o código verificador **1334582** e o código CRC **5AA8C2D8**.