

**TERMO DE ADESÃO 02/2021/CÂMARA MUNICIPAL DE RIO VERDE X
WINMÍDIA DIGITAL LTDA-ME.**

A **CÂMARA MUNICIPAL DE RIO VERDE/GO** estabelecido à Avenida José Walter, Qd. 24, Residencial Interlagos, Cidade: Rio Verde – Goiás, CEP: 75.908-740 Fone: (64) 3611-5900, doravante denominada **ADERENTE**, neste ato representada pelo Presidente **LUCIVALDO TAVARES MEDEIROS**, brasileiro, casado, agente político, inscrito no CPF sob o n. 364.762.501-91 e RG n. 2054543 SSP/GO, **ADERE** a Ata de Registro de Preço **056/2021** decorrente do Pregão Presencial nº **056/2021** e Processo Licitatório **31435/2021** da Prefeitura Municipal de Quirinópolis - GO, firmado entre a **CÂMARA MUNICIPAL DE RIO VERDE/GO**, CNPJ: 25.040.627/0001-05, por intermédio do Sr. **LUCIVALDO TAVARES MEDEIROS**, brasileiro, casado, agente político, inscrito no CPF sob o n. 364.762.501-91 e RG n. 2054543 SSP/GO, e a empresa **WINMÍDIA DIGITAL LTDA-ME**, inscrita no CNPJ nº:11.487.446/0001-09, com sede na Rua U-002, s/n, Qd. 09, Lt. 04 – Sala 02, Setor Universitário, CEP: 75.909-290 - Rio Verde - GO, denominada **CONTRATADA**, neste ato representado pelo Diretor Comercial, **Sr. FLÁVIO PAGOTTO**, portador da carteira de identidade nº: 6203477 e inscrito no CPF nº 788.128.799-34, que firmam o presente **TERMO DE ADESÃO**, conforme especificações contidas na Lei Federal 8.666/93, Decreto Federal 7.892/2013, e mediante as seguintes condições:

1. DO OBJETO

1.1 O presente termo tem por objeto Adesão A Ata De Registro De Preços decorrente do Pregão Presencial 056/2021, Processo Licitatório 31435/2021 da Prefeitura Municipal de Quirinópolis - GO, que tem como objeto o Registro de Preço para a FUTURA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA E HOMOLOGADA PELO WHATSAPP BUSINESS API PARA FORNECIMENTO DE SISTEMA UNIFICADO E SIMULTÂNEO DE ATENDIMENTO DIGITAL VIA WHATSAPP, COM ACESSO VIA PAINEL WEB E APLICATIVO MOBILE, para atender as necessidades da Câmara Municipal de Rio Verde (Go), pelo Sistema de Registro de Preços, conforme condições e termos estabelecidos neste **TERMO DE ADESÃO**.

2. DAS ESPECIFICAÇÕES, QUANTIDADE E PREÇO

2.1 O objeto deste TERMO DE ADESÃO constitui-se em: **ADESÃO A ATA DE REGISTRO DE PREÇOS DECORRENTE DO PREGÃO ELETRÔNICO 056/2021, PROCESSO LICITATORIO 31435/2021, DA PREFEITURA MUNICIPAL DE QUIRINÓPOLIS - GO, QUE TEM COMO OBJETO REGISTRO DE PREÇO PARA A FUTURA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA E HOMOLOGADA PELO WHATSAPP BUSINESS API PARA FORNECIMENTO DE SISTEMA UNIFICADO E SIMULTÂNEO DE ATENDIMENTO DIGITAL VIA WHATSAPP, COM ACESSO VIA PAINEL WEB E APLICATIVO MOBILE, PARA ATENDER AS NECESSIDADES DA**

CÂMARA MUNICIPAL DE RIO VERDE (GO), conforme especificações e condições do Edital e seus anexos.

Item	Quantidade	Descrição	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Total Anual
1	1	Gestão mensal de linha de conexão com WhatsApp através da plataforma web	R\$ 1.150,00	R\$ 1.150,00	R\$ 13.800,00
2	5	Licença mensal de acesso a plataforma web e App Android da ferramenta para atendimento ao público	R\$ 115,00	R\$ 575,00	R\$ 6.900,00
3	1	Taxa de implantação e configuração de cada linha na plataforma Web	R\$ 295,00	R\$ 295,00	R\$ 295,00
4	5	Taxa de treinamento de equipe no acesso e uso da plataforma web e do Aplicativo mobile Android	R\$ 65,00	R\$ 325,00	R\$ 325,00
			Total		R\$ 21.320,00

2.2 O Valor global será de R\$ 21.320,00 (Vinte e um mil, trezentos e vinte reais).

2.3 A solução proposta deverá abranger no mínimo as especificações a seguir:

2.3.1 Múltiplos atendentes: a plataforma deverá ter a capacidade de proceder atendimento simultâneos com um único número de WhatsApp, promover a comunicação em larga escala e automatizada de conversas, permitir a transferência de atendimentos de um atendente para outro específico da administração. Permitir aos atendentes falar ao mesmo tempo com diferentes usuários usando o mesmo número de telefone/WhatsApp.

