

EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO

Nº 17/2024

A PROCERGS – CENTRO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S.A., por intermédio do(a) Pregoeiro(a), designado(a) pela Resolução de Diretoria de 8 de setembro de 2023, torna público que, conforme autorização contida no processo administrativo nº 24/0489-0000314-1, realizará licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO, TIPO MENOR PREÇO, PELO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS**, por meio da utilização de recursos de tecnologia da informação – INTERNET. A presente licitação reger-se-á pela Lei Federal nº 13.303/2016, Resolução PGE/RS nº 228/2023, Lei Estadual nº 11.389/1999, Lei Estadual nº 11.299/1998, Lei Estadual nº 13.706/2011 e Decreto Estadual nº 48.160/2011, Lei Complementar Federal nº 123/2006, Decreto Estadual nº 42.250/2003, Decreto Estadual nº 54.946/2019, Decreto Estadual nº 57.154/2023, Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PROCERGS vigente e, subsidiariamente, pela Lei Federal nº 14.133/2021 e legislação pertinente e pelas condições previstas neste Edital e seus anexos. O cronograma e objeto desta licitação constam nos quadros abaixo:

PUBLICAÇÃO DO EDITAL: 29/04/2024

RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS: até às 10h do dia 22/05/2024

ABERTURA DAS PROPOSTAS: após às 10h do dia 22/05/2024

INÍCIO DA SESSÃO PÚBLICA: às 10h20min do dia 22/05/2024

LOCAL DE REALIZAÇÃO DA SESSÃO PÚBLICA: no Portal de Compras Eletrônicas da PROCERGS em <http://www.compras.procergs.rs.gov.br>

FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS: Exclusivamente no sistema eletrônico

PEDIDOS DE IMPUGNAÇÃO: Exclusivamente no sistema eletrônico

APRESENTAÇÃO DE DOCUMENTAÇÃO E HABILITAÇÃO: Exclusivamente no sistema eletrônico

RECURSOS ADMINISTRATIVOS: Exclusivamente no sistema eletrônico

REFERÊNCIA DE TEMPO: horário oficial de Brasília/DF

Lote	Descrição	Família LIC
1	Contratação de empresa especializada e homologada pelo WhatsApp Business API para fornecimento de solução Web de comunicação e atendimento digital via WhatsApp, sem dedicação exclusiva de mão de obra, abrangendo integração homologada com a plataforma Dígito Interact, incluindo os serviços de Implantação (setup inicial), Subscrição mensal, Suporte Técnico mensal, Conversas Ativas e Conversas Receptivas, visando o atendimento a demandas de clientes nos diversos órgãos do Estado do Rio Grande do Sul, pelo Sistema de Registro de Preços , de acordo com as quantidades, condições e especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos.	0117 e/ou 0035 e/ou 0034

CAPÍTULO PRIMEIRO – DO OBJETO

O objeto da presente licitação visa à contratação de empresa especializada e homologada pelo WhatsApp Business API para fornecimento de solução Web de comunicação e atendimento digital via WhatsApp, sem dedicação exclusiva de mão de obra, abrangendo integração homologada com a plataforma Dígito Interact, incluindo os serviços de Implantação (setup inicial), Subscrição mensal, Suporte Técnico mensal, Conversas Ativas e Conversas Receptivas, visando o atendimento a demandas de clientes nos diversos órgãos do Estado do Rio Grande do Sul, pelo Sistema de Registro de Preços, de acordo com as quantidades, condições e especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos.

CAPÍTULO SEGUNDO – DA DISPONIBILIZAÇÃO DO EDITAL

- 2.1 O Edital pode ser obtido pela internet em <https://www.procergs.rs.gov.br/licitacoes>, no Portal de Compras da PROCERGS em <https://www.compras.procergs.rs.gov.br>.
- 2.2 Esta licitação será realizada na forma eletrônica, em <https://www.compras.procergs.rs.gov.br>, mediante condições de segurança, criptografia e autenticação.

CAPÍTULO TERCEIRO – DA DATA E DO HORÁRIO DA LICITAÇÃO

- 3.1 Na data e horário designados no preâmbulo deste Edital será aberta sessão pública pelo(a) Pregoeiro(a).
- 3.2 Na eventualidade de não haver expediente na PROCERGS ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o próximo dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não ocorra comunicação do Pregoeiro em sentido contrário.

CAPÍTULO QUARTO – DA PARTICIPAÇÃO

- 4.1 Respeitadas as condições normativas próprias e as constantes deste Edital, poderão participar desta licitação as pessoas físicas e jurídicas legalmente estabelecidas no Brasil, que estejam devidamente credenciadas nos termos do item 6 deste Edital.
- 4.2 Não poderão participar direta ou indiretamente desta licitação os licitantes enquadrados em qualquer das seguintes hipóteses:
 - 4.2.1 Declarados inidôneos pela PROCERGS.
 - 4.2.2 Inscritos no Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CFIL/RS.
 - 4.2.3 Com decretação de falência, em processo de recuperação judicial ou extrajudicial.
 - 4.2.4 Submissos a concurso de credores, em liquidação ou em dissolução.
 - 4.2.5 Em que o proprietário, sócio ou administrador com poder de direção, preste serviços ou desenvolva projeto na PROCERGS em que familiar exerça cargo em comissão ou função de confiança, na forma do Art. 8º do Decreto Estadual nº 48.705/2011.
 - 4.2.6 Em que o ramo de atividade não seja pertinente ou compatível com o objeto desta licitação.

- 4.3 Não poderão participar desta licitação, ainda que direta ou indiretamente, servidores públicos da PROCERGS. Para fins deste dispositivo, considera-se participação indireta a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista.
- 4.4 Nenhum licitante poderá participar desta licitação com mais de 1 (uma) proposta por Lote.
- 4.5 A participação na presente licitação implica a aceitação plena e irrevogável de todos os termos, cláusulas e condições constantes deste Edital, bem como a observância dos preceitos legais e regulamentares em vigor e a responsabilidade pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase do procedimento.
- 4.6 É permitida a participação de empresas estrangeiras, desde que apresentem Decreto de Autorização para funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedida pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir e, ainda, atendam às exigências de habilitação mediante documentos equivalentes, autenticados pelos respectivos consulados e traduzidos por Tradutor Público e Intérprete Comercial, devendo ter representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente.
- 4.7 **Não será permitida participação de Consórcios.**
- 4.8 **Não será permitida a participação de Cooperativas de Trabalho.**

CAPÍTULO QUINTO – DA PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESAS E DE EMPRESAS DE PEQUENO PORTE

- 5.1 Os licitantes que declararem, eletronicamente, em campo próprio, quando do envio da proposta inicial, o enquadramento social de que trata este subitem, devidamente comprovado conforme estabelece o presente Edital, terão tratamento diferenciado e favorecido nos termos da Lei Complementar Federal nº 123/2006.
- 5.1.1 **A declaração eletrônica de enquadramento como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, em campo específico do sistema eletrônico, dispensa a apresentação ou postagem de Declaração de Enquadramento como Micro empresa ou Empresa de Pequeno Porte do licitante na forma documental.**
- 5.1.2 **A declaração eletrônica não exclui a apresentação da comprovação de enquadramento como Micro Empresa ou Empresa de Pequeno Porte, emitida pela Junta Comercial do Estado sede do licitante, quando este optar pelos benefícios deste tratamento diferenciado.**
- 5.2 A ausência dessa declaração, no momento do envio da proposta, significará a desistência da Microempresa ou de Empresa de Pequeno Porte de utilizar-se das prerrogativas a elas concedidas pela Lei Complementar Federal nº 123/2006.
- 5.3 Consideram-se empatadas as propostas apresentadas pelas Microempresas ou Empresas de Pequeno Porte que estiverem no limite de até 5% (cinco por cento) superiores à proposta melhor classificada, desde que esta não seja de Microempresa ou de Empresa de Pequeno Porte.
- 5.4 Ocorrendo o empate, nos termos da Lei Complementar Federal nº 123/2006, a Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte melhor classificada poderá apresentar proposta inferior à proposta de menor preço apurada no certame, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos após o encerramento dos lances, sob pena de preclusão.

- 5.5 No caso de não adjudicação à Microempresa ou à Empresa de Pequeno Porte serão convocadas as empresas remanescentes, de mesmo enquadramento social, na ordem classificatória, para o exercício de mesmo direito, que se encontrem na situação de empate. Na hipótese de não haver mais empresas de mesmo enquadramento social, o objeto da licitação será adjudicado para a empresa originalmente vencedora.
- 5.6 As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão apresentar todos os documentos de habilitação, mesmo que estes apresentem alguma restrição relativa à regularidade fiscal e trabalhista, sob pena de inabilitação.
- 5.7 A Microempresa ou a Empresa de Pequeno Porte que apresentar documentos com restrições quanto à regularidade fiscal e trabalhista tem assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da declaração de vencedor da licitação, prorrogável por igual período, a critério da PROCERGS, para apresentar as respectivas certidões de regularidade.
- 5.8 A não regularização da documentação implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo da aplicação da multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total da proposta inicial, sendo facultado a PROCERGS convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação.
- 5.9 A Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte que venha a ser contratada para a prestação de serviços, mediante cessão de mão de obra, não poderá se beneficiar da condição de optante pelo Simples Nacional e estará sujeita à retenção na fonte de tributos e contribuições sociais, na forma da legislação em vigor, em decorrência de sua exclusão obrigatória, a contar do mês seguinte ao da contratação, salvo as exceções previstas no §5º-B a 5º-E do art. 18 da Lei Complementar Federal nº 123/2006.
- 5.9.1 Para efeito de comprovação, a empresa a ser contratada deverá apresentar, no prazo de até 90 (noventa) dias, cópia do ofício enviado à Receita Federal do Brasil, com comprovante de entrega e recebimento, comunicando a assinatura do Contrato de prestação de serviços, mediante cessão de mão de obra.

CAPÍTULO SEXTO – DO CREDENCIAMENTO

- 6.1 Os interessados em participar da presente licitação deverão estar regularmente credenciados junto ao provedor do sistema, encaminhados em <https://portal dofornecedor.rs.gov.br>.
- 6.2 O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico.
- 6.3 O credenciamento implica a responsabilidade legal do licitante ou de seu representante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.
- 6.4 A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao provedor do sistema, para imediato bloqueio de acesso.
- 6.5 O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances.
- 6.6 No caso da permissão de participação de empresas em consórcio (item 4.7), o credenciamento e a operação do sistema eletrônico devem ser realizados pela empresa líder do consórcio.

CAPÍTULO SÉTIMO – DA PROPOSTA DE PREÇOS

- 7.1 Os licitantes deverão encaminhar proposta inicial até a data e hora marcadas para a abertura da sessão, exclusivamente no sistema eletrônico em <https://www.compras.procergs.rs.gov.br>, quando se encerrará a fase de recebimento de propostas.
- 7.2 As propostas deverão estar datadas e ter prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias a contar da data da abertura da licitação. Não constando o prazo, entender-se-á 60 (sessenta) dias.
- 7.3 Os licitantes deverão consignar suas propostas comerciais contendo os preços unitários dos serviços e o **Preço Total Estimado Mensal do Lote (PTEML)** ofertado, já consideradas inclusas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

7.3.1 **A proposta final deverá manter inalteradas as características dos serviços descritas pelo licitante em sua proposta inicial.**

7.3.2 O valor a ser cadastrado no sistema eletrônico, para fins de disputa durante a sessão pública do Pregão, será o **Preço Total Estimado Mensal do Lote (PTEML)**, devendo estar contempladas todas entregas, itens, prazos, atividades e serviços previstos neste Edital e seus Anexos, decorrente da aplicação da seguinte fórmula:

$$\text{PTEML} = (\text{IMPSI} \times 1) + (\text{SUBM} \times 12) + (\text{STECM} \times 1) + (\text{USC} \times 900.000)$$

Onde,

IMPSI = Implantação (Setup Inicial) de acordo com as condições e especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos;

1 = quantidade mensal estimada para prestação de serviço de acordo com as condições e especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos;

SUBM = Subscrição mensal de serviço de acordo com as condições e especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos;

12 = quantidade mensal estimada para prestação de serviço de acordo com as condições e especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos;

STECM = Suporte Técnico mensal para prestação de serviço de acordo com as condições e especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos;

1 = quantidade mensal estimada de serviço de acordo com as condições e especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos;

USC = Unidade de Serviço de Conversa para prestação de serviço de acordo com as condições e especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos;

900.000 = quantidade estimada de unidade de serviço de conversa (USC) de acordo com as condições e especificações estabelecidas neste Edital e seus Anexos;

7.3.3 **O Preço de referência e o Critério de Aceitabilidade de Preço Unitário deste Pregão Eletrônico são sigilosos conforme Art. 34 da Lei Federal nº 13.303/2016**

7.3.4 Estima-se a quantidade de serviços do objeto, ora licitado, na quantidade abaixo:

Descrição do Serviço	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Quantidade Anual
Implantação (setup inicial)	conta	1	12
Subscrição mensal	assinatura	12	144
Suporte Técnico mensal	contrato	1	12

Conversa Ativa Categoria Marketing	conversa	40.000	480.000
Conversa Ativa Categoria Utilidade	conversa	550.000	6.600.000
Conversa Ativa Categoria Autenticação	conversa	10.000	120.000
Conversa Receptiva Categoria Serviço	conversa	300.000	3.600.000

7.3.5 De acordo com o Sistema de Registro de Preços, as quantidades relacionadas acima são meramente estimativas, podendo variar de acordo com as necessidades da PROCERGS. A não aquisição nas quantidades previstas não gera qualquer obrigação de indenização pela PROCERGS à empresa a ser contratada.

7.3.6 Devido a características inerentes aos serviços, não é possível determinar com precisão razoável as quantidades anuais de utilização de cada um dos serviços pertencentes aos conjuntos, os quais serão executados sob demanda.

7.3.7 **Unidade de Serviço de Conversa (USC):** unidade básica de medição dos Serviços de Conversas na plataforma a serem executados pela empresa a ser CONTRATADA, vinculada à obtenção de resultados e determinada conforme pesquisa de preços.

Descrição do Serviço	Unidade de Medida	USC por Unidade
Conversa Ativa Categoria Marketing	conversa	1,79
Conversa Ativa Categoria Utilidade	conversa	1,00
Conversa Ativa Categoria Autenticação	conversa	0,90
Conversa Receptiva Categoria Serviço	conversa	0,86

7.3.8 Os serviços ofertados deverão atender integralmente as características técnicas mínimas obrigatórias estabelecidas no Termo de Referência deste Edital e as condições da minuta de Contrato, sob pena de desclassificação.

7.3.9 O licitante vencedor que deixar de atender as especificações, prazos e características estabelecidos neste Edital e na Minuta de Contrato, causando danos, perdas ou prejuízos à PROCERGS, estará sujeito à reparação dos mesmos, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas.

7.3.10 Os licitantes poderão utilizar o Modelo de Proposta Comercial sugerido como Anexo deste Edital.

7.3.11 **NÃO SERÁ EXIGIDA GARANTIA CONTRATUAL DO LICITANTE VENCEDOR.**

7.4 No momento do envio da proposta, os licitantes deverão prestar, **por meio do sistema eletrônico**, as seguintes declarações:

- que estão cientes das condições contidas neste Edital e seus Anexos, bem como que cumprem plenamente os requisitos de habilitação;
- que, até a presente data, inexistem fatos impeditivos para as suas participações, conforme referido no item 4.2, cientes da obrigatoriedade de declararem ocorrências posteriores;
- que cumprem os requisitos estabelecidos no Art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006, estando aptos a usufruir do tratamento estabelecido em seus Arts. 42 a 49, se for o caso;

- d) que não empregam menor(es) de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não empregam menor de dezesseis anos, ressalvado na condição de aprendiz a partir de quatorze anos, conforme legislação vigente;
 - e) **que assumem o compromisso de guardar todos os documentos exigidos para esta licitação, originais ou autenticados, anexados eletronicamente, pelo prazo de 10 (dez) anos, e apresentá-los quando requeridos pelo(a) Pregoeiro(a);**
 - f) **que os documentos anexados eletronicamente são fiéis aos originais e válidos para todos os efeitos legais, incorrendo nas sanções previstas na Lei Federal nº 13.303/2016 e legislação pertinente em caso de declaração falsa, sem prejuízo da responsabilização civil e criminal.**
- 7.5 **As declarações mencionadas no subitem anterior são condicionantes para a participação neste Pregão Eletrônico.**
- 7.6 Nos casos de emissão de declaração falsa, o(s) licitante(s) estará(ão) sujeito(s) à tipificação do crime de falsidade ideológica, previsto no Código Penal Brasileiro e nos crimes previstos na Lei Federal nº 13.303/2016, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas previstas no presente Edital.
- 7.7 Até a data e hora marcadas para fim do recebimento de propostas, o licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.
- 7.8 Após a abertura da sessão, não cabe desistência da proposta, salvo por motivo resultante de fato superveniente e aceito pelo(a) Pregoeiro(a).
- 7.9 Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital, que forem omissas ou apresentarem irregularidades, considerando o disposto neste Edital.
- 7.10 Os preços propostos serão de exclusiva responsabilidade dos licitantes, não lhes assistindo o direito de pleitear qualquer alteração sob a alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 7.11 **NÃO SERÁ ADMITIDA A SUBCONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS.**
- 7.12 A omissão de qualquer despesa necessária ao perfeito cumprimento do objeto deste certame será interpretada como não existente ou já incluída no preço, não podendo o licitante pleitear acréscimo após a abertura da sessão pública.
- 7.13 O licitante deverá utilizar, sempre que possível, na elaboração da proposta, mão de obra, materiais, tecnologias e matérias-primas existentes no local da execução dos serviços, desde que não se produzam prejuízos à eficiência na execução do objeto da licitação.
- 7.14 É de inteira responsabilidade do licitante obter dos órgãos competentes informações sobre a incidência ou não de tributos de qualquer natureza relativos ao objeto desta licitação, nos mercados interno e/ou externo, não se admitindo alegação de desconhecimento de incidência tributária, ou outras correlatas.
- 7.15 As propostas de todos licitantes ficarão disponíveis no sistema eletrônico.

CAPÍTULO OITAVO – DA OPERACIONALIZAÇÃO DA SESSÃO ELETRÔNICA

- 8.1 Os trabalhos serão conduzidos pelo(a) Pregoeiro(a), mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos no endereço eletrônico <https://www.compras.procergs.rs.gov.br>.

- 8.2 A participação no certame dar-se-á por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do licitante credenciado e subsequente encaminhamento da proposta, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horário estabelecidos neste Edital.
- 8.3 O encaminhamento da proposta pressupõe o pleno conhecimento e atendimento das exigências de habilitação previstas neste Edital.
- 8.4 Caberá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública da licitação, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema, pelo(a) Pregoeiro(a) ou de sua desconexão.
- 8.5 Se ocorrer a desconexão do(a) Pregoeiro(a) durante a etapa de lances, e o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.
- 8.6 Quando a desconexão do sistema eletrônico persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos para o(a) Pregoeiro(a), a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas 24 (vinte e quatro) horas após a comunicação do fato aos participantes no Portal de Compras da PROCERGS, salvo se todos os participantes permanecem na sala virtual de disputa e concordem expressamente com a retomada dos trabalhos.
- 8.7 No caso de desconexão do licitante, o mesmo deverá de imediato, sob sua inteira responsabilidade, providenciar sua reconexão ao sistema.

