



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO
Av. Gov. Agamenon Magalhães, 1.160 - Bairro Graças - CEP 52010-904 - Recife - PE

DOCUMENTO de OFICIALIZAÇÃO da DEMANDA

1 IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

1.1 Título:

Aquisição de licenças para configuração de *chatbots*, *chatclient* e habilitação de recebimento de chamadas no Interact para viabilizar o atendimento de chamadas de *chats* de forma automatizada (*chatbots*) ou por atendentes.

1.2 Unidade Demandante:

Seção de Gestão de Redes e Comunicação - SERCO/COINF/STIC.

1.3 Responsável pela Unidade Demandante:

Nome:	Ana Luiza Maia Soares de Azevedo
Matrícula:	289
Telefone:	81.3194-9221
E-mail:	ana.azevedo@tre-pe.jus.br

2 CONTEXTO DE NEGÓCIO

2.1 Situação Atual:

Os serviços de atendimento por meio de *chats* foram implementados e disponibilizados no período eleitoral no site do TRE-PE e no aplicativo de mensagem eletrônica - Telegram. Nesse período, atendemos chamadas direcionadas à JULIA (Justiça Eleitoral IA - atendente virtual do TRE-PE) e a atendentes do Disque Eleitor.

O serviço oferecido através da JULIA necessita de licenças para o seu funcionamento.

Hoje as licenças são oferecidas pela Dígito, em regime de comodato, e estão disponíveis até 31/03/2021.

Com a aquisição das licenças, o serviço de chat também pode vir a ser utilizado no suporte técnico do Tribunal, ou em outros canais de atendimento necessários para comunicação como ouvidoria, licitações e informações.

2.2 Descrição da Oportunidade ou do Problema:

Para a permanência do serviço de atendimento de chamadas de chat via robôs de atendimento "chatbots", como exemplo a JULIA, ou disponibilização de chamadas de chat nos serviços de atendimento do TRE, será necessária a aquisição das licenças.

2.3 Motivação da Demanda:

Prestar o atendimento via *chat* aos cidadãos e aos clientes do suporte técnico do TRE-PE.

2.4 Resultados Pretendidos:

A contratação em comento possibilitará:

- a) Construção de robôs de atendimento via *chat* (*chatbots*);
- b) Funcionamento da JULIA para atendimento aos eleitores via *chat*;
- c) Funcionamento de Atendimento via *chat* no Disque Eleitor,

2.5 Alinhamento Estratégico:

A presente contratação está alinhada com:

- Objetivo estratégico OBE9 do PEI (Assegurar a melhoria da governança e infraestrutura de TIC), constante da Resolução nº 240/2015 do TRE/PE;
- Objetivo estratégico OE2 do PETIC (Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas);
- Meta 2 do PDTIC (Manutenção da disponibilidade de infraestrutura de TIC);
- PCI 2021, registrado com sequencial provisório 257, conforme Informação 2003 (1421505).

3 CONTEXTO DA DEMANDA

3.1 Ciclo de Vida da Demanda

3.1.1 Qual a expectativa de tempo de utilização ou validade da solução objeto da demanda?

Menos de 1 ano De 1 a 3 anos Mais de 3 anos

3.1.2 Trata-se de uma demanda com caráter definitivo ou temporário? Há algum fato já conhecido que poderá implicar a descontinuidade da demanda ou a sua substituição?

A demanda possui caráter definitivo, visto se tratar de aquisição de licenças de software com licenciamento perpétuo.

3.2 Clientes que farão uso da solução (objeto da demanda) ou serão beneficiados.

A referida contratação permitirá a continuidade do serviço prestado ao cidadão, através do funcionamento de atendimento de chamadas de *chat* por *chatbots* (ex. JULIA) e de atendentes do TRE-PE.

3.2.1 Demanda de âmbito Interno ao TRE:

Até 1 Unidade 2 ou 3 Unidades 4 ou mais Unidades do TRE

Esta contratação visa atender a diversas Unidades do TRE/PE.

3.2.2 Demanda de âmbito Externo ao TRE:

Até 1 órgão 2 ou 3 órgãos 4 ou mais órgãos não se aplica

3.3 Expectativa de entrega da solução.

As soluções consoantes às contratações em tela deverão ser entregues até 31 de março de 2021.

3.4 Integrante Demandante:

Nome:	Ana Luiza Maia Soares de Azevedo
Matrícula:	289
Telefone:	81.3194-9221
E-mail:	ana.azevedo@tre-pe.jus.br

Considerando que o integrante técnico será desta Secretaria, indicamos o servidor que cumprirá este papel:

Nome: Luciano Francisco Soares da Silva Junior

Matrícula: 1181

Telefone: 81.3194-9318

E-mail: luciano.silva@tre-pe.jus.br

4 ANEXOS

Não possui.

