



HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ  
Rod. Josmar Chaves Pinto, km 02, - Bairro Jardim Marco Zero  
Macapá-AP, CEP 68903-419

Termo de Referência - TI - SEI

### TERMO DE REFERÊNCIA

Referência: IN SGD/ME Nº 94/2022

#### 1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada em serviço de mensageria institucional.

#### 2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

##### 2.1. Serviços que compõem a solução

Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade
1	Contratação de empresa especializada e homologada para fornecimento de plataforma de comunicação e atendimento digital via WhatsApp	27502	12	Mês

##### 2.2. Do quantitativo

2.3. O item 01 contempla licenciamento para 20 usuários por um período de 12 (doze) meses. O número de usuários foi deliberado pelo Despacho Decisório SEI Nº 80/2023/COLEX/HU-UNIFAP (31977874) e o período de 12 (doze) meses possui o intuito de permitir o amadurecimento de uso da ferramenta pelo HU-UNIFAP.

2.4. A solução deverá vislumbrar plataforma de automatização de atendimento usando chatbots compatíveis com o Whatsapp Business API.

2.5. A contratação deverá contemplar treinamento sobre o uso da plataforma e automação de atendimento pela equipe que estará operacionalizando a plataforma, para correta instrução do chatbot e uso do sistema.

2.6. O treinamento deverá ser ministrado para os 20 (vinte) colaboradores previstos no Despacho Decisório SEI Nº 80/2023/COLEX/HU-UNIFAP (31977874)

2.7. O quantitativo de mensagens ativas (enviadas pelo HU-UNIFAP) é de 4.694 (quatro mil, seicentos e noventa e quatro) e de mensagens passivas (recebidas pelo HU-UNIFAP) 4.774 (quatro mil, setecentos e setenta e quatro) mensagens.

#### 3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

##### 3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. O Hospital Universitário da Universidade Federal do Amapá (HU-UNIFAP) iniciou as suas atividades no mês de setembro de 2022, com serviços de atendimento ambulatorial e clínica médica.

3.1.2. Quanto a natureza, este Hospital Universitário Federal opera no sistema de portas fechadas, ou seja, os pacientes são encaminhados através do sistema de regulação do Governo do Estado do Amapá (GEA).

3.1.3. Para marcação de consultas eletivas e exames, o paciente necessita possuir um encaminhamento médico e dirigir-se às unidades SIAC/Superfácil para agendamento.

3.1.4. No tocante à internação, a mesma é realizada diretamente pela central de regulação do Governo do Estado do Amapá (GEA).

3.1.5. Conforme o Ofício - SEI nº 51/2022/SPA/CGAH/DEPAS-EBSERH, a implantação dos serviços serão realizadas por fases, conforme abaixo:

Fase	Data de Início	Serviços disponibilizados
1	23/09/2022	25 leitos clínicos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambulatório de Especialidades</li> <li>• Diagnóstico em Ginecologia</li> <li>• Diagnóstico por Imagem</li> <li>• Diagnóstico em Neurologia</li> <li>• Diagnóstico em Cardiologia</li> <li>• Diagnóstico em Oftalmologia</li> <li>• Hemoterapia</li> <li>• Laboratório de Análises Clínicas</li> <li>• Laboratórios de Anatomia Patológica</li> </ul>
2	01/03/2023	+32 leitos. = 57 leitos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leitos Hospitalares: clínicos e cirúrgicos</li> <li>• Unidade Admissional (Adulto)</li> <li>• Centro Cirúrgico</li> <li>• Ambulatório de Especialidades</li> <li>• Diagnóstico em Urologia</li> <li>• Diagnóstico por Imagem</li> <li>• Reabilitação Física</li> <li>• Laboratórios de Anatomia Patológica</li> <li>• Nefrologia</li> </ul>
3	01/09/2023	152 leitos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Leitos Hospitalares: clínicos, cirúrgicos, pediátricos, UTI Adulto, UCO e UTI Pediátrica</li> <li>• Centro Cirúrgico</li> <li>• Radiologia Intervencionista</li> <li>• Medicina Nuclear</li> <li>• Diagnóstico em Urologia</li> <li>• Diagnóstico por Imagem</li> <li>• Diagnóstico em Endoscopia</li> <li>• Reabilitação Física</li> </ul>
		212 leitos

4	01/03/2024	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Leitos Hospitalares: obstétricos, UTI Neonatal, UCINCo e UCINCa</li> <li>•Urgência e Emergência Obstétrica</li> <li>•Centro Cirúrgico:</li> <li>•Centro Obstétrico</li> <li>•Centro de Parto Normal - CPN</li> <li>•Diagnóstico em Obstetrícia</li> <li>•Diagnóstico por Imagem:</li> </ul>
---	------------	---

**Tabela 01 - Serviços a serem disponibilizados por fase de implantação**

3.1.6. Ressaltamos que ainda o hospital encontra-se na etapa 01 devido a fatores do micro e macro ambientes que impediram a total implantação dos serviços da desta etapa.

3.1.7. Outrossim, ressaltamos que os processos institucionais encontram-se mapeados na Cadeia de Valor da EBSEH (gov.br/ebserh/pt-br/ acesso-a-informacao/institucional/cadeia-de-valor).

3.1.8. Observando os processos desenhados e constituintes da cadeia de valor observa-se que todas as operações são assistidas por sistemas de informação, assim, destarte, necessitam de computadores para que estas ações sejam realizadas.

3.1.9. Segundo o planejamento estratégico da EBSEH, no final da etapa 04, o hospital terá cerca de 1800 colaboradores, dos quais aproximadamente 60% serão da área assistencial e os demais da área administrativa.

3.1.10. Ressalta-se que para as atividades desenvolvidas pelo HU-UNIFAP nas áreas de ensino, pesquisa, extensão, assistencial e administrativa o uso do computador é indispensável por este instrumento ser o meio pelo qual o usuário (empregado, terceirizado, residente, interno, pesquisador convidados e professores) podem interagir com os sistemas de informação homologados pela EBSEH.

3.1.11. Outrossim, a comunicação com o agentes externos por áreas institucionais deste Hospital Universitário Federal, tais como Setor de Gestão da Qualidade (STGQ) , Setor de Administração (SAD), Unidade de Patrimônio (UPAT), Unidade de Contratos e Licitações (UCL), Unidade de Contratos (UCONT), Unidade de Contratualização e Processamento de Informação Assistencial (UCPIA), Setor de Contratualização e Regulação (STCOR), Unidade de Processamento de Materiais Esterilizados (UPME), Unidade de Análises Clínicas e Anatomia Patológica (UACAP) e Unidade de Diagnóstico por Imagem e Diagnóstico Especializado (UDIDE).

3.1.12. Ressaltamos que estas áreas foram destacadas pelo Despacho Decisório SEI Nº 80/2023/COLEX/HU-UNIFAP (31977874) como as que necessitam ser assistidas pela solução a ser contratada.

3.1.13. Conforme pesquisa TIC Domicílios 2021, sobre o uso de internet em residências brasileiras, tivemos o seguinte panorama (<https://cetic.br/pt/publicacao/resumo-executivo-pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-nosdomicilios-brasileiros-tic-domicilios-2021/>):

3.1.13.1. 93% dos usuários de Internet trocaram mensagens instantâneas;

3.1.13.2. 82% conversaram por chamada de voz ou vídeo (aumento de oito pontos percentuais em relação ao período pré-pandemia);

3.1.13.3. 81% usaram redes sociais (aumento de cinco pontos percentuais);

3.1.13.4. 57% acessou a rede para procurar informações sobre produtos e serviços;

3.1.13.5. 50% afirmou ter usado a Internet para procurar informações relacionadas à saúde ou a serviços de saúde;

3.1.14. Outrossim, sobre o uso de sistemas de mensagens instantâneas (<https://www.conversion.com.br/blog/redes-sociais-maisusadas-no-brasil/>), temos o indicativo sobre as redes sociais mais utilizadas por brasileiros em 2023:

# Ranking das Redes Sociais Mais Usadas no Brasil

Classificação	Aplicativo	Usuários ativos diários
1	WhatsApp	123,5M
2	Instagram	85,00M
4	YouTube	84,81M
5	Facebook	45,25M
6	TikTok	34,53M
7	Kwai	11,62M
8	Telegram	6,61M
9	Twitter	6,53M
10	Pinterest	5,86M

**Figura 01- Lista das redes sociais mais utilizadas por brasileiros em 2023**

3.1.15. Destarte, dentre as informações apresentadas temos dois sistemas destinados para envio de mensagens eletrônica em voga, sendo eles (1) o whatsapp e (2) o telegram.

3.1.16. Nota-se pela métrica de usuários ativos diários, a plataforma Whatsapp possui numero mais expressivo que o equivalente Telegram.

3.1.17. Assim, a contratação objetivará a contratação de solução pautada no Whatsapp API, conforme já estabelecido no Estudo Técnico Preliminar nº78 (32170486).

## 3.2. **Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais**

3.2.1. Do Mapa Estratégico da EBSE RH 2018-2023 (1)

### **Otimizar a operação por meio da simplificação e digitalização de processos, inovação e disseminação das melhores práticas**

3.2.2. Do Contratato de Gestão Especial EBSE RH UNIFAP (2)

#### **Cláusula Sétima - Das Obrigações e Responsabilidades da CONTRATADA**

São obrigações da CONTRATADA:

[...]

