



## **INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO DE SELEÇÃO DE FORNECEDORES Nº 031/2024**

### **1. PREÂMBULO**

1.1. A instituição **PROJETO SOCIAL CRESCE COMUNIDADE – PRIMA QUALITÁ**, sociedade civil sem fins lucrativos, com sede à Rua Drº Francisco de Souza,728 – Centro – Rio Bonito/RJ – CEP.: 28.800-000, inscrita no CNPJ sob nº **40.289.134/0001-99**, em conformidade com o seu Regulamento de Aquisições de Bens e Contratações de Obras, Serviços e Locações, torna público aos interessados que realizará no dia 02/05/2024, às 10:00 horas, no Centro de Distribuição da Associação, situado à Rua Drº Francisco de Souza,728 – Centro – Rio Bonito/RJ – CEP.: 28.800-000, o procedimento de SELEÇÃO DE FORNECEDORES, do tipo Menor Preço Unitário, conforme disposições abaixo.

### **2. OBJETO**

2.1. O objeto do presente Instrumento Convocatorio é a contratação, sob o critério de menor preço global, de empresa especializada em prestação de serviço de provimento de softwares para geração de discagens automáticas e reprodução de áudios ou realização de interações automatizadas por voz, compreendendo além do fornecimento de todo o material e mão de obra necessários, a instalação e manutenção da oferta, e capacitação de pessoal, para atender a demanda do Município de Saquarema, conforme especificações constantes no Termo de Referência (Anexo I).

### **3. DO CREDENCIAMENTO**

3.1. A empresa proponente poderá ser representada no presente Processo Seletivo através de pessoa física devidamente credenciada, munido de procuração específica, com firma reconhecida ou **MODELO DO PEDIDO DE CREDENCIAMENTO** - (Anexo II) e acompanhada do respectivo ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor;

3.2. Original e cópia da sua carteira de identidade, ou de outra equivalente com foto;

3.3. Caso a representação se faça através de sócio da empresa, devidamente comprovado através da apresentação do ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, fica dispensada a apresentação da procuração exigida no subitem 3.1;

3.3. O Pedido de Credenciamento, acompanhados dos documentos de habilitação, da Proposta Comercial e demais documentos exigidos ao longo deste Instrumento Convocatório, deverá ser apresentado no dia 02/05/2024, às 10:00 horas, conforme previsto no subitem 1.1 supra.

### **4. DO VALOR E DO QUANTITATIVO ESTIMADO DE CONTRATAÇÃO**

4.1. A Proposta Comercial para execução do objeto deverá ser apresentada observando as especificações técnicas e quantitativos estimados constantes no Termo de Referência em anexo (Anexo I), respeitando o valor máximo de R\$ 1.002.620,76 (um milhão, dois mil, seiscentos e vinte reais e setenta e seis centavos), para a execução do serviço por 12 (doze) meses.

### **5. INDICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**



5.1. As despesas decorrentes da contratação em tela deverão ocorrer de acordo com o Programa de Trabalho, na rubrica de TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (SISTEMA/EQUIPAMENTOS/MONITORAMENTO/CONECTIVIDADE).

## **6. DA PROPOSTA DE PREÇOS**

6.1. A Proposta Comercial deverá ser apresentada em envelope único, lacrado e contendo em sua parte externa a seguinte descrição:

PROPOSTA COMERCIAL

PROJETO SOCIAL CRESCE COMUNIDADE – PRIMA QUALITÁ

SELEÇÃO DE FORNECEDORES Nº 031/2024

PROCESSO Nº 048/2024

PROPONENTE (RAZÃO SOCIAL, CNPJ E ENDEREÇO)

6.2. A proposta comercial deverá ser elaborada observando as disposições do Anexo I – Termo de Referência, e nos moldes do Anexo III - Modelo de Proposta, deste Instrumento Convocatório, em papel timbrado da empresa, ser redigida em língua portuguesa, salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, com suas páginas numeradas sequencialmente, sem rasuras, emendas, borrões ou entrelinhas e ser datada e assinada pelo representante legal da empresa, contendo:

6.3. Nome, endereço, nº do CNPJ e Inscrição Estadual da empresa proponente;

6.4. Número do Processo Seletivo e do Processo interno, previstos no item 5.1;

6.5. Descrição detalhada do objeto deste Processo Seletivo, o Valor Unitário em algarismo e por extenso, com no máximo 02 (duas) casas decimais, prevalecendo este último em casos de divergência, já incluídos os impostos, taxas, embalagens e outros encargos provenientes da execução do objeto;

6.6. Número do telefone e e-mail ou outro tipo de comunicação rápida, bem como o nome do responsável que poderá ser contatado com objeto de agilizar os procedimentos entre a Prima Qualitá Saúde e a proponente, conforme disponibilidades;

6.7. Indicação da agência, do número da conta e do nome da instituição bancária, conforme disponibilidade;

6.8. Indicação do nome e da qualificação do representante legal investido de poderes para firmar o termo de contrato decorrente da presente Seleção;

6.9. Não serão admitidas propostas que não cumpram todos os requisitos ora exigidos e/ou não contemplem a totalidade dos quantitativos constantes do ANEXO I do presente Processo Seletivo.