5 AUTORIZAÇÃO

De acordo, encaminhe-se à Diretoria Geral.

Em: 03/02/2021.

Devem assinar este documento o responsável pela área demandante, sua chefia imediata e o titular da unidade.



Documento assinado eletronicamente por **ANA LUIZA MAIA SOARES DE AZEVEDO, Chefe de Seção**, em 05/02/2021, às 10:21, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOSÉ FERREIRA DE LIMA JÚNIOR, Coordenador(a)**, em 05/02/2021, às 10:22, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GEORGE CAVALCANTI MACIEL FILHO, Secretário(a)**, em 05/02/2021, às 13:06, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1423389** e o código CRC **16F25333**.



ESTUDOS PRELIMINARES

DESCRIÇÃO DO OBJETO CONTRATADO:

Aquisição de licenças para configuração de *chatbots*, *chatclient* e habilitação de recebimento de chamadas no Interact para viabilizar o atendimento de chamadas de *chats* de forma automatizada (*chatbots*) ou por atendentes.

1 ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO (Res. TRE/PE nº 249/2016, Art.14)

Contextualização

Os serviços de atendimento por meio de *chats* foram implementados e disponibilizados no período eleitoral no site do TRE-PE e no aplicativo de mensagem eletrônica *Telegram*. Nesse período, atendemos chamadas direcionadas à *JULIA* (Justiça Eleitoral IA - atendente virtual do TRE-PE) e a atendentes do Disque Eleitor.

O serviço oferecido através da *JULIA* agrega valor, dando ao cidadão e ao seu público interno mais uma ferramenta de interatividade para obter informações da Justiça Eleitoral, sem interferência humana, por meio de uma solução de autoatendimento.

Este serviço necessita de licenças para o seu funcionamento.

Hoje as licenças são oferecidas pela Dígito, em regime de comodato, e estão disponíveis até 31/03/2021.

Com a aquisição das licenças, o serviço de chat não será descontinuado após esse prazo, podendo também vir a ser utilizado no suporte técnico do Tribunal, ou em outros canais de atendimento necessários para comunicação como ouvidoria, licitações e informações.

Equipe de Planejamento da Contratação:

Integrante Demandante: Ana Luiza Maia Soares de Azevedo

fone 3194-9221 – ana.azevedo@tre-pe.jus.br

Integrante Técnico: Luciano Francisco Soares da Silva Júnior

fone 3194-9318- luciano.francisco@tre-pe.jus.br

Integrante Administrativo: Luís Fernando C. Costa

fone 3194-9337 – luisfernando.costa@tre-pe.jus.br

1.1 Definição e Especificação dos Requisitos da Demanda (Art. 14, I)

A presente aquisição tem por objetivo manter o pleno funcionamento da *JULIA*, oportunizando o aprimoramento do atendimento de Call Center, tanto do Disque Eleitor quanto do Suporte STIC.

1.1.1 Soluções Disponíveis no Mercado (Art. 14, I, a)

A aquisição em tela, em razão da sua especificidade, já que a solução deve possuir estrita compatibilidade com a Central Telefônica NGC Evolution Dígito (em funcionamento no TRE), cujas licenças de softwares são de propriedade exclusiva do fabricante, apenas poderá ser fornecido pela empresa Dígito Tecnologia S/A, de acordo com o Atestado da Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica (ABINEE) (doc. 1429957).

1.1.2 Contratações Públicas Similares (Art. 14, I, b)

O TRE-BA possui um central telefônica de mesma marca e modelo deste Tribunal e, recentemente, adquiriu o serviço de atualização (upgrade) adquirindo diversos módulos para modernizar e aprimorar a infraestrutura de telecomunicações daquele Regional. Alguns dos seus módulos adquiridos foram as licenças de URA Chat, mensageria chat e chat client, as mesmas que são solicitadas neste SEI para uso no TRE-PE.

1.1.3 Outras Soluções Disponíveis (Art. 14, II, a)

Não há outras soluções disponíveis, uma vez que o TRE-PE já possui uma central telefônica em funcionamento e que esta é mantida exclusivamente pela empresa Dígito Tecnologia Ltda.

1.1.4 Portal do Software Público Brasileiro (Art. 14, II, b)

Não se aplica, por se tratar de software proprietário.

1.1.5 Alternativa no Mercado (Art. 14, II, c)

Não se aplica, por se tratar de software proprietário.

