



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO  
Rua João Batista Parra 575 - Bairro Praia do Suá - CEP 29052-123 - Vitória - ES

## TERMO DE REFERÊNCIA (TIC) Nº TERMO DE REFERÊNCIA DEFINITIVO - TRE-ES/PRE/DG/STI/CSGIT/SSA

(este documento deve seguir as orientações da Resolução TRE/ES nº 261/2018)

### SUMÁRIO

1. Caracterização do Objeto.
2. Fundamentação da Contratação.
3. Estratégia da Contratação.
4. Definição das Responsabilidades do Contratante.
5. Definição das Responsabilidades da Contratada.
6. Modelo de Execução do Contrato.
7. Modelo de Gestão do Contrato.

### QUADRO INFORMATIVO

OBJETO:	Contratação de plataforma para construção de interface de conversação para aplicativos e dispositivos denominada pela empresa Google como Dialogflow.
CATMAT/CATSER:	26077
QUANTITATIVOS:	A contratação estima o uso total de 1.206.000 requisições.
CARACTERÍSTICAS:	Tendo em vista que o <i>chatbot</i> BEL foi desenvolvido utilizando a plataforma Dialogflow do Google, o mesmo serviço de processamento de linguagem natural deverá ser utilizado para ampliação da capacidade de atendimento da BEL; As cotas e limites do plano gratuito atual ("Edição de Teste") para o recurso "Texto" deverão ser ampliados para mais de 180 solicitações por minuto de forma a suprir as necessidades de atendimento dos eleitores durante o período do contrato.
DETALHAMENTO:	Plano Dialogflow Essentials (ES) Edition, com uma cota de 600 solicitações de texto por minuto.

### 1. CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO

#### 1.1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1. Contratação de plataforma para construção de interface de conversação para aplicativos e dispositivos denominada pela empresa Google como Dialogflow.

#### 1.2. DETALHAMENTO DO OBJETO

1. Plano Dialogflow Essentials (ES) Edition, com uma cota de 600 solicitações de texto por minuto.

#### 1.3. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

1. Tendo em vista que o *chatbot* BEL foi desenvolvido utilizando a plataforma Dialogflow do Google, o mesmo serviço de processamento de linguagem natural deverá ser utilizado para ampliação da capacidade de atendimento da BEL;
2. As cotas e limites do plano gratuito atual ("Edição de Teste") para o recurso "Texto" deverão ser ampliados para mais de 180 solicitações por minuto de forma a suprir as necessidades de atendimento dos eleitores durante o período do contrato.

#### 1.4. QUANTIFICAÇÃO OU ESTIMATIVA PRÉVIA

1. A contratação estima o uso total de 1.206.000 requisições.

#### 1.5. ESTIMATIVA DE PREÇO

1. **R\$ 14.274,00.** Conforme Despacho SECOM 0796683

### 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

#### 2.1. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE E RESULTADOS

1. O cenário das eleições foi inovado pelo TRE/ES com a criação do chatbot BEL (Bot Eleitoral), que usa a plataforma DialogFlow. Ocorre que devido à previsão de grande demanda na utilização do chatbot criado, há a necessidade de ampliação do formato atual (gratuito) para um formato que possibilite o atendimento mais completo ao cidadão, evitando demoras excessivas ou mesmo a paralisação da ferramenta ora desenvolvida.

## 2. Resultados:

- Ampliação da capacidade de atendimento aos eleitores através do *chatbot* BEL;
- Suporte eficiente aos eleitores via *chatbot*;
- Diminuição no tempo de espera da resposta aos eleitores;
- Aumento da satisfação dos eleitores em relação aos serviços de atendimento da Justiça Eleitoral no Espírito Santo.

## 2.2. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

1. A solução está alinhada com o planejamento estratégico nos seguintes pontos:

- PEI 2021/2026:

MD 3: Agilidade e Produtividade na Prestação Jurisdicional

MD 9: Fortalecimento da Estratégica Nacional de TIC e de Proteção dos Dados

- PDTIC 2021/2026 :

P1: Alinhamento dos objetivos estratégicos de TIC às necessidades do negócio.

