



PROA: 23/1400-0010295-5

Requerente: DETIC

Assunto: Contratação Whatsapp Corporativo

TERMO DE REFERÊNCIA - TR

I – OBJETO:

Solução para gestão de disparo de conversas pela ferramenta WhatsApp Business API híbrida, incluindo plataforma de gestão de campanhas e manuais completos para usuários e administradores e suporte técnico 8x5, pelo período de 12 (doze) meses, prorrogável por até 120 (cento e vinte) meses.

II – FUNDAMENTAÇÃO:

O mapa estratégico do Governo do Estado do Rio Grande do Sul traz como diretrizes estratégicas “consolidar os mecanismos de transparência e de governança”, “modernizar a agilizar os processos” e “aprimorar as soluções aos cidadãos por meio do governo digital”. Além disso, a Secretaria da Fazenda do Rio Grande do Sul tem como diretriz estratégica “ser a primeira SEFAZ verdadeiramente digital no Brasil”.

Na Contadoria e Auditoria-geral do Estado (Cage), verifica-se a necessidade de desenvolvimento da comunicação e o relacionamento com o governo e a sociedade para atingir os objetivos estabelecidos para o eixo de articulação e relacionamento.

Em relação à Subsecretaria da Receita Estadual, esta contratação permitirá a criação de canal mais dinâmico de contato com o contribuinte do que o e-mail, atualmente utilizado no Fale Conosco. Ainda, poderá ser utilizado como canal adicional de atendimento para o chatbot que recentemente foi apresentado ao público. Vislumbra-se, ainda, a utilização do WhatsApp para disparo de avisos de novas mensagens do Domicílio Tributário Eletrônico, em substituição ao SMS, além de envio de avisos de parcelas com vencimento próximo para os contribuintes, oportunidades de autorregularização, existência de débitos com a Receita Estadual, dentre outros serviços que poderão se beneficiar de um contato mais ágil e próximo dos usuários, permitindo também a comunicação com públicos diversos, ampliando o alcance da comunicação da Receita Estadual com os cidadãos do RS.

Portanto, a solução de comunicação e atendimento dos órgãos e cidadãos por serviço de mensageria via WhatsApp contribui para a viabilização dos objetivos estratégicos do Governo do Estado e, particularmente, da Secretaria da Fazenda.

Documento
PROA
Assinado



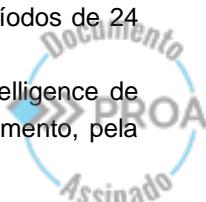
III – ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO/ SERVIÇO:

- 1 Os serviços a serem fornecidos como parte do objeto, e as quantidades envolvidas na aquisição do presente pregão, são elencados no quadro a seguir e detalhados neste termo de referência:

Item	Descrição	Unidade	Quantitativo
1	Solução de gestão de campanhas com acesso para até 20 usuários administradores, com suporte técnico 8x5 para solução de dúvidas e problemas no uso da solução e manual completo para usuários e administradores	Mês	12
2	Setup inicial da solução e auxílio para integração dos serviços do Whatsapp às ferramentas de chatbot (Microsoft Power Virtual Agents) e CRM (Microsoft Dynamics) em uso pela CONTRATANTE	Tarefa	1
3	Conversas realizadas no Whatsapp de acordo com o volume utilizado pela CONTRATANTE	Mensal variável	12

Tabela 1 – Quadro de Serviços

- 2 A solução fornecida deve ter capacidade de gestão multiclientes.
- 3 A solução deverá permitir a comunicação para envio de mensagens, únicas ou em lote, por meio de API, com o uso dos *templates* previamente aprovados pela Meta.
- 4 Suporte para integração com a solução Microsoft Power Virtual Agents (chatbot) em uso pela CONTRATANTE (o desenvolvimento da integração é de responsabilidade da CONTRATANTE).
- 5 Suporte para integração completa com a solução Microsoft Dynamics 365 (CRM) em uso pela CONTRATANTE (o desenvolvimento da integração é de responsabilidade da CONTRATANTE).
- 6 Permitir acesso à solução com diferentes níveis de acesso às informações (Gestor de atendimento/coordenador de atendimento/atendente).
- 7 As sessões de atendimento deverão ser consideradas contabilizadas em períodos de 24 horas, sem limitação de mensagens dentro de cada sessão.
- 8 Permitir integração dos dados das sessões em plataformas de Business Intelligence de mercado, tais como (Power BI, QlikSense e IBM COGNOS) para o monitoramento, pela CONTRATANTE, de, no mínimo:





ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

- 8.1 Total de sessões ativas e passivas por dia.
- 8.2 Dados das pesquisas de satisfação.
- 8.3 Tempo médio de atendimento.
- 9 Permitir o disparo de mensagens em massa para múltiplos destinatários, em formato de mala direta, para no mínimo 10.000 destinatários.
- 10 Permitir o upload de bases de destinatários por meio de arquivos em formato texto (.txt) ou Comma-separated values (.csv) de forma manual e automática.
- 11 Possuir painel gerencial com Indicação da Taxa de Qualidade (Alto/Médio/Baixo), Status da Linha (Conectada/Sinalizada/Restrita) e Limites do Tier (limite de envio de mensagens a usuários únicos por dia).
- 12 Bloqueio automático de envio de mensagens (com mensagem para o atendente) caso o Limite do Tier tenha sido atingido no dia, para impedir que a linha fique no Status “Restrita”.
- 13 Permitir a pré-visualização de mensagens disparadas em massa com o uso de templates aprovados pela Meta.
- 14 Mostrar uma tela de resumo antes do disparo de mensagens em massa, com o total de mensagens e de destinatários.
- 15 Permitir o agendamento do envio de mensagens para dias e horários pré-definidos, de forma única ou com recorrência (diária/semanal/mensal/anual).
- 16 Permitir o cancelamento do envio de mensagens agendadas, exigindo antecedência de no máximo 4 horas.
- 17 Permitir a configuração de timeout da conversa, para desconectar e retornar mensagem personalizada informando o encerramento da sessão por inatividade do usuário.
- 18 Permitir a finalização do atendimento de forma manual pelo atendente, com mensagem automática pré-definida.
- 19 Permitir níveis de acesso diferentes para as telas de administração e configuração da ferramenta.
- 20 Permitir login de acesso à ferramenta integrado ao Microsoft Azure Active Directory em uso pela CONTRATANTE.
- 21 Possuir configuração para acesso aos dados da META via webhooks (para obtenção de notificações sobre mensagens recebidas pela Sefaz e atualizações nos perfis de usuários).
- 22 A CONTRATADA deverá fornecer consultoria técnica para a configuração de pelo menos 10 templates iniciais pela CONTRATANTE, desde o cadastro até a aprovação final pela Meta.
- 23 A CONTRATADA deverá fornecer manuais atualizados com todas as instruções para utilização da solução de gestão de campanhas, com informações completas e atualizadas sobre cada funcionalidade, para usuários em geral, para administradores e para as equipes de TI da CONTRATANTE.
- 24 Os manuais de uso para usuários e administradores deverão, preferencialmente, trazer textos de ajuda e orientação quanto ao uso das funcionalidades junto à própria interface de uso, sem a necessidade de abertura de janelas separadas.

Documento
Assinado
PROA



- 25 Os manuais de uso deverão ser disponibilizados em páginas da internet, sendo vedada a sua disponibilização unicamente em arquivos PDF.
- 26 Os manuais de uso deverão estar escritos em português, em linguagem clara e acessível, com glossário e imagens que facilitem a utilização e o entendimento das funcionalidades.
- 27 Os manuais deverão ser constantemente atualizados pela CONTRATADA e deverão possuir controle de versionamento e/ou mostrar de forma clara a data da última atualização.

IV – GARANTIA:

A contratada deverá apresentar garantia de execução no valor de 5% do valor global do contrato.

V – LOCAL DE ENTREGA / PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Todos os serviços serão prestados de forma remota, sem necessidade de execução de serviços de forma presencial.

VI – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO:

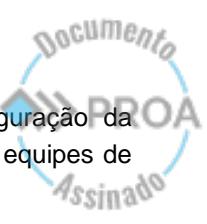
O WhatsApp é um aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas e chamadas de voz para smartphones. Além de mensagens de texto, os usuários podem enviar imagens, vídeos e documentos em PDF, além de fazer ligações grátis por meio de uma conexão com a internet. O software está disponível para todos os principais sistemas operacionais de dispositivos móveis, como Android, iOS, Symbian e Windows Phone.

