 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 1/12

1. OBJETO

Trata-se de **aquisição de solução de Contact Center**, tendo como finalidade atender as necessidades de melhorias na infraestrutura de teleatendimento do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás.

Lote	Item	Objeto	Qtde	Tipo	Unidade de Medida
1	1.1	Plataforma virtualizada de Contact Center (DAC, URA, Gravador e Relatórios)	1	software	licença
	1.2	Licença de Atendente Voz	70	software	licença
	1.3	Licença de Atendente Digital (Chat, whatsapp e E-mail)	20	software	licença
	1.4	Licença de Supervisor	10	software	licença
	1.5	Plataforma de Automação (Bot)	1	software	licença
	1.6	Conectividade mensal WhatsApp API com mensagens receptivas ilimitadas	36	software	meses
	1.7	Serviços de configuração, customização, desenvolvimento e integração	3.600	serviço	UST
	1.8	Suporte técnico 24x5 e Garantia por 36 meses	1	serviço	unidade

Tabela 01 – Descrição resumida dos objetos a serem adquiridos e contratados

2. JUSTIFICATIVA

Tendo em vista o aumento na quantidade de usuários que entram em contato via telefone com este Tribunal de Justiça, surge a necessidade de se ter controle sobre as necessidades destes usuários bem como melhorar a qualidade do atendimento telefônico que está sendo prestado para a sociedade. (aproximadamente 100.000 ligações por mês).


Atualmente a estrutura da plataforma de telefonia do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO), através do Núcleo Técnico de Telecomunicações, atravessa um processo de reestruturação e modernização, acompanhando os avanços tecnológicos e proporcionando melhorias e economicidade nesse tipo de comunicação, como é o caso da solução de telefonia de voz sobre IP (VoIP).

No entanto, o TJGO não possui uma ferramenta para realizar a gestão dos atendimentos feitos pelos atendentes. Dessa forma não é possível entender quais as necessidades daqueles que entram em contato com este Tribunal de Justiça, tampouco identificar a qualidade do atendimento que está sendo prestado.

Devido a isso, o presente projeto busca a expansão da solução de telefonia VoIP, com a aquisição de Plataforma de Contact Center Avaya, tendo como finalidade atender as necessidades de modernização da infraestrutura de telefonia nas áreas de teleatendimento do TJGO.

O Contact Center representa uma das maiores mudanças que ocorreram no relacionamento entre empresas e clientes nas últimas décadas. Ele é reflexo direto da transformação digital e do novo tipo de usuário que ela criou. Um público com perfil muito mais exigente, conectado e bem informado – e que tem à disposição uma série de novos pontos de contato.

Diferentemente de um Call Center, onde o atendimento é feito basicamente através de chamadas telefônicas, o Contact center pode ser caracterizado como um avanço tecnológico do

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 2/12

atendimento, que se adapta às necessidades dos usuários cada vez mais conectado à internet, promovendo o atendimento através de diferentes canais de atendimento como e-mail, chat, WhatsApp, Facebook Messenger, redes sociais, SMS, entre outras opções mais convenientes e práticas, melhorando a qualidade do atendimento e a eficácia do serviço prestado.

Além disso, são inúmeras as vantagens do investimento da plataforma de Contact Center ser do mesmo fabricante Avaya, tais como:

- Gerência e controle integrado;
- Garantia de compatibilidade;
- Aproveitamento de vários recursos e equipamentos já adquiridos, não havendo necessidade de nova aquisição;
- Simplificação e otimização das rotinas operacionais, maior controle, diminuição de falhas humanas, implementação de regras e políticas de acesso na utilização da rede de telefonia;

O objeto pretendido possui embasamento técnico e vai ao encontro das recomendações do Egrégio Tribunal de Contas da União por meio do Acórdão nº. 747/2008 – Plenário que diz:

“A indicação de marca na especificação de produtos de informática pode ser aceita frente ao princípio da padronização previsto no art. 15, inciso I, da Lei nº 8.666/1993, desde que a decisão administrativa que venha a identificar o produto pela sua marca seja circunstanciadamente motivada e demonstre ser esta a opção, em termos técnicos e econômicos, mais vantajosa para a administração”.

Como referência de estudo para as aquisições do objeto em questão, utilizou-se as *Orientações para Elaboração/Ajuste de Especificações Técnicas de Ativos de TI – Versão 3*, do antigo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), disponível através do seguinte link: <https://www.governodigital.gov.br/documentos-e-arquivos/Orientacoes%20Especificas%20-%20Marco%20de%2017.pdf>. Esse documento dispõe sobre boas práticas, orientações e vedações na elaboração de especificações técnicas de bens e serviços de Tecnologia da Informação (TI).


Por fim, a presente contratação encontra-se alinhada com os seguintes objetivos/metasp estratégicas:

Plano de Gestão do Poder Judiciário do Estado de Goiás para o biênio 2021-2023:

- Meta 03: Digitalizar 100% do acervo total de processos físicos em tramitação no Poder Judiciário de Goiás;
- Meta 04: Alcançar no mínimo 72% no Prêmio CNJ de Qualidade;
- Meta 07: Alcançar o nível de excelência com o índice de 0,90 no IGOVTIC-JUD.

Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) para o sexênio 2021-2026:

- Objetivo 01: aumentar a satisfação dos usuários do sistema judiciário;
- Objetivo 02: promover a transformação digital;
- Objetivo 05: aperfeiçoar a governança e a gestão;
- Objetivo 07: aprimorar a segurança da informação e a gestão de dados;
- Objetivo 08: promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas.

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 3/12

3. BENEFÍCIOS E OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO

São benefícios e objetivos da contratação, entre outros:

- Manter, neste Tribunal, produtos e serviços de TIC com excelência, com ferramentas e recursos adequados, permitindo projetar uma redução do tempo de resposta às demandas operacionais internas;
- Prover bens e serviços de TIC necessários ao atendimento Institucional, mantendo o parque tecnológico existente em nível adequado de recursos;
- Otimização dos recursos de TIC, reduzindo custos com atendimento automatizado sem necessidade de intervenção humana;
- Melhorar critérios de segurança e governabilidade;
- Melhorar o desempenho e disponibilidade dos serviços de telefonia do TJGO, incluindo novos canais de atendimento como whatsapp;
- Implementação de novas funcionalidades como sistema de gravação das chamadas telefônicas, pesquisa de satisfação do atendimento, consulta processual via URA, outros canais de atendimento como chat, maior quantidade de relatórios disponíveis dos atendimentos;
- Simplificação das rotinas operacionais, maior controle, diminuição de falhas humanas, implementação de regras e políticas de atendimento;
- Aumento no nível de controle e gerência;
- Continuidade do negócio;
- Satisfação dos usuários.


4. DO PARCELAMENTO DO OBJETO (DIVISÃO EM LOTES/ITENS)

Nessa aquisição os Itens 1.1 a 1.8 foram agrupados em um **ÚNICO LOTE** (menor preço por lote) e serão adjudicados a um mesmo fornecedor/revenda pelas seguintes razões: Todos os itens estão intrinsecamente relacionados (interdependentes). Desde a plataforma (solução virtualizada de contact center) e os demais softwares acessórios, suas licenças e os serviços de suporte são todos correlacionados ao mesmo produto e fabricante, de maneira que não há como desvencilhar um item de outro;

Assim, **as propostas deverão ser apresentadas por lote**, sendo que o preço global proposto deverá atender à totalidade da quantidade exigida, por lote, não sendo aceitas aquelas que contemplem apenas parte do objeto.

A separação por Lotes/Itens dará transparência aos valores individuais e aumentará a participação das empresas no certame, além de propiciar a obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração.

Nesse contexto, o parcelamento visou atender ao Art. 15, IV da Lei nº 8.666/93, que estabelece que “as compras, sempre que possível, deverão ser subdivididas em tantas parcelas quantas necessárias para aproveitar as peculiaridades do mercado, visando economicidade”.

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 4/12

5. CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

Trata-se de aquisição de solução Integrada de Atendimento e Serviços Digitais, denominada de Plataforma de Contact Center, destinada à Central de teleatendimento do Tribunal.

As especificações, características e observações acerca dos produtos constantes neste Termo de Referência estão detalhadas no **Anexo I deste Termo de Referência**.

Todos os requisitos dos itens contratados devem ser entregues licenciados. Palavras como: deve, permite, suporta, efetua, proporciona, possui, etc significam que a funcionalidade deve ser entregue operacional, sem ônus adicional ao Tribunal;

Todos os equipamentos fornecidos necessários ao atendimento dos requisitos deverão ser novos, de primeiro uso;

Todos os produtos devem ser entregues em ambiente virtualizado VmWare a ser fornecido pela CONTRATANTE. Para o caso específico de integração com whatsapp (broker), pode ser entregue em nuvem;

Não serão aceitos equipamentos que tenham sido descontinuados pelo fabricante até a data de entrega e recebimento definitivo dos equipamentos;

Em caso de descontinuidade, deverá ser entregue objeto sucessor da linha descontinuada preservando-se todas as características ofertadas no edital;

Todos os requisitos dos itens contratados devem ser entregues licenciados de forma perpétua. Palavras como: deve, permite, suporta, efetua, proporciona, possui, etc, significam que a funcionalidade deve ser entregue operacional, sem ônus adicional ao Tribunal;

Todos os equipamentos fornecidos deverão ser novos e de primeiro uso;


Deverão ser fornecidos todos os itens acessórios de hardware e software, incluindo cabos, licenças, conectores, interfaces, suportes, braços organizadores de cabos e demais acessórios necessários para o perfeito funcionamento da plataforma, em plena compatibilidade com as especificações constantes neste documento e recomendadas pelo fabricante;

Para o perfeito funcionamento dos dispositivos, caso sejam necessárias outras licenças de software, estas deverão ser ofertadas (sem ônus para este Tribunal).

Após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar em 20 (vinte) dias a carta de projeto contendo:

- Plano de configurações;
- Requisitos mínimos para a instalação e operação dos novos recursos e equipamentos;
- Plano de Instalação;
- Topologia da Solução;
- Plano de Transição;
- Este deverá conter toda a especificação de prazos para a implantação, especificando datas e tempo necessários de indisponibilidade da rede para realização da implantação;
- Cronograma das atividades;

A CONTRATADA deverá entregar documentação de todos os equipamentos e softwares entregues a CONTRATANTE informando:

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 5/12

- Modelo do Equipamento;
- Versão do software;
- Data e Término da Garantia;

A CONTRATANTE terá um prazo de 10 (dez) dias úteis para validar a Carta de Projeto;

Caso a Carta de Projeto não venha a ser aprovada, a CONTRATADA deverá fazer todas as alterações num prazo máximo de 04 (quatro) dias úteis;

A CONTRATADA será responsável por toda a instalação e configuração da solução envolvida;

Após a prova de conceito a CONTRATANTE entregará a CONTRATADA o Termo de Homologação, sendo equivalente ao aceite definitivo de entrega do projeto.

O TJGO reserva-se o direito de efetuar conexões dos equipamentos a outros, bem como adicionar peças e/ou componentes, compatíveis tecnicamente, sem que isso constitua motivo para a CONTRATADA se desobrigar dos serviços CONTRATADOS, desde que tal fato não implique danos materiais ou técnicos aos equipamentos, devidamente comprovados;

A equipe do Núcleo Técnico de Telecomunicações da Diretoria de Tecnologia da Informação detém competência e terá total autonomia para executar ações de administração, gerenciamento e configuração dos equipamentos, bem como dos softwares, podendo promover alterações e reconfigurações sempre que julgar necessário, sem que isso constitua motivo para a CONTRATADA se desobrigar da prestação dos serviços.