1.1.6 Modelo Nacional de Interoperabilidade - MNI (Art. 14, II, d)

Não se aplica, por se tratar de software proprietário.

1.1.7 Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP Brasil (Art. 14, II, e)

Não se aplica, por se tratar de software proprietário.

1.1.8 Modelo de Requisitos Moreq-Jus (Art. 14, II, f)

Não se aplica, por se tratar de software proprietário.

1.1.9 Análise dos Custos Totais da Demanda (Art. 14, III)

O valor total ofertado pela empresa é de R\$ 85.719,69 (oitenta e cinco mil, setecentos e dezenove reais e sessenta e nove centavos).

Por se tratar de uma contratação por inexigibilidade de licitação, visto que a Dígito Tecnologia Ltda é a única empresa apta ao fornecimento dos softwares (conforme descrito no tópico 1.1.1 deste documento), foram solicitadas à empresa contratações similares para comparativo de preços, a qual encaminhou os da Câmara Municipal de São Vicente (doc. 1444140), do Instituto Maringá de Imagem (doc. 1448831) e da empresa Linx Sistema (doc. 1448856). Também obtivemos os preços contratados pelo TRE-BA (doc.1444136).

Considerando o preço unitário de cada item, temos a seguir um comparativo de preços:

Descrição do Item	Qtde	Proposta TRE-PE		TRE-BA		São Vicente		Instituto Maringá de Imagem		Linx Sistema e Consultoria	
		Valor unitário R\$	Valor total R\$	Valor unitário R\$	Valor total R\$	Valor unitário R\$	Valor total R\$	Valor unitário R\$	Valor total R\$	Valor unitário R\$	Valor total R\$
Habilitações de URA CHAT - Persona IP	100	617,2625	61.726,25	516,13	51.613,00	734,43	73.443,00				
Interact - Mensageria Chat	44	298,011	13.112,50	195,56	8.604,64	472,44	20.787,36	371,66	16.353,04	334,50	14.718,00
Licença de chat Cliente	262	58,75	15.392,50	47,81	12.526,22	63,56	16.625,72	137,32	35.977,84	61,80	16.191,60
Valor total R\$			90.231,25		72.743,86		110.856,08				
Valor total R\$ com desconto 5%			85.719,69								

Acima, não apresentamos os totais para o Instituto Maringá de Imagem e para a empresa Linx Sistema, pelo fato das referidas contratações não abrangerem os três itens a serem adquiridos pelo TRE. No entanto, mantivemos a apresentação dos valores dos itens, para fins de comparação dos preços unitários em relação aos valores propostos pela Dígito para a contratação com o TRE.

Não foram encontradas contratações mais recentes que as apresentadas acima, nem obtidos resultados de contratações similares - fornecidas pela Dígito - no site Painel de Preços.

A pesquisa de preços foi realizada pela servidora Ana Luiza Maia Soares de Azevedo.

1.1.10 Escolha e Justificativa da Solução (Art. 14, IV)

Os serviços de atendimento por meio de *chats* foram implementados e disponibilizados no período eleitoral no site do TRE-PE e no aplicativo de mensagem eletrônica - Telegram, através do atendimento às chamadas direcionadas à JULIA (Justiça Eleitoral IA - atendente virtual do TRE-PE) e a atendentes do Disque Eleitor. Essa contratação visa à manutenção desses serviços. Apenas a Dígito poderá oferecer a solução, por questões de compatibilidade com atual Central Telefônica.

1.1.11 Descrição da Solução (Art. 14, IV, a)

Aquisição das soluções de Chat Client, Mensageria Chat e URA Chat.

- Chat Client - aplicação web que permite o acesso ao atendimento online via chat pelo website do TRE-PE;
- Mensageira Chat - trata-se da habilitação da Mensageria Chat na aplicação do agente (atendente) para utilização das mídias sociais Telegram e Messenger;
- URA Chat - aplicação para configuração de "Robôs de Atendimento" (Chatbots). No caso do TRE-PE, trata-se da JULIA.

1.1.12 Alinhamento da Solução (Art. 14, IV, b)

A presente contratação está alinhada com:

- Objetivo estratégico OBE9 do PEI (Assegurar a melhoria da governança e infraestrutura de TIC), constante da Resolução nº 240/2015 do TRE/PE;
- Objetivo estratégico OE2 do PETIC (Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas);
- Meta 2 do PDTIC (Manutenção da disponibilidade de infraestrutura de TIC);
- PCI 2021, registrado com sequencial provisório 257, conforme Informação 2003 (1421505).