P2: Contratações de bens e serviços de TIC precedidas de planejamento, tomando-se por base o PDTIC.

D2: Garantir que as propostas orçamentárias de TIC sejam elaboradas com base em planejamentos e alinhadas com os objetivos de negócio.

D4: Investir na otimização dos recursos de TIC e na qualidade do atendimento ao usuário.

D5: Promover a melhoria dos sistemas de informação.

## 2.3. REFERÊNCIA AOS ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

1. Os estudos técnicos realizados encontram-se incluídos no documento 0781150.

## 2.4. RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A STIC A SER CONTRATADA

1. Considerando o eleitoral atual do Espírito Santo em aproximadamente 3 milhões de eleitores e uma média de 6 interações por sessão de conversa, a distribuição da quantidade de requisições ocorrerá da seguinte maneira:

- **Sábado e Domingo do 1º turno e eventual 2º turno:** estimativa de 1% do eleitorado atendido por dia, totalizando 120.000 (30.000 x 4 dias) eleitores e 720.000 (120.000 x 6) requisições;
- **Dias restantes do mês de outubro:** estimativa de 0,1% do eleitorado atendido por dia, totalizando 81.000 (3.000 x 27 dias) eleitores e 486.000 (81.000 x 6) requisições;

Temos que a contratação estima o uso total de **1.206.000 requisições** (720.000 + 486.000).

## 2.5. JUSTIFICATIVA DA STIC ESCOLHIDA

1. A plataforma DialogFlow possui apenas 2 (dois) planos ("Edições") pagos: Dialogflow Essentials (ES) Edition e Dialogflow Customer Experience (CX)
2. No entanto, o *chatbot* BEL utiliza atualmente o plano gratuito (*Dialogflow Trial Edition*) do tipo de Agente ES, que é plenamente compatível com a Edição Dialogflow Essentials (ES) Edition.
3. Sendo assim, entendemos que o plano Dialogflow Essentials (ES) Edition é a solução indicada para a presente contratação.

## 3. ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

### 3.1. FORMA DE PARCELAMENTO E ADJUDICAÇÃO DO OBJETO

1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante que ofertar o MENOR PREÇO GLOBAL. Não haverá parcelamento do objeto.

### 3.2. MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO

1. Dispensa de licitação, com base no **art. 24, II, da Lei n.º 8.666/93**, conforme despacho SL 0800535.

### 3.3. MARGEM DE PREFERÊNCIA

1. Não se aplica à presente contratação.

### 3.4. CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

1.	DISPONIBILIDADE	Há disponibilidade orçamentária
----	-----------------	---------------------------------

PROGRAMA DE TRABALHO	02.061.0033.4269.0001 – Pleitos Eleitorais
PLANO ORÇAMENTÁRIO	0000 - Pleitos eleitorais - despesas diversas
NATUREZA DA DESPESA:	339040 – Serviços Tecnologia da Informação e Comunicação - PJ
SUBITEM DA DESPESA:	13 – Comunicação de dados e redes em geral
VALOR CONSIDERADO	Conforme despacho SECOM 0796683
PLANO INTERNO:	IES ARMDAD

### 3.5. VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

1. A ativação do serviço deverá ser feita no dia 30 de setembro de 2022;
2. O serviço deverá estar disponível durante os dias 01 a 31 de outubro de 2022;
3. A manutenção do serviço, bem como sua garantia de funcionamento e entrega, serão de responsabilidade da contratada.

### 3.6. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E ECONÔMICO-FINANCEIRA

1. Apresentação, para fins de qualificação econômico-financeira, certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da licitante, que se encontre dentro do prazo de validade. Caso não haja prazo de validade especificado no documento, será considerado o prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data de sua expedição;
2. Comprovação de permissão para vender serviços do Google, incluindo o Dialogflow.

### 4. DEFINIÇÃO DAS RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

1. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita;
2. Promover, por intermédio do Gestor Contratual e dos fiscais, o acompanhamento e a fiscalização do objeto, anotando as falhas detectadas e comunicando formalmente à Contratada as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte desta;
3. Acompanhar o serviço Dialogflow, de modo a garantir a correta execução do objeto;
4. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.