6. DOCUMENTAÇÃO RELATIVA À QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

A proponente, junto com os documentos de habilitação, deverá comprovar capacitação técnico-operacional através de um ou mais atestados, expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, mencionando que forneceu, de forma satisfatória, os produtos e serviços com características semelhantes às do objeto deste Edital.

7. CLASSIFICAÇÃO DOS BENS E SERVIÇOS


Os bens e serviços que constituem o objeto desta contratação são caracterizados como bens/serviços comuns, em conformidade à Lei nº 10.520/2002 e ao Decreto nº 7.174/2010, por possuir especificações usuais de mercado, nos termos dos referidos diplomas legais.

Os serviços a serem contratados constituem-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

8. DA VIGÊNCIA, LOCAL E PRAZO DE ENTREGA, GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

O período de vigência do contrato objeto deste Termo de Referência será de **36 (trinta e seis) meses** a partir da data de sua assinatura. A vigência desse período se dá, sobretudo, em virtude da contratação dos serviços de configuração, customização, desenvolvimento e integração (item 1.7) sobre a solução tecnológica contratada, cujo item será remunerado no formato sob demanda.

No ato da entrega, o TJGO fará o recebimento provisório, para efeito de posterior

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 6/12

verificação de conformidade com a especificação definida neste Termo de Referência. Uma vez assinado o contrato, os serviços deverão ser prestados conforme a tabela a seguir:

Prazo Máximo para a Contratada entregar o produto	Prazo Máximo para o TJGO emitir o Termo de Recebimento Definitivo	Local de Entrega
30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato	10 (dez) dias úteis após a emissão do Termo de Recebimento Provisório	Núcleo Técnico de Telecomunicações (NTT), localizado na Av. Assis Chateaubriand, nº 195, Setor Oeste, Goiânia-GO, CEP: 74130-012. Telefone: (62) 3216-2193.

Tabela 02 – Prazo máximo e local de entrega dos produtos

A execução do contrato será objeto de acompanhamento, controle, fiscalização e gestão dos seguintes integrantes:

Papel	Integrante	Matrícula
Gestor do Contrato, Fiscal Demandante e Técnico	Vinicius da Silva Resende	5198615

Tabela 03 – Definição dos papéis dos integrantes da contratação


O Diretor do Núcleo de Telecomunicações será responsável pela emissão do Termo de Recebimento Definitivo, além da gestão e fiscalização do contrato. O telefone para contato em horário comercial é (62) 3216-2193.

9. PROPOSTA DE PREÇOS

Deverá ser apresentada a Proposta de Preço, informando a marca, modelo e, conforme o caso, part-number, além do valor unitário e total para cada item do lote, onde todas as despesas necessárias à perfeita execução desse projeto (frete, seguros, taxas, impostos e demais encargos) devem estar inclusas nos preços cotados.

Lote	Item	Objeto	Marca/Modelo	Partnumber (quando aplicável)	Qtde	Valor Unitário	Valor Total
Razão Social: Número do CNPJ: Endereço Completo com CEP: Fone/Fax/Celular: E-mail: Banco/Nome e nº da Agência/Conta-Corrente: Prazo de Validade da Proposta: Prazo para entrega/início da prestação dos serviços: Local e Data: <p style="text-align: center;">(nome e assinatura do representante legal)</p>							

Tabela 04 – Formato da Proposta de Preços

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 7/12

Deverá ser informado também o preposto da empresa, bem como o procedimento para acionar o chamado técnico de garantia.

10. PLANO DE AQUISIÇÃO

A aquisição/contratação de todos os itens (exceto item 1.7) ocorrerá na sua totalidade quando da assinatura do contrato. Já em relação ao item 1.7 (Serviços de configuração, customização, desenvolvimento e integração), a estimativa e/ou previsão de consumo ainda será ajustada à data de realização da licitação, bem como à capacidade operacional de receber e instalar o objeto de contratação, a fim de evitar desperdícios e possíveis prejuízos à Administração Pública e a entrega deverá obedecer o prazo máximo estipulado nesse Termo de Referência.

11. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Responsabilidade por quaisquer danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato. A fiscalização ou o acompanhamento do contrato pela Administração não exclui ou reduz a responsabilidade do contratado.

Manutenção dos seus empregados devidamente identificados, devendo substituí-los imediatamente caso sejam considerados inconvenientes.

Fornecer em qualquer época, as informações e os esclarecimentos técnicos solicitados pela contratante sobre a execução dos trabalhos.

Sanar em tempo hábil todas as irregularidades apontadas pela fiscalização.

Responsabilidade por despesas decorrentes de infração praticadas por seus empregados nas instalações da Administração.

Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da contratante ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto, devendo orientar seus empregados nesse sentido.

Caso haja a necessidade de alocar equipamentos de informática de propriedade da empresa contratada nas dependências do TJGO, como notebooks, os mesmos deverão, obrigatoriamente, antes de se conectar com a rede interna, estar de acordo com as políticas de segurança interna do TJGO.

Comunicar à Administração por escrito e em tempo hábil, qualquer anormalidade que esteja impedindo a execução contratual, prestando os esclarecimentos julgados necessários.

Entregar os produtos e serviços de acordo com as características, quantidades e prazos especificados.

12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE


Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratada.

Exigir o imediato afastamento de qualquer empregado ou representante da contratada, que embarace a fiscalização ou, ainda, que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe foram atribuídas.

Inspeccionar, dentro dos prazos estabelecidos, os produtos e serviços fornecidos pela contratada e verificar a conformidade dos mesmos com o objeto deste Termo de Referência.

Efetuar os chamados de atendimento técnico e avaliar sua execução, promovendo as medidas cabíveis para que os produtos e serviços sejam executados em conformidade com as especificações técnicas constantes neste Termo de Referência.

Efetuar os pagamentos devidos, nas condições estabelecidas neste Termo de Referência e nos documentos que o integram.

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 8/12

Comunicar imediatamente a contratada via central de serviços ou ainda através de ofício, a respeito de quaisquer incidentes relacionados ao objeto deste Termo de Referência.

13. DO INADIMPLEMENTO

Pela inexecução total ou parcial do contrato, a administração poderá, garantida a defesa prévia, aplicar à contratada, segundo a extensão da falta cometida, as seguintes penalidades:

- I.** Advertência;
- II.** Multa;
- III.** Impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios;
- IV.** Descredenciamento do sistema de cadastramento de fornecedores.

§1º. O Tribunal de Justiça, na quantificação da pena de multa, observará o seguinte:

I. 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, em caso de descumprimento total da obrigação, inclusive no caso de recusa do adjudicatário em firmar o contrato, dentro de 10 (dez) dias contados da data de sua convocação;

II. multa de até 0,3% (zero vírgula três por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da parte do fornecimento ou serviço não realizado ou sobre a parte da etapa do cronograma físico de obras não cumprido;

III. multa de até 0,7% (zero vírgula sete por cento) sobre o valor da parte do fornecimento e/ou do serviço não realizado, ou sobre a parte da etapa do cronograma físico de obras não cumprida, por dia subsequente ao trigésimo;

IV. 10% (dez por cento) sobre o valor inadimplente do contrato/saldo remanescente do contrato, em caso de descumprimento parcial da obrigação.

V. Sem prejuízo das multas aplicadas, poderá a Administração, ao seu interesse, rescindir o contrato em caso de atraso superior ao sexagésimo dia sobre o fornecimento parcial ou integral do objeto ou etapa do cronograma físico da obra não cumprido, se for o caso.


VI. As multas serão descontadas de qualquer crédito da empresa contratada. Na inexistência de créditos que respondam pelas multas, a contratada deverá recolhê-las nos prazos que o Tribunal de Justiça determinar ou, quando for o caso, cobrada judicialmente.

VII. A penalidade de multa, que poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, e a sua cobrança, não isentará a obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.

§2º. O impedimento de contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios será graduado pelos seguintes prazos:

I. 6 (seis) meses, nos casos de:

a. Aplicação de duas penas de advertência, no prazo de 12 (doze) meses, sem que o CONTRATADO tenha adotado as medidas corretivas no prazo determinado pela Administração;

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 9/12

b. Alteração da quantidade ou qualidade da mercadoria/materiais fornecidos.

II. 12 (doze) meses, no caso de retardamento imotivado da execução do objeto, do serviço, de suas parcelas ou do fornecimento de bens.

III. 24 (vinte e quatro) meses, nos casos de:

a. Entregar como verdadeira mercadoria falsificada, adulterada, deteriorada ou danificada;

b. Paralisação de serviço ou do fornecimento de bens sem justa fundamentação e prévia comunicação à Administração;

c. Praticar ato ilícito visando frustrar os objetivos de licitação no âmbito da administração estadual;

d. Sofrer condenação definitiva por praticar, por meio doloso, fraude fiscal no recolhimento de qualquer tributo;

e. Recusar a retirada da nota de empenho ou assinatura do contrato no prazo estabelecido, sem justa causa.

§3º. O fornecedor que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução do seu objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, será aplicada penalidade de impedimento de licitar e contratar com a União, os Estados, o Distrito Federal ou Municípios, por prazo não superior a 5 (cinco) anos, sendo descredenciado do Cadastro de Fornecedores, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, aplicadas e dosadas segundo a natureza e a gravidade da falta cometida.

§4º. O contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais previstas, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados no art. 78, incisos I a XII e XVII, da Lei nº 8.666/93.

14. DA SUBCONTRATAÇÃO

É vedada a subcontratação, salvo autorização deste Tribunal.


15. FORMA DE PAGAMENTO

O **pagamento dos serviços do item 1.7 será realizado sob demanda**, ou seja, à medida que haja utilização dos serviços, sendo devidamente apurados e atestados pelo Gestor do Contrato e pagos no mês subsequente aos serviços efetivamente prestados.


O **pagamento dos demais itens será realizado no formato de parcela única**.

Em todos os casos, o **prazo máximo para pagamento é de 30 (trinta) dias consecutivos**, contados a partir do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura e emissão do Termo de Recebimento Definitivo / Termo de Ateste da Nota Fiscal pela CONTRATANTE.

O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta-corrente indicados pelo contratado;

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 10/12

- Para execução do pagamento, a contratada deverá fazer constar da nota fiscal correspondente, emitida, sem rasura, em letra bem legível em nome do Fundo de Reaparelhamento e Modernização do Poder Judiciário, CNPJ nº 02.050.330/0001-17, o nome do banco, o número de sua conta bancária e a respectiva agência;
- A Nota Fiscal deverá ser emitida pela própria CONTRATADA, obrigatoriamente com o número de inscrição no CNPJ apresentado nos documentos de habilitação e das propostas, não se admitindo Notas Fiscais emitidas com outros CNPJ, mesmo aqueles de filiais ou da matriz.
- Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o Tribunal de Justiça atestar a execução do objeto do contrato.
- A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio das certidões previstas no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.
 - Os documentos referentes à regularidade fiscal deverão apresentar igualdade de CNPJ, ressaltando-se aquele que o próprio órgão emissor declara expressamente no referido documento que ele é válido para todos os estabelecimentos sede e filiais da contratada.
- Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;
- Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento;
- Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta às certidões de regularidade fiscal para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas neste Termo;
 - Constatando-se a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante;
- Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas;
- Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Tribunal de Justiça comunicará aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 11/12

necessários para garantir o recebimento de seus créditos;

- Persistindo a irregularidade, serão adotadas as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa e o contraditório;
- Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao órgão correspondente;
 - Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente, salvo por motivo de economicidade ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade do Tribunal de Justiça.
- Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
 - A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar;
- Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:
 - $EM = I \times N \times VP$, sendo:
 - EM = Encargos moratórios;
 - N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
 - VP = Valor da parcela a ser paga.
 - I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:


$$I = (TX) \quad I = \frac{(6/100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

TX= Percentual da taxa anual = 6%

16. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Integram este Termo de Referência os documentos relacionados a seguir, os quais estão vinculados à execução do contrato e sendo dele parte integrante, após devidamente ajustados com as informações correspondentes às partes contratantes:


- Anexo I – Características e Especificações do Objeto;
- Anexo II – Modelo de Termo de Compromisso e Sigilo;
- Anexo III – Modelo de Termo de Ciência.