1.1.13 Benefícios Esperados (Art. 14, IV, c)

A contratação em comento possibilitará:

- a) Construção de robôs de atendimento via *chat* (*chatbots*);
- b) Funcionamento da JULIA para atendimento aos eleitores via *chat*;
- c) Funcionamento de atendimento via *chat* no Disque Eleitor;
- d) Redução da necessidade de interação humana nos atendimentos.

1.1.14 Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada (Art. 14, IV, d)

O quantitativo de licenças de software constante na proposta é o mesmo disponibilizado no regime de comodato até 31/03/2021, quais sejam 100 (cem) habilitações de URA CHAT, 44 para a mensageria Chat e 262 licenças de chat Client.

Este quantitativo de licenças atende o volume atual de tráfego para os serviços oferecidos pelo TRE-PE. Em períodos eleitorais, caso o quantitativo se apresente insuficiente, faremos nova aquisição, para a demanda do atendimento ao Disque Eleitor.

1.1.15 Adequação de Ambiente (Art. 14, V, a, b, c, d, e, f)

Não há necessidade de adequação do ambiente.

1.1.16 Orçamento Estimado (Art. 14, II, g)

O valor previsto no PCI 2021 é de R\$ 90.231,25, conforme consta do SEI 0001920-53.2021.6.17.8000.

Para a presente aquisição, o valor total será de **R\$ 85.719,69** (oitenta e cinco mil, setecentos e dezenove reais e sessenta e nove centavos), inferior ao previsto no PCI.

2 SUSTENTAÇÃO DO CONTRATADO (Art. 15)

2.1 Recursos Materiais e Humanos (Art. 15, I)

Não haverá necessidade de disponibilizar materiais e/ou de recursos humanos para a sua implantação.

2.2 Descontinuidade do Fornecimento (Art. 15, II)

Não se aplica, em razão das licenças serem fornecidas em caráter permanente.

2.3 Transição Contratual (Art. 15, III, a, b, c, d, e)

Não haverá transição contratual.

2.4 Estratégia de Independência Tecnológica (Art. 15, IV, a, b)

Não há independência tecnológica, visto que a Dígito é proprietária dos softwares a serem adquiridos.

3 ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO (Art. 16)

3.1 Natureza do Objeto (Art. 16, I)

A solução a ser adquirida possui características comuns de mercado, porém estas licenças só poderão ser adquiridas à empresa Dígito, conforme já mencionado no tópico 1.1.10.

3.2 Parcelamento do Objeto (Art. 16, II)

Não haverá parcelamento do objeto, por se tratar de uma inexigibilidade de licitação.

3.3 Adjudicação do Objeto (Art. 16, III)

Não se aplica, por se tratar de uma inexigibilidade de licitação.

3.4 Modalidade e Tipo de Licitação (Art. 16, IV)

Considerando as informações apresentadas nestes estudos, trata-se de inexigibilidade.

3.5 Classificação e Indicação Orçamentária (Art. 16, V)

De acordo com o Despacho SECONT 3542 (1422215), a presente aquisição foi classificada como 44904005 - Aquisição de software pronto.

3.6 Vigência da Prestação de Serviço (Art.16, VI)

Não se aplica, por não se tratar de prestação de serviço.

3.7 Equipe de Apoio à Contratação (Art. 16, VII)

Para prestar apoio às unidades em suas dúvidas e respostas a questionamentos, indico os servidores:

Nome: Ana Luiza Maia Soares de Azevedo
Telefone: 3194-9221
e-mail: ana.azevedo@tre-pe.jus.br

Nome: Luciano Francisco Soares da Silva Júnior
Telefone: 3194-9318
e-mail: luciano.francisco@tre-pe.jus.br

3.8 Equipe de Gestão da Contratação (Art. 16, VIII)

Gestor titular: Ana Luiza Maia Soares de Azevedo. CPF: 667.090.754-00

Gestor substituto e fiscal técnico: Luciano Francisco Soares da Silva Júnior. CPF: 083.785.834-81

Não foi identificada a necessidade de indicar fiscais demandante e administrativo, visto que os gestores (titular e substituto) do contrato integram a unidade demandante que, por sua vez, realiza a gestão técnica e administrativa do objeto da contratação.

4. ANÁLISE DE RISCOS (Art. 17, I, II, III, IV e V)

Risco	Risco:	Não aquisição das licenças de chat		
	Probabilidade:	Id	Dano	Impacto
	Baixa	1	Perda das licenças de softwares, atualmente em comodato, e consequente paralisação do atendimento por meio de <i>chats</i> no site do TRE-PE e no aplicativo de mensagem eletrônica - Telegram.	Alto
	Média	2		
Alta	3			
Risco 1	Id	Ação de Mitigação e Contingência		Responsável
	1	• Busca pela celeridade na tramitação da aquisição junto aos setores envolvidos na contratação.		SERCO
	2	•		
	3	•		

5. ANEXOS

Não há Anexos.