### 5. DEFINIÇÃO DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

1. Executar fielmente o contrato, de acordo com as cláusulas avençadas. A ação ou omissão, total ou parcial da fiscalização do TRE/ES não eximirá a Contratada de total responsabilidade quanto à execução dos serviços;
2. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação em conformidade com art. 55, inciso XIII, da Lei 8.666/93;
3. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato;
4. Comunicar ao Contratante qualquer ocorrência que venha a interferir na execução dos serviços;
5. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela fiscalização do Contratante, cujas reclamações, quando de responsabilidade da Contratada, se obriga a atender prontamente;
6. Respeitar, durante a execução dos serviços, todas as leis, normas e posturas Federais, estaduais e municipais pertinentes e vigentes;
7. A Contratada não deverá se valer do contrato a ser celebrado para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização do TRE/ES;
8. Proibir a veiculação de publicidade ou qualquer outra informação acerca do objeto do contrato, salvo se houver prévia autorização da Administração do Contratante;
9. Durante a fase da execução do serviço a interrupção na prestação do serviço, em desacordo com o contrato, sujeita a Contratada às penalidades previstas neste termo, salvo por motivo formalmente encaminhado ao Contratante, justificado e aceito por esta;
10. Durante a vigência do contrato, a contratada deverá oferecer suporte personalizado em horário comercial, bem como documentação em Português;
11. Receber a nota de empenho ou assinar o instrumento contratual em até 24 horas.

### 6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

#### 6.1. FIXAÇÃO DAS ROTINAS DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

1. PRAZOS E LOCAL DE ENTREGA
  - a) O plano contratado deverá estar disponível para acesso dos servidores indicados pelo Contratante no dia 30 de setembro de 2022;
  - b) Deverá ser disponibilizada conta de acesso a partir dessa data sob pena de sanções previstas neste termo de referência (item 7.4);
  - c) Prazo excepcional poderá ser concedido pelo Contratante, desde que a justificativa apresentada pela Contratada seja aceita pela Administração do Contratante.

**2. NA OCORRÊNCIA DE INDISPONIBILIDADE DO SISTEMAS E OUTRAS FALHAS**

- a) A Contratada deverá comunicar qualquer indisponibilidade no sistema;
- b) Em caso de dúvidas na utilização do sistema, a Contratada deverá oferecer suporte imediato e personalizado.

**3. RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO**

- a) Mediante o cadastro, a liberação de acesso e o envio da nota fiscal, a equipe de gestão emitirá TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO. A nota fiscal poderá ser enviada via correio eletrônico;
- b) O TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO será emitido após a realização de testes junto à plataforma disponibilizada, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

**6.2. DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LEI Nº 13.709/2018)**

1. É vedada às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal, repassado em decorrência da execução contratual, para finalidade distinta da contida no objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal;
2. Para fins de execução do objeto contratado e de cumprimento de obrigação legal ou regulatória, o Contratante poderá proceder ao tratamento dos dados pessoais dos representantes legais da Contratada, inclusive para publicação nos portais de Transparência do Contratante.
3. Não haverá compartilhamento de dados pessoais controlados pelo Tribunal com a futura contratada.
4. Não haverá acesso de informação sensível do Tribunal pela contratada.

**6.3. FORMA DE PAGAMENTO**

1. Será realizado em uma única parcela, correspondente ao valor contratado, mediante depósito bancário na conta corrente da contratada, até o 5º (quinto) dia útil após a apresentação de documento fiscal, devidamente atestado pelo setor competente deste Tribunal, desde que não haja fator impeditivo provocado pela contratada.
2. A empresa optante pelo SIMPLES, para usufruir da isenção da retenção de tributos e contribuições estabelecida pela IN SRF nº 1234/2012, deverá apresentar declaração ORIGINAL (01) via na forma do Anexo IV daquela instrução normativa, JUNTO COM A NOTA FISCAL. CÓPIA NÃO É VÁLIDA.

**6.4. MODELOS DE TERMOS RELATIVOS À SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

1. Não se aplica à presente contratação.

**7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO****7.1. FIXAÇÃO DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO**

1. Liberação de acesso da plataforma de operação dentro do prazo especificado;
2. Verificação dos recursos técnicos previstos na seção 1.3.