VII. Prover sistemas e infraestrutura de tecnologia da informação para o Hospital Universitário;

3.2.3. Do Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2023-2024 (3)

ID	Necessidade	Justificativa	Local	Prazo	Responsável	Execução
NE21	Contratação de Solução whatsapp corporativa	Redução de evasão em consultas e procedimentos de diagnóstico	HU-UNIFAP	Novembro/2024	USID/STCOR/STGQ/DCDT	Licitação

## 3.3. **Estimativa da demanda**

3.3.1. Contemplado no [ITEM 2.2](#) .

## 3.4. **Parcelamento da Solução de TIC**

3.4.1. Diante da necessidade de otimizar a disponibilização da solução de comunicação utilizando plataforma compatível com o Whatsapp API, opta-se pela construção dos itens abaixo relacionados em grupo único:

## Grupo 01

Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade
1	Contratação de empresa especializada e homologada para fornecimento de plataforma de comunicação e atendimento digital via WhatsApp	27502	12	Mês

### 3.5. **Resultados e Benefícios a Serem Alcançados**

3.5.1. *Melhoria na comunicação com os pacientes:* Através da API do WhatsApp, o hospital pode estabelecer uma comunicação direta e eficiente com os pacientes. Isso permite o envio de lembretes de consultas, resultados de exames, instruções pósoperatórias, entre outras informações relevantes. A comunicação instantânea e conveniente do WhatsApp pode ajudar a melhorar a adesão ao tratamento e a reduzir o número de faltas a consultas, resultando em uma gestão mais eficiente dos recursos do hospital.

3.5.2. *Atendimento ao paciente personalizado:* A API do WhatsApp possibilita a criação de chatbots e automação de respostas, permitindo que o hospital forneça atendimento personalizado aos pacientes. Os chatbots podem responder a perguntas frequentes, fornecer informações básicas sobre procedimentos, orientar sobre medicamentos e sintomas, entre outras interações. Isso melhora a experiência do paciente, oferecendo respostas rápidas e precisas, mesmo fora do horário de atendimento.

3.5.3. *Agendamento e marcação de consultas simplificados:* Através da API do WhatsApp, os pacientes podem agendar consultas e exames de forma rápida e conveniente. Eles podem receber notificações e lembretes de agendamentos, além de poderem solicitar reagendamentos ou cancelamentos diretamente pelo WhatsApp. Isso simplifica o processo de marcação de consultas, reduzindo a carga administrativa e melhorando a experiência do paciente.

3.5.4. *Divulgação de informações e campanhas de saúde pública:* O WhatsApp é uma plataforma amplamente utilizada, o que torna a API uma ferramenta poderosa para a divulgação de informações e campanhas de saúde pública. O hospital pode enviar mensagens para a comunidade sobre medidas preventivas, campanhas de vacinação, alertas epidemiológicos, entre outros. Isso ajuda a aumentar a conscientização e a adesão às políticas de saúde, contribuindo para uma comunidade mais saudável.

3.5.5. *Suporte ao atendimento ao cliente:* Através da API do WhatsApp, o hospital pode oferecer suporte ao cliente de forma ágil e eficiente. Os pacientes podem entrar em contato com o hospital para tirar dúvidas, obter informações sobre serviços, solicitar documentos médicos, entre outros. Isso melhora a experiência do paciente, fornecendo um canal de comunicação direto e de fácil acesso.

3.5.6. *Análise de dados e melhoria contínua:* A API do WhatsApp fornece métricas e dados analíticos que permitem ao hospital monitorar o desempenho das interações, como a taxa de entrega de mensagens, taxa de abertura e taxa de resposta. Essas informações ajudam o hospital a avaliar a eficácia das suas estratégias de comunicação e a identificar áreas de melhoria para aprimorar o atendimento ao paciente.

3.5.7. Esses benefícios podem contribuir para uma gestão mais eficiente do hospital universitário, melhorar a experiência do paciente e fortalecer os serviços de saúde oferecidos. Cada organização deve avaliar suas necessidades específicas e considerar como a API do WhatsApp pode ser melhor aplicada para obter os melhores resultados.

## 4. **ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

### 4.1. **Requisitos de Negócio**

4.1.1. Melhorar a comunicação entre paciente e instituição hospitalar, respeitando os preceitos da LGPD.

4.1.2. Otimizar o uso de recursos públicos comunicando-se ativamente com o paciente sobre o seu comparecimento para realização de consultas, exames e demais procedimentos.

4.1.3. Comunicação pré e pós-consulta com orientações necessárias para o paciente, assim, evitando a não execução de procedimentos por um preparo indevido ou conduta pós-exame inadequada.

4.1.4. Comunicação síncrona/assíncrona com familiares do paciente por canal oficial para manutenção de informações.

4.1.5. Comunicação com a central de regulação do estado para consulta de status de recursos hospitalares disponíveis.

4.1.6. Disponibilização de resultados de exames por meio digital e seguro.

- 4.1.7. Suporte e esclarecimento de dúvidas a pacientes por meio compartilhado de informações.
- 4.1.8. Promoção de educação em saúde com o paciente.
- 4.1.9. Comunicação com candidatos de processos seletivos ou concursos realizados pela EBSERH e/ou HU-UNIFAP.
- 4.1.10. Comunicação da área de contratos/compras/patrimônio com fornecedores de bens/serviços sobre aspectos da entrega/disponibilização do que foi contratado.
- 4.1.11. Comunicação da área administrativa com o preposto da empresa, quando de contratos de prestação de serviços.
- 4.1.12. Compartilhar informações importantes, anúncios, atualizações de políticas e procedimentos, agendamento de reuniões, entre outros.
- 4.1.13. Envio de notificações e alertas automatizados para os funcionários do hospital, tais como mudanças no cronograma de trabalho, escalas de plantão, treinamentos obrigatórios, comunicados urgentes e outras informações relevantes.
- 4.1.14. Viabilizar solicitações internas, como suporte técnico, pedidos de materiais ou manutenção.
- 4.1.15. Promover a coletar feedback dos funcionários do hospital universitário e realizar pesquisas internas de forma rápida e eficiente. Isso ajuda a identificar pontos de melhoria, obter insights e promover a participação dos colaboradores.
- 4.1.16. Comunicação ativa com internos, residentes, professores, pesquisadores e demais agentes envolvidos na atividade da gerência.

#### 4.2. Requisitos de Capacitação

- 4.2.1. A CONTRATADA deverá realizar repasse de conhecimento necessário para que a equipe do HU-UNIFAP possa operar e, se necessário, reconfigurar o sistema.
- 4.2.2. O repasse de conhecimento deverá ser iniciado em até 5 (cinco) dias úteis, após a conclusão da implantação das soluções.
- 4.2.3. O repasse de conhecimento poderá ser realizado de forma remota, mas contemplando pelo menos 16 (dezesesseis) horas, no modelo operação assistida (hands-on).
- 4.2.4. O repasse de conhecimento deverá contemplar todos os aspectos essenciais de funcionamento e operação, sendo executado nos horários da manhã e/ou da tarde, em turnos diários de no máximo 8h/dia, para 1 (uma) turma de até 20 (vinte) alunos.
- 4.2.5. Para o conteúdo treinamento remoto, o HU-UNIFAP disponibilizará a plataforma "Microsoft Teams" e se reserva ao direito de gravação do conteúdo.
- 4.2.6. O idioma a ser adotado deverá ser o português do Brasil.
- 4.2.7. Todo o material didático a ser utilizado deverá ser fornecido pela CONTRATADA e disponibilizado ao final do treinamento de forma impressa ou digital em formato Portabel Documento File (PDF).
- 4.2.8. O instrutor deve comprovar notório conhecimento técnico sobre as tecnologias a ser implantadas através de certificados e com experiência comprovada na solução fornecida.
- 4.2.9. O HU-UNIFAP resguardar-se-á do direito de acompanhar e avaliar a capacitação, com pesquisa de satisfação, e caso a mesma não atinja pontuação superior a 80% (oitenta por cento), esta deverá ser reestruturada e aplicada novamente, sem nenhum custo adicional ao HU-UNIFAP.
- 4.2.10. Deverá ser fornecido certificado de participação a cada um dos integrantes da equipe do HU-UNIFAP que comparecer do processo de repasse de conhecimento, contendo carga horária e conteúdo programático.
- 4.2.11. Os horários para início e fim do repasse de conhecimento serão conforme disponibilidade do HU-UNIFAP, em períodos matutinos e/ou vespertinos.
- 4.2.12. A estimativa de participantes é de 20 (vinte) pessoas pertencentes ao quadro de empregados da EBSERH, conforme estimado no Despacho Decisório SEI Nº 80/2023/COLEX/HU-UNIFAP (31977874).

#### 4.3. Requisitos Legais

- 4.3.1. Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, Lei de Licitações e Contratos Administrativos.
- 4.3.2. Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991, que dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação.
- 4.3.3. Instrução Normativa Nº 94 de 23 dezembro de 2022 - Dispõe sobre o processo de

contratação de Soluções de Tecnologia da Informação e comunicação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação e Informática (SISP) do Poder Executivo Federal.