CAPÍTULO NONO – DA REFERÊNCIA DE TEMPO

Todas as referências de tempo citadas no aviso da licitação, neste Edital, e durante a sessão pública, observarão obrigatoriamente o horário oficial de Brasília/DF e serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

CAPÍTULO DÉCIMO – DA ABERTURA DA PROPOSTA E DA ETAPA COMPETITIVA

- 10.1 A abertura das propostas e da sessão pública deste Pregão ocorrerão na data e horário indicados na primeira página deste Edital.
- 10.2 O(A) Pregoeiro(a) verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente, aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital.
- 10.3 A desclassificação de proposta será sempre fundamentada e registrada no sistema eletrônico do Pregão, com acompanhamento em tempo real pelos licitantes, anexando-se cópia das propostas desclassificadas aos autos do processo licitatório.
- 10.4 O sistema ordenará, automaticamente, as propostas classificadas pelo(a) Pregoeiro(a).
- 10.5 Somente os licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.
- 10.6 Os licitantes classificados poderão encaminhar lances sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico do Pregão, sendo imediatamente informados do horário e do valor consignados no registro de cada lance.
- 10.7 Durante a sessão pública, a comunicação entre o(a) Pregoeiro(a) e os licitantes ocorrerá exclusivamente pelo sistema eletrônico, não sendo aceitos nenhum outro tipo de contato, como meio telefônico ou *e-mail*.

- 10.8 Os licitantes somente poderão oferecer lances inferiores ao último por eles ofertado e registrado pelo sistema eletrônico. No caso de 2 (dois) ou mais lances iguais, prevalecerá aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 10.8.1 Com a finalidade de evitar o empate entre lances, o sistema eletrônico considera o registro de novas ofertas em milissegundos.
- 10.8.2 Havendo empate, mesmo considerando a condição acima, o desempate se dará nos termos previstos no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PROCERGS.
- 10.9 Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes terão informações, em tempo real, do valor do menor lance registrado, mantendo-se em sigilo a identificação do ofertante.
- 10.10 Será permitida aos licitantes a apresentação de lances intermediários durante a disputa.
- 10.11 A apresentação de lances respeitará o intervalo mínimo de diferença de **1% (um por cento)**.
- 10.12 Não poderá haver desistência dos lances ofertados após a abertura da sessão, sujeitando-se os licitantes desistentes às sanções previstas neste Edital, salvo as decorrentes de caso fortuito ou imprevisível com a devida justificativa aceita pelo(a) Pregoeiro(a).
- 10.13 Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 10.14 Durante a fase de lances, o(a) Pregoeiro(a) poderá excluir, justificadamente, lance cujo valor seja manifestamente inexecuível.
- 10.15 A etapa de envio de lances, caracterizada como **modo de disputa aberto**, durará **10 (dez) minutos** e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos **últimos 2 (dois) minutos** do período de duração desta etapa.
- 10.15.1 A prorrogação automática da etapa de envio de lances será de **2 (dois) minutos** e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive quando se tratar de lances intermediários.
- 10.15.2 Na hipótese de não haver novos lances, a etapa será encerrada automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances.
- 10.15.3 Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de **pelo menos 5% (cinco por cento)**, o(a) Pregoeiro(a) poderá admitir o reinício da disputa aberta, nos termos estabelecidos no edital de licitação, para a definição das demais colocações.
- 10.15.4 Após o reinício previsto no item acima, os licitantes poderão ser convocados para apresentar lances intermediários.
- 10.15.5 Encerrada a etapa de que trata o item anterior, o sistema ordenará e divulgará os lances.
- 10.16 **Com o objetivo de manter a isonomia do certame e inibir a utilização de softwares tipo robôs de lances durante o tempo de disputa randômico, o intervalo de tempo entre lances será de 3 (três) segundos entre licitantes diferentes e de 10 (dez) segundos entre lances de um mesmo licitante.**
- 10.17 Definida a proposta vencedora, para fins de empate ficto, o sistema eletrônico aplicará o disposto no Capítulo Quinto deste Edital, se for o caso.

CAPÍTULO DÉCIMO PRIMEIRO – DAS NEGOCIAÇÕES

- 11.1 Após o encerramento da etapa de lances e da aplicação do empate ficto, se for o caso, o(a) Pregoeiro(a) poderá abrir negociação com o licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, visando a que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento estabelecido, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas neste Edital.
- 11.2 As negociações serão realizadas por meio do sistema eletrônico do Pregão, podendo ser acompanhadas pelos demais licitantes, durante a sessão pública, em tempo real.

CAPÍTULO DÉCIMO SEGUNDO – DA ACEITABILIDADE E JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

- 12.1 O licitante classificado em primeiro lugar, por convocação e no **prazo não inferior a 20 (vinte) minutos**, definido pelo(a) Pregoeiro(a), deverá postar na página do respectivo Pregão em <https://www.compras.procergs.rs.gov.br>, a proposta de preço adequada ao valor ofertado, devidamente preenchida, que fará parte do futuro Contrato como anexo.
- 12.2 O licitante que abandonar o certame, deixando de enviar a proposta convocada, poderá ser desclassificado e, neste caso, estará sujeito às sanções previstas neste Edital.
- 12.3 O(A) Pregoeiro(a) poderá solicitar parecer de técnicos da PROCERGS, para orientar sua decisão acerca da recusa ou aceitação da proposta.
- 12.4 Na análise da proposta, não se considerará qualquer oferta de vantagem não prevista neste Edital, inclusive financiamentos subsidiados ou a fundo perdido.
- 12.5 Não se admitirá proposta que apresente valores simbólicos ou irrisórios, incompatíveis com os preços de mercado, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do licitante, para os quais ele renuncie expressamente à parcela ou à totalidade de remuneração.
- 12.6 Na verificação da conformidade da melhor proposta apresentada com os requisitos deste Edital será desclassificada aquela que:
- a) não atenda às exigências do ato convocatório da licitação;
 - b) **apresente preços em desacordo com os critérios de aceitabilidade estabelecidos pela PROCERGS, mesmo que sigilosos, conforme informado neste Edital;**
 - c) apresente preços manifestamente inexequíveis não comprovando sua exequibilidade.
- 12.7 Em caso de divergência entre valores grafados em algarismos e por extenso prevalecerá o valor por extenso.
- 12.8 A PROCERGS concederá ao licitante classificado em primeiro lugar a oportunidade de demonstrar a exequibilidade de sua proposta.
- 12.8.1 O(A) Pregoeiro(a) poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade da proposta ou exigir do licitante a sua demonstração.
- 12.8.2 Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, o(a) Pregoeiro(a) poderá realizar diligências para aferir a demonstração da exequibilidade da proposta, ou exigir do licitante a demonstração.
- 12.8.3 Será considerada inexequível a proposta que não venha a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos envolvidos na contratação são coerentes com os de mercado do objeto deste Pregão.

- 12.9 **Será considerado vencedor o licitante que atender a íntegra do Edital e ofertar o menor Preço para este Pregão Eletrônico.**
- 12.10 A classificação dos lances apresentados, a indicação da proposta vencedora e demais informações relativas à sessão pública constarão de ata divulgada no sistema eletrônico do Pregão, sem prejuízo das demais formas de publicidade previstas na legislação pertinente.
- 12.11 Erros ocorridos no preenchimento da Planilha de Custos e Formação de Preços, se exigida, não constituem motivo para desclassificação da proposta, podendo ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo(a) Pregoeiro(a), desde que não implique na majoração do preço proposto.
- 12.12 **Será(ão) considerado(s) excessivo(s), acarretando a desclassificação de eventual licitante classificado em primeiro lugar, o(s) preço(s) ofertado(s) superior(es) ao autorizado pela Diretoria da PROCERGS, mesmo que sigiloso(s).**

CAPÍTULO DÉCIMO TERCEIRO – DA HABILITAÇÃO

- 13.1 Após o aceite da proposta vencedora, o licitante será convocado a encaminhar eletronicamente, por meio do sistema em que foi realizada a disputa, no prazo mínimo de **2 (duas) horas** definido pelo(a) Pregoeiro(a), prorrogável por igual período, se requerido pelo licitante e aceito pelo(a) Pregoeiro(a), os documentos de habilitação abaixo discriminados.
- 13.2 Documentos Relativos à Habilitação Jurídica
- 13.2.1 Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI.
- 13.2.2 Registro comercial, no caso de empresa individual.
- 13.2.3 Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores.
- 13.2.4 Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício.
- 13.2.5 Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.
- 13.2.6 Enquadramento como Empresa de Pequeno Porte ou Microempresa, emitido pela Junta Comercial, Industrial e Serviços do Rio Grande do Sul ou Órgão equivalente de outro Estado da Federação, ou, ainda, pela forma prevista no Art. 39A da Lei Federal nº 8.934/1994, acompanhada da declaração na forma eletrônica, quando for o caso.
- 13.3 Documentos Relativos à Regularidade Fiscal e Trabalhista
- 13.3.1 Prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).
- 13.3.2 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou à sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.
- 13.3.3 Prova de regularidade para com a Fazenda Federal da sede do licitante.

- 13.3.4 Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual do estabelecimento Sede da empresa licitante.
- 13.3.5 Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual do Rio Grande do Sul.
- 13.3.6 Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal da sede do licitante.
- 13.3.7 Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.
- 13.3.8 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).
- 13.4 Documentos Relativos à Qualificação Técnica
- 13.4.1 Comprovação de aptidão para o fornecimento dos serviços e solução em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto da licitação, mediante a apresentação de **1 (um) ou mais atestados** fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.
- 13.4.2 Comprovação de aptidão da empresa licitante garantindo que o objeto licitado possui **total compatibilidade com os módulos da solução de Contact Center utilizada pela PROCERGS, solução INTERACT da DIGITRO**, nos termos previstos no **item 6.7 do Termo de Referência**.
- 13.4.3 Comprovação de aptidão da empresa licitante de que é um **provedor oficial de solução para WhatsApp da Meta (BSP – Business Solution Providers)**.
- 13.4.4 A contratação definitiva dependerá da homologação da solução através de uma **Prova de Conceito (POC)**, que incluirá todas as configurações e integrações necessárias entre os sistemas e componentes de software fornecidos pela CONTRATANTE e a solução Web de comunicação e atendimento digital via WhatsApp ofertada pela CONTRATADA, através de **APIs de serviço no padrão REST**, que deverá ser concluída **em até 15 (quinze) dias úteis** após o comunicado por parte da CONTRATANTE.
- 13.5 Documentos Relativos à Habilitação Econômico-Financeira
- 13.5.1 Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante, com data de emissão não superior a 180 (cento e oitenta) dias anteriores à data prevista para o recebimento da documentação da habilitação.
- 13.5.2 Certificado de Ateste e de Avaliação Econômico-Financeira de Licitantes, expedido pela Contadoria e Auditoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul (CAGE), a ser obtido no site <https://www.sisacf.sefaz.rs.gov.br>.
- OU**
- 13.5.3 Comprovação da Habilitação Econômico-Financeira do licitante, em consonância com o Decreto Estadual nº 57.154/2023, devendo apresentar índices de liquidez geral - ILG, de solvência geral - ISG, e de liquidez corrente - ILC, superiores a 1 (um), obtidos pelas seguintes fórmulas:

- a) Índice de Liquidez Geral (ILG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);
- b) Índice de Solvência Geral (ISG) = (Ativo Total) / (Passivo Circulante + Passivo não Circulante); e
- c) Índice de Liquidez Corrente (ILC) = (Ativo Circulante) / (Passivo Circulante).

13.5.3.1 É dispensada a exigência das comprovações acima para o Microempreendedor Individual – MEI, que está prescindido da elaboração do Balanço Patrimonial e demais Demonstrações Contábeis na forma do Art. 1.179, § 2º da Lei Federal nº 10.406/2002 (Código Civil Brasileiro).

13.5.3.2 O licitante enquadrado como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte estará dispensado da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício, na forma do Art. 3º da Lei Estadual nº 13.706/2011.

13.5.3.3 Os documentos do item 13.5.3 poderão ser substituídos pelo Certificado de Ateste e de Avaliação Econômico-Financeira de Licitantes, expedido pela Contadoria e Auditoria-Geral do Estado do Rio Grande do Sul (CAGE), a ser obtido no site <https://wwwsisacf.sefaz.rs.gov.br>, conforme item acima.

13.6 Do Trabalho de Menor

A apresentação da declaração de que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do Inciso XXXIII do Art. 7º da Constituição Federal, ESTÁ DISPENSADA, conforme disposto neste Edital, DEVENDO O LICITANTE DECLARAR ESTA CONDIÇÃO EXCLUSIVAMENTE NO SISTEMA ELETRÔNICO.

13.7 O Certificado de Fornecedor do Estado – CFE emitido na família designada no preâmbulo deste Edital e respectivo Anexo, substituem os documentos para habilitação que neles constam, exceto os relativos ao item 13.4 – Documentos Relativos à Qualificação Técnica.

13.8 **A entrega da documentação física original ou autenticada fica DISPENSADA, podendo ser solicitada a qualquer momento no prazo estabelecido pelo(a) Pregoeiro(a).**

13.9 Na falta de consignação do prazo de validade dos documentos arrolados no subitem 13.3, exceto subitens 13.3.1 e 13.3.2, serão considerados válidos pelo prazo de **180 (cento e oitenta) dias** contados da data de sua emissão.

13.10 Os documentos referentes à habilitação dos licitantes deverão estar válidos na data marcada para abertura da sessão pública deste Pregão Eletrônico.

13.11 Quando da apreciação de todos os documentos apresentados pelo licitante mais bem classificado, o(a) Pregoeiro(a) procederá ao que segue:

13.11.1 Será agendado o evento de **Julgamento da Habilitação** onde o(a) Pregoeiro(a) declarará se o licitante está habilitado ou inabilitado.

13.11.2 Sendo o licitante mais bem classificado declarado **habilitado**, o sistema eletrônico iniciará a contagem do prazo, não inferior a **10 (dez) minutos**, para os demais licitantes registrarem suas manifestações de intenção de interposição de **Recurso Administrativo**, se assim desejarem.

- 13.11.3 Sendo o licitante mais bem classificado declarado **inabilitado**, o(a) Pregoeiro(a) convocará o próximo classificado, pela ordem de classificação, para negociação de preço e, posteriormente, serão requeridos os documentos deste próximo licitante, e assim sucessivamente, até que seja encontrado licitante que atenda as condições do Edital.
- 13.11.4 O prazo para manifestação de intenção de interposição de **Recurso Administrativo** por licitante **inabilitado** ocorrerá somente quando houver a declaração de novo licitante habilitado neste certame, em novo **Julgamento da Habilitação** ou o certame restar fracassado, com o mesmo prazo de contagem de prazo estabelecido acima.
- 13.11.5 Se os documentos para habilitação não estiverem completos e corretos, ou contrariarem qualquer dispositivo deste Edital, o(a) Pregoeiro(a) considerará o licitante **inabilitado**, pelo não atendimento das exigências deste Edital.
- 13.12 Os licitantes remanescentes ficam obrigados a atender à convocação e, eventualmente, após homologação da licitação, a assinar o Contrato no prazo fixado pela PROCERGS, ressalvados os casos de vencimento das respectivas propostas, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de recusa.
- 13.13 Os documentos deverão ser apresentados no idioma oficial do Brasil, ou para ele vertidos por Tradutor Público e Intérprete Comercial, sendo que a tradução não dispensa a apresentação dos documentos em língua estrangeira a que se refere.
- 13.14 **Nos casos de apresentação de documento falso, os licitantes estarão sujeitos à tipificação dos crimes de falsidade, previstos na legislação brasileira, sem prejuízo da aplicação de sanções administrativas.**
- 13.15 Os documentos apresentados pelos licitantes que forem emitidos pela internet, ou que sejam substituídos pelo Certificado de Fornecedor do Estado – CFE, terão sua validade verificada pelo(a) Pregoeiro(a).

CAPÍTULO DÉCIMO QUARTO – DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS, IMPUGNAÇÕES E RECURSOS ADMINISTRATIVOS

- 14.1 Os pedidos de esclarecimentos quanto ao Edital poderão ser solicitados ao(à) Pregoeiro(a) em até **3 (três) dias úteis** anteriores à data fixada para a abertura da licitação, **exclusivamente pelo sistema eletrônico**, na página deste certame, no Portal de Compras da PROCERGS.
- 14.2 As impugnações ao Edital deste Pregão Eletrônico deverão ser dirigidas ao(à) Pregoeiro(a), **exclusivamente pelo sistema eletrônico** deste Pregão, no Portal de Compras da PROCERGS.
- 14.2.1 Decairá do direito de impugnação ao Edital quem não se manifestar em até **3 (três) dias úteis** antes da data fixada para a abertura da licitação, apontando as falhas ou irregularidades que o viciaram, hipótese em que tal comunicação não terá efeito de recurso.
- 14.2.2 O licitante que apresentar impugnação deverá encaminhar suas razões fundamentadas ao(à) Pregoeiro(a), que instruirá sua resposta e submeterá à apreciação do Diretor-Presidente da PROCERGS, ou quem o estiver substituindo, para sua decisão.
- 14.2.3 Caberá ao(à) Pregoeiro(a), auxiliado pela área demandante da licitação, opinar sobre a impugnação, submeter à decisão do Diretor-Presidente da PROCERGS e publicar a decisão sobre o pedido em **até 3 (três) dias úteis, contado da data de recebimento, limitado ao último dia útil anterior à data de abertura do certame.**

- 14.2.4 A impugnação feita tempestivamente não impedirá o licitante de participar do processo licitatório até o trânsito em julgado da decisão a ela pertinente.
- 14.2.5 Acolhida a impugnação contra o instrumento convocatório, será definida e publicada nova data para realização do certame, quando a resposta resultar alteração que interfira na elaboração da proposta.
- 14.3 Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá manifestar imediata e motivadamente a intenção de registrar **Recurso Administrativo**, em formulário eletrônico específico do sistema eletrônico, com registro em ata da síntese das suas razões, no prazo não inferior a **10 (dez) minutos**.
- 14.3.1 Será concedido o prazo de **3 (três) dias úteis**, contado da declaração de vencedor, para o licitante interessado apresentar suas razões fundamentadas, exclusivamente na página eletrônica deste Pregão em <https://www.compras.procergs.rs.gov.br>.
- 14.3.2 Os demais licitantes ficarão intimados para, se desejarem, apresentar suas contrarrazões, no **prazo de 3 (três) dias úteis**, contado da data de intimação ou de divulgação da interposição do recurso.
- 14.3.3 A falta de manifestação nos termos previstos neste Edital importará na decadência do direito ao Recurso Administrativo, ficando a PROCERGS autorizada a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor ou homologar o fracasso da licitação.
- 14.4 Caberá ao(à) Pregoeiro(a) receber, examinar, encaminhar para a área demandante da licitação, se necessário e opinar sobre os Recursos Administrativos, encaminhando ao Diretor-Presidente, ou quem o estiver substituindo, devidamente informado, quando mantiver a sua decisão.
- 14.4.1 A petição de Recurso Administrativo dirigida à autoridade competente, por intermédio do(a) Pregoeiro(a), deverá ser fundamentada e encaminhada eletronicamente por meio do sistema em que foi realizada a disputa deste Pregão ou em processo administrativo eletrônico.
- 14.4.2 O Recurso Administrativo será conhecido pelo(a) Pregoeiro(a), se for tempestivo, se estiver fundamentado conforme as razões manifestadas no final da sessão pública, se estiver de acordo com as condições deste Edital e se atender as demais condições para a sua admissibilidade.
- 14.4.3 O acolhimento de Recurso Administrativo implicará invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 14.4.4 Os arquivos eletrônicos com textos das Razões e Contrarrazões serão encaminhados eletronicamente por meio do sistema em que foi realizada a disputa deste Pregão.
- 14.4.5 O Recurso Administrativo terá efeito suspensivo.
- 14.5 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, excluir-se-á o dia de início e se incluirá o do vencimento.
- 14.6 Os prazos previstos neste Edital iniciam e expiram exclusivamente em dias de expediente comercial da PROCERGS.

CAPÍTULO DÉCIMO QUINTO – DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

- 15.1 O objeto desta licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor pelo Diretor-Presidente da PROCERGS, após a regular decisão dos Recursos Administrativos apresentados, se houver.
- 15.2 Constatada a regularidade dos atos praticados neste certame, o Diretor-Presidente da PROCERGS poderá homologar este procedimento licitatório.