Declaração de Ciência - Res. CNJ 182

Declaro estar ciente das regras e diretrizes estabelecidas pela Resolução nº 182, de 17 de Outubro de 2013, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ.





em 05/03/2021, às 11:18, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ANA LUIZA MAIA SOARES DE AZEVEDO, Chefe de Seção**, em 05/03/2021, às 11:38, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANO FRANCISCO SOARES DA SILVA JÚNIOR, Técnico(a) Judiciário(a)**, em 05/03/2021, às 12:01, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1429869** e o código CRC **AA7B9A09**.



TERMO DE REFERÊNCIA

DEFINIÇÃO DO OBJETO CONTRATADO (Art.18, § 3º, I):

Aquisição de licenças para configuração de *chatbots*, *chatclient* e habilitação de recebimento de chamadas no Interact para viabilizar o atendimento de chamadas de *chats* de forma automatizada (*chatbots*) ou por atendentes.

1 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (Art. 18, § 3º, II)

1.1 Motivações da Contratação (Art. 18, § 3º, II, a)

Os serviços de atendimento por meio de *chats* foram implementados e disponibilizados no período eleitoral no site do TRE-PE e no aplicativo de mensagem eletrônica *Telegram*. Nesse período, atendemos chamadas direcionadas à *JULIA* (Justiça Eleitoral IA - atendente virtual do TRE-PE) e a atendentes do Disque Eleitor.

O serviço oferecido através da *JULIA* agrega valor, dando ao cidadão e ao seu público interno mais uma ferramenta de interatividade para obter informações da Justiça Eleitoral, sem interferência humana, por meio de uma solução de autoatendimento.

Este serviço necessita de licenças para o seu funcionamento.

Hoje as licenças são oferecidas pela Dígito, em regime de comodato, e estão disponíveis até 31/03/2021.

Com a aquisição das licenças, o serviço de chat não será descontinuado após esse prazo, podendo também vir a ser utilizado no suporte técnico do Tribunal, ou em outros canais de atendimento necessários para comunicação como ouvidoria, licitações e informações.

1.2 Objetivos da Contratação (Art. 18, § 3º, II, b)

A presente aquisição tem por objetivo manter o pleno funcionamento da *JULIA*, oportunizando o aprimoramento do atendimento de Call Center, tanto do Disque Eleitor quanto do Suporte STIC.

1.3 Benefícios da Contratação (Art. 18, § 3º, II, c)

A contratação em comento possibilitará:

- Construção de robôs de atendimento via *chat* (*chatbots*);
- Funcionamento da *JULIA* para atendimento aos eleitores via *chat*;
- Funcionamento de atendimento via *chat* no Disque Eleitor;
- Redução da necessidade de interação humana nos atendimentos.

1.4 Alinhamento Estratégico (Art. 18, § 3º, II, d)

A presente contratação está alinhada com:

- Objetivo estratégico OBE9 do PEI (Assegurar a melhoria da governança e infraestrutura de TIC), constante da Resolução nº 240/2015 do TRE/PE;
- Objetivo estratégico OE2 do PETIC (Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas);
- Meta 2 do PDTIC (Manutenção da disponibilidade de infraestrutura de TIC);
- PCI 2021, registrado com sequencial provisório 257, conforme Informação 2003 (1421505).

1.5 Referência aos Estudos Preliminares (Art. 18, § 3º, II, e)

Estudos Preliminares SERCO (1429869).

1.6 Relação entre a demanda prevista e a quantidade de bens e/ou serviços contratados (Art. 18, § 3º, II, f)

O quantitativo de licenças de software constante na proposta é o mesmo disponibilizado no regime de comodato até 31/03/2021, quais sejam 100 (cem) habilitações de URA CHAT, 44 para a mensageria Chat e 262 licenças de chat Client.

Este quantitativo de licenças atende o volume atual de tráfego para os serviços oferecidos pelo

TRE-PE. Em períodos eleitorais, caso o quantitativo se apresente insuficiente, faremos nova aquisição, para a demanda do atendimento ao Disque Eleitor.