4.3.4. Lei 13303, de 30 de junho de 2016. Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

4.3.5. Regulamento de Licitações e Contratos da EBSEH (RLCE 2.0) que orienta as aquisições e bens e contratação de serviços da Empresa Brasileira de Gestão Hospitalar (EBSEH).

4.3.6. Decreto nº 7.174/2010, de 12 de maio de 2010 - Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mandadas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

4.3.7. Plano Diretor de Tecnologia da Informação PDTI 2023-2024 do HU-UNIFAP.

#### 4.4. Requisitos de Manutenção

4.4.1. Visando a continuidade do serviço, as empresas deverão atuar em caso de falhas ou indisponibilidade da solução contratada.

4.4.2. Requisitos de manutenção, que refletem a necessidade de continuidade no fornecimento da Solução de TIC em caso de falhas.

4.4.3. Verificar a necessidade de aplicação de manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e adaptativa.

4.4.4. Deve ser avaliada a necessidade de tempo de resposta e de solução de problemas, a ser detalhada no item "**Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**".

#### 4.5. Requisitos Temporais

4.5.1. Possuir suporte na modalidade 24x7x365;

4.5.2. O tempo de resposta máximo para um chamado técnico aberto encontram-se definidos no [\[ITEM 4.11.10\]](#) ;

4.5.3. As etapas e tempos de execução necessários encontram-se descritos na tabela do [\[ITEM 10.2\]](#) .

#### 4.6. Requisitos de Segurança

4.6.1. O aceite provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e a segurança dos serviços, nem ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei ou no contrato.

4.6.2. As normas disciplinadoras desta licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação/fornecimento.

4.6.3. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

4.6.4. Será firmado o **Anexo A - Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo (35680224)**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e **Anexo B - Termo de Ciência (35680278)**, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação..

#### 4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.7.1. A solução deverá apresentar opção de idioma em português do Brasil.

4.7.2. Os horários de execução dos serviços devem ser respeitados de acordo com fuso horário de Brasília-DF.

4.7.3. Toda documentação gerada e entregue para o HU-UNIFAP deverá estar no Idioma Português- Brasil

4.7.4. Toda comunicação deverá ser estabelecida no idioma Português- Brasil.

4.7.5. A CONTRATADA deverá atender no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos no Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012;

4.7.6. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela CONTRATANTE.

4.7.7. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, uma vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

#### 4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

##### 4.8.0.1. **Plataforma de comunicação e atendimento digital via WhatsApp**

- 4.8.0.1.1. A plataforma deve ser em nuvem com acesso seguro HTTPS para os usuários;
- 4.8.0.1.2. Plataforma disponibilizada para o colaborador com compatibilidade para atendimento via computador através de navegador (browser);
- 4.8.0.1.3. Disponibilizar módulo de integração da plataforma Whatsapp Business API;
- 4.8.0.1.4. Disponibilizar importação de contatos;
- 4.8.0.1.5. Criar textos de respostas automáticas;
- 4.8.0.1.6. Criação de menus de atendimento com multi-níveis e com disponibilização de diferentes opções para cada menu;
- 4.8.0.1.7. Armazenamento histórico de conversas e serviços prestados via plataforma;
- 4.8.0.1.8. Disponibilizar mecanismo de segurança das informações e proteger o sistema de acessos a terceiros não autorizados;
- 4.8.0.1.9. Permitir o direcionamento do atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o cidadão o número e o nome do operador que iniciou o atendimento;
- 4.8.0.1.10. Atualização constante da base de usuários;
- 4.8.0.1.11. Configurar grupos de agentes conforme a departamentalização do HU-UNIFAP;
- 4.8.0.1.12. Utilizar mensagens pré-definidas por grupo de atendimento para agilizar o processo e evitar erros ortográficos;
- 4.8.0.1.13. Restringir quais atendimentos e "conversas" deverão aparecer como histórico do agente: visualizar histórico somente do atendimento atual dos grupos que o agente esteja logado ou geral de todos os históricos;
- 4.8.0.1.14. Possuir timeout que permita a configuração de tempo de inatividade para desconectar e retornar mensagem personalizada informando a desconexão;
- 4.8.0.1.15. Possuir corretor ortográfico de textos;
- 4.8.0.1.16. Permitir encerrar conversas/chats;
- 4.8.0.1.17. Permitir visualizar em painel separadamente apenas interações pendentes de respostas, de interações em andamento e da totalidade de atendimentos;
- 4.8.0.1.18. Permitir exportação da conversa do chat;
- 4.8.0.1.19. Permitir a adição de novo contato manualmente e salvar automaticamente o contato com o nome informado pelo emissor da interação inicial;
- 4.8.0.1.20. Inserir mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;
- 4.8.0.1.21. Permitir transferir o atendimento;
- 4.8.0.1.22. Permitir finalização do atendimento;
- 4.8.0.1.23. Permitir a visualização da fila de espera com a opção de transferência de atendimento para outro agente disponível;
- 4.8.0.1.24. Possuir visualização da duração do atendimento;
- 4.8.0.1.25. Possuir ferramenta para o monitoramento que possibilite a geração de relatórios e estatísticas mensais:
  - 4.8.0.1.25.1. Mensagens - Recebidas, enviadas, recebidas por agente (chatbot), enviadas por agente (chatbot);
  - 4.8.0.1.25.2. Grupos de atendentes;

- 4.8.0.1.25.3. Atendimentos;
- 4.8.0.1.25.4. Tempo médio de atendimento (TMA);
- 4.8.0.1.25.5. Tempo médio de espera (TME);
- 4.8.0.1.26. Proibir o envio de palavras inapropriadas com base em lista cadastrada;
- 4.8.0.1.27. Configurar tempo para desconexão automática por inatividade na tela do atendente;
- 4.8.0.1.28. Criar ACL's (controle de acesso) para a tela administrativa;
- 4.8.0.1.29. Permitir que o usuário possa alterar sua senha de acesso a plataforma de atendimento;
- 4.8.0.1.30. Os usuários poderão utilizar apenas e-mails como login e pertencentes ao domínio @ebserh.gov.br;
- 4.8.0.1.31. A empresa CONTRATADA será responsável pela homologação da linha telefônica junto a plataforma Whatsapp, porém tal cadastro será de direito de uso único e exclusivo do HU-UNIFAP, inclusive ao final do Contrato;
- 4.8.0.1.32. Disponibilização de plataforma para múltiplos atendentes (ao mínimo 20), com possibilidade de ampliação sob demanda, mediante contratação por meio de Termo Aditivo;
- 4.8.0.1.33. Cadastramento do número de telefone de atendimento do HU-UNIFAP na plataforma WhatsApp com selo de número verificado;
- 4.8.0.1.34. Possibilitar o disparo de mensagens em massa (múltiplos destinatários definidos em lista previamente entregue).

#### 4.8.0.2. **Atendente virtual (chatbot)**

- 4.8.0.2.1. Programação de inteligência artificial compatível à plataforma Whatsapp Business API, com evolução e atualização semanal de forma a tornar o atendimento mais rápido e satisfatório aos usuários;
- 4.8.0.2.2. Criação e atualização da árvore de atendimento, com possibilidade de criação e inclusão de novas funcionalidades, através API de integração;
- 4.8.0.2.3. Oferecer de forma ágil e com a menor interação possível os serviços demandados pelos usuários;
- 4.8.0.2.4. Redirecionamento para atendente humano;
- 4.8.0.2.5. Realizar o direcionamento para atendimento através de colaboradores do CREMERS com filtragem por departamento/grupo/agente/ operador;
- 4.8.0.2.6. Armazenamento das mensagens com proteção por criptografia;
- 4.8.0.2.7. Possibilitar o transbordo para outro grupo em caso de não dispor de nenhum agente disponível para atendimento, ou, permitir a personalização de mensagem informando por exemplo, que não contem agente disponível, caso não seja de interesse da instituição transbordar para outro grupo;
- 4.8.0.2.8. Possuir seleção de quais agentes poderão conectar no grupo/departamento de atendimento;
- 4.8.0.2.9. Redirecionar de um atendente para outro conforme tipo de atendimento a ser prestado;
- 4.8.0.2.10. URA de atendimento (Chatbot) por 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- 4.8.0.2.11. A URA (Chatbot) deverá ser previamente configurada pela contratada com base no fluxograma de atendimento em vigor no atual número do HU-UNIFAP, com todos os custos e mão de obra sendo cobrados inicialmente e já inclusos no valor da oferta.