O WhatsApp é o aplicativo de mensagens mais popular do Brasil e do mundo, possuindo cerca de 2 bilhões de usuários ativos mensalmente em todo o mundo, segundo o site Statista. No Brasil, segundo pesquisa do site Mobile Time realizada em julho de 2022, 99% dos smartphones possuem o WhatsApp instalado. Os 2 aplicativos mais populares depois do WhatsApp (Telegram e Signal), estão instalados em 65% e 13% dos smartphones do Brasil, respectivamente. A mesma pesquisa indicou que 86% dos usuários de WhatsApp acessam o aplicativo diariamente, contra 21% do Telegram e 14% do Signal.

Portanto, o WhatsApp é o aplicativo mais indicado para agilizar a comunicação e expandir os canais de comunicação e atendimento com os usuários dos serviços da SEFAZ-RS.

VII – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

- 1 A solução deverá ser completa, abrangendo a disponibilização e a configuração da plataforma e manuais de orientação dos usuários, dos administradores e das equipes de TIC da SEFAZ-RS.





- 2 O provedor da solução deverá ser homologado pela Meta Platforms, Inc., empresa detentora da solução WhatsApp.
- 3 A solução deverá permitir a separação em 3 ambientes para as subsecretarias da Secretaria da Fazenda (Receita, CAGE e Tesouro), permitindo configurações, parametrizações e integrações distintas e independentes.
- 4 A hospedagem da plataforma é de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser disponibilizada com acesso seguro (HTTPS).
- 5 A CONTRATADA deverá fornecer documentação técnica completa com todas as especificações para integrações com os sistemas da SEFAZ-RS (CRM e chatbot).
- 6 A Sefaz-RS será a responsável por fazer a integração da solução Whatsapp Business API com as suas soluções de chatbot e CRM, devendo a CONTRATADA prestar auxílio técnico (por email, telefone ou outra forma de comunicação remota) até a finalização desta tarefa.
- 7 A solução a ser utilizada pela CONTRATADA neste serviço deverá ser disponibilizada no formato SaaS (Software as a Service), disponível na nuvem da CONTRATADA, e em nome da SEFAZ-RS.
- 8 O fornecedor deverá substituir ou providenciar, sempre que necessário, ou quando o desempenho da solução se apresentar insatisfatório, a expansão e a atualização tecnológica da Solução, por sua conta, para fins de atender aos requisitos da demanda e operação dos serviços.
- 9 Todas as necessidades para o provimento da solução, como a configuração, os ajustes, a manutenção preventiva e corretiva, a sustentação, segurança e operação da solução são de responsabilidade da CONTRATADA.
- 10 Durante o período de vigência do contrato, sempre que formalmente solicitado, bem como ao término do contrato, a CONTRATADA entregará ao CONTRATANTE:
 - 10.1 Bases de dados em formato aberto, incluindo toda documentação correlata;
 - 10.2 Todos os dados, metadados, informações e conhecimentos armazenados na solução, em decorrência da prestação de serviços.
- 11 Em todas as situações em que for preciso comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA por meio de API, acesso a web services ou qualquer outro tipo de interface de troca de informações, além do CNPJ da Secretaria da Fazenda, constante do contrato a ser firmado, deverá ser permitido acesso ao Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul (PROCERGS) por meio do CNPJ 87.124.582/0001-04. Ou seja, a PROCERGS poderá, com seu certificado digital, acessar sistemas e bases da CONTRATADA em nome da SEFAZ-RS.

VIII – MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:

- 1 A CONTRATADA deverá discriminar em suas cobranças as quantidades utilizadas e valores devidos por cada uma das subsecretarias.
- 2 Acordos de Nível de Serviço (SLA – “Service Level Agreement”):





2.1 SLA para Incidentes: A gestão dos serviços contratados dar-se-á pelo estabelecimento e acompanhamento de um acordo de nível de serviço (SLA ou ANS) conforme a prioridade do incidente, seguindo a classificação abaixo:

2.1.1 Prioridade ALTA: incidentes com impacto significativo no uso da solução pelo CONTRATANTE, podendo resultar em uma interrupção crítica dos serviços ou funcionalidades essenciais. Isso pode incluir:

- a) Indisponibilidade total ou quase total da solução.
- b) Perda de dados críticos ou acesso não autorizado a informações sensíveis.
- c) Falhas que afetam muitos usuários ou funções críticas.
- d) Incidentes que prejudicam a integridade ou a confidencialidade dos dados.