1.7 Análise de Mercado (Art. 18, § 3º, II, g)

Conforme já descrito no tópico 1.1.1 dos Estudos Preliminares (1429869), considerando que a solução deve possuir estrita compatibilidade com a Central Telefônica NGC Evolution Dígito (em funcionamento no TRE), cujas licenças de softwares são de propriedade exclusiva do fabricante, o objeto da presente contratação apenas poderá ser fornecido pela empresa Dígito Tecnologia S/A, de acordo com o Atestado da Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica (ABINEE) (doc. 1429957).

Foram solicitadas à empresa contratações similares para comparativo de preços, a qual encaminhou os da Câmara Municipal de São Vicente (doc. 1444140), do Instituto Maringá de Imagem (doc. 1448831) e da empresa Linx Sistema (doc. 1448856). Também obtivemos os preços contratados pelo TRE-BA (doc.1444136).

O valor ofertado pela empresa ao TRE-PE foi de R\$ 85.719,69 (oitenta e cinco mil, setecentos e dezenove reais e sessenta e nove centavos).

Considerando o preço unitário de cada item, temos a seguir um comparativo de preços:

Descrição do Item	Qtde	Proposta TRE-PE		TRE-BA		São Vicente		Instituto Maringá de Imagem		Linx Sistema e Consultoria	
		Valor unitário R\$	Valor total R\$	Valor unitário R\$	Valor total R\$	Valor unitário R\$	Valor total R\$	Valor unitário R\$	Valor total R\$	Valor unitário R\$	Valor total R\$
Habilitações de URA CHAT - Persona IP	100	617,2625	61.726,25	516,13	51.613,00	734,43	73.443,00				
Interact - Mensageria Chat	44	298,011	13.112,50	195,56	8.604,64	472,44	20.787,36	371,66	16.353,04	334,50	14.718,00
Licença de chat Cliente	262	58,75	15.392,50	47,81	12.526,22	63,56	16.625,72	137,32	35.977,84	61,80	16.191,60
Valor total R\$			90.231,25		72.743,86		110.856,08				
Valor total R\$ com desconto 5%			85.719,69								

Acima, não apresentamos os totais para o Instituto Maringá de Imagem e para a empresa Linx Sistema, pelo fato das referidas contratações não abrangerem os três itens a serem adquiridos pelo TRE. No entanto, mantivemos a apresentação dos valores dos itens, para fins de comparação dos preços unitários em relação aos valores propostos pela Dígito para a contratação com o TRE.

Não foram encontradas contratações mais recentes que as apresentadas acima, nem obtidos resultados de contratações similares - fornecidas pela Dígito - no site Painel de Preços.

1.8 Natureza do Objeto (Art. 18, § 3º, II, h)

A solução a ser adquirida possui características comuns de mercado, porém estas licenças só poderão ser adquiridas à empresa Dígito, conforme já explicitado neste documento.

1.9 Parcelamento ou não dos itens (Art. 18, § 3º, II, i)

Não haverá parcelamento do objeto, por se tratar de uma inexigibilidade de licitação.

1.10 Seleção do Fornecedor (Art. 18, § 3º, II, j)

Não se aplica, por se tratar de uma inexigibilidade de licitação.

1.11 Vigência

As licenças a serem adquiridas são permanentes.

1.12 Impacto Ambiental (Art. 18, § 3º, II, k)

Não haverá impacto ambiental, por se tratar de aquisição de licenças.

1.13 Conformidade (Art. 18, § 3º, II, l)

A contratação deve obedecer à Resolução CNJ n.º 182/2013 e à Resolução TRE/PE n.º 249/2016.

1.14 Obrigações Contratuais (Art. 18, § 3º, II, m)

Obrigações da Contratada

1 - Será de responsabilidade da Contratada a entrega do objeto, de acordo com as

especificações deste termo de referência, bem como as oferecidas em sua proposta.

2 - Constituirão ainda obrigações da Contratada:

- a) Fornecer todos os itens acessórios de hardware e software necessários ao perfeito funcionamento da solução e não fornecer itens usados, recondicionados ou remanufaturados;
- b) Arcar com todos os ônus necessários à completa execução dos serviços ora contratados;
- c) Prestar os serviços de assistência técnica pela própria Contratada ou por empresa tecnicamente credenciada e indicada pela mesma;
- d) Prestar orientações e esclarecimentos ao cliente, através de seu suporte técnico, de forma a garantir as condições operacionais do sistema;
- e) Realizar atualizações técnicas recomendadas pelo laboratório da contratada, de modo a manter o sistema dentro das melhores condições de utilização.

Obrigações da Contratante

1 - Receber e conferir o software;

2 - Atestar as notas fiscais/faturas e efetuar o pagamento nas condições e preço pactuados neste instrumento, desde que não haja qualquer impedimento legal para o fato;

3 - Arcar com as despesas de publicação do extrato da Ata de Registro de Preços no Diário Oficial da União, bem como das notas de empenho emitidas.