CAPÍTULO DÉCIMO SEXTO – DO TERMO DE CONTRATO

- 16.1 O adjudicatário terá o **prazo de 10 (dez) dias úteis**, após formalmente convocado, para assinar o Contrato com a PROCERGS.
- 16.2 Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Contrato, a PROCERGS poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento ou por meio eletrônico, para que seja assinado no **prazo de 5 (cinco) dias úteis**, a contar da data de seu recebimento.
- 16.3 O prazo previsto no subitem acima poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela PROCERGS.
- 16.4 O prazo de vigência contratual será o estabelecido na Minuta de Contrato deste Edital.
- 16.5 O(s) local(is) de execução do(s) serviço(s) será(ão) o(s) previsto(s) no Termo de Referência e na Planilha de Custos e Formação de Preços, ambos deste Edital, quando couber.
- 16.6 Previamente à contratação será realizada consulta ao Cadastro de Fornecedores Impedidos de Licitar e Contratar com a Administração Pública Estadual – CFIL/RS e ao Cadastro Informativo – CADIN/RS para identificar possível impedimento relativo ao licitante vencedor, cujo comprovante será anexado ao processo.
- 16.7 Se o adjudicatário, no ato da assinatura do contrato, não comprovar que mantém as mesmas condições de habilitação, ou quando, injustificadamente, recusar-se à assinatura, poderá ser convocado outro licitante, desde que respeitada a ordem de classificação, para, após a verificação da aceitabilidade da proposta, negociação e comprovados os requisitos de habilitação, celebrar a contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital e das demais cominações legais.
- 16.8 É facultado à PROCERGS, quando o convocado não assinar o Contrato, revogar esta licitação, sem prejuízo da aplicação das cominações previstas na legislação e neste Edital.
- 16.9 Os prazos para assinatura de Contrato previstos neste Edital aplicam-se, também, às assinaturas de Atas de Registro de Preços.

CAPÍTULO DÉCIMO SÉTIMO – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

Não haverá prestação de garantia contratual pelo licitante vencedor, conforme Capítulo Sétimo deste Edital.

CAPÍTULO DÉCIMO OITAVO – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 18.1 O licitante poderá ser sancionado com o impedimento de licitar e contratar com a PROCERGS, pelo prazo de **até 2 (dois) anos**, sem prejuízo de multa, e demais cominações legais, nos seguintes casos:

- a) convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato ou Ata de Registro de Preços;
 - b) deixar de entregar a documentação exigida no Edital;
 - c) apresentar documentação falsa;
 - d) não manter a proposta;
 - e) cometer fraude fiscal;
 - f) comportar-se de modo inidôneo.
- 18.2 Serão reputados como inidôneos atos como os descritos no Código Penal Brasileiro.
- 18.3 A aplicação de sanções não exime o licitante da obrigação de reparar os danos, perdas ou prejuízos que sua conduta venha a causar à PROCERGS.
- 18.4 O licitante ou adjudicatário que cometer quaisquer das infrações discriminadas no subitem 18.1 ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
- a) multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor da sua proposta inicial;
 - b) impedimento de licitar e de contratar com a PROCERGS pelo prazo de **até 2 (dois) anos**.
- 18.5 A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com a sanção de impedimento de licitar e de contratar.
- 18.6 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante ou adjudicatário, observando-se o procedimento previsto no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PROCERGS.
- 18.7 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à PROCERGS, observado o princípio da proporcionalidade.
- 18.8 As sanções previstas nesta Cláusula não elidem a aplicação das penalidades estabelecidas no Art. 30 da Lei Federal nº 12.846/2013.
- 18.9 As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas na Minuta de Contrato, anexo deste Edital.

CAPÍTULO DÉCIMO NONO – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- 19.1 As atas decorrentes deste Pregão serão geradas pelo sistema eletrônico, após o encerramento da sessão pública pelo(a) Pregoeiro(a).
- 19.1.1 Nas atas da sessão pública, constarão os registros dos licitantes participantes, as propostas apresentadas, a análise da documentação de habilitação, as manifestações de intenção de interposição de recursos, se for o caso, o respectivo julgamento dos recursos, e o vencedor da licitação.
 - 19.1.2 Os demais atos licitatórios serão registrados nos autos do processo da licitação.
- 19.2 O licitante deverá examinar detidamente as disposições contidas neste Edital, pois a simples apresentação da proposta o vincula de modo incondicional ao processo licitatório.
- 19.3 Ao participar desta licitação, o licitante concorda com os requisitos e disposições do Decreto Estadual nº 52.215/2014, em especial com a retenção do pagamento em caso de descumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias.

- 19.4 A falsidade de qualquer documento ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do licitante que o tiver apresentado, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.
- 19.5 No julgamento da habilitação e das propostas, o(a) Pregoeiro(a) poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 19.6 Quaisquer esclarecimentos relacionados a este Edital poderão ser requeridas exclusivamente por meio eletrônico, mediante formalização de Pedido de Esclarecimento na página deste certame, no Portal de Compras da PROCERGS em <https://www.compras.procergs.rs.gov.br>.
- 19.7 Todas as informações, atas, atos administrativos e relatórios pertinentes à presente licitação serão disponibilizados na página do respectivo certame, no Portal de Compras da PROCERGS em <https://www.compras.procergs.rs.gov.br>. Após a abertura da sessão pública e havendo necessidade, os licitantes poderão contatar o(a) Pregoeiro(a) pelo endereço de correio eletrônico pregao@procergs.rs.gov.br.
- 19.8 A empresa a ser contratada deverá conceder livre acesso aos seus documentos e registros contábeis, referentes ao objeto da licitação, para os profissionais da PROCERGS e para os órgãos de controle interno e externo.
- 19.9 A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 19.10 O presente Edital, bem como a proposta vencedora, farão parte integrante do instrumento de Contrato, como se nele estivessem transcritos.
- 19.11 É facultado ao(à) Pregoeiro(a) ou à autoridade superior convocar os licitantes para quaisquer esclarecimentos necessários ao entendimento de suas propostas.
- 19.12 Aplicam-se aos casos omissos as disposições constantes na Lei Federal nº 13.303/2016 e no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da PROCERGS.
- 19.13 Em caso de divergência entre as disposições deste Edital ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 19.14 Fica eleito o foro da Comarca de Porto Alegre/RS, para dirimir quaisquer dúvidas ou questões relacionadas a este Edital ou ao Contrato vinculado a esta licitação.
- 19.15 Integram este Edital, ainda, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
- Anexo I – Termo de Referência;
 - Anexo II – Modelo de Proposta Comercial;
 - Anexo III – Minuta de Contrato.

Porto Alegre/RS, 26 de abril de 2024.

Mateus
Kmentt de
Mello

Assinado de forma digital por
Mateus Kmentt de Mello
DN: cn=Mateus Kmentt de Mello,
o=PROCERGS, ou=DAF/DGA/SCP,
email=mateus-
mello@procergs.rs.gov.br, c=BR
Dados: 2024.04.26 12:25:44 -03'00'

Mateus Kmentt de Mello,
Pregoeiro

O presente Termo de Referência estabelece as características técnicas mínimas obrigatórias para atendimento desta licitação.

TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO VIA WHATSAPP

1 OBJETO:

Contratação de empresa especializada e homologada pelo WhatsApp Business API para fornecimento de solução Web de comunicação e atendimento digital via WhatsApp, abrangendo integração homologada com a plataforma Dígitro Interact, conforme especificações, condições, exigências e quantidades estabelecidas neste Termo de Referência.

Os serviços incluídos na contratação serão os seguintes: Implantação (setup inicial), Subscrição mensal, Suporte Técnico mensal, Conversas Ativas e Conversas Receptivas.

1.1 PREVISÃO DE DEMANDA (RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A SOLUÇÃO A SER CONTRATADA)

1.1.1 Quantidade de Serviços - estimativas para contratação:

Descrição do Serviço	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Quantidade Anual
Implantação (setup inicial)	conta	1	12
Subscrição mensal	assinatura	12	144
Suporte Técnico mensal	contrato	1	12
Conversa Ativa Categoria Marketing	conversa	40.000	480.000
Conversa Ativa Categoria Utilidade	conversa	550.000	6.600.000
Conversa Ativa Categoria Autenticação	conversa	10.000	120.000
Conversa Receptiva Categoria Serviço	conversa	300.000	3.600.000

1.1.2 Devido a características inerentes aos serviços, não é possível determinar com precisão razoável as quantidades anuais de utilização de cada um dos serviços pertencentes aos conjuntos, os quais serão executados sob demanda.

1.1.3 Unidade de Serviço de Conversa (USC): unidade básica de medição dos Serviços de Conversas na plataforma a serem executados pela CONTRATADA, vinculada à obtenção de resultados e determinada conforme pesquisa de preços.

Descrição do Serviço	Unidade de Medida	USC por Unidade
Conversa Ativa Categoria Marketing	conversa	1,79
Conversa Ativa Categoria Utilidade	conversa	1,00
Conversa Ativa Categoria Autenticação	conversa	0,90
Conversa Receptiva Categoria Serviço	conversa	0,86

1.1.4 Na execução contratual será observada a quantidade total anual determinada de USCs a ser contratada, conforme definida no presente Termo de Referência, independente do tipo de Serviço de Conversa.

SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO VIA WHATSAPP				
Item	Descrição do Serviço	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Quantidade Anual
1	Implantação (setup inicial)	conta	1	12
2	Subscrição mensal	assinatura	12	144
3	Suporte Técnico mensal	contrato	1	12
4	Unidade de Serviço de Conversa	USC	900.000	10.800.000

1.2 ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

1.2.1 Modalidade e tipo de licitação

Considerando a sazonalidade presente na nossa realidade, onde há uma variação da demanda conforme necessidade dos nossos clientes e dos atendimentos, a licitação será realizada mediante **Pregão Eletrônico, tipo Menor Preço, pelo Sistema de Registro de Preços**, de acordo com as condições estipuladas no Edital e no Contrato.

1.2.2 Os licitantes deverão consignar suas propostas comerciais com os preços unitários dos serviços e o **Preço Total Estimado Mensal do Lote (PTEML)** de acordo com as condições determinadas no Termo de Referência do Edital, já consideradas inclusas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

Descrição do Serviço	Unidade de Medida	Preço Unitário	Quantidade Estimada Mensal	Preço Estimado Mensal
Implantação (setup inicial)	conta	R\$	1	R\$
Subscrição mensal	assinatura	R\$	12	R\$
Suporte Técnico mensal	contrato	R\$	1	R\$
Unidade de Serviço de Conversa	USC	R\$	900.000	R\$
Preço Total Estimado MENSAL do Lote (PTEML)				R\$

1.2.3 O valor a ser cadastrado no sistema eletrônico, para fins de disputa durante a sessão pública do Pregão, será o **Preço Total Estimado Mensal do Lote (PTEML)**, conforme as exigências de prestações de serviços constantes no Edital e seus Anexos.

1.2.4 Para obtenção do **Preço Total Estimado Mensal do Lote (PTEML)**, os licitantes deverão considerar: **PTEML = Preço Total Estimado Mensal da Solução de Comunicação via WhatsApp : R\$** (somatório dos preços estimados MENSAIS dos serviços descritos na proposta comercial).

1.2.5 O Preço de Referência e o Critério de Aceitabilidade de Preço do Pregão Eletrônico serão sigilosos conforme Art. 34 da Lei Federal nº 13.303/2016.

1.3 VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

1.3.1 O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite legal, conforme caput do art. 71 da Lei nº 13.303/2016 e desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, autorização formal da autoridade competente e a observação dos seguintes requisitos:

- a. os serviços tenham sido prestados regularmente;
- b. a Administração mantenha interesse na realização do serviço;
- c. O valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração;
- d. A CONTRATADA manifeste expressamente interesse na prorrogação.

2 JUSTIFICATIVA TÉCNICA:

A PROCERGS - Centro de Tecnologia de Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S.A., tem entre suas responsabilidades prestar serviços de desenvolvimento, sustentação e operação de sistemas de missão crítica e que controlam praticamente todos os dados do governo do Estado do RS referentes a aplicações.

Como principal fornecedora de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para os diversos Órgãos e Secretarias do Estado do Rio Grande do Sul, a PROCERGS oferece soluções que atendem as diferentes demandas e necessidades nesta área e, em 2020, com a contratação da nova solução de Contact Center INTERACT da fornecedora Dígitro, parceira desde 2014, foi possível darmos início ao desenvolvimento dos serviços de chat e chatbot, com conversas ativas e/ou receptivas. Demanda que os clientes vêm solicitando já há algum tempo e agora o serviço está integrado à esta nova solução.

Pesquisas de mercado apontam que 76% dos brasileiros interagem com empresas pelo WhatsApp diariamente. Os serviços móveis de mensageiros são as atividades mais utilizadas no smartphone. Acompanhar as mudanças tecnológicas do mercado é extremamente importante para aumentar a qualidade dos serviços públicos prestados. Devido a estas evoluções tecnológicas a PROCERGS busca implantar o atendimento via WhatsApp, onde será possível disponibilizar aos clientes desde automações de respostas às dúvidas mais frequentes até outros serviços de forma automática e interativa.

Como o WhatsApp é o principal aplicativo de conversação utilizado pelos brasileiros, constatamos a necessidade de rever o nosso contrato atual com a representante da Meta (controladora do WhatsApp), pois necessitamos aumentar a franquia e renegociar os valores por conversações para

atender uma futura e latente demanda dos clientes por canais de conversação / comunicação conosco e com os cidadãos.

Ocorre que, para este serviço ser disponibilizado via aplicativo WhatsApp, a empresa Meta impõe a contratação de parceiro oficial denominado “broker” ou BSP (Business Solution Provider) para gerenciar as comunicações com seus clientes, que será o responsável por:

- Contratações de contas para WhatsApp Business;
- Acompanhamento das políticas comerciais da Meta;
- Ativações do selo de “conta empresarial oficial” no WhatsApp.

2.1 OBJETIVOS

2.1.1 Maior agilidade no atendimento dos clientes e usuários solucionando os problemas menos complexos de forma automatizada e diminuindo a necessidade de demanda de atendimento humanizado;

2.1.2 Promover a Transformação Digital, proporcionando múltiplos canais de acesso aos serviços providos pela PROCERGS;

2.1.3 Buscar reduzir as despesas de investimento e de operações em atendimento através do uso de agentes virtuais;

2.1.4 Disponibilizar para os clientes canais de autoatendimento em tempo integral com a possibilidade de automações que já podem tratar algumas demandas.

2.2 BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

2.2.1 Modernizar e ampliar os canais de comunicação entre sociedade e o governo estadual, apresentando canais mais eficientes via Internet, fazendo da comunicação um fator crítico de sucesso institucional;

2.2.2 Atingir níveis de satisfação entre bom e ótimo em relação aos atendimentos prestados;

2.2.3 Ampliar a satisfação dos servidores que atuam no atendimento ao usuário, provendo um ambiente de atendimento unificado, com gestão de filas de atendimento e distribuição entre grupos, favorecendo a melhor distribuição do volume de atendimento;

2.2.4 Humanizar a interface do usuário, onde os agentes virtuais colaboram com os atendentes humanos da Central de Serviços no roteamento das chamadas entrantes, na realização de tarefas monótonas, na entrega precisa de informação e, até, no suporte técnico (troubleshoot);

2.2.5 Respostas automáticas onde se torna possível contornar o tempo de espera do cliente com respostas já prontas para atendimentos mais pontuais ou que sejam mais comuns;

2.2.6 Escala de atendimento bem maior devido aos atendimentos personalizados e respostas automáticas, fazendo com que o número de pessoas a serem atendidas com um time de atendimento, muitas vezes restrito, seja bem maior;

2.2.7 O uso da API oficial do WhatsApp é uma segurança e uma confiança de que o próprio aplicativo do Facebook vai garantir credibilidade da funcionalidade e da qualidade da ferramenta.

3 GLOSSÁRIO:

As definições abaixo devem ser consideradas no escopo deste Termo de Referência.

API: significa Application Programming Interface – Interface de Programação de Aplicativos. Corresponde a um conjunto de instruções e padrões de programação para acesso a um aplicativo de software.

BSP: significa Business Solution Providers – Provedor de Soluções de Negócios. São as empresas oficiais parceiras do Grupo Meta e responsáveis por fazer a ponte entre a API oficial do WhatsApp Business e a empresa interessada em utilizar a plataforma.

Chatbot: interface automatizada de conversação, provido ou não de inteligência artificial, que utiliza um aplicativo, plataforma de mensagens, rede social ou solução de chat para interagir com os usuários de um determinado serviço.

Computação em nuvem (cloud computing) ou nuvem (cloud): estilo de computação em que recursos escalonáveis e elásticos habilitados para TI são fornecidos como um serviço usando tecnologias da Internet.

Conversa: as regras, políticas e modelo de negócios da Plataforma WhatsApp Business são baseados em conversas, não em mensagens. Conversas são sessões com períodos de 24h a partir da primeira mensagem enviada pela empresa, seja entrando em contato com o usuário final ou respondendo ao mesmo, independente do número de mensagens trocadas nesse período. A conversa pode ser iniciada de duas formas, onde se aplicam regras e preços diferentes: Comunicação ativa (iniciada pela empresa) ou Comunicação receptiva (iniciada pelo usuário).

DÍGITRO INTERACT: solução de Contact Center, na versão Interact em uso utilizada pela PROCERGS, para atendimentos de voz e chat. O objeto a ser contratado deve possuir plena integração com a solução citada.

HSM: modelos HSM, High Structured Message, ou Templates de Mensagem, são mensagens que obedecem a uma estrutura específica que são aprovadas pela META antes de serem enviadas. Todas as mensagens ativas precisam obedecer a essa regra.

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Opt-In: é o aceite do usuário para receber comunicações de uma determinada empresa. Normalmente são check-box no momento da inscrição em alguma plataforma. É obrigatório ter a solicitação de Opt-In antes de enviar uma mensagem ativa (sem que ele tenha iniciado a conversa) com o seu cliente. Se a empresa começar a enviar mensagens sem o Opt-In poderá ter problemas, como sendo identificado como Spammer ou até mesmo, um banimento da plataforma.

Provedora: empresa que provê serviços de computação em nuvem. Ex.: Amazon - AWS, Google Cloud, Microsoft Azure.

Solução: conjunto de ferramentas, aplicativos e programas que objetivam prover os serviços desejados.

Tempo de resposta: período de tempo, medido em horas, entre a solicitação de suporte técnico e o retorno dado por um especialista da solução, podendo ser positivo ou negativo.

WhatsApp Business API: consiste em uma tecnologia disponibilizada pelo WhatsApp para integração da plataforma com outras funções, o que permite uma grande melhora no atendimento e no relacionamento com clientes pela internet. Um dos principais atrativos dessa modalidade é a possibilidade de usar Chatbots e incluir vários atendentes em um só número de telefone. A função é bastante interessante para atender a grandes demandas de pessoas que entram em contato com a organização.

MODELOS DE COMUNICAÇÃO:

Comunicação ativa: quando um público externo da PROCERGS fizer o Opt-In (a autorização necessária, dada para receber comunicações) por um canal de relacionamento e explicitamente concordar em receber as mensagens, será possível iniciar a comunicação com o envio de uma mensagem “template” aprovada previamente pela equipe do WhatsApp iniciando desta forma uma janela de comunicação aberta, permitindo o envio de “Mensagens Livres”. Trata-se de templates pré-aprovados pelo Facebook/WhatsApp, conhecidos como HSM (Highly Structured Messages).

São exemplos de possíveis conversas ativas: Campanhas de conscientização, avisos de desligamento, acompanhamento de serviços, avisos de falta de energia, entre outros.

Serão consideradas mensagens ativas baseadas em modelo, ou simplesmente, mensagens de modelo, todas as mensagens ativas enviadas pela empresa fora de uma Sessão aberta pelo contato externo. Dividem-se em três tipos específicos de conversas ativas e cada um também estabelece uma janela de conversação de 24 (vinte e quatro) horas:

Marketing: as conversas de marketing incluem promoções ou ofertas, atualizações informativas ou convites que incentivam uma resposta ou ação do cliente.

Utilidade: as conversas de utilidade facilitam uma transação ou solicitação específica e acordada de antemão ou fornecem informações ao cliente sobre uma transação em andamento. Isso inclui confirmações e atualizações de uma transação e/ou notificações pós-compra.

Autenticação: as conversas de autenticação permitem que a confirmação da identidade do usuário usando códigos de acesso descartáveis em várias etapas do processo de login (por exemplo, verificação e recuperação da conta ou desafios de integridade).