#### 4.8.0.3. **Administração da plataforma**

- 4.8.0.3.1. A solução deverá possuir área de administração, disponível na Web, com domínio e hospedagem de responsabilidade da contratada, com acesso via usuário e senha;
- 4.8.0.3.2. A solução deverá apresentar relatório de palavras ou perguntas não conhecidas/respondidas pelo Assistente, ranqueadas conforme a quantidade de ocorrências, possibilitar a associação a uma resposta (treinamento do Robô) de forma simples, nesta mesma tela;
- 4.8.0.3.3. A solução deverá permitir o constante aprimoramento do entendimento das perguntas feitas pelos consumidores, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento e web links de referência (atualização de assuntos, respostas links dentre outros);
- 4.8.0.3.4. Deverá permitir a criação de usuários para operação do sistema, criação de departamentos para os quais serão encaminhados os atendimentos (transbordo humano), que tratarão de assuntos específicos e atendentes, que estabelecerão conversas via chat com os assistidos, tais atendentes,

poderão ser relacionados a um ou a vários departamentos;

4.8.0.3.5. Permitir a definição de intervalo de atendimento e apresentar mensagem para informar ao público, da impossibilidade de atendimento humano em caso seja aberta uma sessão de atendimento fora do horário/dias definidos (fins de semana, feriados etc.);

4.8.0.3.6. Possuir pesquisa de satisfação, e relatório referente à avaliação dos chamados;

4.8.0.3.7. Deverá possuir usuário com privilégio para acessar relatórios de atendimentos, os quais serão restritos aos atendentes;

4.8.0.3.8. A solução deve ser capaz de consumir Web Services disponibilizados por outras aplicações.

#### 4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação

4.9.1. A CONTRATADA deve garantir a qualidade de todos os serviços prestados escopo deste Termo de referência;

4.9.2. Se durante o período do contrato se forem verificados divergências nas prestações de serviços, a Contratante comunicará o fato por escrito à Contratada, acordando o prazo para correção dos defeitos e eliminação das divergências.

4.9.3. Realizar de forma apropriada, orientações sobre as características e utilização, execução de diagnósticos e resolução de problemas, e disponibilização de informações de defeitos e problemas bem-conhecidos.

4.9.4. Durante o período do contrato, a CONTRATADA deve garantir a adequada qualidade dos serviços prestados, sem ônus para a CONTRATANTE

#### 4.10. Requisitos de Implantação

4.10.1. *Para **instalação** das licenças adquiridas serão considerados as etapas abaixo:*

4.10.1.1. Contemplar as fases de Planejamento, execução dos serviços de implementação das áreas que serão assistidas.

4.10.1.2. Deverá ser elaborado termo de abertura do projeto (documento que formalmente autoriza a existência de um projeto e dá ao gerente do projeto a autoridade necessária para aplicar recursos organizacionais às atividades do projeto).

4.10.1.3. Deverá ser elaborado plano de projeto detalhado contendo as atividades de projeto, definição das responsabilidades e todas as entregas e documentações pertinentes.

4.10.1.4. O plano de projeto será revisado e aprovado pela USID/SETISD/SUP/HU-UNIFAP.

4.10.1.5. Todas as integrações serão detalhadas em tempo de projeto.

4.10.1.6. Elaboração e entrega da documentação técnica deve estar em conformidade com os requisitos da Solução.

4.10.1.7. Fornecer documentação técnica referente ao processo de Validação de sistemas.

4.10.1.8. Deverá realizar treinamentos dos usuários.

4.10.1.9. Elaborar Cronograma contendo detalhamento das atividades e marcos do projeto, contemplando todas as atividades e todos os recursos envolvidos, inclusive as equipes do HU-UNIFAP.

4.10.1.10. A Homologação deverá ocorrer junto ao WhatsApp, no seu for respeitando os Termos de Uso do mensageiro.

4.10.1.11. A Homologação ocorrerá exclusivamente a cargo da Contratada, independente do procedimento lograr ou não êxito

4.10.1.12. *O processo de **homologação** deverá:*

4.10.1.12.1. Ser executado no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, a contar da notificação do serviço

4.10.1.12.2. A assinatura do contrato somente ocorrerá após a homologação e configuração da API oficial junto ao mensageiro, respeitando os termos de uso do WhatsApp, mediante apresentação à Contratante

4.10.1.12.3. O Assistente Virtual Inteligente (Chatbot) a ser construído deve ter motor cognitivo em linguagem natural de código aberto e ser parametrizável, permitindo a integração com o mensageiro WhatsApp.

4.10.1.13. *O **Assistente Virtual Inteligente** deve:*

4.10.1.13.1. Ser programado para responder automaticamente solicitações, dos cidadãos, desde que as mesmas tenham resposta padrão cadastrada, através de classificação da demanda e da análise

textual da solicitação

4.10.1.13.2. Permitir integração com os sistemas internos e com os serviços externos à Instituição que possam vir a ser necessários e solicitados pela Contratante.

4.10.1.13.3. A integração da solução com sistemas internos dar APIs (Interface de Programa Aplicativo) abertas ou WebServices.

4.10.1.13.4. O Assistente Virtual Inteligente deve ser disponibilizado em ambiente de produção e homologação, com o devido controle de versões, devendo possuir ferramenta de gestão para supervisão dos respectivos ambientes.

4.10.2. **Parametrização e Customização do Software:**

4.10.2.1. As customizações realizadas durante implantação serão tratadas como mudanças, e os custos serão computados no valor estimado da implantação

4.10.2.2. Deve-se considerar um percentual máximo para customizações a ser definido em comum acordo entre a contratante e a contratada.

4.10.2.3. As alterações de parametrização realizadas após a implantação serão tratadas como mudanças.

4.10.2.4. Todas as mudanças devem ser submetidas aos líderes de projeto da CONTRATANTE e da CONTRATADA por meio de documento específico que serão analisadas e aprovadas. mínimo, qual atividade/transação da Solução será desenvolvida/alterada, tabelas e quais processos serão afetados e impactos regulatórios e passará pela USID/SETISD/SUP/HU-UNIFAP.

4.10.2.5. As customizações serão oficializadas através de Ordem de Serviços com todos os detalhes relacionados.

4.10.2.6. Definição do atendimento dos processos de negócio conforme os requisitos solicitados;

4.10.2.7. Configuração para adequação as necessidades do projeto;

4.10.2.8. Ajustes de relatórios por processos;

4.10.2.9. Apoio na criação de usuários e atribuição de permissões;

4.10.2.10. Realização de testes pilotos;

4.10.3. **Documentações mínimas a serem entregues mínima exigida:**

4.10.3.1. Cronograma.

4.10.3.2. Relatório de faturamento.

4.10.3.3. Relatório de controle de chamados.

4.10.3.4. Documento de Implantação (descreve o conjunto de tarefas necessárias para instalar e testar o produto implantado de modo que ele possa ser efetivamente transferido para a comunidade de usuários).

4.10.3.5. Material de Treinamento em português do Brasil

4.10.3.6. Plano de treinamento.

4.10.3.7. Material de Treinamento em português (se possível em formato digital).

4.10.3.8. Documento de Parametrização e configurações.

4.10.3.9. Relatórios de execução de serviços.

4.10.3.10. Plano de homologação.

4.10.4. **Envio de Mensagens**

4.10.4.1. A contar de junho de 2023 o Whatsapp Business API adotou a cobrança por mensagem em duas categoriais:

4.10.4.1.1. **Mensagens ativas:** aquelas originadas pela contratante para um usuário específico ou grupo de usuários;

4.10.4.1.2. **Mesagens passivas:** aquelas geradas por um usuário específico para o contratante

4.10.4.2. Diante dessa mudança de modelo de negócio, foi solicitado através do processo SEI! nº 23872.004650/2023-65 para manifestação das áreas designadas pelo Despacho Decisório - SEI - 80 (31974035).

4.10.4.3. Desta forma, será adotada a contratação por pacote de mensagens (ativas e passivas) de

acordo com a estimativa levantada no processo SEI nº 23872.004650/2023-65 e por fase de implantação.

4.10.4.4. A estimativa de mensagens ativas (enviada pelo HU-UNIFAP) é de 4.694 (quatro mil, seicentos e noventa e quatro) mensagens e as Mensagens passivas (enviadas pelos usuários ao HU-UNIFAP) é de 4.774 (quatro mil, setecentos e setenta e quatro).

#### 4.11. Requisitos de Garantia

4.11.1. A contratada deverá prestar serviços de garantia e assistência técnica, os quais deverão ser providos pelo período de vigência do contrato;

4.11.2. Equipe técnica especializada para investigar, diagnosticar e resolver incidentes e problemas relativos aos serviços fornecidos;

4.11.3. Os serviços de suporte deverão ser prestados pelo fornecedor da solução no regime de 24 (vinte e quatro) horas dia durante os 7 (sete) dias da semana (24 x 7), sem qualquer ônus adicional ao contratante;

4.11.4. Todos os itens que compõem a solução devem ter equipe de suporte no Brasil;

4.11.5. A contratada deverá disponibilizar canal de atendimento para abertura de chamados técnicos, por meio de número de telefone fixo ou número local (nas cidades onde se encontrarem instalados os equipamentos), ou ainda, poderá ser disponibilizado serviço de abertura de chamado via "site" ou "e-mail";

4.11.6. Para cada chamado técnico, a contratada deverá informar um número de controle (protocolo) para registro, bem como manter histórico de ações e atividades realizadas;

4.11.7. Os chamados técnicos serão classificados por criticidade, de acordo com o impacto no ambiente computacional do contratante, conforme prioridades enumeradas a seguir:

4.11.7.1. Prioridade Alta: Sistema indisponível ou com severa degradação de desempenho;

4.11.7.2. Prioridade Média: Sistema disponível, com mau funcionamento, que importe baixa degradação de desempenho ou comprometimento em um de seus elementos que importe em risco para a disponibilidade do sistema;

4.11.7.3. Prioridade Baixa: Sistema disponível, sem impacto em seu desempenho ou disponibilidade; consultas gerais sobre instalação, administração, configuração, otimização, "troubleshooting" ou utilização.