2.1.2 Prioridade MÉDIA: incidentes com impacto moderado no uso da solução pelo CONTRATANTE, afetando funcionalidades ou serviços importantes, mas não críticos. Isso pode incluir:

- a) Problemas que afetam uma parte dos usuários ou funcionalidades secundárias.
- b) Degradamento de desempenho que afeta a eficiência, mas não impede o uso.
- c) Erros que podem ser contornados com medidas alternativas temporárias.

2.2 Prioridade BAIXA: incidentes com impacto mínimo no uso da solução pelo CONTRATANTE, não afetando funcionalidades essenciais. Isso pode incluir:

- a) Problemas que afetam apenas um usuário ou um número muito limitado de usuários.
- b) Erros menores que não prejudicam significativamente a experiência do usuário.
- c) Questões de baixa prioridade que não impactam a operação normal da solução.

Prioridade	Tempo Resposta Máximo	Tempo Solução Máximo
Alta	15 min	4h úteis
Média	30 min	16h úteis
Baixa	60 min	24h úteis

Tabela 2 – Acordo de Nível de Serviço





- 3 Disponibilidade: A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade mensal igual ou superior a 98% da plataforma, excetuando-se, para este cálculo, paradas ocasionadas por:
 - a) Manutenção preventiva programada.
 - b) Falta de energia elétrica.
 - c) Rompimento de links de comunicação.
 - d) Motivos de força maior, reconhecidos pela legislação.
 - e) Problemas ocasionados por erro de programa em software aplicativo ou problema de base de dados.
 - f) Problemas ocasionados por procedimentos em relação ao software aplicativo.
 - g) Paradas para recuperação (restore) da base de dados ou cópias de segurança (backup).
- 4 Caso o tempo de solução máximo não seja cumprido para, pelo menos, 85% dos incidentes verificados no mês, será aplicada uma multa de até 10% da parcela mensal contratada.
- 5 Os SLA poderão ser revisados em comum acordo pelos Gestores do CONTRATANTE e da CONTRATADA.
- 6 Quando os incidentes ou requisições de serviço envolverem a atuação de terceiros, os SLA acima não serão aplicados, uma vez que deverão ser observados os SLA próprios estabelecidos em cada um dos contratos, se existentes.

IX – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO:

- 1 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelos fiscais do contrato Rachel Krug Einsfeld - ID 3239560-01 e Lucas Pulcinelli da Jornada - ID 3208893-01.
- 2 O gestor do contrato será Edison Moro Franchi - ID 2940051-01.
- 3 A fiscalização da execução do contrato será realizada de acordo com os princípios estabelecidos na Lei Federal 14.133/2021, que regula as licitações e os contratos administrativos.
- 4 Os fiscais do contrato terão a responsabilidade de verificar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, observando os termos, prazos, qualidade e demais condições estabelecidas no contrato.
- 5 Poderão ser realizadas reuniões de acompanhamento, de acordo com a necessidade e a critério dos fiscais do contrato, com a presença da CONTRATADA e de representantes da CONTRATANTE, a fim de discutir o andamento da execução do contrato, esclarecer dúvidas e tomar decisões relacionadas ao contrato.
 - 5.1 As reuniões de acompanhamento poderão ser registradas em atas, que servirão como documentos de referência para eventuais esclarecimentos ou disputas contratuais.





- 6 Caso sejam identificadas irregularidades, atrasos ou descumprimentos contratuais, os fiscais do contrato deverão notificar A CONTRATADA e estabelecer um prazo para a correção das pendências.
- 7 A CONTRATADA deverá disponibilizar aos fiscais do contrato toda a documentação necessária para a fiscalização da execução do contrato, incluindo registros contábeis, certificações, relatórios de atividades e outros documentos relacionados à execução contratual.
- 8 Os fiscais do contrato poderão solicitar informações adicionais sempre que julgarem necessário para o cumprimento de suas atribuições.