 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 12/12

Vinícius da Silva Resende
Diretor do Núcleo Técnico de Telecomunicações

Glauco Cintra Parreira
Diretor do Núcleo de Contratos e Aquisições

Anderson Yagi Costa
Diretor de Tecnologia da Informação

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 1/25

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

1. SERVIÇOS RELACIONADOS A CENTRAL DE ATENDIMENTO

Dentre os serviços prestados pela central de atendimento estão aqueles direcionados ao cidadão e os direcionados ao Helpdesk para os colaboradores do Tribunal.

A seguir, são apresentados os atendimentos a serem prestados pelo Tribunal, definindo seus canais de atendimento, suas filas, os serviços e o tipo de demanda prevista.

1.1. SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Atendimento Receptivo

O atendimento receptivo será implementado nos seguintes canais de atendimento: voz, e-mail, chat e WhatsApp.

Neste serviço o atendimento iniciará por meio automatizado podendo ser transferido para o atendimento humano, ficando a cargo do usuário de acordo com sua necessidade e fluxo de atendimento.

Os atendimentos automatizados para os canais de voz, chat e whatsapp, devem oferecer ao cidadão a possibilidade de consulta a situação e local dos processos através do número do processo, CPF e CNPJ.

Em caso de transferência da chamada para o atendimento humano, deve ser ofertado número de protocolo para o cidadão, referente ao atendimento.

A solução é responsável pela geração e controle tais números de protocolo, permitindo a vinculação dos mesmos as gravações de áudio dos atendimentos humanos.


Após o término do atendimento humano, deve ser transferido para o sistema de pesquisa de satisfação, a fim de coletar a nota relacionada ao atendimento efetuado pelo atendente.

Atendimento Automatizado

De forma a ampliar a capacidade de atendimento do Tribunal, o atendimento inicial pelo canal de voz se dará por meio de uma URA, que deve ofertar além da opção de atendimento humano, opções de atendimento automatizado que possibilite a consulta de processos.

O atendimento inicial pelos canais de Chat e Whatsapp se dará por meio de interação com Bot, que deve ofertar opções de atendimento automatizado que possibilite a consulta de processos e suporte a informações e dúvidas básicas como horário de funcionamento, além de opção de atendimento humano em caso de demanda que não possua serviço de resposta automática.

A solução deve se integrar aos sistemas PJD e PROAD através de webservices de forma a possibilitar a consulta as informações relacionadas aos processos armazenados na base de dados do Tribunal.

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 2/25

1.2. SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO COLABORADOR

Atendimento Receptivo

O atendimento receptivo será implementado nos seguintes canais de atendimento: voz, e-mail, chat e WhatsApp.

Neste serviço o atendimento iniciará por meio automatizado podendo ser transferido para o atendimento humano, ficando a cargo do usuário de acordo com sua necessidade e fluxo de atendimento.

Os atendimentos automatizados para os canais de voz, chat e whatsapp, deve iniciar o contato solicitando que o colaborador se identifique através do CPF, que deverá ser validado junto ao sistema do Tribunal via webservice.

Em caso de validação correta do mesmo, o menu com as opções de serviço deve ser apresentado ao usuário. Dentre as opções estão consulta e priorização de chamados, desbloqueio e reset de senha e transferência para o atendimento humano.

Após o término do atendimento humano, deve ser transferido para o sistema de pesquisa de satisfação, afim de coletar a nota relacionada ao atendimento efetuado pelo atendente.

Atendimento Automatizado

De forma a ampliar a capacidade de atendimento do Tribunal, o atendimento inicial pelo canal de voz se dará por meio de uma URA, que deve ofertar além da opção de atendimento humano, opções de atendimento automatizado que possibilite a consulta e priorização de chamados além de desbloqueio e reset de senha.


O atendimento inicial pelos canais de Chat e Whatsapp se dará por meio de interação com Bot, que deve ofertar opções de atendimento automatizado que possibilite a consulta e priorização de chamados além de desbloqueio e reset de senha, além de opção de atendimento humano em caso de demanda que não possua serviço de resposta automática.

2. PLATAFORMA VIRTUALIZADA DE CONTACT CENTER

Deve ser do mesmo fabricante da Plataforma de Voz SIP atualmente instalado no TJGO (AVAYA AURA 8.0). A exigência de marca exclusiva, notadamente da marca AVAYA, justifica-se por motivos de ordem técnica, de modo que todos os equipamentos a serem ofertados deverão ser do mesmo fabricante da atual solução instalada visando garantir plena compatibilidade e transparência na comunicação por voz, preservando as funcionalidades essenciais de telefonia utilizadas pelo TJGO.

A solução deve permitir comunicação simultânea de no mínimo 90 canais para atendimento das chamadas encaminhadas pela plataforma de telefonia IP existente, que por sua vez recebe os troncos da rede pública de telefonia.

As comunicações entre os atendentes e qualquer ramal do ambiente de telefonia do Tribunal deve ser transparente de forma a possibilitar a comunicação entre as áreas e até

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 3/25

mesmo a conferência de chamadas envolvendo o solicitante, central de atendimento e colaborador interno. Deve ser compatível com os telefones físicos já instalados nos departamentos (9608G e J179).

Deve implementar uma operação distribuída do Contact Center, possibilitando que os Agentes e Supervisores possam operar de forma centralizada ou distribuída em qualquer unidade remota deste Tribunal de Justiça.

Deve trabalhar de forma integrada com os canais digitais Chat, whatsapp, E-mail e voz (inbound e outbound), permitindo aos atendentes interação com o cliente em interface unificada de atendimento no desktop, com atendimento simultâneo para qualquer um dos canais citados.

Deve possuir facilidade de DAC (Distribuidor de Automático de Chamada), URA e Gravação.

Deve permitir a criação de filas de atendimento com distribuição ao atendente ou grupo com base em regras de roteamento por disponibilidade e habilidade do atendente.

Deve implementar roteamento de chamadas baseado no nível de serviço e tempo estimado de espera.

Deve permitir a combinação de regras de roteamento de chamadas com base em informações relacionadas a chamada incluindo:

- ANI (Automatic Number Identification) provido pela rede;
- Dígitos coletados na URA;
- DNIS (Dialed Number Identification Service)
- Troncos de entrada (TDM, IP/SIP)

Deve permitir o roteamento de chamadas com base em indicadores operacionais do call center, tais como:


- Número de atendentes disponíveis;
- Número de chamadas em fila;
- Tempo de espera e tempo médio de espera;
- Hora do dia, dia da semana e data do ano;

Deve implementar roteamento utilizando fila única independente se o contato foi feito por canal de voz, e-mail, chat ou whatsapp aos grupos de atendimento da central.

Deve possibilitar o encaminhamento de chamadas acrescidas das informações da mesma, no caso de encaminhamento das chamadas para um sistema adjacente as informações digitadas no telefone pelo usuário deveram ser encaminhadas em conjunto.

Deve permitir integração com sistema de discador automático com geração de relatórios de forma integrada com sistema de relatórios existente.

O sistema deve permitir o atendente trabalhar em modo de ativo e receptivo, sendo que

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 4/25

na ausência de chamadas de entrada o sistema automaticamente aloque o atendente para o sistema de chamadas de saída (outbound).

Deve possibilitar a alocação temporária de atendentes para determinada fila de atendimento. O sistema deve alocar temporariamente atendentes ociosos pertencente a outra fila de atendimento para uma fila que esteja sobrecarregada, de forma automática garantindo também o retorno automático do sistema as condições anteriores quando do termino do momento de pico.

Permitir o free seating, ou seja, o atendente pode ocupar qualquer posição de trabalho e o sistema deve manter os relatórios únicos por atendente independente do ramal utilizado.

Deve permitir a configuração de atendimento automático (quando o atendente disponível) ou opção de atendimento manual pelo atendente, permitindo a definição e alteração do modo de atendimento apenas pelos supervisores e administradores.

Permitir o atendimento de múltiplas interações e intercalando múltiplos canais de atendimento simultaneamente, sendo configurável pelos administradores e supervisores, com suporte a no mínimo 5 interações simultâneas, devendo o status do atendente ser automaticamente definido como ocupado ao atingir o número de atendimentos simultâneos pré-configurado.

Quando o atendente estiver ocupado novas interações devem ser encaminhadas ao atendente livre ou fila de atendimento mais bem qualificado conforme regras de roteamento.

2.1. UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)

A solução ofertada deve contemplar Unidade de Resposta Audível (URA), integrada a plataforma de atendimento permitindo a criação de fluxos (arvores) de atendimento de voz, com prompts de áudio, coleta e processamento de dígitos e consulta a webservices e banco de dados externos.

É responsável por todo o pré atendimento para o canal de voz, além dos serviços automáticos de consulta a processos para o cidadão e aqueles relacionados ao helpdesk voltados ao colaborador.

Para o atendimento receptivo humano, a URA deve vocalizar o número do protocolo de atendimento, que deve ser criado e gerido pela solução de contact center, para o cidadão.


O término do atendimento humano as chamadas devem ser redirecionadas a URA de forma a realizar a pesquisa de satisfação pós-atendimento telefônico.

A solução de pesquisa deve permitir a criação de lógica, em que a resposta do cliente possa determinar a próxima pergunta.

Deve permitir rodar várias pesquisas de satisfação simultaneamente.

Deve ser possível associar a pesquisa de satisfação à gravação e atendente relacionado a chamada que antecedeu a mesma de forma a possibilitar a análise sobre as notas e qualidade do atendimento.

Todas as gravações de áudio para a URA são de responsabilidade de CONTRATADA.

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 5/25

Deve suportar arquivos de voz no formato .WAV com codificação linear PCM 16-bit e 8KHz Mono com “bit rate” de 128kbts/seg.

Todas as integrações necessárias para a implantação das consultas e serviços do helpdesk, são de responsabilidade de CONTRATADA. As integrações devem utilizar API REST ou API JAVA, possibilitando a consulta de informações, priorização de chamados do helpdesk além de desbloqueio e reset de senha.

A solução deve disponibilizar interface gráfica permitindo a orquestração de fluxos de atendimento de voz, possibilitando a criação e edição de fluxos de voz com anúncios e coleta de dígitos para tratamento e roteamento da chamada.

Deve ser implementado fluxo de atendimento para helpdesk conforme **ANEXO - Fluxo de Atendimento**.

Deverá permitir a alteração, o desenvolvimento de menus, submenus, de novas árvores de navegação e testes, remotamente, em canais ou módulos isolados do ambiente de produção, antes da ativação e replicação das novas configurações aos outros canais e máquinas.