1.15 Proposta de Preços

Para a presente aquisição, o valor total será de **R\$ 85.719,69** (oitenta e cinco mil, setecentos e dezenove reais e sessenta e nove centavos), conforme Proposta de Preços Digitro (1444128).

1.16 Valor e Recursos Orçamentários

O valor previsto no PCI 2021 é de R\$ 90.231,25, conforme consta do SEI 0001920-53.2021.6.17.8000.

Portanto, o valor estimado (R\$ 85.719,69) é inferior ao valor disponível para a aquisição.

1.17 Reajuste

Não se aplica, visto se tratar de uma aquisição a ser paga de uma única vez.

2 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA (Art. 18, § 3º, III)

2.1 Modelo de Execução e Gestão Contratual (Art. 18, § 3º, III, a)

2.1.1 Papéis (Art. 18, § 3º, III, a, 1)

Do Gestor da Contratação:

- a) Cumprir e fazer cumprir, nesta contratação, as determinações insertas na Resolução TSE 23.234/2010.
- b) Reportar-se à administração superior e à Contratada quanto à execução do contrato.
- c) Comunicar à Diretoria-Geral o descumprimento de cláusula contratual para possível instauração de procedimento administrativo para apuração de irregularidade quando devidamente autorizado.

Da Contratada:

- a) Fornecer todos os itens acessórios de hardware e software necessários ao perfeito funcionamento da solução e não fornecer itens usados, recondicionados ou remanufaturados;
- b) Cumprir todos os requisitos contidos neste Termo de Referência.

2.1.2 Dinâmica (Art. 18, § 3º, III, a, 2)

- Após a entrega das licenças de software, a SERCO procederá o respectivo aceite definitivo.
- O recebimento das licenças será realizado conforme descrito no item 2.1.6 deste termo de referência.
- Após o aceite definitivo, o gestor da contratação atestará a nota fiscal e a encaminhará para pagamento.

2.1.3 Instrumentos Formais (Art. 18, § 3º, III, a, 3)

O instrumento formal será a nota de empenho, considerando que o pagamento será efetuado na sua totalidade, no aceite, e não ensejará obrigações futuras que exijam um instrumento formal como o contrato, sendo suficiente o disposto no Termo de Referência e na Nota de Empenho.

A nota de empenho deverá conter os prazos de entrega e de suporte especificados neste Termo de Referência.

2.1.4 Acompanhamento (Art. 18, § 3º, III, a, 4)

A SERCO fará todo o acompanhamento da ativação e funcionamento das licenças de software.

2.1.5 Comunicação (Art. 18, § 3º, III, a, 5)

As comunicações que se fizerem necessárias ocorrerão por meio de mensagem de correio eletrônico.

2.1.6 Recebimento (Art. 18, § 3º, III, a, 6)

A empresa deve entregar no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados da confirmação do recebimento da nota de empenho, que será enviada por e-mail, documento eletrônico que comprove a disponibilização das licenças de software por período indeterminado.

Após a verificação, o Gestor da Contratação emitirá o aceite definitivo, em até 10 (dez) dias corridos;

Após o aceite definitivo, o gestor encaminhará a nota fiscal atestada para pagamento.

Caso seja identificado algum problema no recebimento das licenças, a empresa contratada será notificada, por meio de mensagem eletrônica do gestor da contratação, e terá 15 (quinze) dias corridos para solução do(s) problema(s) apontado(s), contados a partir da confirmação de recebimento da mensagem eletrônica encaminhada.

2.1.7 Pagamento (Art. 18, § 3º, III, a, 7)

Após o aceite definitivo, o gestor da contratação encaminhará a nota fiscal, com o devido atesto, para a Secretaria de Orçamento e Finanças para que sejam realizados os trâmites necessários ao pagamento.

2.1.8 Transferência de Conhecimento (Art. 18, § 3º, III, a, 8)

Deverá ser fornecido pela CONTRATADA documentação técnica contendo, no mínimo: Configuração do ChatClient, publicação, parâmetros de configuração, cadastro de robôs, rotas e submídias.

2.1.9 Propriedade Intelectual (Art. 18, § 3º, III, a, 9)

As licenças de softwares, porventura fornecidas, deverão ser cedidas de forma definitiva e sem ônus futuro ao TRE-PE.

2.1.10 Qualificação Técnica (Art. 18, § 3º, III, a, 10)

Apenas profissionais credenciados pela empresa contratada poderão prestar o serviço de suporte técnico nas dependências das unidades do TRE-PE.