Comunicação receptiva: são conversas sob iniciativa do usuário final, onde o mesmo utiliza o seu aplicativo WhatsApp para entrar em contato com a empresa através do número cadastrado. Em geral, essas mensagens de formato livre são respondidas por um sistema ou um chatbot antes de transbordar para outra solução ou atendimento humano.

Há um único tipo específico de conversa receptiva que também estabelece uma janela de conversação de 24 horas:

Serviço: as conversas de serviço são voltadas para o esclarecimento de dúvidas ou a resolução de problemas do cliente.

4 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO:

Solução Web de comunicação e atendimento digital via WhatsApp (WhatsApp Business API) para fornecimento de, abrangendo integração homologada com a plataforma Dígito Interact, conforme especificações, condições, exigências e quantidades estabelecidas neste Termo de Referência.

Os serviços incluídos na contratação serão os seguintes: Implantação (setup inicial), Subscrição mensal, Suporte Técnico mensal, Conversas Ativas e Conversas Receptivas.

WhatsApp Business API: consiste em uma tecnologia disponibilizada pelo WhatsApp para integração da plataforma com outras funções, o que permite uma grande melhora no atendimento e no relacionamento com clientes pela internet. Um dos principais atrativos dessa modalidade é a possibilidade de usar Chatbots e incluir vários atendentes em um só número de telefone. A função é bastante interessante para atender a grandes demandas de pessoas que entram em contato com a organização.

4.1 DISPONIBILIDADE

- a. Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados;
- b. Para cômputo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço;
- c. Não serão consideradas interrupções cuja causa não seja de responsabilidade da CONTRATADA;
- d. A CONTRATADA deverá comunicar com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, no caso de paradas agendadas para manutenção e/ou ajustes da API ou da solução;
- e. Para validação e comprovação da disponibilidade da plataforma a mesma poderá ser visualizada através de "painel de controle" fornecido pela CONTRATADA;
- f. A CONTRATADA deverá realizar as atividades de infraestrutura periódicas na plataforma de atendimento, com o intuito de aumentar a disponibilidade e integridade da aplicação;

4.2 SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO

- a. O serviço de implantação (setup inicial) trata das atividades necessárias para o uso da plataforma WhatsApp Business, no ambiente gerenciador de negócios (business.facebook.com), validação da empresa nesse ambiente com sua documentação, criação da WhatsApp Business Account (WABA), configuração do número disponibilizado, aprovação do número, imagem e nome de exibição, abrangendo selo de verificação oficial entre outros pontos na qualidade de conta comercial oficial da PROCERGS e/ou seus CLIENTES;
- b. A CONTRATANTE prestará todas as informações pertinentes para a implantação do serviço em conjunto com a CONTRATADA. Os procedimentos realizados pela CONTRATANTE deverão ser acompanhados pela CONTRATADA sempre que solicitado;

4.3 SUPORTE TÉCNICO

- a. Os serviços de suporte técnico devem contemplar toda a solução implantada e ter vigência durante o período do contrato;
- b. A CONTRATADA deverá disponibilizar central de atendimento com telefone 0800 e/ou e-mail e/ou chat, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;
- c. A CONTRATADA responsabilizar-se-á por atendimento de suporte técnico durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, conforme necessidade da CONTRATANTE, por meio telefônico (em português), e-mail, chat e site Internet, para elucidação de dúvidas, diagnósticos, investigação e identificação de problemas e de supostos erros, bem como sua correção, sem limite de utilização e sem ônus para a CONTRATANTE.
- d. A CONTRATADA deverá identificar, acompanhar e controlar a solução dos problemas relatados pela CONTRATANTE;
- e. A CONTRATADA deverá informar, através de documento, quais as soluções adotadas para os problemas reportados pela PROCERGS, em até 2 (duas) horas.

5 CONDIÇÕES GERAIS:

5.1 Os serviços ofertados deverão atender obrigatoriamente, no mínimo, as especificações técnicas e exigências determinadas nesse Termo de Referência;

5.2 Na fase de habilitação do processo licitatório, após o aceite definitivo da proposta vencedora, o licitante deverá encaminhar documentos relativos à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômico-financeira e à qualificação técnica, conforme definições no Edital de acordo com a legislação vigente;

5.3 Documentos Relativos à Qualificação Técnica: Comprovação de aptidão para o fornecimento dos serviços e solução em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação por meio de apresentação de no mínimo 01 (um) atestado fornecido por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

5.4 Documentos Relativos à Qualificação Técnica: Comprovação de aptidão da empresa licitante garantindo que o objeto licitado possui total compatibilidade com os módulos da solução de Contact Center utilizada pela PROCERGS, solução INTERACT da DIGITRO, nos termos previstos **no item 6.7** deste documento.

5.5 Documentos Relativos à Qualificação Técnica: Comprovação de aptidão da empresa licitante de que é um provedor oficial de solução para WhatsApp da Meta (BSP – Business Solution Providers);

5.6 Prova de Conceitos: A contratação definitiva dependerá da homologação da solução através de uma Prova de Conceitos (POC), que incluirá todas as configurações e integrações necessárias entre os sistemas e componentes de software fornecidos pela CONTRATANTE e a solução Web de comunicação e atendimento digital via WhatsApp ofertada pela CONTRATADA, através de APIs de serviço no padrão REST, que deverá ser concluída em até 15 (quinze) dias úteis após o comunicado por parte da CONTRATANTE;

5.7 Não será permitida a subcontratação do objeto;

5.8 Não será admitida a contratação de Consórcio ou de Cooperativa de Trabalho

6 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS OBRIGATÓRIAS:

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA PLATAFORMA WHATSAPP BUSINESS API

A plataforma WhatsApp Business API, utilizada para o envio e recebimento de conversas, deve:

6.1 Obrigatoriamente ser fornecida por um Provedor de Solução Oficial do WhatsApp, também chamados de WhatsApp Business Solution Provider (BSP), e seguir as regras estabelecidas pela META;

6.2 Possuir interface gráfica de configuração e controle, no idioma Português do Brasil permitindo no mínimo as seguintes ações:

6.2.1 Ser provida por meio de serviço de computação em nuvem (cloud computing), no modelo SaaS (Software as a Service), com acesso online, fazendo uso de conexões seguras usando protocolo HTTPS, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados seja fornecida e mantida pela PROVEDORA;

6.2.2 Possuir compatibilidade Web através dos navegadores Google Chrome e/ou Mozilla Firefox e/ou Microsoft Edge;

6.2.3 Disponibilizar mecanismo de segurança das informações e proteção de acesso a terceiros não autorizados;

6.2.4 Gerenciar usuários, funções e permissões de acesso;

6.2.5 Disponibilizar licenças para ao menos 5 (cinco) usuários simultâneos;

6.2.6 Gerenciar múltiplas contas e subcontas de clientes e números de telefone WhatsApp;

6.2.7 Configurar, editar e alterar URLs de encaminhamento de mensagens WhatsApp (Webhook);

6.2.8 Configurar chaves API para autenticar os aplicativos da PROCERGS;

6.2.9 Gerenciar os modelos de mensagens WhatsApp onde seja possível cadastrar, editar, excluir modelos, visualizar os seus status e suas categorias;

6.2.10 Dispor de um painel de gerenciamento dos remetentes onde seja possível visualizar os números, status, classificação, limites de mensagens;

6.2.11 Gerenciar os planos, pagamentos e saldos das contas;

6.2.12 Acompanhar, em tempo real, o envio e recebimento de mensagens;

6.2.13 Possuir a capacidade de armazenamento de todos os registros e conversas em no mínimo 3 (três) meses. Estes dados devem estar disponíveis para acesso online ou transferidos, a qualquer tempo dentro do período de guarda pela CONTRATADA para arquivamento próprio;

6.2.14 Possibilitar a extração e exportação de relatórios analíticos e sintéticos da base de dados total ou parcial dentro do período de guarda por meio da plataforma web, e ainda disponibilizar todos os relatórios e dashboards para possibilitar o rastreamento de logs e eventos.

Os relatórios devem permitir visualização das informações referentes às conversas ativas e receptivas, consolidados por intervalo de horas, dia, semana e mês, remetente, entre outros;

6.3 Disponibilizar documentação e exemplos de uso das APIs que atenda ao mínimo as seguintes funcionalidades:

6.3.1 Mensagens enviadas:

6.3.1.1 Enviar mensagens modelo do WhatsApp

6.3.1.2 Enviar mensagens de texto e mídia do WhatsApp (documento, imagem, áudio, vídeo, adesivo, localização, contato)

6.3.1.3 Enviar mensagens interativas do WhatsApp (ex: botões, lista)

6.3.2 Mensagens recebidas:

6.3.2.1 Receber mensagens do WhatsApp (Webhook)

6.3.2.2 Obter mídia de entrada

6.3.2.3 Obter metadados de mídia

6.3.2.4 Marcar mensagem como lida

6.3.3 Relatórios de status de mensagens:

6.3.3.1 Receber avisos de entrega (Webhook)

6.3.3.2 Receber avisos de visualizado (Webhook)

6.3.4 Gestão de Serviços:

6.3.4.1 Obter lista de modelos de mensagens do WhatsApp

6.3.4.2 Criar modelos de mensagens do WhatsApp

6.3.4.3 Excluir modelos de mensagens do WhatsApp

6.3.4.4 Receber atualização do modelo do Whatsapp

6.3.4.5 Obter informações de qualidade do remetente do Whatsapp

6.3.4.6 Obter informações comerciais do remetente do Whatsapp

6.3.4.7 Atualizar informações comerciais do remetente do Whatsapp

6.3.4.8 Baixar o logotipo comercial do remetente do Whatsapp

6.3.5 Gerenciamento de mídia

6.3.5.1 Excluir mídia

6.4 A solução de WhatsApp para conversas iniciadas pela empresa (ativo) deve:

- 6.4.1** Dispor de uma interface Web para que a CONTRATANTE possa criar, excluir e submeter os modelos (templates) à autorização do WhatsApp, sendo que os modelos (templates) que forem aprovados deverão ficar disponíveis para o envio de mensagens;
- 6.4.2** Adicionalmente, a solução ofertada deverá possuir funcionalidades de outbound automático (envio de mensagens para grupos/listas de distribuição), sem intervenção de agentes ou quaisquer intervenções humanas para o processo de envio;
- 6.4.3** As mensagens ativas poderão ser constituídas de texto, formatação específica do Whatsapp (negrito, itálico, etc.) e com campos variáveis os quais serão substituídos automaticamente no ato do envio da mensagem e deverão obedecer ao padrão HSM (High Structured Messages) e seguir as definições oficiais determinadas pelo WhatsApp;
- 6.4.4** Deverá manter integração com uma lista de contatos (mailing) disponibilizadas pela CONTRATANTE por meio do recebimento de arquivos e layouts pré-definidos para envio de mensagens de forma individualizada, agendada e automatizada, por script, a um rol de contatos definidos, limitados pelas políticas de envio do WhatsApp;
- 6.4.5** Possuir uma solução que possibilite acompanhar as campanhas realizadas bem como a volumetria de conversas enviadas e suas respectivas taxas de sucesso;
- 6.4.6** Disponibilizar relatórios históricos para acompanhamento do processo, contendo no mínimo: mensagens entregues, rejeitadas, pendentes e expiradas;
- 6.5** A solução WhatsApp Business API deve ser utilizada como um serviço independente onde todas as opções de conversas devem estar disponíveis através de uma API pronta para integrar os sistemas corporativos e de gestão;
- 6.6** A solução poderá ser acessada pela CONTRATANTE por meio de interface segura SSL API de integração com o WhatsApp utilizando Web Services XML/SOAP ou REST, que deverá permitir integração com outras aplicações da CONTRATANTE;
- 6.7** Garantir que o objeto licitado possui compatibilidade com os módulos da solução de Contact Center utilizada pela PROCERGS, solução INTERACT da DIGITRO. Esta comprovação se dá mediante formalização emitida pela Dígito Tecnologia S.A., CNPJ 83.472.803/0001-76. Caso a CONTRATADA não possua essa integração já estabelecida, deverá assumir o compromisso de implementar a integração consumindo a API de chat disponibilizada pela DIGITRO, as suas expensas, sem qualquer custo adicional a CONTRATANTE;
- 6.8** A SOLUÇÃO deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários e mensagens demandados pela CONTRATANTE, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima de serviços contratados
- 6.9** OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA
- A CONTRATADA deverá:
- a. Executar o objeto licitado conforme especificações descritas neste Termo de Referência e em consonância com a proposta de preços;
 - b. Manter as obrigações assumidas durante toda a execução do contrato;

- c. Providenciar a imediata correção das deficiências e/ou irregularidades apontadas pela CONTRATANTE, sem ônus e no prazo a ser definido pela Equipe Técnica da CONTRATANTE;
- d. Disponibilizar e realizar atualizações e correções de todos os componentes da SOLUÇÃO ofertada, durante a vigência do contrato, sem custo adicional;
- e. Arcar com eventuais prejuízos causados à CONTRATANTE e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidade, devidamente comprovados, cometidos na execução do contrato;
- f. Atender a todos os termos da Lei Geral de Proteção de Dados, Lei Federal nº 13.709, de 14/08/2018, e suas atualizações;
- g. Atender os requisitos do termo de serviço do WhatsApp Business, com referências às políticas e documentos comerciais do serviço (<https://www.whatsapp.com/legal/business-terms>).
- h. Disponibilizar e manter os serviços contratados, conforme as especificações técnicas deste Termo de Referência;
- i. Comunicar a CONTRATANTE, formalmente e em tempo hábil, qualquer anormalidade relativa ao fornecimento e à garantia dos serviços prestados, prestando os esclarecimentos necessários;
- j. Prestar todos os esclarecimentos técnicos solicitados pela CONTRATANTE com relação às características e ao funcionamento do serviço;
- k. Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE para o fornecimento os serviços objeto deste Termo de Referência;
- l. Não alterar o conteúdo das informações recebidas e transmitidas através das mensagens;
- m. Fornecer todos os parâmetros e documentações necessários para que a equipe técnica da CONTRATANTE tenha total capacidade de efetuar a integração de seu robô de atendimento e das plataformas internas de atendimento com a API oficial do WhatsApp;
- n. Permitir o acesso ao portal de gerenciamento do WhatsApp da Meta para visualização e gestão das contas contratadas, incluindo o gerenciamento dos logotipos comerciais, dos modelos de mensagens, e das informações comerciais dos remetentes;
- o. Garantir no período do contrato o funcionamento dos serviços executados, salvo em caso de desastres ambientais, vandalismos ou demais situações que não sejam de responsabilidade da CONTRATADA;
- p. Garantir a disponibilidade dos serviços e os Níveis de Serviços conforme previsto no item 8;
- q. Exime-se da CONTRATADA qualquer responsabilidade relacionada à eventual mudança nas diretrizes da plataforma da META;

6.10 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

A CONTRATANTE deverá:

- a. Se responsabilizar pela orientação e informação dos métodos e processos existentes em sua solução interna de Contact Center para que a CONTRATADA possa implementar a integração do objeto a ser contratado;
- b. Fornecer todas as informações sobre sua infraestrutura de tecnologia, desde que pertinentes aos serviços ora especificados, de modo a permitir a adequada configuração dos componentes envolvidos nos serviços;
- c. Indicar 01 (um) profissional do seu quadro funcional para atuar como suporte no período de implantação dos serviços, acompanhando a execução da instalação do objeto e certificando-se do pleno funcionamento do mesmo;
- d. Responsabilizar-se integralmente pelo conteúdo dos textos, das informações digitadas, criadas e transmitidas;
- e. Informar os números de telefone (fixo, móvel ou 0800) a ser utilizado na API Oficial do WhatsApp caso seja esta a opção adotada na contratação;
- f. Exercer o acompanhamento, administração e a gestão do contrato firmado com a CONTRATADA;
- g. Realizar constantemente a avaliação dos serviços prestados pela CONTRATADA de modo a garantir o elevado nível de qualidade dos mesmos, comunicando a mesma através de e-mail ou ofício, a ocorrência de quaisquer defeitos, deficiências, imperfeições, objetivando a imediata reparação;

7 LOCAL E HORÁRIO DE ENTREGA DE BENS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:

7.1 A execução desse serviço prestado pela CONTRATANTE será realizada de forma virtual, através de infraestrutura de nuvem (cloud). Havendo qualquer necessidade de encaminhamento de equipamentos e demais itens necessários para a prestação dos serviços, deverá ser encaminhada, em horário comercial, para os seguintes locais:

- a. PROCERGS - Prédio sede - Praça dos Açorianos, s/nº - Porto Alegre - RS;
- b. PROCERGS - Setor de Patrimônio (SPA) - Rua Dona Margarida, nº 64 - Porto Alegre - RS;

8 PRAZOS:

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – SLA

A CONTRATADA deverá garantir os níveis de serviços (SLA - Service Level Agreement), especificados a seguir:

- a. O tempo de resposta a um problema relatado pela CONTRATANTE deverá ser de até 01 (uma) hora a contar do acionamento realizado através do canal de suporte técnico utilizado;

- b. Os serviços de implantação deverão ser prestados em até 03 (três) dias úteis, a partir da solicitação formal da CONTRATANTE, de modo que a solução devesse estar em pleno funcionamento depois de finalizada a implantação e configuração inicial;
- c. A disponibilidade dos serviços em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), em todos os dias do ano;

A indisponibilidade do serviço ocasionada por problema de plataforma ou infraestrutura tecnológica da CONTRATADA, incluindo seus meios de conexão com a META, não poderá ser superior a 2 (duas) interrupções mensais e nem superior a 4 (quatro) horas mensais. Eventuais falhas serão objeto de penalidades conforme previsto na cláusula de Sanções neste contrato.

9 RECEBIMENTO DO OBJETO:

O objeto do Contrato se estiver de acordo com as especificações da proposta, das cláusulas expressas no instrumento contratual e, ainda, observada a legislação em vigor, será recebido pela CONTRATANTE mediante atestado/aceite do responsável.

O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato serão realizados por funcionários previamente designados pela CONTRATANTE, os quais, na qualidade de Gestor e Fiscal do Contrato, serão responsáveis pelo acompanhamento de sua execução, com as seguintes atribuições:

- a. acompanhar a execução do Contrato, em especial quanto ao objeto e prazos estipulados, garantindo a regularidade dos atos e a economicidade ao Estado;
- b. ratificar o recebimento do objeto, dos serviços, registrando as ocorrências relacionadas com a execução que estejam em divergências com o objeto contratado;
- c. solicitar, à CONTRATADA, as providências e medidas necessárias para a correta execução do Contrato, comunicando ao superior hierárquico quando estas ultrapassarem as suas próprias competências;
- d. informar e registrar as ressalvas quanto ao cumprimento dos prazos ou objeto;
- e. comunicar, ao superior hierárquico, e solicitar as alterações necessárias do objeto ou na forma de sua execução em razão de fato superveniente, força maior ou situação relevante que possa comprometer o objeto contratado.

A CONTRATANTE e a CONTRATADA definirão um cronograma mensal de reuniões para análise do desempenho nos serviços, troca de informações visando melhorias na execução, ajustes de faturamento, bem como discussão de casos especiais que necessitem de maior atenção.

10 PROPOSTA DE PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO:

O preço final a ser faturado pela CONTRATADA para cada um dos serviços, com todos os impostos e taxas já incluídos, entendido como justo e suficiente para a total execução do objeto, consta a seguir.

10.1 A CONTRATANTE pagará pela prestação dos serviços de Implantação (setup inicial) o valor de R\$ (conforme proposta vencedora) para cada conta implantada.

10.2 A CONTRATANTE pagará pela prestação dos serviços de Subscrição mensal o valor de R\$

(conforme proposta vencedora) para cada assinatura.

10.3 A CONTRATANTE pagará pela prestação dos serviços de Suporte Técnico mensal o valor de R\$ (conforme proposta vencedora) para o contrato.