2.3.2 Categorias de atendimento: na plataforma todas as conversas deverão ser categorizadas, com a informação de qual fase de atendimento o usuário se encontra, por exemplo: “aguardando atendimento”. “em andamento” ou “finalizado”, possibilitar cadastrar categorias personalizadas conforme necessidade de cada órgão.

- 2.3.3** Transferência de atendimento: possibilitar a transferência de atendimento para outro atendente, emitindo uma notificação que um atendimento foi transferido. Possibilitar a transferência entre unidades distintas dentro da plataforma.
- 2.3.4** Agenda de contatos: a plataforma deverá possuir uma área onde seja possível salvar e importar, contatos de telefone.
- 2.3.5** Registros: possibilitar através do dashboard da plataforma acessar gráficos intuitivos, registro de todos os atendimentos, relatórios com tempo de espera, permitir a avaliação dos mesmos, o cadastro de usuários deverá oferecer controle total dos colaboradores;
- 2.3.6** Chatbot: possuir recurso de chatbot, permitindo o cadastro de menu interativo com múltiplas perguntas e mensagens de pré atendimento, de modo o que o primeiro atendimento possa ser realizado via robô, que direcionará de forma automática para o departamento desejado;
- 2.3.7** Mensagens fora de expediente e feriados: oferecer ferramenta onde seja possível personalizar mensagens automáticas que serão enviadas fora do horário de expediente e também aos fins de semanas e feriados, permitindo personalizar a mensagem de acordo com a ocasião;
- 2.3.8** Pesquisa de satisfação: possibilitar o envio de link onde o usuário atendido poderá avaliar o atendente com uma nota de 1 a 5, permitindo informar se o problema foi resolvido. Permitir a personalização das permissões de acesso a estas avaliações;
- 2.3.9** Suporte: fornecer suporte técnico 24horas por 7 dias;
- 2.3.10** Personalização: permitir a personalização, com a exibição do logotipo do Órgão e link personalizado diretamente pelo domínio do Órgão;
- 2.3.11** A plataforma deverá ser em nuvem com acesso seguro HTTPS para os usuários;
- 2.3.12** Plataforma disponibilizada para o servidor com compatibilidade para atendimento via Pc com sistema operacional Windows ou Linux e via app Smartphone com sistema Android e ou IOS;
- 2.3.13** Disponibilizar importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente;
- 2.3.14** Permitir a criação de textos de respostas automáticas, podendo ser informado horário, número de protocolo e informações do usuário;

- 2.3.15 Permitir a criação de menus de atendimentos com multi-níveis e com disponibilização de diferentes opções em cada menu;
 - 2.3.16 Armazenar histórico de conversas e serviços prestados via plataforma;
 - 2.3.17 Disponibilizar mecanismo de segurança das informações e proteger o sistema de acesso a terceiros não autorizados;
 - 2.3.18 Possuir timeout que permita a configuração de tempo de inatividade para desconectar e retornar mensagem personalizada informando a desconexão;
 - 2.3.19 Permitir a inserção de mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;
 - 2.3.20 Permitir que os gestores monitorem os atendimentos por agentes e seus respectivos atendimentos;
 - 2.3.21 Permitir a visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro agente disponível;
 - 2.3.22 Possuir visualização da duração do atendimento;
 - 2.3.23 A CONTRATADA será responsável pela homologação da linha de telefônica junto a plataforma do WhatsApp, porém tal cadastro será de direito de uso único e exclusivo da CONTRATANTE, inclusive ao final do Contrato;
- 2.4 Serviços inclusos
- 2.4.1 Assessoria técnica especializada;
 - 2.4.2 Criação, atualização constante e implementação de atendimento via chatbot/atendente virtual através da plataforma WhatsApp;
 - 2.4.3 Integração com os sistemas de informática dos órgãos da CONTRATANTE para disponibilização de serviços de forma autônoma sem a necessidade interação humana;
 - 2.4.4 Geração automática de número de protocolo de atendimento;
 - 2.4.5 Treinamento para os operadores da CONTRATANTE;
 - 2.4.6 Armazenamento em nuvem da aplicação e dos dados de atendimentos, com segurança e garantia de sigilo e integridade dos dados (Backup);
 - 2.4.7 Garantia de atendimento das normas brasileiras e das normas do serviço WhatsApp;