Deverá permitir configuração da funcionalidade “force play” para algumas vocalizações, quando necessário, para que o cliente ouça obrigatoriamente toda a mensagem, limpando em seguida o buffer de eventual digitação no decorrer da mensagem, para início da digitação do cliente.

Deve possuir a facilidade conhecida por cut-thru, na qual o usuário pode interromper e escolher diretamente a opção desejada, a qualquer momento da navegação, sem necessariamente esperar que o sistema termine de listar as opções disponíveis, em todas as portas por DTMF (tone).

Deve permitir que, em determinados períodos de atendimento, tenha sequências de atendimento diferenciados para certos dias, meses ou horários.

Deve permitir a configuração de Timeout, definindo o tempo máximo que o sistema esperará para que o usuário digite toda a informação solicitada.

Deve permitir a configuração de Timeout Inter digito, definindo o tempo que o sistema esperará entre cada dígito, após a digitação do primeiro.

2.2. GRAVAÇÃO DE CHAMADAS


A solução deve possuir a capacidade de gravação de todas as posições de atendimento de voz, sendo que as mesmas devem ser armazenadas por, no mínimo, 36 meses.

Possibilitar a gravação de chamadas nos modos pleno (Full Time) e alocação de canais de acordo com a necessidade (Seletiva).

As interfaces de acesso ao sistema de gravação devem estar obrigatoriamente no idioma Português do Brasil.

Deve permitir ouvir as gravações, exportar a gravação nos formatos “wav” e “mp3” e realizar o download para enviar a gravação por e-mail.

Deve permitir acesso aos arquivos de gravação internos e localizados em storage externo (NAS) com informações se é uma ligação de saída ou entrada, data e hora, a identificação do ramal e número telefônico, além de associação com o número de protocolo vocalizado pela URA.

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 6/25

Deve detectar automaticamente a amostra, comprimir e armazenar o áudio em mídias on-line para futura pesquisa e reprodução das gravações.

A gravação, reprodução e gerenciamento do sistema deverão ocorrer de forma simultânea, sem prejuízo das gravações em curso.

Deve possuir níveis de acesso (senhas) diferenciados para operação e permitir a criação de níveis “customizados”.

O sistema de gravação deve armazenar as informações referentes aos arquivos de gravação em disco rígido, e utilizando a filosofia tipo “FIFO” (First In First Out), ou seja, completada a capacidade nominal da mídia, o sistema deverá passar a descartar as gravações mais antigas, ocupando nesse espaço a gravação atual.

O sistema de gravação deve possibilitar aos usuários autorizados pesquisar/reproduzir facilmente as gravações, através da utilização de vários filtros, dentre os quais: data, número, discado, hora, ramal (PA), nome do atendente, número do chamador, de forma rápida e eficiente.

O sistema de gravação do Contact Center pode ser instalado em ambiente virtualizado(VMware) disponibilizado pelo CONTRATANTE. Além disso, também será responsabilidade do CONTRATANTE o fornecimento do storage para armazenamento das gravações. No entanto, todo licenciamento (sistema operacional, softwares, SGBD, etc) deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, sem qualquer ônus para o Tribunal.

2.3. ATENDIMENTO POR TEXTO

Deve permitir atendimento de Chat para interações via Portal do Tribunal e via WhatsApp.

Para as interações via WhatsApp será de responsabilidade do Tribunal prover contratação de número corporativo junto ao Facebook. Os custos com billing mensal de envio de mensagens, excetuando-se templates HSM e arquivos, são de responsabilidade da CONTRATADA.

Deve permitir o envio da transcrição do chat por e-mail ao cliente, de forma automática e por ação do atendente.

Deve permitir a customização de mensagens de saudação automáticas conforme o período do dia (manhã, tarde e noite), personalizadas por atendente.

Deve oferecer recursos de mensagens de conforto, indicando o status do atendente incluindo no mínimo mensagens de “digitando” e “online” e permitir a definição de mensagens customizadas de status.

Deve permitir o envio de arquivos e URLs ao cliente e do cliente ao atendente.

Todas as mensagens devem ser armazenadas em base de dados própria da solução e estar disponível para consultas durante todo o período do contrato.

Deve permitir a criação de frases frequentemente utilizadas com acesso por menu exibido durante a sessão de chat e através de abreviações (atalhos).

Deve permitir estabelecer sessões de chat com clientes utilizando smartphones, tablets e desktops a partir de browsers web (Chrome, Safari, Firefox e Edge) e via integração com aplicativos para dispositivos móveis.

Deve permitir que o atendente envie e-mail ao cliente quando o mesmo estiver em uma

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 7/25

sessão de chat com o cliente.

Deverá ser disponibilizada APIs para integração com aplicações do Tribunal.

Deve permitir ao cliente visualizar o nome ou login do atendente durante a sessão de web chat.

Deve permitir acesso rápido a respostas predefinidas (FAQ).

Deve permitir a criação e gerenciamento pelos administradores e supervisores de base de conhecimento com respostas pré-definidas (FAQ), com contexto geral acessível a todos os atendentes.

Deve possibilitar a configuração de atendimento automático (quando atendente disponível) ou opção de atendimento manual pelo atendente, permitindo a definição e alteração do modo de atendimento apenas pelos supervisores e administradores.

Permitir a transferência do atendimento para outro atendente ou supervisor, mantendo o histórico da conversa.

Deve suportar integração com solução de robô (Bot).

2.4. ATENDIMENTO POR E-MAIL

Deve permitir atendimento de solicitações encaminhadas por e-mail.

Deve suportar servidores de e-mail POP3, IMAP e SMTP.

Deve suportar servidores de e-mail Microsoft Exchange Server 2013 ou superior.

Deve permitir a definição de respostas automáticas, permitindo a configuração destas respostas quando atendido determinadas condições de data, hora, e-mail de origem e destino.

O sistema deve permitir a configuração de sugestões de respostas automáticas aos e-mails recebidos de acordo com o grupo de atendimento, pelo administrador do sistema.

Deve permitir o roteamento de e-mails com base em texto (palavras) contidos nas mensagens (assunto e corpo do e-mail), e-mail de destino e e-mail de origem.

Deve permitir a definição fluxos com aprovação do supervisor antes do e-mail do atendente ser encaminhado ao cliente, permitindo selecionar todos ou grupos de e-mails e atendentes e ainda definir percentual de 0 a 100% dos e-mails que devem requisitar aprovação do supervisor.


Deve permitir que os atendentes solicitem aprovação dos e-mails aos supervisores.

Deve permitir que e-mails recebidos pelos atendentes para atendimento sejam aceitos, rejeitados, transferidos para outros atendentes ou especialistas e marcado com código de tabulação de atendimento, mantendo todo o registro destas atividades acessível através de relatórios.

Deve permitir a criação de respostas pré-definidas para uso dos atendentes.

Deve possuir capacidade de sugerir e-mails de respostas predefinidos com base em critérios como, número de contatos do cliente no passado, número de vezes em que a sugestão já foi utilizada e regras predefinidas com condições atendidas pelo e-mail recebido (por exemplo, endereço de origem).

Deve permitir monitoramento em tempo real do número de interações de e-mail em

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 8/25

andamento (aberto), finalizados (fechados), e-mails por código de tabulação, aguardando em fila, determinado tempo em fila.

Deve permitir e-mail em formato HTML e texto.

Deve permitir o envio de arquivos anexos, tais como pdf, csv, doc, xls, e html e txt.

Deve permitir que os anexos sejam removidos das respostas dos atendentes.

Deve permitir opções de respostas sugeridas aos atendentes.

Deve permitir acesso rápido a respostas predefinidas (FAQ).

Deve permitir a criação e gerenciamento pelos administradores e supervisores de base de conhecimento com respostas pré-definidas (FAQ), com contexto geral acessível a todos os atendentes.

Deve permitir a transferência de um atendimento para outro atendente ou supervisor mantendo o histórico de atendimento.

2.5 RELATÓRIOS DE ATENDIMENTO

De forma a possibilitar a gestão da central de atendimento, a solução deve dispor de ferramenta que exiba o status atual da operação com informações sobre os atendentes, filas e contatos, de forma gráfica e tabular através dos relatórios em tempo real e históricos.

Deve fornecer gráficos das estatísticas, linha de tempo, mapa de atendentes e dashboard da operação, tanto para o canal de voz, quanto para os canais digitais.

Deve permitir além da modificação de relatórios (históricos ou em tempo real), também a confecção de relatórios totalmente novos.

Deve ser possível exportar em formato HTML, xls (MS-Excel), csv (arquivo texto) ou PDF (Acrobat Reader).

Deve possibilitar o filtro das informações a serem mostradas com base nos grupos de atendimento, atendentes e números de entrada.


Deve permitir que o supervisor possa definir limiares de alerta para dados estatísticos como o número de chamadas em espera, onde ao atingir determinado nível o mesmo deve mudar de cor de forma a sinalizar ao supervisor que algum indicador está fora dos níveis de serviço aceitáveis.

Os relatórios devem permitir visualização das informações consolidadas por fração de hora, intervalo de horas, dia, semana e mês.

Deve ser possível o rastreamento de todas as atividades de atendente em ordem cronológica.

O supervisor deve ser capaz de visualizar em tempo real, relatório de chamadas, atividades e status dos atendentes por grupos, como:

- Número de atendentes em serviço (logado);
- Número de atendentes aguardando chamada;
- Número de atendentes não disponíveis para receber chamada;
- Número de atendentes com chamadas ativas;

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 9/25

- Número de interações em espera por grupo de atendimento;
- Número de interações recebidas por grupo de atendimento;
- Número de interações atendidas por grupo de atendimento;
- Número de interações abandonadas por grupo de atendimento;
- Nível de serviço;
- Tempo médio de atendimento de interações por grupo;

O supervisor deve ser capaz de visualizar os seguintes relatórios históricos:

- Estatística interação a interação na rede
- Performance dos canais de acesso consolidada;
- Estatísticas dos números chamadores;
- Relatório consolidado de interações de entrada por grupo;
- Relatório consolidado de interações de saída por grupo;
- Relatório consolidado de distribuição de interações por grupo de atendimento;
- Relatório consolidado de performance por grupo de atendimento;
- Número de atendentes em serviço (logado);
- Número de atendentes aguardando interações;
- Número de atendentes não disponíveis para receber interações;
- Número de atendentes com interações ativas;
- Número de interações em espera por grupo de atendimento;
- Número de interações recebidas por grupo de atendimento;
- Número de interações atendidas por grupo de atendimento;
- Número de interações abandonadas por grupo de atendimento;
- Nível de serviço;

Deve ser possível identificar como o atendente está usando o seu tempo não relacionado a Central de Atendimento, baseando-se em códigos de motivos associados a atividades que não sejam relacionadas ao atendimento. Por exemplo: quanto tempo o atendente fica em pausa, em treinamento, em reuniões, etc.

3. INTERFACE DO ATENDENTE

A interface do atendente deve ser gráfica com acesso via Web a partir de qualquer estação de trabalho dentro da rede do Tribunal. Deve ser compatível no mínimo com Chrome e Edge.

O acesso a interface deve ser em língua portuguesa e utilizar protocolo seguro como HTTPS, de forma a proporcionar comunicação segura, com autenticação individual por atendente.

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 10/25

A interface do atendente deve permitir a interação com chamadas de voz, mensagens de texto (chat e whatsapp) e e-mail.