10.4 A CONTRATANTE pagará pela prestação dos Serviços de Conversas o valor correspondente ao produto da quantidade de Unidades de Serviço de Conversa (USC) cabíveis e do valor unitário proposto para a USC para cada conversa finalizada, conforme segue:

10.4.1 A CONTRATANTE pagará pela prestação dos serviços de Conversa Ativa Categoria Marketing o valor equivalente a 1,79 USC (um vírgula setenta e nove USC), que corresponde a R\$ (mkt) (centavos de real), para cada conversa finalizada.

10.4.2 A CONTRATANTE pagará pela prestação dos serviços de Conversa Ativa Categoria Utilidade o valor equivalente a 1,00 USC (uma USC), que corresponde a R\$ (utl) (centavos de real), para cada conversa finalizada.

10.4.3 A CONTRATANTE pagará pela prestação dos serviços de Conversa Ativa Categoria Autenticação o valor equivalente a 0,90 USC (zero vírgula noventa USC), que corresponde a R\$ (log) (centavos de real), para cada conversa finalizada.

10.4.4 A CONTRATANTE pagará pela prestação dos serviços de Conversa Receptiva Categoria Serviço o valor equivalente a 0,86 USC (zero vírgula oitenta e seis USC), que corresponde a R\$ (rec) (centavos de real), para cada conversa finalizada.

10.5 Tabela-resumo dos preços dos serviços contratados:

Descrição do Serviço	Unidade de Medida		Quantidade Anual
Implantação (setup inicial)	conta		Valor da proposta
Subscrição mensal	assinatura		Valor da proposta
Suporte Técnico mensal	contrato		Valor da proposta
Serviços de Conversas	Serviço	USC por unidade	Valor de USC proposta
Conversa Ativa Categoria Marketing	conversa	1,79	R\$ (mkt)
Conversa Ativa Categoria Utilidade	conversa	1,00	R\$ (utl)
Conversa Ativa Categoria Autenticação	conversa	0,90	R\$ (log)
Conversa Receptiva Categoria Serviço	conversa	0,86	R\$ (rec)

10.6 Condições de pagamento:

10.6.1 Os serviços prestados somente poderão ser faturados pela CONTRATADA após o aceite da CONTRATANTE.

10.6.2 O pagamento será efetuado por serviço efetivamente prestado e aceito.

10.6.3 O valor total mensal a ser faturado pela CONTRATADA será o somatório dos valores correspondentes a cada serviço executado no mês anterior e que receberam aceite técnico, menos os eventuais descontos aplicados por não cumprimento dos níveis mínimos de serviço.

10.6.4 A PROCERGS poderá reter do valor do Documento Fiscal de Cobrança da CONTRATADA a importância devida, até a regularização de suas obrigações contratuais.

11 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

Serão estabelecidos critérios, condições e limites para aplicação das advertências formais e das multas, observando princípios de razoabilidade e de proporcionalidade, tanto no Edital do Pregão, quanto na Minuta de Contrato.

As sanções administrativas do Edital do Pregão referem-se aos atos praticados pelo licitante no processo licitatório.

As sanções administrativas da Minuta de Contrato referem-se aos atos praticados pela CONTRATADA no decorrer da contratação.

11.1 O licitante será sancionado com o impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual e será descredenciado do cadastro de fornecedores, pelo prazo de até 2 (dois) anos, sem prejuízo de multa, e demais cominações legais, nos seguintes casos:

- a. convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;
- b. deixar de entregar a documentação exigida no certame;
- c. apresentar documentação falsa;
- d. não mantiver a proposta;
- e. cometer fraude fiscal;
- f. comportar-se de modo inidôneo.

11.2 O licitante/adjudicatário que cometer quaisquer das infrações discriminadas no subitem 19.1. ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- a. multa de até 10 (dez por cento) sobre o valor da sua proposta inicial;
- b. impedimento de licitar e de contratar com o Estado do Rio Grande do Sul e descredenciamento no cadastro de fornecedores, pelo prazo de até 2 (dois) anos.

11.3 A falha na execução do Contrato estará configurada quando a CONTRATADA descumprir as obrigações e cláusulas contratuais, cuja dosimetria será aferida pela autoridade competente.

11.4 Multas sobre o valor mensal do Contrato:

- a. compensatória de 1% (um por cento) pelo descumprimento de cláusula contratual ou norma de legislação pertinente;
- b. moratória de 2% (dois por cento) sobre o valor atualizado do Contrato, no caso de não assinatura no prazo de 10 (dias) da convocação;
- c. moratória de 0,5% (zero vírgula 5 por cento) por dia útil de atraso injustificado no atendimento de obrigações contratuais diversas, limitada a 10% (dez por cento) do valor mensal.

11.5 As multas compensatória e moratória poderão ser aplicadas cumulativamente, sem prejuízo da aplicação da sanção de impedimento de licitar e de contratar.

11.6 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o prazo de 10 (dez) dias úteis previstos no §2º do art. 83 da Lei nº 13.303/2016.

11.7 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

ANEXO II

Este Anexo apresenta o modelo sugerido de Proposta Comercial que poderá ser utilizado pelas empresas licitantes. Quaisquer informações adicionais necessárias a aferição do objeto desta licitação deverão ser consideradas e apresentadas pelas empresas participantes em suas propostas, mesmo que não previstas no presente Anexo.

PROPOSTA COMERCIAL

Proposta comercial que faz [RAZÃO SOCIAL DA LICITANTE], com sede na Av./Rua [NNNNNNNNNN NNNNNNNNNNN], nº [NNN], bairro [NNNNNNNNNNNNNN], no município de [NNNNNNNNNNNNNN]/[UF], inscrita no CNPJ-MF sob nº [NN.NNN.NNN/NNNN-NN] e Inscrição Estadual nº [NNNNNNNNNN], neste ato representada pelo seu/sua representante legal, Sr(a). [NNNNNNNNNNNNNN], conforme abaixo:

Descrição do Serviço	Unidade de Medida	Preço Unitário	Quantidade Estimada Mensal	Preço Estimado Mensal
Implantação (setup inicial)	conta	R\$	1	R\$
Subscrição mensal	assinatura	R\$	12	R\$
Suporte Técnico mensal	contrato	R\$	1	R\$
Unidade de Serviço de Conversa	USC	R\$	900.000	R\$
Preço Total Estimado MENSAL do Lote (PTEML)				R\$

VALIDADE DA PROPOSTA:

DADOS BANCÁRIOS:

BANCO

AGÊNCIA

CONTA CORRENTE Nº

DADOS GERAIS:

RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO CONTRATO:

CARGO DO RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO CONTRATO:

TELEFONE:

E-MAIL:

[LOCAL E DATA]

[ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL]

[NOME DO REPRESENTANTE LEGAL]

[CARGO DO REPRESENTANTE LEGAL]

ANEXO III**TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS SEM
DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA Nº 5949-00****MINUTA**

Contrato celebrado entre PROCERGS - Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul S.A., com sede na Praça dos Açorianos, s/nº, CEP 90010-340, em Porto Alegre - RS, inscrita no CNPJ sob o nº 87.124.582/0001-04 e Inscrição Estadual sob o nº 096/256.509-1, neste ato representada pelo seu Diretor-Presidente, Sr. Luiz Fernando Salvadori Zachia, RG nº 6018006822, CPF nº 220.946.440-49 e, pelo Diretor de Infraestrutura e Operações, Sr. Leo Rossato Biscaglia, RG nº 9068616111 SSP RS, CPF nº 809.826.540-49, doravante denominada **PROCERGS**, e, estabelecida no Rua/Av., bairro - CEP -, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) sob o nº e Inscrição Estadual nº, representada neste ato pelo, inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) sob o nº,, doravante denominada CONTRATADA, para a prestação dos serviços referidos na Cláusula Primeira - Do Objeto, de que trata o processo administrativo nº 24/0489-0000314-1, em decorrência do Pregão Eletrônico nº/2024, **TIPO MENOR PREÇO**, pelo **Sistema de Registro de Preços** mediante as cláusulas e condições que se seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

- 1.1 O objeto do presente instrumento é a contratação de empresa especializada e homologada pelo WhatsApp Business API para fornecimento de solução Web de comunicação e atendimento digital via WhatsApp, abrangendo integração homologada com a plataforma Dígitro Interact, com serviços continuados **sem** dedicação exclusiva de mão de obra e de acordo com as quantidades, condições e especificações estabelecidas, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, Anexo I ao Edital.
- 1.2 Os serviços incluídos na contratação serão os seguintes: Implantação (setup inicial), Subscrição mensal, Suporte Técnico mensal, Conversas Ativas e Conversas Receptivas.

SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO VIA WHATSAPP				
Item	Descrição do Serviço	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Quantidade Anual
1	Implantação (setup inicial)	Conta	1	12
2	Subscrição mensal	Assinatura	12	144
3	Suporte Técnico mensal	Contrato	1	12
4	Unidade de Serviço de Conversa	USC	900.000	10.800.000

- 1.3 Este Contrato vincula-se ao Edital, identificado no preâmbulo, e à proposta vencedora, datada de, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA EXECUÇÃO

A execução do presente Contrato abrange as seguintes ações/tarefas:

2.1 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO:

WhatsApp Business API: consiste em uma tecnologia disponibilizada pelo WhatsApp para integração da plataforma com outras funções, o que permite uma grande melhora no atendimento e no relacionamento com clientes pela internet. Um dos principais atrativos dessa modalidade é a possibilidade de usar Chatbots e incluir vários atendentes em um só número de telefone. A função é bastante interessante para atender a grandes demandas de pessoas que entram em contato com a organização.

2.1.1 DISPONIBILIDADE

- 2.1.1.1 Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), sem interrupção fora do horário comercial ou em finais de semana e feriados;
- 2.1.1.2 Para cômputo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço;
- 2.1.1.3 Não serão consideradas interrupções cuja causa não seja de responsabilidade da CONTRATADA;
- 2.1.1.4 A CONTRATADA deverá comunicar com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, no caso de paradas agendadas para manutenção e/ou ajustes da API ou da solução;
- 2.1.1.5 Para validação e comprovação da disponibilidade da plataforma a mesma poderá ser visualizada através de "painel de controle" fornecido pela CONTRATADA;
- 2.1.1.6 A CONTRATADA deverá realizar as atividades de infraestrutura periódicas na plataforma de atendimento, com o intuito de aumentar a disponibilidade e integridade da aplicação;

2.1.2 SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO

- 2.1.2.1 O serviço de implantação (setup inicial) trata das atividades necessárias para o uso da plataforma WhatsApp Business, no ambiente gerenciador de negócios (business.facebook.com), validação da empresa nesse ambiente com sua documentação, criação da WhatsApp Business Account (WABA), configuração do número disponibilizado, aprovação do número, imagem e nome de exibição, abrangendo selo de verificação oficial entre outros pontos na qualidade de conta comercial oficial da PROCERGS e/ou seus CLIENTES;
- 2.1.2.2 A CONTRATANTE prestará todas as informações pertinentes para a implantação do serviço em conjunto com a CONTRATADA. Os procedimentos realizados pela CONTRATANTE deverão ser acompanhados pela CONTRATADA sempre que solicitado;

2.1.3 SUPORTE TÉCNICO

- 2.1.3.1 Os serviços de suporte técnico devem contemplar toda a solução implantada e ter vigência durante o período do contrato;
- 2.1.3.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar central de atendimento com telefone 0800 e/ou e-mail e/ou chat, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana;
- 2.1.3.3 A CONTRATADA responsabilizar-se-á por atendimento de suporte técnico durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, conforme necessidade da CONTRATANTE, por meio telefônico (em português), e-mail, chat e site Internet, para elucidação de dúvidas, diagnósticos, investigação e identificação de problemas e de supostos erros, bem como sua correção, sem limite de utilização e sem ônus para a CONTRATANTE.
- 2.1.3.4 A CONTRATADA deverá identificar, acompanhar e controlar a solução dos problemas relatados pela CONTRATANTE;
- 2.1.3.5 A CONTRATADA deverá informar, através de documento, quais as soluções adotadas para os problemas reportados pela PROCERGS, em até 2 (duas) horas.

2.2 CONDIÇÕES GERAIS:

- 2.2.1 Os serviços ofertados deverão atender obrigatoriamente, no mínimo, as especificações técnicas e exigências determinadas nesse Termo de Referência;
- 2.2.2 Na fase de habilitação do processo licitatório, após o aceite definitivo da proposta vencedora, o licitante deverá encaminhar documentos relativos à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômico-financeira e à qualificação técnica, conforme definições no Edital de acordo com a legislação vigente;
- 2.2.3 Documentos Relativos à Qualificação Técnica: Comprovação de aptidão para o fornecimento dos serviços e solução em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação por meio de apresentação de no mínimo 01 (um) atestado fornecido por pessoas jurídicas de direito público ou privado.
- 2.2.4 Documentos Relativos à Qualificação Técnica: Comprovação de aptidão da empresa licitante garantindo que o objeto licitado possui total compatibilidade com os módulos da solução de Contact Center utilizada pela PROCERGS, solução INTERACT da DIGITRO, nos termos previstos no item 7 do Anexo B deste Contrato.
- 2.2.5 Documentos Relativos à Qualificação Técnica: Comprovação de aptidão da empresa licitante de que é um provedor oficial de solução para WhatsApp da Meta (BSP – Business Solution Providers);
- 2.2.6 Prova de Conceitos: A contratação definitiva dependerá da homologação da solução através de uma Prova de Conceitos (POC), que incluirá todas as configurações e integrações necessárias entre os sistemas e componentes de software fornecidos pela

CONTRATANTE e a solução Web de comunicação e atendimento digital via WhatsApp ofertada pela CONTRATADA, através de APIs de serviço no padrão REST, que deverá ser concluída em até 15 (quinze) dias úteis após o comunicado por parte da CONTRATANTE;

2.3 LOCAL E HORÁRIO DE ENTREGA DE BENS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:

2.3.1 A execução desse serviço prestado pela CONTRATANTE será realizada de forma virtual, através de infraestrutura de nuvem (cloud). Havendo qualquer necessidade de encaminhamento de equipamentos e demais itens necessários para a prestação dos serviços, deverá ser encaminhada, em horário comercial, para os seguintes locais:

2.3.1.1 PROCERGS - Prédio sede - Praça dos Açorianos, s/nº - Porto Alegre - RS;

2.3.1.2 PROCERGS - Setor de Patrimônio (SPA) - Rua Dona Margarida, nº 64 - Porto Alegre - RS;

2.4 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – SLA

A CONTRATADA deverá garantir os níveis de serviços (SLA - Service Level Agreement), especificados a seguir:

2.4.1 O tempo de resposta a um problema relatado pela CONTRATANTE deverá ser de até 01 (uma) hora a contar do acionamento realizado através do canal de suporte técnico utilizado;

2.4.2 Os serviços de implantação deverão ser prestados em até 03 (três) dias úteis, a partir da solicitação formal da CONTRATANTE, de modo que a solução devesse estar em pleno funcionamento depois de finalizada a implantação e configuração inicial;

2.4.3 A disponibilidade dos serviços em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), em todos os dias do ano;

2.4.4 A indisponibilidade do serviço ocasionada por problema de plataforma ou infraestrutura tecnológica da CONTRATADA, incluindo seus meios de conexão com a META, não poderá ser superior a 2 (duas) interrupções mensais e nem superior a 4 (quatro) horas mensais. Eventuais falhas serão objeto de penalidades conforme previsto na cláusula de Sanções neste contrato.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PREÇO

3.1 O preço unitário final para o presente ajuste a ser faturado pela CONTRATADA para cada um dos serviços técnicos, com todos os impostos, taxas, pedágios, transporte e seguro já incluídos, entendido como justo e suficiente para a total execução do presente objeto, será determinado a partir do valor das Unidades de Serviço de Conversa (USC) e da composição do preço em Unidades de Serviço de Conversa estabelecida.

3.1.1 A CONTRATANTE pagará pela prestação dos serviços de Implantação (setup inicial) o valor de R\$ (.....) para cada conta implantada.

- 3.1.2 A CONTRATANTE pagará pela prestação dos serviços de Subscrição mensal o valor de R\$ (.....) para cada assinatura.
- 3.1.3 A CONTRATANTE pagará pela prestação dos serviços de Suporte Técnico mensal o valor de R\$ (.....) para o contrato.
- 3.1.4 A CONTRATANTE pagará pela prestação dos Serviços de Conversas o valor correspondente ao produto da quantidade de Unidades de Serviço de Conversa (USC) cabíveis e do valor unitário proposto para a USC para cada conversa finalizada, conforme segue:
- 3.1.4.1 A CONTRATANTE pagará pela prestação dos serviços de Conversa Ativa Categoria Marketing o valor equivalente a 1,79 USC (um vírgula setenta e nove USC), que corresponde a R\$ (.....), para cada conversa finalizada.
- 3.1.4.2 A CONTRATANTE pagará pela prestação dos serviços de Conversa Ativa Categoria Utilidade o valor equivalente a 1,00 USC (uma USC), que corresponde a R\$ (.....), para cada conversa finalizada.
- 3.1.4.3 A CONTRATANTE pagará pela prestação dos serviços de Conversa Ativa Categoria Autenticação o valor equivalente a 0,90 USC (zero vírgula noventa USC), que corresponde a R\$ (.....), para cada conversa finalizada.
- 3.1.4.4 A CONTRATANTE pagará pela prestação dos serviços de Conversa Receptiva Categoria Serviço o valor equivalente a 0,86 USC (zero vírgula oitenta e seis USC), que corresponde a R\$ (.....), para cada conversa finalizada.

Descrição do Serviço	Unidade de Medida		Valor unitário
Implantação (setup inicial)	Conta		R\$
Subscrição mensal	Assinatura		R\$
Suporte Técnico mensal	Contrato		R\$
Serviços de Conversas	Serviço	USC por unidade	
Conversa Ativa Categoria Marketing	Conversa	1,79	R\$
Conversa Ativa Categoria Utilidade	Conversa	1,00	R\$
Conversa Ativa Categoria Autenticação	Conversa	0,90	R\$
Conversa Receptiva Categoria Serviço	Conversa	0,86	R\$

- 3.2 No valor acima, estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.
- 3.3 A não utilização das quantidades previstas na Cláusula Primeira não gera nenhuma obrigação de indenização pela PROCERGS.

CLÁUSULA QUARTA - DO RECURSO FINANCEIRO

As despesas decorrentes do presente Contrato correrão por conta de recursos financeiros próprios da PROCERGS.

CLÁUSULA QUINTA – DO PRAZO CONTRATUAL

5.1 O prazo de duração do Contrato é de 12 (doze) meses, a contar do início da prestação dos serviços.

5.1.1 Este contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo pela PROCERGS, desde que devidamente formalizado com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

5.2 A expedição da ordem de início dos serviços somente se efetivará a partir da publicação da súmula do Contrato no Diário Oficial do Estado do Rio Grande do Sul.

CLÁUSULA SEXTA - DA GARANTIA

6.1 A CONTRATADA é responsável pelos danos causados diretamente à PROCERGS ou a terceiros, na forma do art. 76 da Lei Federal nº 13.303/2016.

6.2 A CONTRATADA garante manter o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão dos serviços prestados, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros, obedecendo ao Termo de Confidencialidade que é parte integrante deste instrumento.

6.3 A PROCERGS garante, à CONTRATADA, que os textos das informações digitadas, criadas e transmitidas pela CONTRATADA, não violam o direito de propriedade intelectual de terceiros, seja de que país for, marcas, segredos comerciais ou outros direitos de terceiros, inclusive na questão do desenvolvimento e aplicação de sistemas de informática utilizados e, não constituem infração a qualquer dispositivo legal.

6.4 Adequação à Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

6.4.1 A CONTRATADA deve guardar registro de todas as operações de tratamento de dados pessoais efetuadas em razão do cumprimento deste Contrato e compartilhá-las com a PROCERGS, de forma estruturada, sempre que for necessário;

6.4.2 A CONTRATADA deve garantir a segurança, o sigilo e a confidencialidade dos dados pessoais tratados e, caso ocorra um incidente envolvendo esses dados, deve notificar a PROCERGS no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após ter ciência do incidente, descrevendo a natureza dos dados afetados, as informações sobre os titulares envolvidos e as medidas que foram ou que estão sendo adotadas para reverter ou mitigar os efeitos do prejuízo;

6.4.3 A CONTRATADA deve obter a anuência prévia e formal da PROCERGS, para fins de qualquer subcontratação ou compartilhamento com terceiros dos dados pessoais decorrentes da execução deste Contrato, bem como garantir a submissão do terceiro às mesmas obrigações da CONTRATADA no que se refere ao atendimento à legislação

de proteção de dados pessoais;

- 6.4.4 A CONTRATADA deve excluir todo e qualquer dado pessoal tratado em decorrência da assinatura e execução deste contrato, assim que os dados não sejam mais necessários ou por solicitação da PROCERGS.