**7.2. INDICAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS MÍNIMOS DE TESTE E INSPEÇÃO**

1. Acesso ao plano contratado para testes pelo setor de desenvolvimento do Contratante (CSGIT).

**7.3. RETENÇÕES OU GLOSAS**

1. Não se aplica à presente contratação.

**7.4. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

1. Em caso de descumprimento contratual, as seguintes sanções poderão ser aplicadas:

Descumprimento	Percentual diário	Limite de dias	Percentual total	Base de incidência
Atraso injustificado na entrega do serviço	10%	1	10%	Objeto em atraso
Prazo excepcional de entrega	10%	1	10%	Objeto em atraso
Inexecução total ou parcial	----	----	30%	Objeto inexecutado
Qualquer outra obrigação (por ocorrência)	----	----	0,5%	Total do contrato/empenho

Descumprimento	Percentual diário	Limite de dias	Percentual total	Base de incidência
Não manutenção da proposta	----	----	20%	Valor total da proposta encaminhada pela empresa e aceita pela Administração
Descumprimento do prazo para a assinatura do instrumento contratual	----	----	20%	Valor total da proposta encaminhada pela empresa e aceita pela Administração

2. O atraso superior a 1 (um) dia no início do serviço caracterizará a inexecução total da obrigação, suscetível à punição conforme disposto no item acima;
3. Excepcionalmente, após esse prazo e desde que haja autorização expressa da Administração, o serviço poderá ser executado no prazo suplementar de até 1 (um) dia, sujeitando-se a Contratada à aplicação de multa diária correspondente a 10%, incidente sobre o valor total do contrato/empenho, cumulativa a multa por atraso injustificado na entrega do serviço prevista no item 7.4, 1;
4. As penalidades acima não excluem as previstas no art. 87 da Lei nº 8.666/93;
5. Eventuais solicitações de prorrogação dos prazos deverão ser apresentadas por escrito, devendo ser recebidas contemporaneamente ao fato que ensejadas. Em havendo atraso na análise do pedido, por exclusiva responsabilidade do Contratante, a contagem dos prazos de execução poderá ser suspensa, a critério da Administração, reiniciando-se na data do recebimento da notificação expedida pelo setor competente do Tribunal;
6. A aplicação das penalidades será precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa por parte da Contratada, na forma da Lei nº 9.784/99 (Lei do Processo Administrativo);
7. A aplicação das multas previstas não exime a Contratada de reparar eventuais danos, perdas ou prejuízos que o seu ato punível venha a acarretar à Administração;
8. Os valores das multas porventura aplicadas serão descontados dos pagamentos devidos pelo Contratante à Contratada, da garantia contratual apresentada ou cobrados judicialmente;
9. As sanções porventura aplicadas pela Administração serão registradas no SICAF.

## 8. DA PROPOSTA

1. Ao encaminhar a proposta, o responsável pelo envio está ciente e de acordo com todas as condições estabelecidas no presente Termo de Referência, bem como de que a proposta encaminhada vincula a empresa ao cumprimento de seus termos.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO (Portaria DG nº 258/2022 - 0769411)

Integrante Demandante: OTÁVIO LUBE DOS SANTOS (substituto: EVANDRO CANAL SEVERGNINI)

Integrante Técnico: CARLOS EDUARDO LAQUINE (substituto: FABIANO BAPTISTA CASTIGLIONI)

Integrante Administrativo: MARCOS VENTUROT FERREIRA (substituto: JOSE ADRIANI BRUNELLI DESTEFFANI)

Vitória, 05 de setembro de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS EDUARDO LAQUINE**, Integrante Técnico, em 05/09/2022, às 16:24, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOSE ADRIANI BRUNELLI DESTEFFANI**, Secretário(a), em 05/09/2022, às 19:28, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **OTAVIO LUBE DOS SANTOS**, Coordenador(a), em 09/09/2022, às 12:01, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.tre-es.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.tre-es.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0804247** e o código CRC **08D0AFFC**.