Deve permitir que o atendente possa alterar o seu status de trabalho entre disponível e não disponível para atendimento.

Deve possibilitar que o atendente possa gerenciar mais de uma interação simultânea, possibilitando que o mesmo coloque uma chamada de voz em espera para realizar outro atendimento de maior prioridade.

A interface deve alertar o atendente que esteja com mais de uma interação simultânea sobre tempo que uma interação está aguardando resposta do atendente, de forma a evitar que o usuário fica aguardando muito tempo pela resposta do atendente.

Deve permitir realizar consultas a outros atendentes, além de possibilitar a transferência uma interação para outro atendente.

Deve possibilitar que o atendente insira códigos de trabalho, que reportam o que está sendo executado durante o atendimento, além de possibilitar a inserção de códigos que reportem o resultado da interação.

Deve permitir a seleção do motivo de pausa através da interface dos atendentes. As opções deverão ser cadastradas pelo Supervisor e pode-se configurar para que os atendentes tenham sempre que cadastrar o motivo de pausa ao fim de cada contado obrigatoriamente, inclusive a(s) pausas previstas na NR17;

Deve possuir barra de controle dos recursos de voz, como realizar chamada, colocar em espera, realizar conferência, transferência e rediscagem.

Deve possuir controles para a troca de mensagens de texto pelo chat e whatsapp, além de controles para o recebimento e respostas dos e-mails.

A interface deve disponibilizar detalhes do chamador além do histórico de interações do mesmo com a central de atendimento.

Deve permitir o atendente visualizar as estatísticas sobre o grupo de atendimento ao qual pertence, tais como proporção de atendentes disponíveis, contatos em espera e nível de serviço.

Deve possuir recurso de screenpop de forma a possibilitar que aplicações web sejam abertas dentro da interface do atendente com dados relacionados ao chamador.

A interface deve permitir no mesmo front-end a exibição e integração de aplicações WEB tais como CRM, ERPs, etc. Permitindo experiência unificada das ferramentas de atendimento ao cliente.

4. INTERFACE DO SUPERVISOR

A interface do Supervisor deve ser gráfica com acesso via Web a partir de qualquer estação de trabalho dentro da rede do Tribunal. Deve ser compatível no mínimo com Chrome e Edge.

O acesso a interface deve ser em língua portuguesa e utilizar protocolo seguro como HTTPS, de forma a proporcionar comunicação segura, com autenticação individual por atendente.

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 11/25

A interface do supervisor deve permitir a interação com chamadas de voz como realizar chamada, colocar em espera, realizar conferência, transferência e rediscagem.

Deve permitir que o supervisor possa controlar os atendentes, mudar o status dos mesmos e desconectar um atendente remotamente.

Deve possibilitar que o supervisor insira códigos de trabalho, que reportam o que está sendo executado durante seu turno de trabalho.

Deve permitir que o supervisor ingresse numa chamada em atendimento de forma a permitir que o mesmo faça a monitoria da chamada e orientações ao atendente.

Deve possibilitar que o supervisor fale com o atendente sem que o usuário que originou a chamada possa ouvir as orientações passadas pelo supervisor ao atendente.

Deve possibilitar que o supervisor entre em uma chamada ativa com um atendente de forma a auxiliar o atendimento do usuário.

Deve permitir o supervisor visualizar as estatísticas sobre os grupos de atendimento, tais como proporção de atendentes disponíveis, contatos em espera e nível de serviço.

5. PLATAFORMA DE AUTOMAÇÃO (BOT)

Com intuito de fornecer atendimento automático para os canais de interação por texto, a solução deve dispor de recurso de Chatbot instalado nas dependências do TJ-GO, integrada ao sistema de chat com transbordo para o atendente humano de forma transparente para o usuário final, sem que o mesmo tenha de mudar de janela de atendimento ou canal.

No caso de necessidade de transbordo para o humano, o bot deve permanecer na conversa, a fim de manter toda a interação usuário-bot-atendentes humanos em uma única conversa/atendimento.

Deve permitir que uma vez atendido pelo atendente humano, que o interlocutor volte a falar com o bot na mesma conversa.

Deve permitir a conexão a múltiplos sistemas de chat simultâneos, permitindo que uma área utilize uma interface de transbordo humano e outra utilize interface/plataforma diferente, de forma transparente para o usuário final.


A plataforma de chatbot deve ter a capacidade de ser instalada em nuvem pública, privada ou em máquinas virtuais fornecidas pelo cliente, sem perder a capacidade de ser conectada às Plataformas de webchat humano ou qualquer outra funcionalidade.

Deve permitir a publicação do mesmo chatbot nos canais webchat e WhatsApp Business API, com nenhuma ou pouca modificação nos fluxos implementados.

Deve permitir que outras plataformas, como URA's ou aplicativos móveis, acessem os fluxos conversacionais desenvolvidos na plataforma.

Todo o custo do tráfego de mensagens de texto via WhatsApp API, excluindo-se mensagens tipo templates (HSM), deve estar incluída na oferta de serviço, pelo período indicado na tabela 01 do item 5.

Será de responsabilidade do CONTRATANTE a assinatura do contrato junto ao broker indicado pela CONTRATADA, sendo todo o ônus do contrato sendo de responsabilidade da CONTRATADA, excetuando-se o envio de notificações do tipo HSM ou o tráfego de anexos.

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 12/25

A plataforma deve prover um ambiente administrativo web unificado para a construção de chatbots.

- A interface deve permitir a construção de múltiplos chatbots em uma interface visual WYSIWYG, usando blocos visuais funcionais.
- A interface administrativa deve permitir a construção de hierarquias, com controle de acesso e trilha de auditoria por hierarquia.
- A interface deve permitir a criação de usuários administrativos com perfis de acesso granular (apenas leitura, edição, criação, não visualização) às hierarquias e chatbot criados.
- Os bots criados podem ser habilitados, desabilitados ou alterados sem parada da plataforma ou das conversas já em curso.
- Os chatbot criados devem ser independentes, de forma a que um problema em um chatbot não onere ou interfira no funcionamento dos demais.

A plataforma deve oferecer criptografia TLS1.2 em todos os componentes, do ambiente administrativo ao chatbot.

Deve permitir a implementação de fluxos de diálogo fechado (ex: árvore de navegação, FAQ 's) e diálogos abertos implementando motor de linguagem natural nativo na plataforma e permitir integração com motores populares de AI como RASA, Dialogflow e IBM Watson.

- Deve permitir a criação de múltiplos fluxos, podendo os mesmos ser desenvolvidos e mantidos pela equipe interna.
- Os fluxos devem permitir que os usuários se movimentem entre os fluxos durante uma sessão.

Deve permitir a integração com serviços legados através de consumo de serviços Rest, tanto nos fluxos fechados quanto abertos.


Deve permitir o compartilhamento de fluxos, integrações e rotinas desenvolvidas para o chatbot com a URA para uniformidade do atendimento e menor custo de desenvolvimento.

Deve permitir o transbordo de interações da URA para o serviço de mensageria, mantendo o contexto da conversa sempre que desejável.

Deve permitir a criação de pontos de marcação para relatórios e contabilização de forma simplificada no fluxo, sem necessidade de desenvolvimento extra.

O ChatBot deverá implementar fluxo de atendimento permitindo:

- Identificação do interlocutor;
- Triagem por assunto para roteamento de atendimento;
- Fornecer protocolo de atendimento;
- Implementar fluxos automatizados com envio de respostas em formato de textos, áudios, imagens, fotos e arquivos, com base em informações coletadas em bases de dados do Tribunal, sendo de responsabilidade do Tribunal prover webservice para a consulta destas informações;
- Permitir durante o fluxo de navegação à inclusão do atendente humano na conversa, bem

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 13/25

como sua saída;

- No caso de solicitação de atendimento humano fora do horário e atendimento estabelecido, a plataforma deve oferecer ao usuário retomar a conversa tão logo um atendente humano estiver disponível. Para canais que dependem de sessão, como web chat, uma alternativa de transbordo para o SMS ou whatsapp deve ser oferecida.

Deve possuir interface de relatórios e Dashboard nativos na plataforma. A interface de recuperação dos dados deve possuir minimamente:

- O número de usuários que acessaram a plataforma, por canal;
- Quantos destes interagiram com o chatbot;
- Quantas mensagens foram enviadas para os usuários;
- Quantas mensagens foram recebidas dos usuários;
- Quantas conversas foram transbordadas para o humano;
- Quantas conversas foram transbordadas do humano para o bot;
- Quantas vezes houve problemas no transbordo e quais os motivos;
- Quantos erros de acesso à sistemas legados aconteceram;
- Estes dados devem poder ser acessados por período e devem poder ser exportados para os formatos pdf, excel e csv;

A interface deve permitir a criação de novos relatórios que auxiliem a compreender a jornada do cliente proposta para o(s) fluxo(s) de atendimento(s) criado(s).

A interface de relatórios deve ainda permitir a coleta de dados de fontes externas, não limitada aos sistemas legados já conectados, para a construção de novas visões.

A plataforma deve permitir nativamente a configuração de integrações com o Google Analytics, Google Maps e Chatbase, além de acionamento de chamadas de vídeo.

Deve incluir além dos custos de deployment inicial, operação assistida incluindo 160 horas de projeto e desenvolvimento para a implementação de fluxos de ChatBot.


Deve incluir 40 horas mensais por um período de 6 (seis) meses, para curadoria, iniciando logo após o termino das 160 horas de operação assistida e incluindo:

- Revisão dos diálogos projetados, de forma a aumentar sua eficiência e eficácia;
- Eventual construção de novos diálogos a fim de aumentar a retenção e uso do ChatBot;
- Apoio na análise dos relatórios dos bots.

6. CATÁLOGO DE UST - UNIDADE DE SERVIÇOS TÉCNICOS

Compreende os serviços de alterações, mudanças e implementação de novas funcionalidades, não motivadas por um mal funcionamento da plataforma e, portanto, não contempladas nos serviços de suporte e manutenção;

Este item é composto por um catálogo de serviços que compreende um conjunto de atividades pré definidas, que deverão ser executadas em acordo com as melhores práticas de gestão de processos. A unidade de medida que será utilizada para dimensionar uma atividade

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 14/25

será a UST (unidade de serviço técnico) que definirá o nível do esforço necessário para a execução de cada atividade.

UST é a unidade de métrica adotada neste item, que consiste na “moeda” usada para dimensionar todas as atividades que serão demandadas pela CONTRATANTE, no escopo de cada Ordem de Fornecimento. A contratação será em volume de UST estimada anual e a licitação resultará na oferta do valor de uma UST. Não há obrigatoriedade da emissão de Ordens de Fornecimento por parte da CONTRATANTE, inclusive para o total de UST contratadas anualmente. As Ordens de Fornecimento serão emitidas conforme necessidade da CONTRATANTE.


O Catálogo de Serviços não poderá:

- Sofrer inclusão de novos itens;
- Alterar o esforço em UST de cada item;
- Alterar a complexidade de cada item;
- Alterar o valor contratado para cada UST, exceto a condição prevista na cláusula do Reajustes Nos Preços.

O Catálogo de serviço define uma quantidade estimada total de UST para Serviços de Contact Center, que poderá ser livremente utilizada por cada item do catálogo, desde que o somatório de USTs utilizadas por todos os itens no decorrer da execução do contrato não ultrapasse a quantidade total de USTs prevista de forma total.