CLÁUSULA SÉTIMA - DO PAGAMENTO

- 7.1 O pagamento deverá ser efetuado até o dia 25 (vinte e cinco) do mês subsequente ao da prestação dos serviços, mediante a apresentação de Documento Fiscal de Cobrança pela CONTRATADA, que deverá conter o detalhamento dos serviços executados e ser enviada de forma digital para a Caixa Postal de Contratos, no e-mail contratos@procergs.rs.gov.br.
- 7.2 O valor total mensal a ser faturado pela CONTRATADA será o somatório dos valores correspondentes a cada serviço executado no mês anterior e que receberam aceite técnico, subtraídos os eventuais descontos aplicados por não cumprimento dos níveis mínimos de serviço.
- 7.2.1 A PROCERGS poderá reter do valor do Documento Fiscal de Cobrança da CONTRATADA a importância devida, até a regularização de suas obrigações contratuais.
- 7.3 O Documento Fiscal de Cobrança deverá ser do estabelecimento que apresentou a proposta vencedora da licitação e, nos casos em que a emissão for de outro estabelecimento da empresa, o documento deverá vir acompanhado das certidões negativas relativas à regularidade fiscal.
- 7.3.1 Quando o documento for de outro estabelecimento localizado fora do Estado, será exigida também certidão negativa relativa à Regularidade Fiscal junto à Fazenda Estadual do Rio Grande do Sul, independente da localização da sede ou filial da CONTRATADA.
- 7.4 A protocolização do Documento Fiscal de Cobrança somente poderá ser feita após a prestação dos serviços por parte da CONTRATADA.
- 7.5 A PROCERGS responsabiliza-se a depositar à CONTRATADA o valor correspondente na Conta Corrente nº da Agência nº, do Banco
- 7.6 O pagamento será efetuado por serviço efetivamente prestado e aceito.
- 7.6.1 A glosa do pagamento durante a execução contratual, sem prejuízo das sanções cabíveis, só deverá ocorrer quando a CONTRATADA:
- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar as atividades com a qualidade mínima exigida no Contrato; ou
 - b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 7.7 Caso o serviço não seja prestado fielmente e/ou apresente alguma incorreção será considerado como não aceito e o prazo de pagamento será contado a partir da data de regularização.
- 7.7.1 Na fase da liquidação da despesa, deverá ser efetuada consulta ao CADIN/RS para fins de comprovação do cumprimento da relação contratual estabelecida nos termos do disposto no artigo 69, inciso IX, da Lei Federal nº 13.303, de 30 de junho de 2016.

7.7.2 Constatando-se situação de irregularidade da CONTRATADA junto ao CADIN/RS, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 15 (quinze) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa.

7.7.3 Persistindo a irregularidade, a PROCERGS poderá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA ampla defesa.

7.8 O pagamento do serviço fica condicionado à apresentação, pela CONTRATADA, das cópias das guias da Previdência Social (INSS) e do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) recolhidas, referentes ao período de prestação dos serviços.

7.8.1 Fica também, a CONTRATADA, obrigada a apresentação, da Certidão Negativa que prove a regularidade com o FGTS e a Certidão Negativa de Débito-CND, relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, emitida pelo Ministério da Fazenda, conforme Decreto Estadual nº 39.368, de 09.04.99.

7.9 Os pagamentos a serem efetuados em favor da CONTRATADA, quando couber, estarão sujeitos à retenção, na fonte, dos seguintes tributos:

- a) Imposto de Renda das Pessoas Jurídicas - IRPJ, Contribuição Social sobre o Lucro Líquido - CSLL, Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social - COFINS, e Contribuição para os Programas de Integração Social e de Formação do Patrimônio do Servidor Público - PIS/PASEP, na forma da Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012, conforme determina o art. 64 da Lei Federal nº 9.430/1996;
- b) Contribuição Previdenciária, correspondente a 11% (onze por cento), na forma da Instrução Normativa RFB nº 2110/2022, de 1º de novembro de 2022, conforme determina a Lei Federal nº 8.212/1991;
- c) Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN, na forma da Lei Complementar Federal nº 116/2003, combinada com a legislação municipal e/ou distrital sobre o tema.

7.10 Caso a CONTRATADA seja dispensada de retenções deverá entregar declaração, anexa ao documento de cobrança, em 02 (duas) vias, assinadas pelo representante legal, além de informar sua condição no documento fiscal, inclusive o enquadramento legal.

7.11A PROCERGS poderá reter do valor do Documento Fiscal de Cobrança da CONTRATADA a importância devida, até a regularização de suas obrigações contratuais.

CLÁUSULA OITAVA - DA ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA

Os valores do presente Contrato não pagos na data prevista serão corrigidos até a data do efetivo pagamento, *pro rata die*, pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, do Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor - SNIPC, ou outro que venha a substituí-lo.

CLÁUSULA NONA - DO NÃO REAJUSTE DO PREÇO

Em face da legislação vigente, o preço é fixo e irredutível.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS OBRIGAÇÕES

As partes devem cumprir fielmente as cláusulas avençadas neste Contrato, respondendo pelas consequências de sua inexecução parcial ou total.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 11.1 Executar os serviços conforme especificações contidas no presente instrumento, no Edital e na sua proposta, com a alocação dos profissionais necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.
- 11.2 Manter durante toda a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar à PROCERGS a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições.
- 11.3 Apresentar profissionais que possuam a certificação compatível com o serviço contratado, conforme previsto.
- 11.4 Atender os requisitos do termo de serviço do WhatsApp Business, com referências às políticas e documentos comerciais do serviço (<https://www.whatsapp.com/legal/business-terms>).
- 11.5 Fornecer todos os parâmetros e documentações necessários para que a equipe técnica da CONTRATANTE tenha total capacidade de efetuar a integração de seu robô de atendimento e das plataformas internas de atendimento com a API oficial do WhatsApp.
- 11.6 Permitir o acesso ao portal de gerenciamento do WhatsApp da Meta para visualização e gestão das contas contratadas, incluindo o gerenciamento dos logotipos comerciais, dos modelos de mensagens, e das informações comerciais dos remetentes.
- 11.7 Garantir a disponibilidade dos serviços e os Níveis de Serviços.
- 11.8 Garantir a melhor qualidade dos serviços/produtos, atendidas as especificações e normas técnicas de produção para cada caso, assumindo inteira responsabilidade pela execução do objeto do presente contrato.
- 11.9 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, ficando a PROCERGS autorizada a descontar dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 11.10 Apresentar à PROCERGS, quando for o caso, a relação nominal dos profissionais que adentrarão nas suas dependências para a execução do serviço.
- 11.11 Atender às solicitações da PROCERGS quanto à substituição dos profissionais alocados, no prazo fixado pela administração, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço.
- 11.12 Orientar seus profissionais quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração, observando no que couber o Termo de Conduta da PROCERGS, Anexo D deste Contrato.
- 11.13 Orientar seus profissionais a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo Contrato.
- 11.14 Fiscalizar regularmente os seus profissionais designados para a prestação do serviço, a fim de

verificar as condições de execução.

- 11.15 Comunicar à PROCERGS qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados.
- 11.16 Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus profissionais quando da execução do serviço objeto deste Contrato, desde que devidamente comprovado.
- 11.17 Realizar os treinamentos que se fizerem necessários para o bom desempenho das atribuições de seus profissionais.
- 11.18 Coordenar e supervisionar a execução dos serviços contratados.
- 11.19 Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, comerciais e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à PROCERGS.
- 11.20 Relatar à PROCERGS toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
- 11.21 Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de 14 (quatorze) anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 11.22 Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do Contrato. Será fornecido um Termo de Confidencialidade ao qual a CONTRATADA deverá concordar na assinatura do contrato.
- 11.23 A CONTRATADA é a única responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.
- 11.24 A inadimplência da contratada, com referência aos encargos estabelecidos neste artigo, não transfere à PROCERGS a responsabilidade por seu pagamento, nem pode onerar o objeto do contrato.
- 11.25 Indicar pelo menos 01 (um) profissional de seu quadro funcional para fazer contatos com a PROCERGS sobre a execução do objeto deste Contrato.
- 11.26 A CONTRATADA deverá comprovar que possui Programa de Integridade se o prazo de vigência a que se refere a Cláusula Quinta, item 5.1, for igual ou superior a 180 (cento e oitenta) dias e o valor total da contratação for superior ao valor de R\$ 1.585.800,00 (um milhão, quinhentos e oitenta e cinco mil e oitocentos reais), atualizado pela variação da UPF/RS até o ano da assinatura do contrato, conforme art. 7º da Instrução Normativa CAGE nº 6, de 23 de dezembro de 2021.
- 11.26.1 A comprovação da exigência de Programa de Integridade se dará com a apresentação do Certificado de Apresentação de Programa de Integridade, fornecido pela Contadoria e Auditoria-Geral do Estado.
- 11.26.2 Caso a CONTRATADA seja um consórcio de empresas, a empresa líder do consórcio

deverá obter o Certificado de Apresentação do Programa de Integridade.

11.26.3 Será de 180 (cento e oitenta) dias corridos, a contar da data de celebração do contrato, o prazo para obter o Certificado de Apresentação do Programa de Integridade.

11.26.4 Caberá a CONTRATADA custear as despesas relacionadas à implantação do Programa de Integridade.

11.26.5 Observar-se-á, para a apresentação e avaliação do Programa de Integridade, as disposições da Lei nº 15.228, de 25 de setembro de 2018, do Decreto nº 55.631, de 9 de dezembro de 2020, e da Instrução Normativa CAGE nº 6, de 23 de dezembro de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA PROCERGS

12.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

12.2 Se responsabilizar pela orientação e informação dos métodos e processos existentes em sua solução interna de Contact Center para que a CONTRATADA possa implementar a integração do objeto a ser contratado.

12.3 Fornecer todas as informações sobre sua infraestrutura de tecnologia, desde que pertinentes aos serviços ora especificados, de modo a permitir a adequada configuração dos componentes envolvidos nos serviços.

12.4 Responsabilizar-se integralmente pelo conteúdo dos textos, das informações digitadas, criadas e transmitidas.

12.5 Informar os números de telefone (fixo, móvel ou 0800) a ser utilizado na API Oficial do WhatsApp caso seja esta a opção adotada na contratação.

12.6 Realizar constantemente a avaliação dos serviços prestados pela CONTRATADA de modo a garantir o elevado nível de qualidade dos mesmos, comunicando a mesma através de e-mail ou ofício, a ocorrência de quaisquer defeitos, deficiências, imperfeições, objetivando a imediata reparação.

12.7 Repassar, à CONTRATADA, as regras de conduta e as políticas de segurança da PROCERGS.

12.8 Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

12.9 Pagar a CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no presente instrumento.

12.10 Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor do Documento Fiscal de Cobrança dos serviços da CONTRATADA, nos termos da legislação vigente.

12.11 A PROCERGS deverá no ato da assinatura do contrato, verificar se o presente contrato se enquadra nos requisitos previstos no item 11.26 da Cláusula Décima Primeira e em caso positivo, deverá solicitar o Certificado de Apresentação de Programa de Integridade, fornecido

pela Contadoria e Auditoria-Geral do Estado, no documento de expedição da ordem de início dos serviços.

- 12.12 Indicar pelo menos 01 (um) profissional de seu quadro funcional para fazer contatos com a CONTRATADA sobre a execução do objeto deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS SANÇÕES

- 13.1 Sem prejuízo da faculdade de rescisão contratual, a PROCERGS poderá aplicar sanções de natureza moratória e punitiva à CONTRATADA, diante do não cumprimento das cláusulas contratuais.
- 13.2 Com fundamento no artigo 83, inciso III da Lei Federal nº 13.303/2016, ficará impedida de licitar e contratar com a PROCERGS e será descredenciada do cadastro de fornecedores, pelo prazo de até 2 (dois) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo da rescisão unilateral do Contrato e da aplicação de multa, a CONTRATADA se:
- a) apresentar documentação falsa;
 - b) ensejar o retardamento da execução de seu objeto;
 - c) falhar na execução do Contrato;
 - d) fraudar a execução do Contrato;
 - e) comportar-se de modo inidôneo;
 - f) cometer fraude fiscal.
- 13.3 Configurar-se-á o retardamento da execução quando a CONTRATADA:
- a) deixar de iniciar, sem causa justificada, a execução do Contrato após 7 (sete) dias contados da data da ordem de serviço;
 - b) deixar de realizar, sem causa justificada, os serviços definidos no Contrato por 3 (três) dias seguidos ou por 10 (dez) dias intercalados.
- 13.4 Falha na execução do Contrato estará configurada quando a CONTRATADA descumprir as obrigações e cláusulas contratuais, cuja dosimetria será aferida pela autoridade competente, de acordo com o que preceitua o item 13.11, da presente Cláusula.
- 13.5 Para os fins do item 13.2, alínea “e”, reputar-se-ão inidôneos atos tais como os descritos nos arts. 337-F, 337-I, 337-J, 337-K, 337-L e no art. 337-M, §§ 1º e 2º, do Capítulo II-B, do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal).
- 13.6 Caso a CONTRATADA cometa qualquer das infrações discriminadas no item 13.2 ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:
- 13.6.1 Multa:
- a) compensatória de 1% (um por cento) sobre o valor total atualizado do Contrato nos casos de inexecução, execução imperfeita ou em desacordo com as especificações e negligência na execução do objeto contratado, e nos casos de descumprimento de cláusula contratual ou norma de legislação pertinente;
 - b) moratória de até 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da contratação, até o limite de 30 (trinta) dias.
 - c) moratória de 2% (dois por cento), sobre o valor total estimado do Contrato, no caso de não assinatura do instrumento contratual, no prazo de 10 (dez) dias, contado da convocação.

- 13.7 Impedimento de licitar e de contratar com o Estado e descredenciamento no cadastro de fornecedores, pelo prazo de até 02 (dois) anos.
- 13.8 As multas compensatória e moratória poderão ser aplicadas cumulativamente, sem prejuízo da aplicação da sanção de impedimento de licitar e de contratar.
- 13.9 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa.
- 13.10 O valor da multa poderá ser descontado dos Documentos Fiscais de Cobrança devidas à CONTRATADA:
- a) se os valores dos Documentos Fiscais de Cobrança forem insuficientes, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial;
 - b) esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA à PROCERGS, o débito será encaminhado para inscrição em dívida ativa.
- 13.11 A PROCERGS, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à PROCERGS, observado o princípio da proporcionalidade.
- 13.12 A aplicação de sanções não exime a CONTRATADA da obrigação de reparar os danos, perdas ou prejuízos que venha a causar ao ente público.
- 13.13 O Contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas no instrumento, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados nesta Cláusula e na Cláusula Décima Sexta, e nos termos previstos no §1º do art. 82 da Lei Federal nº 13.303/2016.
- 13.14 As sanções previstas nesta Cláusula não elidem a aplicação das penalidades estabelecidas na Lei federal nº 12.846/2013, conforme o disposto no seu art. 30 ou nos arts. 337-E a 337-P, Capítulo II-B, do Título XI da Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

O acompanhamento e a fiscalização da execução do presente Contrato serão realizados por funcionários previamente designados pela PROCERGS, conforme Anexo E, os quais, na qualidade de **Gestor e Fiscal do Contrato**, serão responsáveis pelo acompanhamento de sua execução, com as seguintes atribuições:

- a) acompanhar a execução do Contrato, em especial quanto ao objeto e prazos estipulados, garantindo a regularidade dos atos e a economicidade ao Estado;
- b) ratificar o recebimento do objeto, dos serviços, registrando as ocorrências relacionadas com a execução que estejam em divergências com o objeto contratado;
- c) solicitar, à CONTRATADA, as providências e medidas necessárias para a correta execução do Contrato, comunicando ao superior hierárquico quando estas ultrapassarem as suas próprias competências;
- d) informar e registrar as ressalvas quanto ao cumprimento dos prazos ou objeto;
- e) comunicar, ao superior hierárquico, e solicitar as alterações necessárias do objeto ou na forma de sua execução em razão de fato superveniente, força maior ou situação relevante que possa comprometer o objeto contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO RECEBIMENTO E ACEITE DO OBJETO

O objeto do presente Contrato se estiver de acordo com as especificações da proposta, das cláusulas aqui expressas e, ainda, observada a legislação em vigor, será recebido pela PROCERGS mediante atestado/aceite do responsável.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA RESCISÃO

16.1 Sem prejuízo das hipóteses e condições de extinção dos contratos previstos no direito privado, o presente contrato poderá ser rescindido unilateralmente nas seguintes hipóteses:

- a) nas hipóteses previstas na Cláusula Décima Terceira, em especial nos itens 13.2, 13.3 e 13.4 que não estiverem explícitas nas alíneas a seguir;
- b) pelo descumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- c) pelo cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
- d) pela lentidão do seu cumprimento, caso comprovada a impossibilidade da conclusão do serviço, nos prazos estipulados;
- e) pelo atraso injustificado no início do serviço ou fornecimento;
- f) pela paralisação do serviço sem justa causa e prévia comunicação;
- g) pela subcontratação total ou parcial do seu objeto, não admitidas no edital;
- h) pela cessão ou transferência, total ou parcial, das obrigações da CONTRATADA à outrem;
- i) pela associação da CONTRATADA com outrem, a fusão, cisão, incorporação, a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, salvo se não houver prejuízo à execução do contrato e aos princípios da administração pública, se forem mantidas as mesmas condições estabelecidas no contrato original e se forem mantidos os requisitos de habilitação;
- j) pelo cometimento reiterado de faltas na sua execução;
- k) pela decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- l) pela dissolução da sociedade;
- m) por razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pelo gestor do contrato e ratificada pelo Diretor Presidente e exaradas em processo administrativo;
- n) pelo descumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

16.2 Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

16.3 O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

- a) levantamento dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- b) relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- c) indenizações e multas.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS VEDAÇÕES

É vedado à CONTRATADA:

- a) caucionar ou utilizar este Contrato para qualquer operação financeira;
- b) interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da PROCERGS, salvo nos casos previstos em lei.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão decididos pela PROCERGS, segundo as disposições contidas na Lei Federal nº 13.303/2016 e demais normas aplicáveis.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS ALTERAÇÕES

Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 81 da Lei Federal nº 13.303/2016.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

- 20.1 Se qualquer das partes relevar eventual falta relacionada com a execução deste Contrato, tal fato não significa liberação ou desoneração a qualquer delas.
- 20.2 No caso de ocorrer greve de caráter reivindicatório entre os empregados/profissionais da CONTRATADA ou de seus subcontratados, se permitido no Contrato, cabe a ela resolver imediatamente a pendência.
- 20.3 As partes considerarão cumprido o Contrato no momento em que todas as obrigações aqui estipuladas estiverem efetivamente satisfeitas, nos termos de direito e aceitas pela PROCERGS.
- 20.4 Haverá consulta prévia ao CADIN/RS, pelo órgão ou entidade competente, nos termos da Lei nº 10.697/1996, regulamentada pelo Decreto nº 36.888/1996.
- 20.5 O presente Contrato somente terá eficácia após publicada a respectiva súmula no Diário Oficial do Estado do Rio Grande do Sul.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Fica eleito o Foro de Porto Alegre, como o competente para dirimir quaisquer questões advindas deste Contrato, com renúncia expressa a qualquer outro.

E, assim, por estarem as partes ajustadas e acordadas, lavram e assinam este Contrato, em 02 (duas) vias de iguais teor e forma, na presença de 02 (duas) testemunhas, para que produza seus jurídicos efeitos.

Porto Alegre, de de 2024.