2.1.11 Descumprimento Contratual (Art. 18, § 3º, III, a, 11)

Na hipótese de atraso na disponibilização das subscrições sem justificativa, fica estipulado o percentual de glosa de 1% sobre o respectivo valor adjudicado, por dia de atraso, até o limite de 20% do valor total da aquisição. O atraso injustificado superior a 30 dias poderá caracterizar a inexecução do objeto.

As justificativas serão analisadas pelos gestores da contratação, que opinarão sobre a aceitação ou não dos motivos alegados. A aceitação será dada caso a justificativa seja baseada em problemas decorrentes de terceiros, alheios a decisões e responsabilidades da própria empresa, tais como: barreiras alfandegárias, acidentes no transporte, desastres naturais ou similares.

A licitante contratada ficará sujeita às sanções administrativas previstas nos arts. 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a serem aplicadas pela autoridade competente do TRE-PE, conforme a gravidade do caso, assegurado o direito à ampla defesa e o contraditório, sem prejuízo do ressarcimento dos danos porventura causados à Administração e das cabíveis cominações legais.

No caso de inexecução total ou parcial, as seguintes sanções poderão ser aplicadas, nos termos do art. 87 da Lei nº 8.666/1993, sendo que as previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no inciso II:

I - Advertência;

II - Multa prevista na forma da lei;

III - Suspensão temporária de participar de licitação e/ou contratação promovida pelo TRE-PE, por prazo não superior a dois anos;

IV - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a licitante contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes, e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

A inexecução total do objeto se caracterizará pela não execução de nenhuma obrigação da contratada, conforme definido nos itens 1.14 e 2.1.6.

A inexecução parcial do objeto se caracterizará pela não entrega de parte do objeto findos os prazos e condições definidos neste instrumento.

2.1.12 Sustentabilidade

- No que concerne aos direitos da pessoa com deficiência, a licitante vencedora deverá atender ao que estabelece as Leis nº 8.213/1991 e nº 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão).
- A contratada deve obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas do Ministério do Trabalho e Emprego.
- Não poderá possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 4, de 11 de maio de 2016;
- Não pode ter sido condenada por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta à previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto nº 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nºs 29 e 105;
- Deve priorizar o emprego de mão de obra, materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local, nos termos dos incisos II e IV do art. 4º do Decreto nº 7.746/2012.

3 REQUISITOS TÉCNICOS (Art.18, § 3º, IV):

A Contratada deverá disponibilizar as licenças de software - de caráter permanente, abaixo relacionadas:

- CHAT Client
 - É uma aplicação web, instalada na plataforma Dígito, existente no TRE-PE, permite que o cliente gere uma chamada para o serviço de atendimento da empresa, que poderá ser atendido por um agente do Interact ou por Chatbots para atendimento automático.
- Mensageria CHAT
 - Trata-se da habilitação da Mensageria Chat na aplicação MultiAgent utilizada como Console para as posições de atendimento ao Interact. Esta licença habilita a utilização das mídias sociais Telegram e Messenger para acesso a posições de atendimento de Chat no Interact. Este recurso habilita o sistema a efetuar a gravação da mídia, se necessário.
- URA CHAT - Persona IP
 - Refere-se a uma aplicação da solução Persona IP para configuração de "Robôs de atendimento" (*Chatbots*). Os Chatbots podem ser implementados por meio de menus de opções, onde o usuário navega entre as opções disponibilizadas ou com a integração às principais ferramentas de inteligência cognitiva, para implementação de comunicação entre o usuário e a plataforma. Essa aplicação permite reduzir a necessidade de interação humana nos atendimentos. Esta licença também deve habilitar o cadastro de submídias para entrada de chamadas de chat por Telegram, Facebook Messenger e Whatsapp.

4 MODELOS (Art.18, § 3º, V):

Não há modelos.

Declaração de Ciência - Res. CNJ 182

Declaro estar ciente das regras e diretrizes estabelecidas pela Resolução nº 182, de 17 de Outubro de 2013, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ.



Documento assinado eletronicamente por **LUÍS FERNANDO CAVALCANTI COSTA**, **Analista Judiciário(a)**, em 12/03/2021, às 14:32, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANO FRANCISCO SOARES DA SILVA JÚNIOR**, **Técnico(a) Judiciário(a)**, em 12/03/2021, às 14:50, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ANA LUIZA MAIA SOARES DE AZEVEDO**, **Chefe de Seção**, em 15/03/2021, às 08:42, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?



acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1455165** e o código CRC **CF3F9F4F**.