4.11.8. O nível de severidade será informado pelo CONTRATANTE no momento da abertura do chamado.

4.11.9. O CONTRATANTE poderá escalar os chamados para níveis mais altos ou baixos, de acordo com a criticidade do problema. Nesse caso, os prazos de atendimento e de solução, bem como os prazos e percentuais de multa, serão automaticamente ajustados para o novo nível de prioridade.

4.11.10. Os serviços de assistência técnica em garantia deverão atender, respectivamente, os seguintes prazos de atendimento inicial e de solução do incidente:

4.11.10.1. Os chamados de "Prioridade Alta" deverão ser atendidos em até 2 (duas) horas, com resolução do chamado ou solução de contorno em até 6 (seis) horas;

4.11.10.2. Os chamados de "Prioridade Média" deverão ser atendidos em até 8 (oito) horas com resolução do chamado ou solução de contorno em até 24 (vinte e quatro) horas;

4.11.10.3. Os chamados de "Prioridade Baixa" deverão ser atendidos em até 24 (vinte e quatro) com resolução do chamado ou solução de contorno em até 96 (noventa e seis) horas;

4.11.11. O prazo de atendimento começará a ser contado a partir da hora do acionamento do suporte via central de atendimento da contratada;

4.11.12. Entende-se por início de atendimento a hora de chegada do técnico de suporte ao local onde está o produto ou sua intervenção remota;

4.11.13. Entende-se por término do atendimento ou chamado atendido a ocorrência de um dos eventos abaixo relacionados:

4.11.14. Solução definitiva;

4.11.15. Solução de contorno e escalonamento do chamado para um nível de menor severidade, mediante prévia aprovação do contratante;

4.11.16. O encerramento do chamado será dado por servidor da equipe técnica do CONTRATANTE na conclusão dos serviços, após a disponibilização da solução para uso em perfeitas condições de funcionamento;

4.11.17. Concluída a manutenção, a contratada fornecerá ao contratante, documento em que

conste a identificação do chamado técnico, data e hora de início e término da assistência técnica, descrição dos serviços executados;

4.11.18. Qualquer manutenção e/ou intervenção por solicitação da CONTRATADA, mesmo não implicando em inoperância do sistema ou alteração de suas características, deverá ser agendada e acordada previamente com o CONTRATANTE;

4.11.19. Os serviços deverão ser prestados por equipe técnica qualificada pela desenvolvedora do sistema;

4.11.20. A CONTRATADA não poderá impor qualquer limitação de quantitativo de chamados, seja diário, mensal, anual, ou de tempo de duração dos chamados, durante o período de prestação dos serviços.

#### 4.12. Requisitos de Experiência Profissional

4.12.1. Não aplicável

#### 4.13. Requisitos de Formação da Equipe

4.13.1. Por se tratar de contratação de serviço de tecnologia da informação, este questo não se aplica a contratação preterida.

#### 4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.14.1. Não aplicável

#### 4.15. Requisitos de Segurança da Informação

4.15.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

4.15.2. A CONTRATADA se compromete 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, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do contrato.

4.15.3. A CONTRATADA e seus técnicos comprometem-se a respeitar a Política de Segurança da Informação da EBSEH.

4.15.4. Será firmado o Anexo A - Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo (35680224), contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e Anexo B - Termo de Ciência (35680278), a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação.

#### 4.16. Da Intenção de Registro de preço

4.16.1. Não aplicável.

#### 4.17. Da composição de planilha de custo

4.17.1. Devido ao serviço a ser contratado não vislumbrar mão de obra exclusiva, não justifica-se a composição de planilha de custos.

#### 4.18. Outros Requisitos Aplicáveis

4.18.1. Não existem requisitos adicionais aplicáveis

### 5. **RESPONSABILIDADES**

#### 5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

5.1.1. A CONTRATANTE deverá se alinhar aos dispositivos previstos na Instrução Normativa SGD-ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, no tocante a todas as etapas do processo de compra, desde o planejamento (que deve incluir o Documento de Oficialização da Demanda e o Estudo Técnico Preliminar) até a etapa de execução, gestão e fiscalização do contrato, atentando para a devida instrução processual;

5.1.2. Instruir os autos do processo administrativo, físico ou eletrônico, com os documentos afetos ao recebimento provisório e definitivo dos serviços, tais como: termo de recebimento provisório (TRP) e definitivo (TRD), devidamente assinados pelo gestor do contrato; metodologia adotada no recebimento definitivo dos serviços, contendo a definição da amostra ou a totalidade dos itens a serem testados e inspecionados (exame qualitativo); resultados dos testes de atendimento aos critérios de aceitação e das verificações de conformidade aplicados em cada equipamento avaliado;

5.1.3. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços recebidos

provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e, posterior, recebimento definitivo;

5.1.4. Observar e fazer cumprir fielmente o que estabelece este Termo de Referência, em particular no que se refere aos níveis mínimos de serviço especificados;

5.1.5. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais avençadas;

5.1.6. Garantir, quando necessário, o acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE, para execução dos serviços referentes ao objeto contratado, após o devido cadastramento dos referidos empregados;

5.1.7. Prestar as informações e esclarecimentos relativos ao objeto desta contratação que venham a ser solicitado pelo preposto da CONTRATADA;

5.1.8. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;

5.1.9. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, por intermédio de servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

5.1.10. Dirimir as dúvidas que surgirem no curso da prestação dos serviços por intermédio do Gestor ou fiscal do Contrato designados para tanto;

5.1.11. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita e as especificações deste TR, conforme inspeções realizadas;

5.1.12. Realizar, no momento da licitação, diligências com o LICITANTE classificado provisoriamente em primeiro lugar, para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas, exigindo, no caso do prestação de serviços, a descrição em sua proposta da marca e modelo dos serviços ofertados;

5.1.13. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido; certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

5.1.14. Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao fornecimento do objeto, de acordo com as condições contratuais, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência, e no caso de cobrança indevida, glosar os valores considerados em desacordo com o contrato. Após a notificação da glosa, a CONTRATADA terá prazo de 15 dias corridos para questionar os valores glosados, sob pena de aceitação da glosa.

5.1.15. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada;

5.1.16. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como: exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário; direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas contratadas; considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens;

5.1.17. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento do objeto do contrato;

5.1.18. Cientificar a Consultoria Jurídica da Ebserrh para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

5.1.19. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador do contrato, quando aplicável, assegurando à CONTRATADA a ampla defesa e o contraditório;

5.1.20. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.21. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.22. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

5.1.23. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

## 5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

- 5.2.1. Cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;
- 5.2.2. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade; O objeto deve estar acompanhado do manual do usuário, com uma versão em português e da relação da rede de assistência técnica autorizada.
- 5.2.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990);
- 5.2.4. Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos;
- 5.2.5. Comunicar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas que antecede a data da entrega, os motivos e justificativas que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;
- 5.2.6. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 5.2.7. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD). A CONTRATADA deverá disponibilizar em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do contrato, preferencialmente, em sítio eletrônico as informações referentes ao encarregado da credenciada responsável pela proteção de dados em relação ao objeto deste Termos de Referência, nos termos do art. 41 da Lei nº 13.709, de 2018.
- 5.2.8. Executar o objeto contratual conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais;
- 5.2.9. Fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade adequadas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- 5.2.10. Entregar os equipamentos nos endereços vinculados aos CNPJs da CONTRATANTE, conforme as OS (ordem de serviço);
- 5.2.11. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 5.2.12. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 5.2.13. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 5.2.14. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE por intermédio de preposto designado para acompanhamento do contrato nos seguintes prazos, a contar de sua solicitação: em até 2 dias úteis;
- 5.2.15. Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 5 dias úteis após a assinatura do contrato, junto à CONTRATANTE, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato; Na hipótese de afastamento do preposto definitivamente ou temporariamente, a CONTRATADA deverá comunicar ao Gestor do Contrato por escrito o nome e a forma de comunicação de seu substituto até o fim do próximo dia útil.
- 5.2.16. Ter conhecimento do Gestor do Contrato, bem como outros servidores que forem indicados pela CONTRATANTE, para realizar as solicitações relativas aos contratos a serem firmados;
- 5.2.17. Apresentar Nota Fiscal/Fatura com a descrição dos serviços prestados, nas condições deste Termo de Referência, como forma de dar início ao processo de pagamento pela CONTRATANTE;
- 5.2.18. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.19. Assumir as responsabilidades pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação da licitação oriunda deste Termo de Referência.
- 5.2.20. Responsabilizar-se pelo cumprimento por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE;

5.2.21. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por quaisquer problemas relacionados ao fiel cumprimento do contrato; Caso o problema de funcionamento do bem e ou serviço detectado tenha a sua origem fora do escopo do objeto contratado, a CONTRATADA repassará para a CONTRATANTE as informações técnicas com a devida análise fundamentada que comprovem o fato, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE;

5.2.22. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da prestação dos serviços de suporte e garantia, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, resguardado o devido processo legal, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.

5.2.23. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;

5.2.24. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo o Gestor do contrato terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

5.2.25. Acatar as orientações da CONTRATANTE, sujeitando-se à mais ampla e irrestrita fiscalização, prestando os esclarecimentos solicitados e atendendo as reclamações formuladas;

5.2.26. Prestar esclarecimentos à CONTRATANTE sobre eventuais atos ou fatos noticiados que se refiram à CONTRATADA, independente de solicitação;

5.2.27. Comunicar à CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

5.2.28. Sujeitar-se aos acréscimos e supressões contratuais estabelecidos na forma do art. 177 do RLCE 2.0, quais sejam, alterações quantitativas do contrato de acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do contrato.