Representante da PROCERGS

Representante da PROCERGS

Representante da CONTRATADA

Testemunhas:

CPF:

CPF:

ANEXO A

GLOSSÁRIO E MODELOS DE COMUNICAÇÃO

As definições abaixo devem ser consideradas no escopo deste Termo de Referência.

API: significa Application Programming Interface – Interface de Programação de Aplicativos. Corresponde a um conjunto de instruções e padrões de programação para acesso a um aplicativo de software.

BSP: significa Business Solution Providers – Provedor de Soluções de Negócios. São as empresas oficiais parceiras do Grupo Meta e responsáveis por fazer a ponte entre a API oficial do WhatsApp Business e a empresa interessada em utilizar a plataforma.

Chatbot: interface automatizada de conversação, provido ou não de inteligência artificial, que utiliza um aplicativo, plataforma de mensagens, rede social ou solução de chat para interagir com os usuários de um determinado serviço.

Computação em nuvem (cloud computing) ou nuvem (cloud): estilo de computação em que recursos escalonáveis e elásticos habilitados para TI são fornecidos como um serviço usando tecnologias da Internet.

Conversa: as regras, políticas e modelo de negócios da Plataforma WhatsApp Business são baseados em conversas, não em mensagens. Conversas são sessões com períodos de 24h a partir da primeira mensagem enviada pela empresa, seja entrando em contato com o usuário final ou respondendo ao mesmo, independente do número de mensagens trocadas nesse período. A conversa pode ser iniciada de duas formas, onde se aplicam regras e preços diferentes: Comunicação ativa (iniciada pela empresa) ou Comunicação receptiva (iniciada pelo usuário).

DÍGITRO INTERACT: solução de Contact Center, na versão Interact em uso utilizada pela PROCERGS, para atendimentos de voz e chat. O objeto a ser contratado deve possuir plena integração com a solução citada.

HSM: modelos HSM, High Structured Message, ou Templates de Mensagem, são mensagens que obedecem a uma estrutura específica que são aprovadas pela META antes de serem enviadas. Todas as mensagens ativas precisam obedecer a essa regra.

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Opt-In: é o aceite do usuário para receber comunicações de uma determinada empresa. Normalmente são check-box no momento da inscrição em alguma plataforma. É obrigatório ter a solicitação de Opt-In antes de enviar uma mensagem ativa (sem que ele tenha iniciado a conversa) com o seu cliente. Se a empresa começar a enviar mensagens sem o Opt-In poderá ter problemas, como sendo identificado como Spammer ou até mesmo, um banimento da plataforma.

Provedora: empresa que provê serviços de computação em nuvem. Ex.: Amazon - AWS, Google Cloud, Microsoft Azure.

Solução: conjunto de ferramentas, aplicativos e programas que objetivam prover os serviços desejados.

Tempo de resposta: período de tempo, medido em horas, entre a solicitação de suporte técnico e o retorno dado por um especialista da solução, podendo ser positivo ou negativo.

WhatsApp Business API: consiste em uma tecnologia disponibilizada pelo WhatsApp para integração da plataforma com outras funções, o que permite uma grande melhora no atendimento e no relacionamento com clientes pela internet. Um dos principais atrativos dessa modalidade é a possibilidade de usar Chatbots e incluir vários atendentes em um só número de telefone. A função é bastante interessante para atender a grandes demandas de pessoas que entram em contato com a organização.

MODELOS DE COMUNICAÇÃO:

Comunicação ativa: quando um público externo da PROCERGS fizer o Opt-In (a autorização necessária, dada para receber comunicações) por um canal de relacionamento e explicitamente concordar em receber as mensagens, será possível iniciar a comunicação com o envio de uma mensagem “template” aprovada previamente pela equipe do WhatsApp iniciando desta forma uma janela de comunicação aberta, permitindo o envio de “Mensagens Livres”. Trata-se de templates pré-aprovados pelo Facebook/WhatsApp, conhecidos como HSM (Highly Structured Messages).

São exemplos de possíveis conversas ativas: Campanhas de conscientização, avisos de desligamento, acompanhamento de serviços, avisos de falta de energia, entre outros.

Serão consideradas mensagens ativas baseadas em modelo, ou simplesmente, mensagens de modelo, todas as mensagens ativas enviadas pela empresa fora de uma Sessão aberta pelo contato externo. Dividem-se em três tipos específicos de conversas ativas e cada um também estabelece uma janela de conversação de 24 (vinte e quatro) horas:

Marketing: as conversas de marketing incluem promoções ou ofertas, atualizações informativas ou convites que incentivam uma resposta ou ação do cliente.

Utilidade: as conversas de utilidade facilitam uma transação ou solicitação específica e acordada de antemão ou fornecem informações ao cliente sobre uma transação em andamento. Isso inclui confirmações e atualizações de uma transação e/ou notificações pós-compra.

Autenticação: as conversas de autenticação permitem que a confirmação da identidade do usuário usando códigos de acesso descartáveis em várias etapas do processo de login (por exemplo, verificação e recuperação da conta ou desafios de integridade).

Comunicação receptiva: são conversas sob iniciativa do usuário final, onde o mesmo utiliza o seu aplicativo WhatsApp para entrar em contato com a empresa através do número cadastrado. Em geral, essas mensagens de formato livre são respondidas por um sistema ou um chatbot antes de transbordar para outra solução ou atendimento humano.

Há um único tipo específico de conversa receptiva que também estabelece uma janela de conversação de 24 horas:

Serviço: as conversas de serviço são voltadas para o esclarecimento de dúvidas ou a resolução de problemas do cliente.

ANEXO B

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS OBRIGATÓRIAS:

A plataforma WhatsApp Business API, utilizada para o envio e recebimento de conversas, deve:

- 1 Obrigatoriamente ser fornecida por um Provedor de Solução Oficial do WhatsApp, também chamados de WhatsApp Business Solution Provider (BSP), e seguir as regras estabelecidas pela META;
- 2 Possuir interface gráfica de configuração e controle, no idioma Português do Brasil permitindo no mínimo as seguintes ações:
 - 2.1 Ser provida por meio de serviço de computação em nuvem (cloud computing), no modelo SaaS (Software as a Service), com acesso online, fazendo uso de conexões seguras usando protocolo HTTPS, no qual a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados seja fornecida e mantida pela PROVEDORA;
 - 2.2 Possuir compatibilidade Web através dos navegadores Google Chrome e/ou Mozilla Firefox e/ou Microsoft Edge;
 - 2.3 Disponibilizar mecanismo de segurança das informações e proteção de acesso a terceiros não autorizados;
 - 2.4 Gerenciar usuários, funções e permissões de acesso;
 - 2.5 Disponibilizar licenças para ao menos 5 (cinco) usuários simultâneos;
 - 2.6 Gerenciar múltiplas contas e subcontas de clientes e números de telefone WhatsApp;
 - 2.7 Configurar, editar e alterar URLs de encaminhamento de mensagens WhatsApp (Webhook);
 - 2.8 Configurar chaves API para autenticar os aplicativos da PROCERGS;
 - 2.9 Gerenciar os modelos de mensagens WhatsApp onde seja possível cadastrar, editar, excluir modelos, visualizar os seus status e suas categorias;
 - 2.10 Dispor de um painel de gerenciamento dos remetentes onde seja possível visualizar os números, status, classificação, limites de mensagens;
 - 2.11 Gerenciar os planos, pagamentos e saldos das contas;
 - 2.12 Acompanhar, em tempo real, o envio e recebimento de mensagens;
 - 2.13 Possuir a capacidade de armazenamento de todos os registros e conversas em no mínimo 3 (três) meses. Estes dados devem estar disponíveis para acesso online ou transferidos, a qualquer tempo dentro do período de guarda pela CONTRATADA para arquivamento próprio;

- 2.14 Possibilitar a extração e exportação de relatórios analíticos e sintéticos da base de dados total ou parcial dentro do período de guarda por meio da plataforma web, e ainda disponibilizar todos os relatórios e dashboards para possibilitar o rastreo de logs e eventos. Os relatórios devem permitir visualização das informações referentes às conversas ativas e receptivas, consolidados por intervalo de horas, dia, semana e mês, remetente, entre outros;
- 3 Disponibilizar documentação e exemplos de uso das APIs que atenda ao mínimo as seguintes funcionalidades:
 - 3.1 Mensagens enviadas:
 - 3.1.1 Enviar mensagens modelo do WhatsApp
 - 3.1.2 Enviar mensagens de texto e mídia do WhatsApp (documento, imagem, áudio, vídeo, adesivo, localização, contato)
 - 3.1.3 Enviar mensagens interativas do WhatsApp (ex: botões, lista)
 - 3.2 Mensagens recebidas:
 - 3.2.1 Receber mensagens do WhatsApp (Webhook)
 - 3.2.2 Obter mídia de entrada
 - 3.2.3 Obter metadados de mídia
 - 3.2.4 Marcar mensagem como lida
 - 3.3 Relatórios de status de mensagens:
 - 3.3.1 Receber avisos de entrega (Webhook)
 - 3.3.2 Receber avisos de visualizado (Webhook)
 - 3.4 Gestão de Serviços:
 - 3.4.1 Obter lista de modelos de mensagens do WhatsApp
 - 3.4.2 Criar modelos de mensagens do WhatsApp
 - 3.4.3 Excluir modelos de mensagens do WhatsApp
 - 3.4.4 Receber atualização do modelo do Whatsapp
 - 3.4.5 Obter informações de qualidade do remetente do Whatsapp
 - 3.4.6 Obter informações comerciais do remetente do Whatsapp
 - 3.4.7 Atualizar informações comerciais do remetente do Whatsapp

3.4.8 Baixar o logotipo comercial do remetente do Whatsapp

3.5 Gerenciamento de mídia

3.5.1 Excluir mídia

4 A solução de WhatsApp para conversas iniciadas pela empresa (ativo) deve:

- 4.1 Dispor de uma interface Web para que a CONTRATANTE possa criar, excluir e submeter os modelos (templates) à autorização do WhatsApp, sendo que os modelos (templates) que forem aprovados deverão ficar disponíveis para o envio de mensagens;
 - 4.2 Adicionalmente, a solução ofertada deverá possuir funcionalidades de outbound automático (envio de mensagens para grupos/listas de distribuição), sem intervenção de agentes ou quaisquer intervenções humanas para o processo de envio;
 - 4.3 As mensagens ativas poderão ser constituídas de texto, formatação específica do Whatsapp (negrito, itálico, etc.) e com campos variáveis os quais serão substituídos automaticamente no ato do envio da mensagem e deverão obedecer ao padrão HSM (High Structured Messages) e seguir as definições oficiais determinadas pelo Whatsapp;
 - 4.4 Deverá manter integração com uma lista de contatos (mailing) disponibilizadas pela CONTRATANTE por meio do recebimento de arquivos e layouts pré-definidos para envio de mensagens de forma individualizada, agendada e automatizada, por script, a um rol de contatos definidos, limitados pelas políticas de envio do WhatsApp;
 - 4.5 Possuir uma solução que possibilite acompanhar as campanhas realizadas bem como a volumetria de conversas enviadas e suas respectivas taxas de sucesso;
 - 4.6 Disponibilizar relatórios históricos para acompanhamento do processo, contendo no mínimo: mensagens entregues, rejeitadas, pendentes e expiradas.
- 5 A solução WhatsApp Business API deve ser utilizada como um serviço independente onde todas as opções de conversas devem estar disponíveis através de uma API pronta para integrar os sistemas corporativos e de gestão.
- 6 A solução poderá ser acessada pela CONTRATANTE por meio de interface segura SSL API de integração com o WhatsApp utilizando Web Services XML/SOAP ou REST, que deverá permitir integração com outras aplicações da CONTRATANTE.
- 7 Garantir que o objeto licitado possui compatibilidade com os módulos da solução de Contact Center utilizada pela PROCERGS, solução INTERACT da DIGITRO. Esta comprovação se dá mediante formalização emitida pela Dígitro Tecnologia S.A., CNPJ 83.472.803/0001-76. Caso a CONTRATADA não possua essa integração já estabelecida, deverá assumir o compromisso de implementar a integração consumindo a API de chat disponibilizada pela DIGITRO, as suas despesas, sem qualquer custo adicional a CONTRATANTE.
- 8 A SOLUÇÃO deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários e mensagens demandados pela CONTRATANTE, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima de serviços contratados.

ANEXO C**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE****CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

O presente Termo de Confidencialidade define os direitos, obrigações e responsabilidades das Partes em relação à segurança dos ativos envolvidos e necessários à execução do objeto do **Contrato 5949-00** doravante referido apenas como Contrato Principal.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS DEFINIÇÕES**Ativo**

Qualquer coisa que tenha valor para as Partes, englobando:

- Os ativos de informação, tais como, base de dados e arquivos, Contratos e acordos, documentação de sistema, informações sobre pesquisa, manuais de usuário, material de treinamento, procedimentos de suporte ou operação, planos de continuidade do negócio, procedimentos de recuperação, trilhas de auditoria e informações armazenadas;
- Os ativos de *software*, tais como, aplicativos, sistemas, ferramentas de desenvolvimento e utilitários;
- Os ativos físicos, tais como, equipamentos computacionais, equipamentos de comunicação, mídias removíveis e outros equipamentos;
- Os serviços, tais como, serviços de computação e comunicações, utilidades gerais, por exemplo aquecimento, iluminação, eletricidade e refrigeração;
- As pessoas e suas qualificações, habilidades e experiências;
- Os intangíveis, tais como, reputação e a imagem da Parte.

Confidencialidade

Garantia de que a informação é acessível somente a Pessoas Autorizadas.

Informação

Significa toda e qualquer informação de natureza, mas não se limitando a, comercial, técnica, financeira, jurídica, operacional ou mercadológica sobre, mas sem se limitar a, análises, amostras, componentes, Contratos, cópias, croquis, dados, definições, desenhos, diagramas, documentos, equipamentos, especificações, estatísticas, estudos, experiências, fluxogramas, fórmulas, fotografias, ideias, instalações, invenções, mapas, métodos e metodologias, modelos, pareceres, pesquisas, planos ou intenções de negócios, plantas ou gráficos, práticas, preços, custos e outras informações comerciais, processos, produtos atuais e futuros, programas de computador, projetos, testes ou textos repassada na forma escrita, oral, armazenada em qualquer mídia tangível ou intangível.

Informação Confidencial

Trata-se de qualquer informação identificada pela Parte Reveladora com a expressão “INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL”. Anotações e compilações baseadas em Informações Confidenciais devem ser consideradas como tais.

Informação Liberada

Trata-se da informação identificada pela Parte Reveladora com a expressão “INFORMAÇÃO LIBERADA” ou que:

- Seja do conhecimento da Parte Receptora à época em que lhe for comunicada, desde que possa ser comprovado tal conhecimento prévio;
- Antes de ser revelada, tenha se tornado do conhecimento do público através de fatos outros que não atos ilícitos praticados por uma das Partes ou por seus representantes ou empregados/profissionais;
- Tenha sido recebida legitimamente de terceiro sem restrição à revelação e sem violação à obrigação de sigilo direta ou indiretamente para com a Parte que as houver revelado;
- Tenha tido a divulgação autorizada por escrito pela Parte Reveladora;
- Tenha sido desenvolvida de forma independente por empregados/profissionais ou por empresas do mesmo grupo da Parte Receptora, sem utilização direta ou indireta de Informações Confidenciais, desde que passível de comprovação.
- Toda e qualquer informação que não se enquadre nas hipóteses previstas acima deverá ser considerada confidencial e mantida sob sigilo pela Parte Receptora até que venha a ser autorizado, expressamente pela Parte Reveladora, a tratá-la diferentemente.
- É expressamente proibido o armazenamento de informações relativas ao objeto deste Contrato, utilizando-se a tecnologia de nuvem.

Organização

Entidade pública ou privada, signatária deste Termo de Confidencialidade.

Parte

Expressão utilizada para referir genericamente as organizações signatárias deste Termo de Confidencialidade.

Parte Receptora

Organização que recebe informações.

Parte Reveladora

Organização que fornece as informações.

Pessoa Autorizada

Agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviço, internos ou externos, ou empregados/profissionais signatários do Contrato Principal ou deste Termo de Confidencialidade e aqueles autorizados formalmente a transmitir ou receber informações.

Sigilo

Condição na qual dados sensíveis são mantidos secretos e divulgados apenas para as Pessoas Autorizadas.

Termo de Confidencialidade

Refere-se ao presente documento.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS AUTORIZAÇÕES PARA ACESSO ÀS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS
--

Para alcançar a condição de Pessoa Autorizada, os agentes, representantes, especialistas, prestadores de serviço, internos ou externos, ou empregados/profissionais das Partes, envolvidos, direta ou indiretamente, com a execução do Contrato Principal, deverão ser devidamente instruídos sobre a

proteção e manutenção da confidencialidade das Informações Confidenciais, bem como do teor deste Termo de Confidencialidade.

Concomitantemente, as Partes tomarão todas as providências para minimizar o risco de revelação de Informações Confidenciais, assegurando-se de que somente Pessoas Autorizadas tenham acesso a tais informações, na estrita medida do necessário.

Em qualquer caso, as Partes serão responsáveis por toda infração ao presente Termo de Confidencialidade que venha a ser cometida por qualquer Pessoa Autorizada sob sua responsabilidade e tomará todas as providências, inclusive judiciais, necessárias para impedi-los de revelar ou utilizar, de forma proibida ou não autorizada, as Informações Confidenciais.

Cada Parte fará a gestão das inclusões e exclusões de seus prepostos na condição de Pessoa Autorizada, devendo comunicar imediatamente à outra Parte as mudanças ocorridas.

CLÁUSULA QUARTA - DO USO

As Informações Confidenciais reveladas serão utilizadas, exclusivamente, para os fins de execução do Contrato Principal. Em hipótese alguma, poderão ser utilizadas para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para uso de terceiros.

CLÁUSULA QUINTA - DA NÃO DIVULGAÇÃO

A Parte Receptora deverá proteger as Informações Confidenciais contra a divulgação a terceiros da mesma forma e com o mesmo grau de cautela com que protege suas informações de importância similar.

CLÁUSULA SEXTA - DA GUARDA DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

A Parte Receptora deverá manter procedimentos administrativos adequados à preservação de extravio ou perda de quaisquer Informações Confidenciais, principalmente os que impeçam a divulgação ou a utilização por seus agentes, funcionários, consultores e representantes, ou ainda, por terceiros não envolvidos com a execução do Contrato Principal.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS CÓPIAS

As Partes comprometem-se a não efetuar nenhuma gravação ou cópia das Informações Confidenciais recebidas.

CLÁUSULA OITAVA - DA PROPRIEDADE

O presente Termo de Confidencialidade não implica a concessão, pela Parte Reveladora à Parte Receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

Todas as anotações e compilações serão também consideradas Informação Confidencial, e serão havidos como de propriedade da Parte Reveladora, não cabendo à outra Parte nenhum direito sobre tais, salvo acordo entre as mesmas, expresso e por escrito, em contrário.

CLÁUSULA NONA - DA VIOLAÇÃO

As Partes informarão a outra Parte imediatamente sobre qualquer revelação não autorizada, esbulho ou mau uso, por qualquer pessoa, de qualquer Informação Confidencial, assim que tomar conhecimento, e tomará as providências necessárias ou convenientes para evitar qualquer violação futura de Informações Confidenciais.