2.4.8 Disponibilização de relatórios sobre o serviço.

2.5 Segurança da Informação

2.5.1 Os dados da plataforma serão protegidos pelas normas de sigilo das comunicações e da proteção de dados pessoais;

2.5.2 A CONTRATANTE será proprietária e terá todos os direitos autorais da árvore de atendimento a ser criada e desenvolvida, dos bancos de dados, inclusive de registro de texto, áudio, vídeo e fotográficos, podendo arquivar, copiar, excluir sem que necessite de autorização da contratada;

2.5.3 A contratada não poderá utilizar ou ceder a terceiros o material produzido e cadastros de usuários, inclusive os registros de texto, áudio, vídeo e fotografias.

2.6 Manutenção e atualização

2.6.1 Atualização semanal do sistema e da base de dados;

2.6.2 Atualização da plataforma com garantia de compatibilidade dos sistemas do utilizados pela CONTRATANTE.

3. DO LOCAL E CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO

3.1 O prazo para início da prestação de serviços será de 10 (dez) dias contados a partir da emissão da ordem de serviços;

3.1.1 A implantação e treinamento da equipe deverá ocorrer em um prazo máximo de 30 (trinta) dias contados a partir da emissão da ordem de serviços;

3.1.2 A implantação e o treinamento ocorrerão in loco, na sede da contratante, o endereço será informado na ordem de serviço;

3.1.3 Os chips, números de telefone e os equipamentos (celulares, computadores, etc) necessários à implantação plataforma serão fornecidos pela CONTRATANTE.

3.4 A empresa está ciente das condições de execução dos serviços e demais informações deste Termo de Adesão.

4. DO PREÇO

4.1 O valor global será de **R\$ 21.320,00 (Vinte e um mil, trezentos e vinte reais)**, conforme quadro descritivo acima.

5. DO PAGAMENTO

5.1 O pagamento será feito mediante a apresentação da nota fiscal/fatura correspondente dos produtos/serviços fornecidos acompanhada do respectivo boleto bancário, devidamente atestados pelo setor responsável, de acordo com o serviço prestado, em até 10 dias (úteis) após a apresentação.

5.2 Itens 01 e 02 o pagamento será efetuado mensalmente em 10 (dez) dias, após o cumprimento do subitem anterior;

5.3 Itens 03 e 04 o pagamento será efetuado em parcela única, em 10 (dez) dias após a conclusão da implantação e treinamento, condicionado ao cumprimento do subitem 5.1;

5.4 A Nota Fiscal deverá ser emitida em nome da **CÂMARA MUNICIPAL DE RIO VERDE/GO, CNPJ: 25.040.627/0001-05;**

5.5 Quando o fim do prazo para pagamento coincidir com dia em que não houver expediente, o pagamento será efetuado no próximo dia útil;

5.6 Constatando-se qualquer incorreção da Nota Fiscal, bem como qualquer circunstância que impeça o seu pagamento, o prazo para pagamento (10 dias), fluirá a partir da respectiva regularização;

5.7 A liberação do pagamento ficará condicionada a consulta prévia ao sistema de cadastro de fornecedores da Câmara para verificação da situação da contratada em relação às condições de habilitação e qualificação exigidas também no processo licitatório, cujo resultado será impresso e juntado aos autos do processo.

5.8 No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na nota fiscal/fatura, serão devolvidos à contratada para as correções necessárias, não respondendo a contratante por quaisquer encargos resultantes de atraso na liquidação dos pagamentos correspondentes, quando este se der por culpa da contratada.

6. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

6.1 A gestão financeira e a fiscalização do cumprimento do objeto serão exercidas por servidor expressamente designado que atuará como gestor de contratos, a quem competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução da entrega do serviço e de tudo dará ciência à Administração.

6.2 A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou de qualidade inferior, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

6.3 O fiscal do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos

funcionários eventualmente e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

7. DAS OBRIGAÇÕES

7.1. DA CONTRATADA

7.1.1 Executar os serviços nas condições estipuladas, no prazo e local indicados pela Câmara Municipal em estrita observância das especificações do Termo de Referência, acompanhado da respectiva nota fiscal.