5.2.29. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

5.2.30. Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;

5.2.31. Responder, integralmente, por perdas e danos que vier a causar à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;

5.2.32. Cumprir outras obrigações que se apliquem, de acordo com o objeto da contratação;

5.2.33. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TI;

5.2.34. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato; e

5.2.35. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.

5.2.36. Com o intuito de prover o aumento da transparência e a redução da assimetria de informação, as empresas vencedoras do certame deverão apresentar a composição dos valores da respectiva solução desta licitação.

### 5.3. Deveres e responsabilidades do órgão gerenciador da ata de registro de preços

5.3.1. Não aplicável.

## 6. **TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS**

6.1. No tratamento de dados pessoais realizado em decorrência da relação estabelecida entre as partes, a CONTRATANTE e a CONTRATADA se comprometem, conforme a Lei n.º 13.709/2018 (LGPD), ao seguinte:

6.1.1. adotar medidas para conformidade de suas operações ao cumprimento da legislação de proteção de dados pessoais e das orientações emanadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

6.1.2. assegurar que o tratamento de dados pessoais será limitado ao mínimo necessário para o alcance da(s) finalidade(s) proposta(s);

6.1.3. manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizarem;

6.1.4. adotar medidas de segurança, técnicas, administrativas e organizacionais, adequadas para assegurar a proteção dos direitos dos titulares de dados pessoais;

6.1.5. cooperar entre si no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais previstos na legislação em vigor;

6.1.6. orientar seus colaboradores, contratados ou prepostos sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD, bem como a não divulgar indevidamente informações que envolvam dados pessoais a que tenham acesso;

6.1.7. comunicar à outra parte, por escrito, em prazo razoável, qualquer incidente de segurança que envolva dados pessoais a que tenha acesso, tais como acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, com as informações previstas no § 1º do art. 48 da LGPD.

6.2. Especificamente a CONTRATADA se compromete ao seguinte:

6.2.1. cientificar-se da Política de Proteção de Dados Pessoais da CONTRATANTE;

6.2.2. apresentar todos os dados e informações solicitados pela CONTRATANTE em relação ao tratamento de dados pessoais realizado em decorrência da relação estabelecida com a CONTRATANTE e/ou adotar as providências lícitas por ela indicadas;

6.2.3. não subcontratar atividades que envolvam o tratamento de dados pessoais, salvo com prévia autorização por escrito da CONTRATANTE e, nessa hipótese, exigir de subcontratados o cumprimento dos deveres decorrentes da LGPD e daqueles assumidos neste instrumento, permanecendo integralmente responsável por garantir a sua observância;

6.2.4. quando verificada qualquer das hipóteses de término do tratamento de dados pessoais previstas no art. 15 da LGPD, interromper o tratamento e eliminar completamente os dados pessoais e todas as cópias porventura existentes (em formato digital, físico ou outro qualquer), autorizada a conservação para as finalidades estabelecidas no art. 16 da LGPD.

## **7. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

7.1. Rotinas de Execução

7.1.1. DA INICIALIZAÇÃO DO CONTRATO

7.1.1.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.1.1.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD-ME nº 94/2022 e ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.

7.1.1.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.1.1.4. Apresentação do Preposto da empresa pelo representante legal da Contratada. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

7.1.1.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o serviço ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

7.1.2. DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

7.1.2.1. O gestor do contrato emitirá a Ordem de Serviço (OS) para a entrega dos serviços desejados.

7.1.2.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente, quando da entrega do objeto integral do objeto (incluindo todas as parcelas), pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

7.1.2.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.1.2.4. O recebimento provisório será realizado pelo FISCAL TÉCNICO do CONTRATO quando da entrega do OBJETO resultante de cada ORDEM DE SERVIÇO e consiste na emissão do documento "TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO" que, por sua vez, consiste na declaração formal de que os serviços foram entregues e os serviços foram prestados, para posterior análise das conformidades e qualidades

baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação previstos no [\[ITEM 8.1\]](#) deste Termo de Referência.

7.1.2.5. O recebimento provisório ou definitivo não modifica, restringe ou elide a plena responsabilidade da CONTRATADA de fornecer os serviços de acordo com as especificações, quantidades e condições estabelecidas, inclusive na proposta de preços, nem invalida qualquer reclamação que o CONTRATANTE venha a fazer em virtude de posterior constatação da entrega de serviços fora de especificação, garantido o devido reparo, sem custo adicional.

7.1.2.6. Após o recebimento provisório, os fiscais TÉCNICO, REQUISITANTE e ADMINISTRATIVO realizarão análise do(s) bem(ns) entregue(s), considerando:

7.1.2.7. A avaliação da qualidade realizada a partir da aplicação de listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em CONTRATO;

7.1.2.8. Verificação de aderências aos requisitos e especificações técnicas;

7.1.2.9. Identificação de eventuais não conformidade com os termos contratuais;

7.1.2.10. Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do CONTRATO;

7.1.2.11. Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do CONTRATO;

7.1.2.12. Encaminhamento à CONTRATADA das eventuais demandas de correção, a cargo do GESTOR do CONTRATO ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do CONTRATO;

7.1.2.13. Cálculo e encaminhamento à CONTRATADA de indicação de eventuais glosas por descumprimento de níveis mínimos de serviço exigidos por parte do Gestor do CONTRATO, quando for o caso.

7.1.2.14. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do material e consequente aceitação mediante termo circunstanciado, desde que estejam de acordo com os critérios de aceitação constante da seção 7.1 deste Termo de Referência.

7.1.2.15. Concluída a avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços prestados e provisoriamente recebidos, a CONTRATANTE confeccionará o documento "TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO", com base nas informações da etapa de avaliação da qualidade e contendo a autorização para emissão e posterior pagamento da(s) NOTA(S) FISCAL(IS), devendo ser inserido nos autos para posterior rastreabilidade.

7.1.2.16. Nos casos aplicáveis, observando de forma complementar o disposto na alínea "c" do inciso II do art. 50 da IN nº 05/SEGES/MPDG, de 26/05/2017, quando houver glosa parcial das faturas, o GESTOR deverá comunicar a empresa para que emita a(s) NOTA(S) FISCAL(IS) com o valor exato dimensionado, evitando, assim, efeitos tributários sobre valor glosado pela Administração.

7.1.2.17. A(s) Nota(s) Fiscal(is) apresentadas pela CONTRATADA devem estar aderentes aos requisitos legais e tributários firmados pelos órgãos competentes, sendo que o pagamento somente será autorizado após ATESTE pelo(s) servidor(es) competente(s), condicionado este ato à verificação da conformidade e da adequação em relação aos serviços efetivamente prestados.

7.1.2.18. O pagamento observará o disposto na seção 7.5 deste Termo de Referência.

7.1.2.19. Caso sejam verificadas irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, o GESTOR DO CONTRATO deve indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à contratada, por escrito, as respectivas medidas de correção.

### 7.1.3. DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

7.1.3.1. Nos termos do art. 168 da RLCE 2.0 será designado representante para acompanhar e fiscalizar a entrega dos serviços, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

7.1.3.2. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos;

7.1.3.3. O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

### 7.2. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

7.2.1. As quantidades estimadas constam no [\[ITEM 2.1\]](#) .

7.2.2. Cada OFB conterá a quantidade a ser fornecida, incluindo a sua localização e o prazo,

conforme definições deste TR.

### 7.3. Mecanismos formais de comunicação

7.3.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:

7.3.1.1. Ordem de Serviço;

7.3.1.2. Ata de Reunião;

7.3.1.3. Ofício;

7.3.1.4. Sistema de abertura de chamados;

7.3.1.5. E-mails e Cartas.

### 7.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

7.4.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

7.4.2. A CONTRATADA se compromete 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, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do contrato.

7.4.3. A CONTRATADA e seus técnicos comprometem-se a respeitar a Política de Segurança da Informação da EBSEH.

7.4.4. Será firmado o Anexo A - Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo (35680224), contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e Anexo B - Termo de Ciência (35680278), a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação.

## 8. **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

### 8.1. Critérios de Aceitação

8.1.1. O prazo de entrega da solução é de até **30 dias úteis**, contados da assinatura do contrato, em remessa única.

8.1.2. Os serviços serão recebidos provisoriamente no prazo de **10 dias**, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta.

8.1.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste **Termo de Referência** e na proposta, devendo ser adequados no prazo de até **8 dias**, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.1.4. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até **10 dias**, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo circunstanciado.

8.1.5. Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

8.1.6. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

### 8.2. Procedimentos de Teste e Inspeção

8.2.1. A inspeção nos serviços fornecidos será realizada por meio de comparação das especificações constantes dos prospectos do deste **Termo de Referência**.