A Quantidade estimada de ocorrências do evento pelo período do contrato, coluna H, para cada item, poderá ser incrementado individualmente, desde que o somatório total do uso de USTs não infrinja a condição anterior.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
Item	Descrição do Serviço	Evento	Quantidade de esforço em UST	Complexidade	Multiplicador da complexidade	Esforço p/ evento de serviço D X F	Quantidade e estimada de ocorrências do evento	Esforço total estimado p/ ano em UST G x H	Prazo de início de execução em dias	Prazo de execução após início em dias
01	Serviços de configuração ou reconfiguração remota de Agentes de Contact Center	Configuração/Reconfiguração	30	Média	1,5	45	5	225	2	1
02	Serviços de configuração ou reconfiguração remota de supervisor de Contact Center	Configuração/Reconfiguração	50	Alta	3	150	2	300	2	1
03	Serviços de configuração remota de Gravação de Voz	Configuração/Reconfiguração	30	Média	1,5	45	5	225	2	1
04	Serviços de Configuração ou reconfiguração de Grupos de atendimento	Configuração/Reconfiguração	50	Média	1,5	75	10	750	2	2
05	Serviços de Customização de relatórios	Configuração/Reconfiguração	50	Média	1,5	75	5	375	5	5
06	Serviços de Configuração ou reconfiguração remota de Arvore de URA até 10 níveis, com coleta de dígitos sem integração com aplicações externas;	Configuração/Reconfiguração	50	Média	1,5	75	5	375	5	7
07	Serviços de Configuração ou reconfiguração remota de Arvore de URA com 10 ou mais níveis e integração com aplicações externas (WebServices)	Configuração/Reconfiguração	150	Alta	3	450	2	900	5	15
08	Serviços de desenvolvimento e integração.	Configuração	150	Alta	3	450	1	450	15	30
							Total	3.600		

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 15/25

Da descrição das colunas da composição do catálogo de serviços:

- Item: Número sequencial dos itens de serviço do catálogo;
- Descrição do Serviço: Descrição sucinta dos serviços do catálogo. Para verificar a descrição detalhada, vide item 10.6.17.
- Evento: Descreve o evento de serviço aplicada a cada item, para a qual será definida uma quantidade de esforço em UST por evento e um valor unitário de UST. Vide detalhamento:
 - Reconfiguração: Define o tipo do serviço, podendo ser reinstalação ou reconfiguração. Cada necessidade de reconfiguração gera um evento de serviço.
 - Apoio: Define que o apoio operacional poderá ser solicitado por apoio. Para cada apoio operacional solicitado gerar-se-á uma unidade do respectivo serviço.
- Quantidade de Esforço em UST: Define o esforço básico necessário a execução de um evento do serviço.
- Complexidade: Define a complexidade de execução da tarefa e consequentemente define um multiplicador sobre o esforço.
 - Baixa: Envolve atividades de execução de rotinas já definidas ou desenvolvidas ou padronizadas.
 - Média: Envolve atividades de customização de rotinas existentes e serviços de capacitação de administração e operação da solução e apoio operacional.
 - Moderada: Envolve atividades de reconfiguração de elementos mais críticos e serviços de apoio operacional.
 - Alta: Envolve atividades de avaliação, análise e preparação de relatórios de mudanças de implementação, topologia, bem como definição de melhores práticas.
- Multiplicador da Complexidade: É um fator, ≥ 1 , aplicado sobre a “Quantidade de Esforço em UST”. Isto permite aplicar o mesmo Valor em R\$ de 1 UST a serviços de complexidade diferenciada, que pode envolver profissionais de qualificação diferente, sem alterar o valor unitário em R\$ da UST ofertada pela licitante vencedora.
- Esforço p/ Evento de Serviço: Define o esforço total necessário para a execução de 1 (um) e evento do serviço, já aplicado o multiplicador de complexidade.
- Quantidade estimada de ocorrências do evento p/ ano: Define a quantidade estimada de ocorrências do respectivo serviço por Ano;
- Esforço total estimado p/ ano em UST: Define a quantidade total estimada de USTs por ano a serem contratadas para possível execução conforme demanda da CONTRATANTE. A quantidade total é resultado da multiplicação das colunas G x H, respectivamente, “Esforço p/ Evento de Serviço” x “Quantidade estimada de ocorrências do evento p/ ano”.
- Prazo de início de execução em dias: Prazo que a CONTRATADA possui para


 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 16/25

preparar o início da execução do respectivo item do catálogo de serviços.

- Prazo de execução após início em dias: Prazo que a CONTRATADA possui para concluir a execução dos serviços após ter iniciado.

Descrição do catálogo de serviços:

- Serviços de configuração ou reconfiguração remota de Agentes de Contact Center
 - Envolve atividades de criação, alteração e exclusão de Agentes de Contact Center;
 - ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.
- Serviços de configuração ou reconfiguração remota de supervisor de Contact Center
 - Envolve atividades de criação, alteração e exclusão de Supervisores de Contact Center;
 - ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.
- Serviços de configuração ou reconfiguração remota de Gravação de Voz
 - Envolve atividades configuração ou reconfiguração de gravação de ramais ou atendentes de Contact Center;
 - ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.
- Serviços de Configuração ou reconfiguração de Grupos de atendimento
 - Envolve atividades de criação, alteração e exclusão de grupos de atendimento de Contact Center, incluindo roteamento básico e avançado;
 - ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.
- Serviços de Customização de relatórios
 - Envolve atividades de criação de relatórios personalizados dentro dos recursos disponíveis na plataforma;
 - ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.
- Serviços de Configuração ou reconfiguração remota de Arvore de URA até 10 níveis, com coleta de dígitos sem integração com aplicações externas;
 - Envolve atividades de criação, alteração e configuração de arvores de URA, incluindo menus com prompts de atendimento e coleta de dígitos, anúncios e

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 17/25

recursos de roteamento disponíveis na plataforma;

- ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.
- Serviços de Configuração ou reconfiguração remota de Arvore de URA com 10 ou mais níveis e integração com aplicações externas (WebServices)
 - Envolve atividades de criação, alteração e configuração de arvores de URA, incluindo menus com prompts de atendimento e coleta de dígitos, anúncios e recursos de roteamento disponíveis na plataforma;
 - Inclui serviços profissionais de integração com WebServices disponibilizado pela CONTRATANTE;
 - ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.
- Serviços de desenvolvimento e integração.
 - Serviços profissionais de desenvolvimento e integração de URA, Contact Center e Plataforma de Comunicação Unificada, incluindo desenvolvimento de webservices de integração, integração com APIs disponibilizadas pela plataforma;
 - ENTREGÁVEL: A CONTRATADA entregará relatório de todas as atividades executadas com a devida comprovação que todos os serviços foram executados.

7. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

Faz parte do escopo de fornecimento da plataforma virtual de Contact Center a transferência de conhecimento sobre a operação e administração de toda a plataforma.

O treinamento e suas atividades deverão ser apresentados e ministrado em língua portuguesa;

O conteúdo dos treinamentos deverá abranger as funcionalidades das soluções ofertadas, em seus aspectos mais relevantes, em especial aqueles relacionados à solução implantada para o TJ-GO;


Os treinamentos serão realizados nas dependências da sede da CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA indicar preliminarmente quais os recursos logísticos e audiovisuais se farão necessários;

Os Treinamentos operacionais deverão ser ministrados de forma modular, de acordo com a descrição a seguir:

Treinamento de Operação da Plataforma de Contact Center:

- Engloba todos os aspectos necessários para a operação do sistema;
- Deverá ter carga horária mínima de 40 (quarenta) horas e será ministrado para 01 (um) grupo de até 08 (quatro) pessoas;

Os treinamentos operacionais serão agendados após a Emissão do Termo de Recebimento

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 18/25

Inicial e deverão ser finalizados em até 60 (sessenta) dias após a emissão do Termo.

8. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO 24x5 e GARANTIA POR 36 MESES

O período da garantia e suporte técnico do presente objeto de aquisição deverá ser de **36 (trinta e seis meses)**.

O período de garantia passará a contar a partir da data de assinatura do Termo de Recebimento Definitivo a ser expedido pela CONTRATANTE.

Deverá ser disponibilizada uma infraestrutura de atendimento via telefone ou web, para recebimento e registro dos chamados técnicos realizados pelo TJGO, disponibilizando-o sempre um número de protocolo para controle de atendimento.

Durante o período de garantia, a CONTRATADA deverá estar apta a atender chamados encaminhados pela CONTRATANTE ao Centro de Atendimento da CONTRATADA, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, oferecendo, no mínimo, abertura de chamados por telefone, disponível em horário comercial, quanto via Web, para solução de problemas decorrentes de defeitos e falhas nos produtos, ou seja, problemas decorrentes do fato do equipamento não realizar uma funcionalidade especificada ou esperada. Poderá ainda, esse serviço, ser usado para solicitar informações quanto a dúvidas, funcionalidades e quanto a procedimentos para configuração dos itens do objeto contratado.

A garantia técnica poderá ser prestada pela CONTRATADA ou por meio de empresas credenciadas pelo fabricante.

Todos os custos decorrentes da retirada de equipamentos ou componentes para a prestação do serviço de garantia serão de responsabilidade da CONTRATADA, bem como, seu retorno aos locais onde serão entregues os equipamentos pela empresa CONTRATADA.

A movimentação dos equipamentos, entre unidades da CONTRATANTE, efetuada com recursos próprios NÃO exclui a garantia.


Os chamados técnicos serão classificados por grau de severidade, da seguinte forma:

- Severidade 1: Dúvida relativa à operação ou configuração dos equipamentos;
- Severidade 2: Funcionalidade de qualquer equipamento comprometida;
- Severidade 3: Equipamento fora de operação;

Os prazos relativos ao atendimento dos chamados técnicos serão os seguintes:

- Os chamados de Severidade 1 deverão ser atendidos até o prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, após sua abertura;
- Os chamados de Severidade 2 deverão ser atendidos em até 06 (seis) horas corridas para iniciar o atendimento e até 24 (vinte quatro) horas corridas para solucionar o problema;
- Os chamados de Severidade 3 deverão ser atendidos em até 02 (duas) horas corridas para iniciar o atendimento e até 05 (cinco) horas corridas para solucionar o problema;

Todos os tempos especificados acima são contados a partir da abertura do respectivo número de identificação do chamado.

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 19/25

O número de chamados para atendimentos e reparos deve ser ilimitado durante a vigência do contrato.


Emitir, depois de concluído o atendimento a chamados técnicos, incluindo manutenção de qualquer hardware, Relatório de Serviços de Suporte onde constem informações referentes às substituições de peças (se for o caso), número e descrição do chamado técnico, data e hora da abertura do chamado e andamentos, data e hora do término do atendimento e descrição da solução.

Atualizar, durante o período de vigência da garantia e suporte técnico, as versões de softwares de toda plataforma, imediatamente, sem que isso implique acréscimo aos preços contratados, fornecendo as respectivas mídias de instalação, os manuais técnicos originais e os documentos comprobatórios da nova versão.

A CONTRATADA deverá firmar um contrato de suporte técnico com o fabricante da solução especificada neste Termo de Referência, englobando todos os equipamentos e softwares que compõem o escopo deste termo e deverá possuir mesma vigência da garantia e suporte técnico.