7.1.2 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do produto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990).

7.1.3 O dever previsto no subitem anterior implica na obrigação de, a critério da Administração, substituir, reparar, corrigir, remover, ou reconstruir, às suas expensas, os produtos com avarias ou defeitos.

7.1.4 Sujeitar-se à mais ampla e irrestrita fiscalização por parte do servidor do contratante encarregado de acompanhar a execução do contrato, prestando todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados e atendendo às reclamações formuladas.

7.1.5 Atender prontamente a quaisquer exigências da Administração, inerentes ao objeto da presente licitação.

7.1.6 Comunicar à Administração, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecedem a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.

7.1.7 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

7.1.8 Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas no Termo de Referência ou na minuta do contrato.

7.1.9 Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução do contrato.

7.1.10 Responder por qualquer ato doloso ou culposo causado por seus empregados ao patrimônio da CONTRATANTE, ou de terceiros, ainda que omissão involuntária, devendo ser adotadas, dentro do prazo de 48 (quarenta e oito) horas, as providências necessárias ao ressarcimento;

7.1.11 A Contratada deverá executar o serviço utilizando-se dos materiais e utensílios necessários à perfeita execução contratual, conforme disposto no Termo de Referência;

7.1.12 GARANTIR a integridade e sigilo das comunicações, através de CRIPTOGRAFIA, backups, sistemas de segurança da informação;

7.1.13 É de inteira responsabilidade da Contratada, nos casos de manutenção por falha da plataforma, providenciar os reparos necessários, às suas expensas, de forma rápida, em até 24 (vinte e quatro) horas, após a notificação por parte do Contratante;

7.1.14 Nos casos de manutenção preventiva ou atualizações deverá ocorrer fora do horário de expediente, a fim de evitar paralisações nos serviços;

7.1.15 A contratada irá assessorar o Contratante prestando informações necessárias e utilizando-se apenas softwares e equipamentos autorizados de forma a serem respeitadas as normas e diretrizes da plataforma e da legislação nacional e internacional, prevenindo-se riscos de banimento da plataforma.

7.2 DA CONTRATANTE

7.2.1 Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços prestados provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimentos definitivos.

7.2.2 Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de servidor especialmente designado.

7.2.3 Efetuar o pagamento no prazo previsto.

7.2.4 Notificar a contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços fixando prazo para sua correção;

7.2.5 Receber provisoriamente os serviços;

8. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

8.1. ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove ter o licitante fornecido satisfatoriamente os serviços pertinentes e compatíveis em característica, com o objeto desta licitação, devendo constar no atestado, no mínimo, o serviço de provedor ou desenvolvedor ou fornecedor da plataforma WhatsApp Business API.

8.2. O atestado deverá conter, obrigatoriamente: a) Nome da empresa ou órgão que fornece o atestado; b) Endereço completo; c) Manifestação acerca da qualidade do serviço prestado; e d) Identificação do responsável pela emissão de atestado com nome, função e telefone para solicitação de informações adicionais de interesse do Pregoeiro.

8.3 O licitante disponibilizará, quando solicitado, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação ou ainda cópia da nota fiscal do serviço objeto do atestado fornecido, endereço atual do contratante e local em que foram prestados os serviços.

9. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA.

9.1 As despesas decorrentes da execução deste **TERMO DE ADESÃO** ocorrerão por conta da seguinte **DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**:

Dotação Orçamentária: Apoio Administrativo – 01.031.6042.2.191.3.3.90.40.00 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) – ficha 1210.10.

DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1 Ficam mantidas as demais condições previstas na Ata de Registro de Preço referente ao Pregão Presencial 056/2021 – **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA PARA FUTURA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA E HOMOLOGADA PELO WHATSAPP BUSINESS API PARA FORNECIMENTO DE SISTEMA UNIFICADO E SIMULTÂNEO DE ATENDIMENTO DIGITAL VIA WHATSAPP, COM ACESSO VIA PAINEL WEB E APLICATIVO MOBILE**, PARA ATENDER AS NECESSIDADES DA CÂMARA MUNICIPAL DE RIO VERDE (GO), obrigando-se as partes, em face desta adesão, a observância de todos os termos, direitos e obrigações.

11. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES APLICÁVEIS

11.1 Aplica-se o dispositivo na Lei 8.666/93, no edital e minuta de contrato.

Rio Verde, 06 de dezembro de 2021.

LUCIVALDO TAVARES MEDEIROS
Presidente

FLÁVIO PAGOTTO
WINMÍDIA DIGITAL LTDA-ME