CLÁUSULA DÉCIMA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

A pedido da Parte Reveladora, a Parte Receptora deverá restituir imediatamente o documento (ou outro suporte) que contiver Informações Confidenciais;

A Parte Receptora deverá restituir espontaneamente a Parte Reveladora as Informações Confidenciais que deixarem de ser necessárias, não guardando para si, em nenhuma hipótese, cópia, reprodução ou segunda via das mesmas;

A pedido da Parte Reveladora, a Parte Receptora deverá prontamente emitir uma declaração assinada por seu representante legal, confirmando que toda Informação Confidencial foi restituída ou inteiramente destruída, comprometendo-se de que não foram retidas quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PENALIDADES

O descumprimento de quaisquer cláusulas do presente Termo de Confidencialidade, sujeitará a Parte, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela outra Parte, inclusive as de ordem moral ou concorrencial, bem como as de responsabilidade civil e criminal respectivas, que serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA

As Partes obrigam-se a cumprir todas as obrigações ora contraídas durante a vigência do Contrato Principal e nos 05 (cinco) anos subsequentes ao seu término.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA PUBLICIDADE

Todas as declarações, anúncios públicos e/ou divulgações relativas ao Contrato Principal e a este Termo de Confidencialidade deverão ser previamente comunicados e coordenados por ambas as Partes, dependendo a sua declaração, anúncio e/ou divulgação, do prévio e mútuo consentimento das mesmas.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - REVELAÇÃO POR ORDEM JUDICIAL OU ADMINISTRATIVA

Caso uma das Partes seja obrigada a revelar qualquer Informação Confidencial em virtude de ordem judicial ou administrativa, a mesma avisará a outra Parte imediatamente, para que a esta seja dada a oportunidade de opor-se à revelação. Caso a oposição da Parte não seja bem sucedida, a Parte oposta somente poderá fazer a revelação na extensão exigida pela ordem judicial ou administrativa em questão e deverá exercer todos os esforços razoáveis para obter garantias confiáveis de que tais Informações Confidenciais tenham tratamento sigiloso.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DO FORO

Fica eleito o Foro de Porto Alegre - RS para dirimir dúvidas ou questões oriundas do presente Termo de Confidencialidade.

ANEXO D**CÓDIGO DE CONDUTA E INTEGRIDADE DA PROCERGS**

O presente Código de Conduta e Integridade tem por finalidade explicitar os valores e as regras de conduta e integridade a serem observadas nas relações internas e externas da atividade empresarial da PROCERGS, para que a sua Missão seja cumprida com zelo e seus valores respeitados na realização das atividades, negócios e relacionamentos da Companhia.

Este Código deve ser observado pelos membros do Conselho de Administração, membros do Conselho Fiscal, membros do Comitê de Elegibilidade, membros do Comitê de Auditoria Estatutário e Auditoria Interna, Corpo Diretivo, empregados, adidos, estagiários, contratados e qualquer pessoa agindo em nome da Companhia.

Missão e Valores da PROCERGS

Missão da PROCERGS: Ser protagonista na estratégia de Governo Digital, provendo soluções para transformar o Serviço Público e a experiência do Cidadão.

Valores da PROCERGS:

Sustentabilidade econômico-financeira;
Inovação contínua;
Valor reconhecido pelo cliente;
Agilidade nas entregas;
Excelência com simplicidade;
Proatividade e comprometimento.

1 Compromissos de Gestão

A PROCERGS, como personalidade jurídica constituída na forma da Lei, formaliza a adoção dos seguintes compromissos de conduta e integridade:

- 1.1 Assegurar o exercício da cidadania, de acordo com os princípios e normas do Estado Democrático de Direito.
- 1.2 Respeitar a diversidade e combater todas as formas de preconceito e de discriminação.
- 1.3 Preservar a idoneidade, bem como a privacidade pessoal e profissional de cada pessoa que trabalha, presta serviços ou se relaciona com a PROCERGS, conforme o previsto na Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.
- 1.4 Promover condições de trabalho que garantam a segurança e a saúde do trabalhador e que possibilitem o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal.
- 1.5 Utilizar critérios éticos e de competência funcional no reconhecimento dos empregados.
- 1.6 Assegurar ao empregado o direito à participação em comissões de trabalhadores da PROCERGS, associações de classe ou sindicatos.
- 1.7 Oferecer produtos e serviços de qualidade aos clientes, buscando e mantendo um relacionamento honesto e duradouro.
- 1.8 Contratar fornecedores e prestadores de serviços, baseando-se em critérios estritamente legais e técnicos.
- 1.9 Exigir das empresas fornecedoras de bens e serviços que respeitem os princípios éticos e os compromissos de conduta estabelecidos neste Código e estejam adequadas à Lei nº 13.709/18 –

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, enquanto perdurarem seus contratos com a PROCERGS.

- 1.10 Comprometer-se com o desenvolvimento sustentável da Companhia, seja no âmbito econômico/financeiro e no acompanhamento dos avanços tecnológicos, seja no âmbito da sustentabilidade ambiental atendendo à legislação sobre o assunto, no que couber.
- 1.11 Acatar e contribuir com fiscalizações e controles do poder público.
- 1.12 Recusar contribuição para partidos políticos, candidatos ou campanhas. Não fazer campanha política de candidatos a cargos eletivos e nem constranger integrantes da Força de Trabalho a fazê-lo.
- 1.13 Repudiar e punir ato que caracterize corrupção ou fraude de qualquer espécie, com atenção especial aos que disciplinam as leis Anticorrupção – Lei nº 12.846/2013 e Lei Estadual nº 15.228/2018.
- 1.14 Prevenir que qualquer pessoa da Companhia venha a infringir o conflito de interesses no relacionamento com partes interessadas ou relacionadas, com atenção especial ao que disciplina a Lei nº 12.813/2013 – Lei Conflito de Interesses no exercício de cargo ou emprego público e complementada pela Legislação Estadual nº 12.036/2003 e nº 12.980/2008.
- 1.15 Orientar e treinar seus empregados, divulgando a importância de um tratamento adequado dos dados pessoais e dos dados pessoais sensíveis, que garanta a preservação da privacidade.

2 Compromissos dos Integrantes da Força de Trabalho

Para efeitos deste Código, a Força de Trabalho compreende: conselheiros, membros dos comitês estatutários, diretores, empregados, adidos, estagiários, contratados e qualquer pessoa agindo em nome da Companhia.

É fundamental que as atitudes e comportamentos não tragam prejuízo para si ou outrem. Assim, independente de cargo ou posição hierárquica ocupada, constituem compromissos de conduta que todos devem cumprir:

- 2.1 Realizar seu trabalho e assumir as responsabilidades inerentes ao exercício do seu cargo ou função, empreendendo os melhores esforços e técnicas e seguindo práticas-padrão ou orientações específicas recebidas.
- 2.2 Reconhecer erros cometidos e comunicar imediatamente seu superior hierárquico, buscando minimizar ou reparar eventuais perdas ou prejuízos daí decorrentes.
- 2.3 Dispor-se a trabalhar em horário extraordinário para a conclusão de trabalhos, cuja inexecução possa trazer prejuízos à PROCERGS.
- 2.4 Tratar com respeito e atenção a todos, independentemente de cargo ou posição hierárquica.
- 2.5 Zelar pelo patrimônio da PROCERGS, evitando danos a sua imagem, aos equipamentos e instalações.
- 2.6 Manter-se informado através dos vários canais de comunicação da PROCERGS sobre notícias, avisos, regulamentações e resoluções da Companhia.
- 2.7 Apresentar-se de forma adequada, compatível com a natureza da função ou serviço.
 - 2.7.1 Situações excepcionais serão analisadas pela chefia imediata e da Área de Recursos Humanos.
- 2.8 Apresentar-se ao serviço em condições físicas e psíquicas adequadas ao ambiente de trabalho.
- 2.9 Zelar pelo cumprimento deste Código, questionando orientações contrárias aos princípios e valores nele expressos, não compactuando, nem se omitindo nos casos em que o mesmo esteja sendo infringido.
- 2.10 Estar atento aos dados ou informações pessoais que manipula, zelando e se responsabilizando pelo fluxo e tratamento adequado desses dados, assegurando a privacidade dos seus titulares e

evitando o vazamento destas informações.

3 Os Integrantes da Força de Trabalho não poderão praticar qualquer um dos atos abaixo relacionados

- 3.1 Exercer atividade profissional ou comercial, alheia ao contrato de trabalho com a PROCERGS, durante o expediente de trabalho, com ou sem fins lucrativos, ou ainda, independentemente de horário, exercer atividade que constitua prejuízo ou concorrência, direta ou indireta, com as atividades da PROCERGS.
- 3.2 Utilizar, de forma abusiva, para fins pessoais, o tempo, equipamentos, instalações e tecnologias disponibilizadas pela PROCERGS.
- 3.3 Fazer uso particular ou repassar a terceiros, sem autorização expressa, tecnologias, metodologias, know-how ou informações de propriedade ou sob a guarda da PROCERGS.
- 3.4 Alterar ou deturpar o teor de qualquer documento, informação ou dado de responsabilidade da PROCERGS ou de terceiros.
- 3.5 Prejudicar deliberadamente a reputação da PROCERGS, de integrantes da Força de Trabalho, clientes, fornecedores, órgãos governamentais ou de qualquer outro profissional ou empresa com quem a Companhia mantenha relacionamento comercial.
- 3.6 Coagir ou aliciar alguém, de forma pessoal ou através dos meios de comunicação disponibilizados pela Companhia, com objetivos de natureza político-partidária, nem promover ou participar de quaisquer atividades de natureza política, eleitoral ou ideológica no local de trabalho.
- 3.7 Valer-se da sua posição hierárquica, acesso privilegiado a informações ou influências para obter vantagens, facilidades ou benefícios indevidos para si ou outrem, ou para constranger e coagir alguém com o objetivo de obter favores ou minar a sua dignidade ou autoestima (ex. assédio sexual ou moral).
- 3.8 Oferecer quaisquer benefícios ou vantagens, a qualquer título, a representantes de clientes ou fornecedores, visando a obter favores, preferências ou atendimento de qualquer pleito para si ou para a PROCERGS.
- 3.9 Aceitar, sob nenhuma forma, presentes ou outras vantagens de partes com as quais a PROCERGS contrate ou possa vir a contratar, exceto brindes promocionais de pequeno valor.
- 3.10 Negociar ou propor relações comerciais com empresas em que o empregado ou pessoas de seu relacionamento familiar tenham interesse ou participação direta ou indireta.
- 3.11 Ser conivente, solidário ou omissor com prática ilícita realizada por outro empregado ou por terceiro referente a assuntos da PROCERGS.
- 3.12 Facilitar ações de terceiros que resultem em prejuízo ou dano para a PROCERGS.
- 3.13 Participar ou ser conivente com qualquer ato que configure corrupção ou fraude.
- 3.14 Manter sob sua subordinação imediata, cônjuge, companheiro(a) ou parente, até o 2º grau civil.
- 3.15 Fazer circular listas, abaixo-assinados, promover sorteios, rifas ou apostas de qualquer natureza ou para quaisquer fins, exceto com a permissão da Diretoria.
- 3.16 Usar o e-mail corporativo para fins pessoais, incluindo o fornecimento do mesmo em cadastros comerciais.
- 3.17 Manipular dados pessoais de colegas, clientes ou fornecedores se não for estritamente no cumprimento de seu trabalho, de acordo com a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD.
- 3.18 Omitir-se de informar seu superior imediato, quando identificar situações em que os dados pessoais de colegas, clientes ou fornecedores estiverem sendo utilizados de forma insegura, com risco de vazamento.

4 Regras de Conduta para o Uso de Redes e Mídias Sociais

Os conteúdos publicados pelos integrantes da Força de Trabalho da PROCERGS em mídias sociais poderão ser vinculados à imagem da Companhia. Por isso, todos devem avaliar o que publicam ou comentam a respeito da PROCERGS, colegas de trabalho, seus clientes e fornecedores. Tais citações podem ser consideradas provas jurídicas, dependendo da situação.

4.1 É vedado aos Integrantes da Força de Trabalho:

- 4.1.1 participar em comunidades, grupos, etc. que estimulem atos de ilegalidade;
- 4.1.2 usar as mídias sociais para infringir direitos autorais e de propriedade intelectual, bem como publicar dados ou informações pessoais sem o consentimento do titular do dado;
- 4.1.3 criar perfis institucionais relacionados à PROCERGS sem a devida autorização;
- 4.1.4 usar a identificação visual da PROCERGS em perfis de grupos, pessoais e profissionais;
- 4.1.5 utilizar o e-mail corporativo (@procergs.rs.gov.br) em seus perfis nas mídias sociais;
- 4.1.6 divulgar informações e imagens sobre a Companhia, inclusive as contidas na Intranet, sem autorização;
- 4.1.7 abordar em mídias sociais assuntos ou informações sobre colegas, clientes e fornecedores da PROCERGS ou situações que os envolvem no seu dia a dia de trabalho.

4.2 Orientações:

- 4.2.1 divulgar materiais disponíveis no site da PROCERGS somente com a informação da fonte;
- 4.2.2 verificar a veracidade das informações antes de compartilhá-las;
- 4.2.3 informar imediatamente seu superior imediato, quando identificar, nas mídias sociais, algum comentário sobre a PROCERGS que mereça atenção;
- 4.2.4 os integrantes da Força de Trabalho, para manifestação em nome da PROCERGS, devem solicitar autorização e informar a respectiva função na Companhia, sem utilizar pseudônimos ou apelidos;
- 4.2.5 divulgar fatos, fotos e imagens somente com prévia autorização das pessoas nela inseridas. Cuidar para que a imagem captada e divulgada não seja prejudicial à honra e reputação da pessoa ou da Companhia ou que possa ser usada para obter acesso a informações importantes ou sigilosas por meio da persuasão, enganação ou exploração da confiança das pessoas (prática conhecida como engenharia social);
- 4.2.6 cuidar ou evitar expor nas redes, dados pessoais, a situação econômico-financeira, localizações e informações sobre a rotina pessoal e profissional própria e de familiares, pois essa prática pode colocar em risco a segurança própria, dos familiares e da PROCERGS.

5 Canal de Denúncias

Denúncias internas e externas relativas ao descumprimento deste Código de Conduta e Integridade ou das demais normas internas de ética e obrigacionais poderão ser feitas por meio do Canal de Denúncias disponível no site oficial da PROCERGS. Elas poderão ser identificadas ou sigilosas, de forma a garantir que não haja retaliação ao denunciante.

6 Sanções pelo Descumprimento

A não observância dos princípios e compromissos contidos no presente Código de Conduta e Integridade pode implicar em sanções disciplinares, que serão precedidas de uma análise criteriosa dos fatos, tendo como base ética os valores universais de boa conduta e o respeito à verdade e à

legalidade.

6.1. Sanções aplicáveis aos membros conselheiros, de comitê estatutário ou do corpo diretivo da Companhia:

- Advertência verbal;
- Advertência por escrito;
- Exoneração ou destituição.

A análise da gravidade e a aplicação da pena pelo descumprimento do presente Código de Conduta e Integridade ou das demais normas internas de ética e obrigacionais, feito por membro de comitê estatutário ou do corpo diretivo, cuja denúncia seja recebida pelo Canal de Denúncias, caberá ao Conselho de Administração da Companhia, com base em parecer da área de Compliance e da área de Auditoria Interna.

A análise da gravidade e a aplicação da pena pelo descumprimento do presente Código de Conduta e Integridade ou das demais normas internas de ética e obrigacionais, feito por conselheiro, cuja denúncia seja recebida pelo Canal de Denúncias, caberá à Assembleia Geral dos Acionistas, com base em parecer da área de Compliance e da área de Auditoria Interna.

6.2. Sanções aplicáveis aos integrantes do corpo de empregados da Companhia:

- Advertência verbal;
- Advertência por escrito;
- Suspensão temporária;
- Demissão.

A análise da gravidade e a indicação da pena a ser aplicada, pelo descumprimento do presente Código de Conduta e Integridade ou das demais normas internas de ética e obrigacionais, feito por integrante do corpo de empregados, cuja denúncia seja recebida pelo Canal de Denúncias, caberá à Comissão de Ética designada para esse fim, constituída por pelo menos 3 (três) integrantes das seguintes áreas: Recursos Humanos, Compliance e Jurídica Trabalhista, competindo-lhe analisar e julgar as questões a ela submetidas, recomendando correção de conduta ou sanções disciplinares. A Comissão será dotada de independência e autonomia funcionais, cabendo à Diretoria, no caso de conflito de interesses, a decisão final.

6.3. Sanções aplicáveis aos fornecedores de bens e serviços à Companhia:

Advertência por escrito;
Multa prevista no contrato;
Rescisão do contrato;
Suspensão temporária de contratar com a Companhia.

A análise da gravidade e a aplicação da pena pelo descumprimento do presente Código de Conduta e Integridade ou das demais normas internas de ética e obrigacionais, feito por pessoa de empresa fornecedora de bens e serviços, cuja denúncia seja recebida pelo Canal de Denúncias, ou a irregularidade apontada pela área de Auditoria Interna, identificada durante um procedimento de auditoria, caberá à Diretoria da Companhia, sugeridas pela Comissão de Ética designada para esse fim, constituída por pelo menos 3 (três) integrantes das seguintes áreas: Recursos Humanos, Compliance e Jurídica.

7 Divulgação, Atualização, Manutenção, Assinatura e Aprovação do Código

Constantemente, o presente Código de Conduta e Integridade deve ser divulgado a toda a Força de Trabalho nos meios de comunicação da Companhia e disponibilizado no seu site Institucional e na intranet, aba Gestão de Pessoas. A área de Recursos Humanos deverá manter instrumentos atualizados que comprovem a tomada de ciência e assunção de compromisso de cumprimento do Código por todos os integrantes da Força de Trabalho.

A área de Recursos Humanos e a área de Desenvolvimento Organizacional, em conjunto com a área de Compliance e a área Jurídica Trabalhista, deverão manter este Código atualizado, com revisão mínima anual.

O treinamento periódico, no mínimo anual, sobre o Código de Conduta e Integridade, a toda a Força de Trabalho, e sobre a Política de Gestão de Riscos, aos administradores, deve ser realizado pela Área de Recursos Humanos, com monitoramento da Área de Compliance.

Cada atualização do presente Código, será submetida à assinatura da Diretoria e aprovada pelo Conselho de Administração.

8 Referências

Documentos externos utilizados como referência para elaboração deste Código de Conduta e Integridade:

- 8.1 Códigos de Ética e de Conduta de empresas privadas e estatais;
- 8.2 Estatuto dos Funcionários Públicos do Estado do Rio Grande do Sul;
- 8.3 Lei nº 12.813/2013;
- 8.4 Lei nº 12.846/2013;
- 8.5 Lei nº 13.303/2016;
- 8.6 Lei nº 13.709/2018;
- 8.7 Lei Estadual nº 12.036/2003;
- 8.8 Lei Estadual nº 12.980/2008;
- 8.9 Lei Estadual nº 15.228/2018.

ANEXO E

ATO DE DESIGNAÇÃO DE GESTOR E FISCAL DO CONTRATO**CONTRATO: 5949-00****Nº DO PROCESSO: 24/0489-0000314-1 - Pregão -...../2024**

O Diretor-Presidente da PROCERGS, no uso de suas atribuições legais,

RESOLVE:

- 1 **Designar** o funcionário Cristiano Rios Souza, cargo TI, matrícula 53363, CPF nº 962.639.460- 91, lotado na DOP, na função de **Gestor do Contrato** celebrado entre a PROCERGS e a CONTRATADA, tendo previstas as atribuições na Instrução de Serviço Gestão de Contratos de Despesa.
- 2 **Designar** o funcionário o Daniel Nachtigall Decker, cargo TI, matrícula 55095, CPF nº 657.535.000-30, lotado na DOP/SSE, na função de **Fiscal do Contrato**, celebrado entre a PROCERGS e a CONTRATADA, tendo previstas as atribuições na Instrução de Serviço Gestão de Contratos de Despesa.
- 3 No exercício de suas funções deverão os funcionários empregar todo o zelo e diligência possíveis, acompanhando atentamente a execução do objeto contratado, de modo a preservar as especificações nele contidas, assim como aquelas indicadas em seus anexos e na proposta da CONTRATADA, determinando, sempre que necessário, as correções e adequações que se mostrem necessárias.
- 4 Quaisquer ocorrências deverão ser devidamente anotadas e notificadas, por escrito, à CONTRATADA, devendo os funcionários comunicar o fato para a sua chefia imediata, recomendando a adoção das providências cabíveis e, se for o caso, aplicação de penalidades pertinentes, após regular procedimento de apuração.
- 5 Os funcionários declaram ter ciência do previsto na Instrução de Serviço - Gestão de Contratos de Despesa.

LUIZ FERNANDO SALVADORI ZACHIA,
Diretor-Presidente

CRISTIANO RIOS SOUZA
Gestor do Contrato

DANIEL NACHTIGALL DECKER
Fiscal do Contrato