X – CRITÉRIOS DE MEDAÇÃO E DE PAGAMENTO:

- 1 A precificação das conversas no Whatsapp Business API é feita de acordo com as suas categorias:
 - 1.1 **Marketing:** as conversas de marketing podem trazer atualizações informativas ou convites que incentivam uma resposta ou ação do cliente.
 - 1.2 **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.
 - 1.3 **Autenticação:** as conversas de autenticação permitem que você confirme a 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).
 - 1.4 **Serviço:** as conversas de serviço são voltadas para o esclarecimento de dúvidas ou a resolução de problemas do cidadão, e sendo por ele iniciadas
- 2 As conversas de marketing, utilidade e autenticação só podem ser iniciadas com modelos de mensagem (templates) aprovados previamente. Já as conversas de serviço podem ser iniciadas apenas com mensagens em formato livre.
- 3 Os pagamentos seguirão o cronograma abaixo, de acordo com as tarefas e serviços a serem entregues pela CONTRATADA:

Item	Descrição	Data início execução	Ciclo de cobrança
1	Setup inicial da solução e auxílio à integração dos serviços do Whatsapp às ferramentas de chatbot (Microsoft Power Virtual Agents) e CRM (Microsoft Dynamics) em uso pela CONTRATANTE	A combinar, após assinatura do contrato	Pagamento único, 30 dias após aceite da entrega
2	Solução de gestão de campanhas com acesso para até 20 usuários	Após aceite da entrega	Mensal (pagamento pro rata die no




ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

	administradores, com suporte técnico 8x5 para solução de dúvidas e problemas no uso da solução	do item 1	primeiro mês e último mês de execução do contrato)
3	Conversas realizadas no Whatsapp de acordo com o volume utilizado pela CONTRATANTE	Após aceite da entrega do item 1	Mensal, de acordo com o volume de conversas

Tabela 3 – Critérios de medição e pagamento

4 O cronograma físico-financeiro do contrato será executado conforme a tabela abaixo:

ITEM (Tab. 3)	% do Valor Total do Contrato	Mês de Execução do Contrato											
		M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
1	1,7%	1,7%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	14,4%	1,2%	1,2%	1,2%	1,2%	1,2%	1,2%	1,2%	1,2%	1,2%	1,2%	1,2%	1,2%
3	83,9%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%	7%
Total*		9,9%	8,2%	8,2%	8,2%	8,2%	8,2%	8,2%	8,2%	8,2%	8,2%	8,2%	8,2%

Tabela 4 – Cronograma físico-financeiro

XI – FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

- O fornecedor deverá ser contratado na modalidade licitatória de pregão, pelo critério de menor preço global anual do contrato.
- Serão aceitas ofertas com exigência de consumo mínimo mensal (franquia), desde que o valor mínimo mensal exigido multiplicado por 12 não ultrapasse 10% do valor global do contrato.
- Será considerado no valor global do contrato a soma dos seguintes valores:
 - Setup inicial da solução e auxílio à integração dos serviços do Whatsapp às ferramentas de chatbot (Microsoft Power Virtual Agents) e CRM (Microsoft Dynamics) em uso pela CONTRATANTE: valor único.
 - Solução de gestão de campanhas com acesso para até 20 usuários administradores, com suporte técnico para solução de dúvidas e problemas no uso da solução: valor mensal multiplicado por 12.
 - Conversas realizadas no Whatsapp de acordo com o volume utilizado pela CONTRATANTE: valor total da tabela 5 (volumetria prevista).
- O cálculo do item 3.3, acima, será realizado pela multiplicado dos volumes de cada tipo de conversa pelas suas respectivas quantidades previstas, conforme a tabela abaixo:

Tipo	Total estimado de conversas (mensal)	Valor unitário da conversa (R\$)	Valor total anual (R\$) x 12



23140000102955



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA FAZENDA
DEPARTAMENTO DE TIC

Marketing	75.000	V1	900.000 x V1
Utilidade	10.000	V2	120.000 x V2
Autenticação	100.000	V3	1.200.000 x V3
Serviço	15.000	V4	180.000 x V4
Total	200.000	-	Valor Item 3.3

Tabela 5 – Volumetria prevista

XII – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

Os recursos desta contratação correrão por conta do projeto 5735 – PROFISCO II/SEFAZ, produto 2.5 “Modelo de gestão de Serviços ao Contribuinte implantado), subprojeto - 0022.5 (Modelo de gestão de Serviços ao Contribuinte implantado).

Este produto está identificado no Plano de Aquisições com o código BR-L1534-P156311 - WhatsApp corporativo para a Receita.





23140000102955

Nome do documento: 23-1400-0010295-5 Termo de referencia Whatsapp 14133 PROFISCO - v4 - exclusao regra.pdf**Documento assinado por**

Lucas Pulcinelli da Jornada

Órgão/Grupo/Matrícula

SF / DETIC / 320889301

Data

25/04/2024 16:15:08