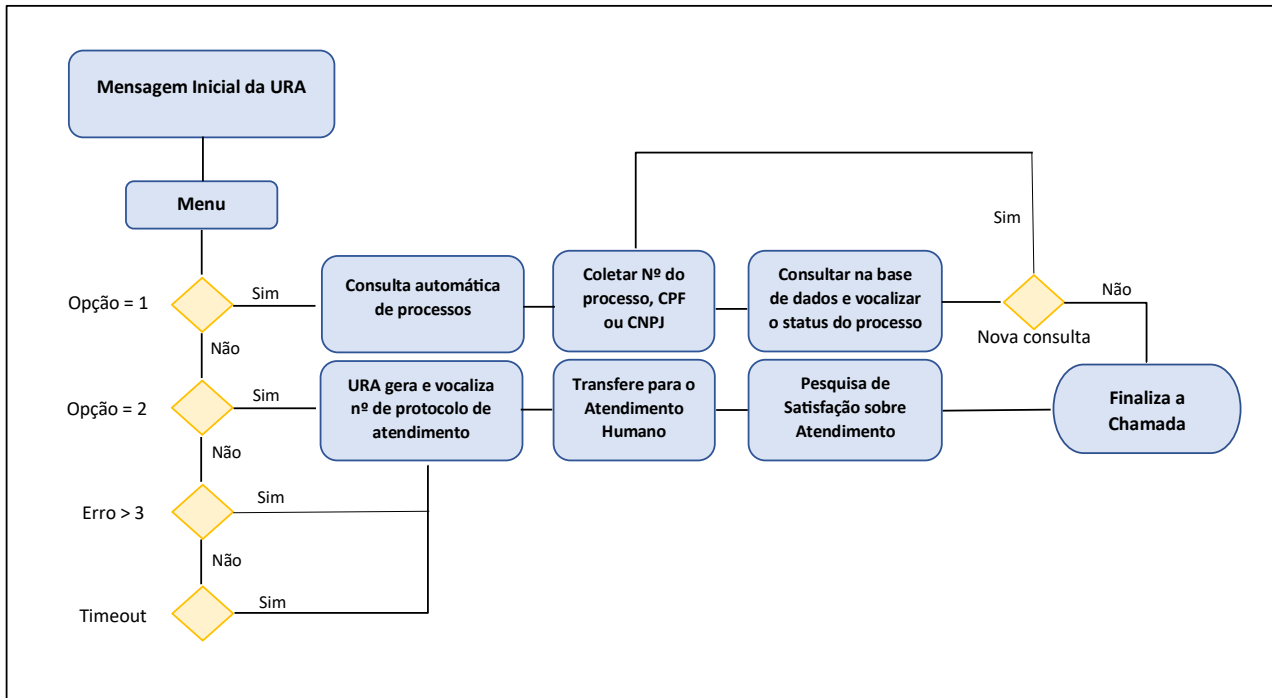
Em qualquer caso, a CONTRATADA deverá arcar com todos os procedimentos necessários à solução do problema, incluindo a substituição de quaisquer módulos defeituosos no(s) equipamento(s)/sistema da plataforma, bem como a própria substituição de toda plataforma, se for necessário.


Decorrido os prazos relativos ao atendimento dos chamados técnicos, sem o atendimento devido, fica a CONTRATANTE autorizada a penalizar a CONTRATADA.

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 20/25

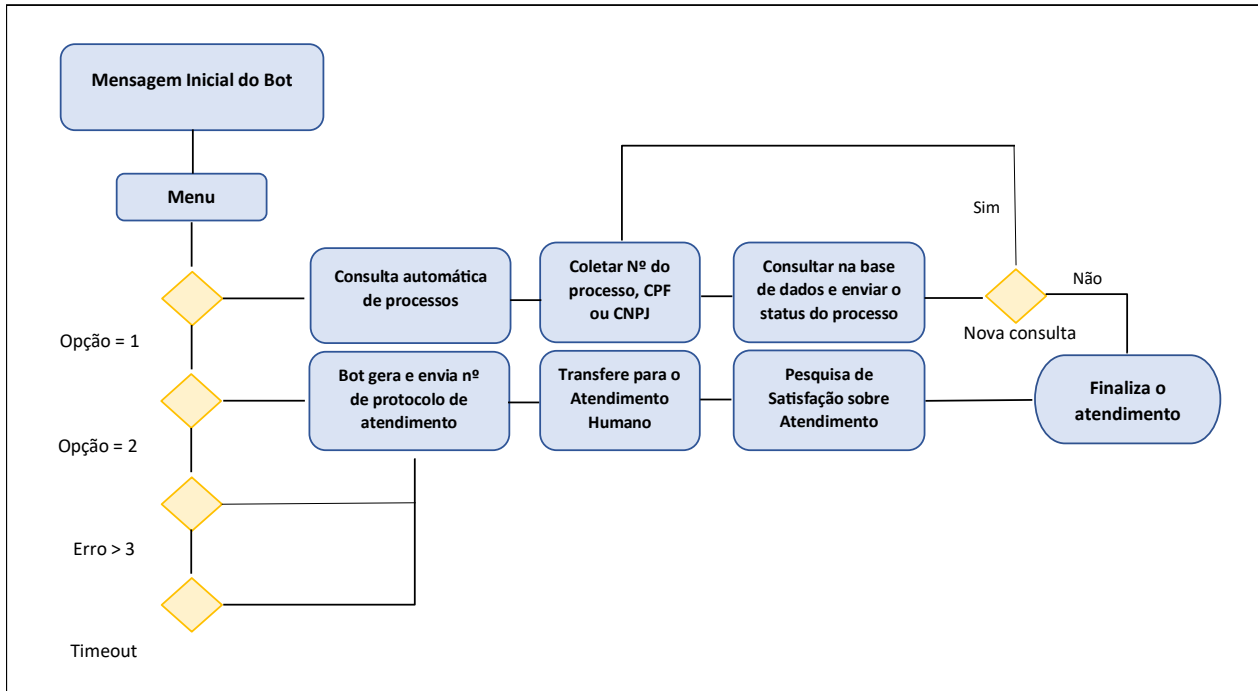
FLUXOS DE ATENDIMENTO


FLUXO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO POR VOZ:



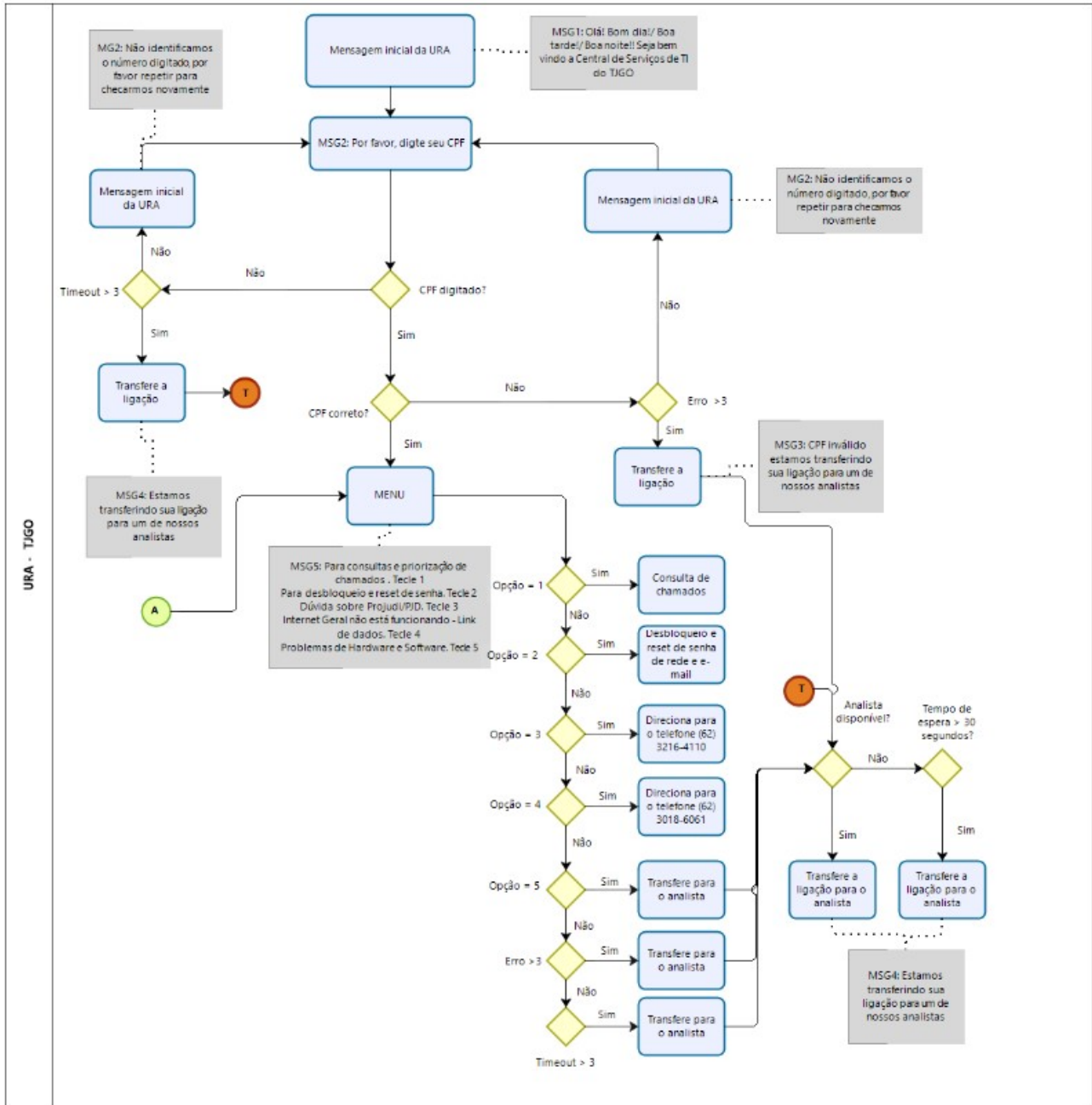
 PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação	TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 21/25

FLUXO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO POR TEXTO:



 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 22/25

FLUXO DE ATENDIMENTO – HELPDESK:





PODER JUDICIÁRIO

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Diretoria de Tecnologia da Informação

TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I
CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