8.2.2. O CONTRATANTE reserva-se ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da CONTRATADA acolhê-las.

### 8.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

8.3.1. Para o presente contrato, teremos os níveis mínimos de serviços definidos abaixo:

01 - Disponibilidade	
Item	Descrição
Finalidade	Medir a disponibilidade de serviço "Plataforma de comunicação e atendimento digital via WhatsApp"
Meta a cumprir	98% de disponibilidade
Instrumento de medição	Período que o serviço fica operacional no mês (Baseado nos chamados abertos por indisponibilidade da plataforma).
Forma de acompanhamento	Relatório gerencial do sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Horas disponíveis por mês/720 = X
Início de vigência	Após a instalação do serviço
Faixas de ajustes no pagamento	Para valores do indicador X: De 0 a 0,10 - Pagamento integral do valor mensal do contrato; De 0,11 a 0,20 - Glosa de 1% sobre o valor mensal do contrato; De 0,21 a 0,30 - Glosa de 3% sobre o valor mensal do contrato; De 0,31 a 0,50 - Glosa de 5% sobre o valor mensal do contrato; De 0,51 a 1,00 - Glosa de 7% sobre o valor mensal do contrato;
Sanções	Com X acima de 1 será aplicada multa de 5% sobre o valor anual adjudicado do contrato
Observações	-----

02 - Prazo de Recuperação da "Plataforma de comunicação e atendimento digital via WhatsApp"	
Item	Descrição
Finalidade	Medir o tempo decorrido entre a abertura do chamados e a recuperação do serviço
Meta a cumprir	12 horas corridas
Instrumento de medição	Tempo gasto para recuperar o link de uma falha ao seu estado normal.
Forma de acompanhamento	Relatórios de chamados
Periodicidade	Mensal
	Data de restabelecimento (dia, mês, ano, hora e

Mecanismo de cálculo	minutos) - Data da abertura do chamado (dia, mês, ano, hora e minutos) =Y
Início de vigência	Após a instalação do serviço
Faixas de ajustes no pagamento	Para valores do indicador Y: De 0h a 12 horas - Pagamento integral do valor mensal do contrato; De 13h a 18h - Glosa de 1% sobre o valor mensal do contrato; De 23h a 28h - Glosa de 3% sobre o valor mensal do contrato; De 33h a 38h - Glosa de 5% sobre o valor mensal do contrato; De 43 h a 48h - Glosa de 7% sobre o valor mensal do contrato;
Sanções	Com Y acima de 48h será aplicada multa de 5% sobre o valor anual adjudicado do contrato
Observações	-----

### 03 - Tempo gasto entre a captura e o início das atividades de reparo

Item	Descrição
Finalidade	Medir o tempo decorrido entre a abertura do chamados e a recuperação do serviço
Meta a cumprir	2 horas corridas
Instrumento de medição	Tempo gasto para recuperar o link de uma falha ao seu estado normal.
Forma de acompanhamento	Relatórios de chamados
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Data de restabelecimento (dia, mês, ano, hora e minutos) - Data da abertura do chamado (dia, mês, ano, hora e minutos) =Z
Início de vigência	Após a instalação do serviço
Faixas de ajustes no pagamento	Para valores do indicador Z: De 0h a 2 horas - Pagamento integral do valor mensal do contrato; De 3h a 5h - Glosa de 1% sobre o valor mensal do contrato; De 6h a 9h - Glosa de 3% sobre o valor mensal do contrato;

	De 10h a 12h - Glosa de 5% sobre o valor mensal do contrato; De 13h a 15h - Glosa de 7% sobre o valor mensal do contrato;
Sanções	Com Z acima de 15h será aplicada multa de 5% sobre o valor anual adjudicado do contrato.
Observações	-----

#### 8.4. Sanções Administrativas

8.4.1. Pela inexecução total ou parcial do contrato, a Ebserh poderá, garantido o regular processo administrativo, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

8.4.1.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

8.4.1.2. Multa de:

8.4.1.2.1. 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

8.4.1.2.2. 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

8.4.1.2.3. 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

8.4.1.2.4. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das **tabelas 1 e 2**, abaixo; e

8.4.1.2.5. as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

8.4.1.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Ebserh, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

8.4.2. As sanções previstas nos subitens 7.4.1.1 e 7.4.1.3 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

8.4.3. Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

**Tabela 1**

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

**Tabela 2**

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia;	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia;	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia;	03
<b>Para os itens a seguir, deixar de:</b>		
6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência;	02
8	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia;	01
9	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência;	03
10	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato;	01
11	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	<u>01</u>

8.4.4. A sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar poderá também ser aplicada à empresa ou ao profissional que:

8.4.4.1. tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

8.4.4.2. tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

8.4.4.3. demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Ebserh em virtude de atos ilícitos praticados;

8.4.4.4. convocado dentro do prazo de validade da sua proposta ou da vigência do contrato, não celebrar o contrato;

8.4.4.5. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

8.4.4.6. apresentar documentação falsa exigida para o certame;

8.4.4.7. ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;

8.4.4.8. não mantiver a proposta;

8.4.4.9. falhar ou fraudar na execução do contrato;

8.4.4.10. comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei nº 12.846/2013.

8.4.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à contratada, observando-se o procedimento previsto no RLCE 2.0 e, subsidiariamente, na Lei nº 9.784/1999, não podendo o prazo concedido para apresentação de defesa prévia ser inferior a 10 (dez) dias úteis.

8.4.6. As multas devidas e/ou prejuízos causados à contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da Ebserh, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão cobrados judicialmente.

8.4.7. Caso a contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 30 (TRINTA) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

8.4.8. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Ebserh, observados os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

8.4.9. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

8.4.10. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

8.4.11. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

8.4.12. Após o trânsito em julgado do processo, as sanções administrativas aplicadas pela Ebserh deverão ser registradas e publicadas no Sicafe. Quando a sanção aplicada decorrer de Processo Administrativo de Responsabilização - PAR, os dados relativos à penalidade deverão ser incluídos no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, de que trata a Lei nº 12.846/2013.

## 8.5. Do Pagamento

8.5.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de 30 dias corridos, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura, por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

8.5.2. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

8.5.3. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do bem, conforme previsto neste Termo de Referência

8.5.4. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada na RLCE 2.0 ou legislação complementar.

8.5.5. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018 (4)

8.5.6. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal ou nos 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.

8.5.7. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal/Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

8.5.7.1. o prazo de validade;

8.5.7.2. a data da emissão;

8.5.7.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

8.5.7.4. o período de prestação dos serviços;

- 8.5.7.5. o valor a pagar; e
- 8.5.7.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 8.5.8. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017 (5), será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:
- 8.5.8.1. não produziu os resultados acordados;
- 8.5.8.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- 8.5.8.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 8.5.9. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 8.5.10. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
- 8.5.11. Constatando-se, junto ao SICAF, 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.
- 8.5.12. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como análise de ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no **art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018**.
- 8.5.13. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar 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 necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 8.5.14. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.
- 8.5.15. 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 SICAF.
- 8.5.16. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE.
- 8.5.17. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1991, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP nº 5/2017, quando couber.
- 8.5.18. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados ou fornecimento de bens, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão CONTRATANTE, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.
- 8.5.19. 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:

Fórmula	Valores
<b>EM = I x N x VP</b>	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 diário= 0,00016438, assim apurado:  $I = (TX) I = (6/100)/365$  $I = 0,00016438$

**9. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO**

9.1. Conforme o art 7º do Regulamento de Licitações e Contratos da EBSE RH (RLCE 2.0), temos:

O valor estimado do procedimento licitatório será **sigiloso**, sem prejuízo da divulgação do detalhamento dos quantitativos e das demais informações necessárias para a elaboração das propostas, facultando-se sua publicidade, mediante justificativa.

9.2. Ressaltamos que valor de referência será estruturado no processo SEI nº **23872.005864/2023-59**.

**10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**

10.1. Adequação orçamentária

10.1.1. Os recursos serão advindos do Contrato de Objetivo 2023 (PAR), conforme descrição abaixo:

HU SIGLA	Categoria	Nome da ação	Valor Estimado	NDD	Natureza
HU-UNIFAP	55-Programas de Computador	Plataforma de gestão de mensagens instantâneas	----	33904006	Custeio

10.1.2. Para ratificar a adequação orçamentária temos Despacho DECISÓRIO - SEI Nº 83/2023/COLEX/HU-UNIFAP (32386820) e Plano (Externo) Ano de Recursos 2024 .

10.2. Cronograma físico-financeiro

10.2.1. O Cronograma físico-financeiro seguirá as seguintes etapas:

#	EVENTO	PRAZO	PERCENTUAL PAGO
1	Emitir a Ordem de Serviço	Dia D após a assinatura do contrato	0% (zero)
2	Realizar da disponibilização dos acessos	Até 30 (trinta) dias corridos após o evento #1	0% (zero)
3	Emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP)	Até 2 (dois) dias úteis, após a conclusão do evento #2	0% (zero)
4	Realizar a implantação da solução	Até 30 (trinta) dias corridos, após a conclusão do evento #3.	0% (zero)
		Até 5	

5	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD)	(dez) dias úteis, após a conclusão do evento #4.	0% (zero)
6	Emissão da Nota Fiscal para Faturamento	Após o evento #5	0% (zero)
7	Ateste e Realização do Pagamento	Até 30 (trinta) dias úteis, após o evento #6.	100% (cem por cento)

## 11. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

11.1. O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por até o limite de 60 (sessenta) meses.

11.2. A vigência estimada de 12 (doze) meses atende ao planejamento de implantação do HU-UNIFAP em 4 (quatro) etapas intercaladas por espaços de 6 (seis) meses.