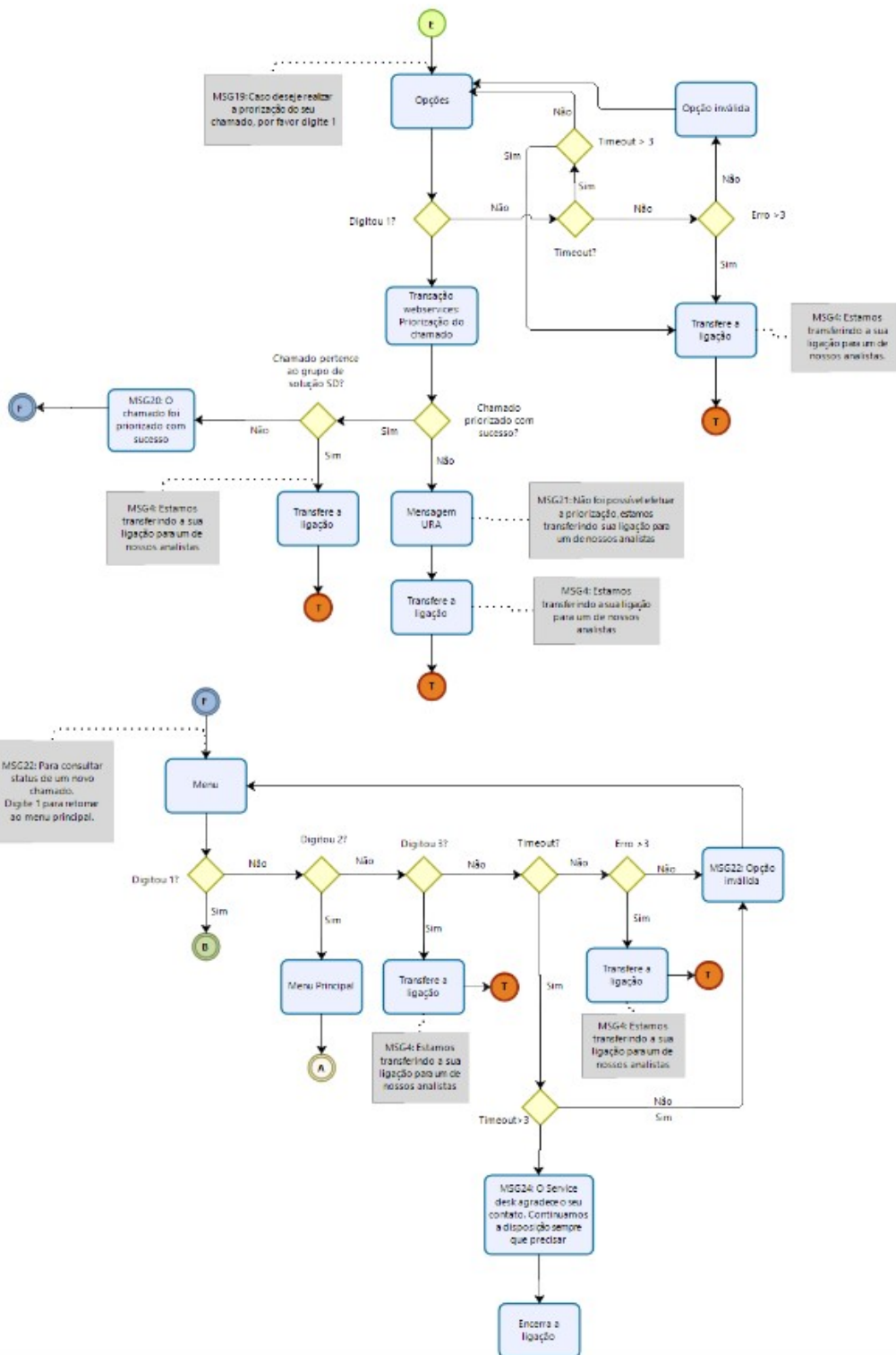
Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC

Revisão: 004

Código/Versão: NCA-003

Página: 24/25

TJGO - Priorização de Chamados





PODER JUDICIÁRIO
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Diretoria de Tecnologia da Informação

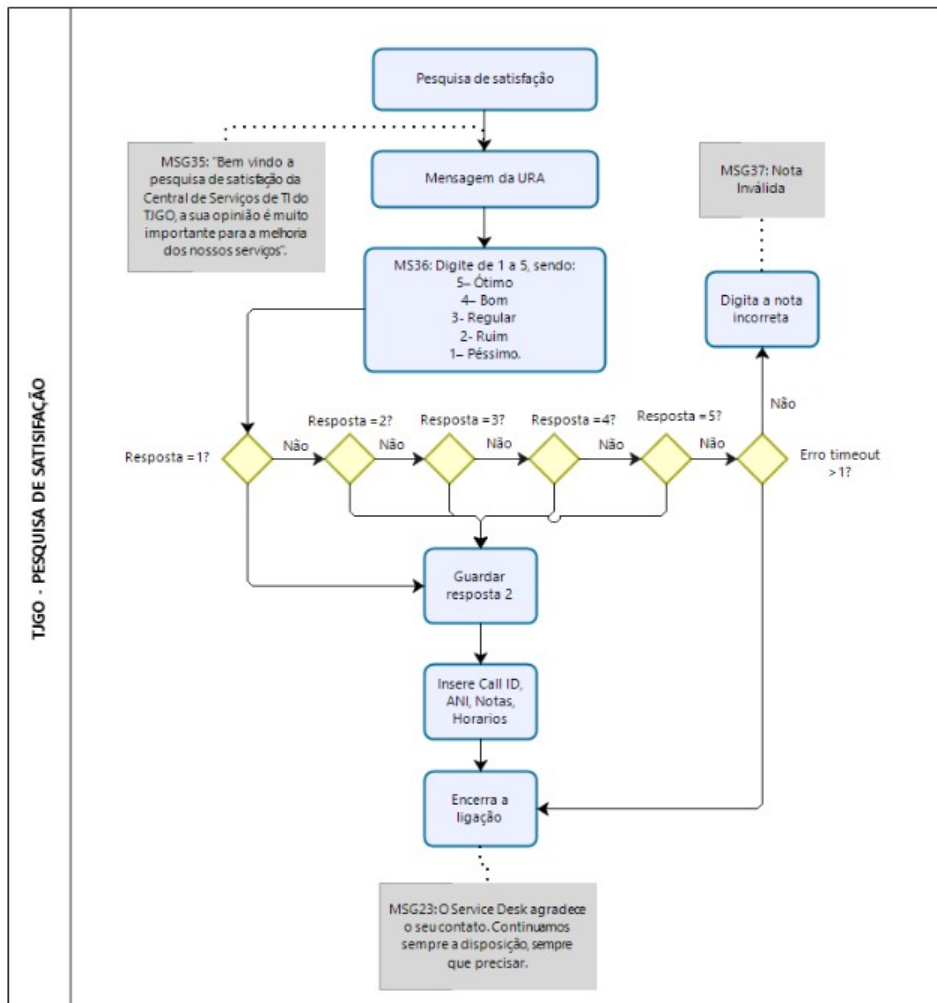
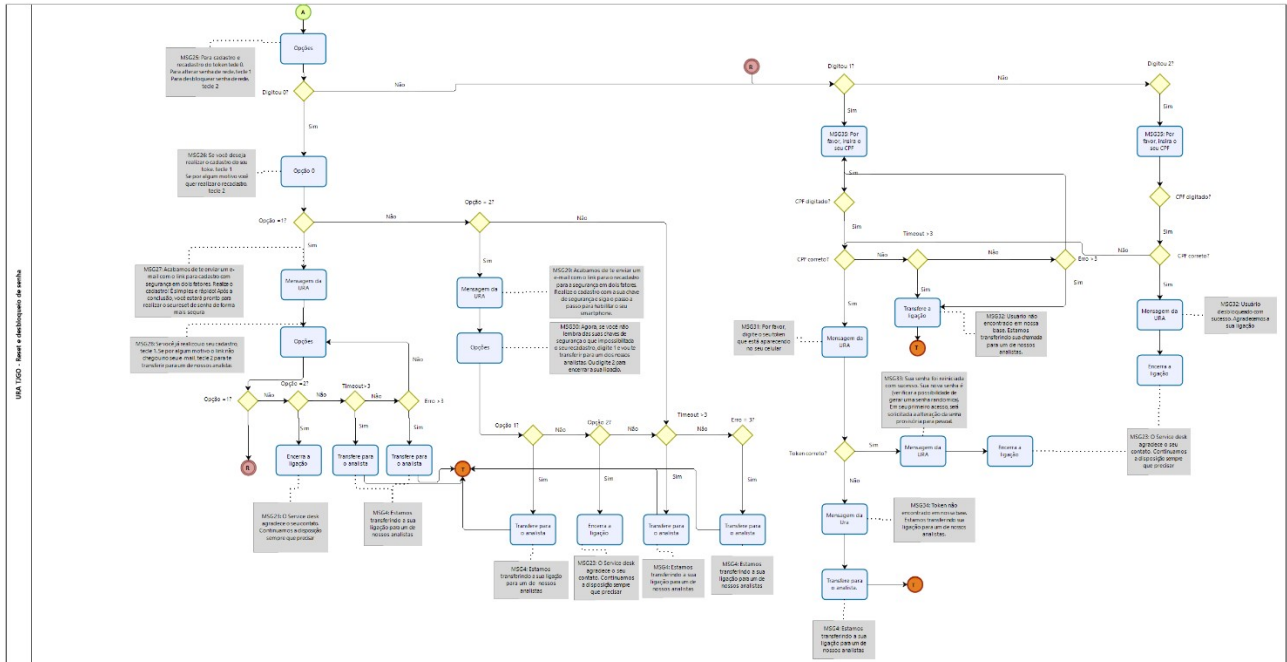
TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO I
CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO


Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC

Revisão: 004

Código/Versão: NCA-003

Página: 25/25



 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO II MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 1/5

ANEXO II – TERMO DE REFERÊNCIA MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO

O <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º<CNPJ>, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º<CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE; Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pelo CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei nº 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos nº 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.


Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO II MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 2/5

Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio do CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência ao CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO II MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 3/5

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa do CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados e contratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar ao CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.


Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

A vigência deste Termo independe do prazo de vigência do contrato assinado.

Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO II MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 4/5

CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa-fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro - Havendo necessidade legal devido a Programas de Governo, a CONTRATADA assume o compromisso de assinar Termo de Sigilo (ou equivalente) adicional relacionado ao Programa, prevalecendo as cláusulas mais restritivas em benefício do CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – O CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pelo CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL;

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	<p>TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO II MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO</p>		
	<p>Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC</p>		
	<p>Revisão: 004</p>	<p>Código/Versão: NCA-003</p>	<p>Página: 5/5</p>

Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Nona – DO FORO

O CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DO CONTRATANTE>, onde está localizada a sede do CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

_____, _____ de _____ de 20____

De acordo.

CONTRATANTE

CONTRATADA

<Nome>
Matrícula: <Matr.>

<Nome>
<Qualificação>

Testemunhas

<Nome>
<Qualificação>

<Nome>
<Qualificação>

 <p>PODER JUDICIÁRIO Tribunal de Justiça do Estado de Goiás Diretoria de Tecnologia da Informação</p>	TERMO DE REFERÊNCIA - ANEXO III MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA		
	Processo de Planejamento de Aquisições e de Contratações de Soluções de TIC		
	Revisão: 004	Código/Versão: NCA-003	Página: 1/1

**ANEXO III – TERMO DE REFERÊNCIA
MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA**

Contrato N°			
Objeto			
Contratante			
Gestor do Contrato		Matrícula	
Contratada		CNPJ	
Preposto da Contratada		CPF	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes no Contratante.

Goiânia, _____ de _____ de _____

Ciência

CONTRATADA	
Funcionários	
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Para validar este documento informe o código 463365343960 no endereço <https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento>

Nº Processo PROAD: 202106000281687

GLAUCO CINTRA PARREIRA

ANALISTA JUDICIÁRIO

NUCLEO DE CONTROLE DE CONTRATOS E AQUISIÇÕES - NCCA

Assinatura CONFIRMADA em 19/10/2021 às 19:33

VINICIUS DA SILVA RESENDE

DIRETOR (A) DE SERVIÇO

NÚCLEO TÉCNICO DE TELECOMUNICAÇÕES

Assinatura CONFIRMADA em 20/10/2021 às 10:04

ANDERSON YAGI COSTA

DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

DTI - Presidência

Assinatura CONFIRMADA em 19/10/2021 às 19:57



ASSINATURA(S) ELETRÔNICA(S)

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Para validar este documento informe o código 468483636983 no endereço <https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento>

Nº Processo PROAD: 202106000281687

JOELMA JAPIASSU DUARTE

ASSISTENTE JURÍDICO

ASSESSORIA DE ELABORAÇÃO DE EDITAIS

Assinatura CONFIRMADA em 05/11/2021 às 10:58