11.3. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação.

## 12. DO REAJUSTE DE PREÇOS (QUANDO APLICÁVEL)

12.1. Nas contratações de serviços de Tecnologia da Informação em que haja previsão de reajuste de preços por aplicação de índice de correção monetária, é obrigatória a adoção do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA. <Acesso em: <http://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/tag/icti/>>.

12.2. Os preços são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

12.3. Após o interregno de um ano, os preços iniciais podem ser reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

12.4. Deverá haver consulta formal à CONTRATADA quanto à possível renúncia ao direito ao reajuste a cada anualidade, ou redução do percentual aplicável.

12.5. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos do reajuste anterior.

12.6. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

12.7. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

12.8. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

12.9. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

12.10. O reajuste será realizado por apostilamento.

## 13. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

13.1. Da natureza dos bens e/ou serviços

13.1.1. O objeto da licitação tem a natureza de SERVIÇO COMUM, nos termos do art. 32, inciso IV, da Lei n.º 13.303/2016, por possuir padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado.

13.2. Do intervalo entre os lances

13.2.1. O intervalo mínimo entre os lances será na proporção de 0,07% do valor estimado do

serviço a ser licitado no presente pregão.

13.2.2. A aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

### 13.3. Do regime de execução

13.3.1. A presente contratação adotará o Pregão Eletrônico. O regime de execução adotado será a empreitada por preço global, pois sabe-se exatamente a quantidade do serviço a ser executado, que irá atender a necessidade da instituição.

13.3.2. A licitante deverá apresentar no momento da apresentação da proposta (Anexo C - Modelo de Proposta v2 (34195464)) declaração de não ocorrência de "Registro de Oportunidade" com o fabricante dos itens ofertados, conforme modelo **Anexo D - DECLARACAO NAO REGISTRO OPORTUNIDADE (35683341)**. Caso seja identificada a prática do "Registro de Oportunidade", a licitante será desclassificada.

### 13.4. Do Tipo e Critério de Julgamento

13.4.1. Na forma do art. 23 da IN SGD/ME nº94/2022, são apresentados a seguir os critérios técnicos para avaliação e julgamento das propostas para a fase de SELEÇÃO DO FORNECEDOR, observando-se as disposições normativas e legais aplicáveis às contratações públicas.

### 13.5. Modalidade, tipo de licitação, modo de disputa

13.5.1. De acordo com a RLCE 2.0, esta licitação deve ser realizada na modalidade de PREGÃO NA FORMA ELETRÔNICA, com julgamento pelo critério de MENOR PREÇO.

13.5.2. O Modo de Disputa será ABERTO conforme definindo na RLCE 2.0.

### 13.6. Da utilização do Sistema de Registro de Preços

13.6.1. Não aplicável.

### 13.7. Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência

13.7.1. Por fim, destaca-se que **não será aplicada** a cota de reserva de 25% para empresas classificadas como microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP), prevista no inciso I do art. 48 da Lei Complementar nº 123/2006 e no Decreto nº 8.538/2015. Como motivação para a não aplicação dessa cota, utiliza-se a própria orientação constante nos modelos de Termo de Referência elaborados pela Advocacia Geral da União (AGU). Em tais modelos, enfatiza-se que há a possibilidade de não utilização de tal cota de reserva nas hipóteses do art. 10, incisos I, II e IV do Decreto nº 8.538, de 2015, transcritos a seguir:

I - se não houver o mínimo de três fornecedores competitivos enquadrados como microempresas [...] capazes de cumprir as exigências estabelecidas no instrumento convocatório;

13.7.2. Com fulcro no art. 10, inciso I do Decreto nº 8.538, de 2015, justifica-se a não utilização da cota de reserva de 25% para este processo centralizado de aquisição. Isso porque, conforme tabela abaixo, buscando atender ao tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte, dispostos no Decreto 8.538/15, bem como a promoção do desenvolvimento econômico e social no âmbito regional, a ampliação da eficiência das políticas públicas e o incentivo à inovação tecnológica realizamos ampla pesquisa de fornecedores para o atendimento do disposto no art. 48 da lei complementar 147/14, no tocante ao objeto da licitação, **não foram encontrados a quantidade de 03 (três) fornecedores classificados como Micro Empresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP) no período de 24/08/2021 a 24/08/2023:**

Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATSER	Documento
1	Contratação de empresa especializada e homologada para fornecimento de plataforma de comunicação e atendimento digital via WhatsApp	27502	33554682

### 13.8. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

13.8.1. Para efeito de qualificação técnica, a LICITANTE deve demonstrar sua aptidão e capacidade técnico-operacional para a execução do OBJETO mediante comprovação de prestação bem-sucedida de fornecimento de bnes e de serviços em características e quantidades compatíveis com a presente licitação, mediante apresentação de um ou mais ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA que deverão comprovar o fornecimento de, no mínimo, 3% (três por cento) do volume estimado de equipamentos para o item em disputa e com características compatíveis com o objeto da presente pretensão contratual, incluindo garantia e assistência técnica podendo considerar contratos já executados e/ou em execução.

- 13.8.2. A comprovação de capacidade técnica será realizada individualmente para cada item.
- 13.8.3. Para cada item, a(s) Licitante(s) deverá(ão) apresentar:
- 13.8.3.1. atestado(s) que se refiram a contratos já concluídos ou já decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior;
- 13.8.3.2. atestado(s) que se refiram a serviços prestados ou fornecimentos realizados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.
- 13.8.4. A licitante deve disponibilizar, quando solicitado, todas as informações necessárias à comprovação de legitimidade do(s) atestado(s) apresentado(s).

#### 13.9. Da Subcontratação

13.9.1. Pela natureza, baixa complexidade e baixa diversidade de segmento de atuação no mercado do objeto, não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

#### 13.10. Da alteração subjetiva

13.10.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original, sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato, não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

13.10.2. A manutenção do contrato com empresas em processo de fusão, cisão ou incorporação será permitida desde que aprovada pelo órgão gestor do contrato e que as empresas envolvidas apresentem e mantenham documentação habilitatória regular e plena condição de atendimento às necessidades técnicas e de documentação exigidas neste Termo de Referência.

### 14. **GARANTIA DE EXECUÇÃO**

14.1. Devido ao apresentado no Estudo Técnico Preliminar nº 78/2023, não será exigida Garantia de Execução, pois não se exerga risco justificável pra tal exigência.

### 15. **DA PERMISSÃO DE CONSÓRCIO**

15.1. Devido a baixa complexidade do contrato, não serão permitidos a constituição de consórcios.

### 16. **CESSÃO DE CRÉDITO**

16.1. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

16.2. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

16.3. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

16.4. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, tudo nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

16.5. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

16.6. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

### 17. **ANEXOS**

- 17.1. Anexo A - Termo de Compromisso (35680224);
- 17.2. Anexo B - Termo de Ciência (35680278);
- 17.3. Anexo C - Modelo de proposta (33554309);
- 17.4. Anexo D - Declaração de Não registro de Oportunidade (35683341)

18. **VERSIONAMENTO**

Data	Versão	Descrição	Realizado por
24/08/2023	1.0	Versão primária do Termo de Referência	EPC
11/10/2023	2.0	Mudança de itens a serem licitados (4,5 e 6)	EPC
07/11/2023	3.0	Ajustes da modalidade de contratação sugerida pela UCL	EPC
08/01/2024	4.0	Ajustes indicados pela Assessoria Jurídica da EBSEH	EPC

19. **DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO**

19.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº Portaria - SEI nº 155 , 29 de Junho de 2023 (30962336).

19.2. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, o Termo de Referência será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

<p>-----</p> <p><b>Integrante Requisitante</b></p> <p>Marja Barbosa De Lacerda Lobo SIAPE: 3308***</p>	<p>-----</p> <p><b>Integrante Técnico</b></p> <p>Perichdey Wesley Cruz Leitao SIAPE: 2373***</p>	<p>-----</p> <p><b>Integrante Administrativo</b></p> <p>Amanda Vanessa Da Silva Gomes SIAPE: 3307***</p>
--	--	--

<b>Autoridade Máxima da Área de TIC</b>
<p><i>Elvis Azevedo de Araújo</i>  <i>Chefe do Setor de Tecnologia da Informação e</i>  <i>Saúde Digital</i>  SIAPE: 1011***</p>

<b>Autoridade Máxima do HU-UNIFAP</b>
<p><i>Marcos Roberto Lima de Carvalho Santos</i>  <i>Superintendente</i>  SIAPE: 1984***</p>



Documento assinado eletronicamente por **Elvis Azevedo de Araujo, Chefe de Setor**, em 18/01/2024, às 10:24, conforme horário oficial de Brasília, com

fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Perichdey Wesley Cruz Leitão, Analista de Tecnologia da Informação**, em 18/01/2024, às 10:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Amanda Vanessa Da Silva Cardoso, Assistente Administrativo**, em 18/01/2024, às 10:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marcos Roberto Lima de Carvalho Santos, Superintendente**, em 18/01/2024, às 11:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marja Barbosa De Lacerda Lobo, Chefe de Setor**, em 18/01/2024, às 14:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **35961733** e o código CRC **FEEAFEB0**.

**Referência:** Processo nº 23872.004090/2023-49 SEI nº 35961733