6.10. O prazo de validade das propostas será de, no mínimo, 60 (sessenta) dias, contado da data marcada para realização deste Processo Seletivo, independente da data consignada em cada proposta apresentada.

6.11. Ao apresentar proposta para este Processo Seletivo será considerado que o proponente está de pleno acordo com todas as disposições nela contidas.

## **7. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

7.1. Poderão participar da presente Seleção de Fornecedores todos os interessados do ramo de atividade pertinente, que atenderem as condições constantes deste instrumento e seus anexos.

7.2. A participação no credenciamento implica automaticamente na aceitação integral e irrevogável dos termos e conteúdo deste Instrumento Convocatório, seus anexos, regulamentos e instruções;

7.3. Estarão impedidos de participar de qualquer fase deste processo os interessados que se enquadrem em uma ou mais das situações a seguir:

a) Estejam sob falência, dissolução ou liquidação. Caso estejam sob processo de recuperação judicial ou extrajudicial, deverão apresentar o plano de recuperação, devidamente aprovado pela autoridade competente; e

b) Cooperativas, a partir do indicativo definido pela homologação do Meritíssimo Juízo do Trabalho da 20ª Vara do Trabalho de Brasília, no Termo de Compromisso firmado entre a União e o Ministério Público do Trabalho nos autos do Processo nº 01082.2002.020.10.00-0, alínea “c” da Clausula Primeira.

## **8. DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO**

8.1. Os Documentos de Habilitação deverão ser apresentados dentro do Envelope de Proposta Comercial previsto no item 5.1, e deverá conter todos os requisitos de Habilitação ora solicitados.

### **8.2. HABILITAÇÃO JURÍDICA**

8.2.1. Cópia da Cédula de Identidade dos componentes do quadro societário ou dos administradores da empresa;

8.2.2. Registro Comercial, no caso de empresa individual;

8.2.3. Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedades por ações, acompanhados de documentos de eleição de seus administradores;

8.2.4. Inscrição do Ato Constitutivo, no caso de sociedade civil, acompanhada da prova de composição da Diretoria em exercício;

8.2.5. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

### **8.3. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA**

8.3.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;

8.3.2. Prova de inscrição no Cadastro de Contribuições Estadual ou Municipal, se houver, conforme o caso, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto licitado;

8.3.3. Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, através da apresentação da Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional em conjunto com a Secretaria da Receita Federal, abrangendo as contribuições sociais previstas nas alíneas ‘a’ a ‘d’ do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, comprovando a inexistência tanto de débitos inscritos quanto de não inscritos na Dívida Ativa da União, ou outra equivalente, tal como certidão positiva com efeito de negativa, na forma da lei;

8.3.4. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual, através da apresentação de Certidão de Regularidade de Tributos Estaduais (ICMS) expedida pela Secretaria de Estado de Fazenda ou Distrito Federal, e da Certidão da Dívida Ativa Estadual, comprovando a inexistência de débitos inscritos, expedida pela PGE, ou outra(s) equivalente(s), tal(tais) como certidão(ões) positiva(s) com efeito de negativa(s), na forma da lei;

8.3.5. Prova de regularidade para com a Fazenda Municipal, através da apresentação de Certidão de Regularidade de Tributos Municipais (ISS) expedida pela Secretaria Municipal de Fazenda, e da Certidão da Dívida Ativa Municipal comprovando a inexistência de débitos inscritos, ou outra equivalente, tal como certidão positiva com efeito de negativa, na forma da lei, devidamente comprovadas documentalmente pela licitante;

8.3.6. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço, através do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) ou do documento denominado "Situação de Regularidade do Empregador", expedido pela Caixa Econômica Federal – CEF;

8.3.7. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, por meio de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) ou por meio da Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas com os mesmos efeitos da CNDT, quando verificada a existência de débitos garantidos por penhora suficiente, segundo o disposto no § 2º do art. 642-A, Título VII-A da CLT;

#### **8.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

8.4.1. Apresentar ao menos 1 (um) atestado de capacidade técnica fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, o qual deverá comprovar a efetiva execução pela empresa de serviço de características semelhantes ao objeto descrito no presente Termo de Referência.

### **9. PROCEDIMENTO DA SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

9.1. No horário e local indicados no preâmbulo deste instrumento, será aberta a sessão de processamento desta Seleção de Fornecedores, iniciando-se com o credenciamento dos interessados em participar da seleção e entrega do Envelope de Proposta de Preços.

9.2. As propostas que observarem as condições previstas nesse Instrumento Convocatório serão classificadas e selecionadas para a etapa de lances, com observância dos seguintes critérios:

a) Seleção da proposta de menor preço e as cinco demais com preços 10% superiores àquela à critério do responsável pelo processo seletivo zelando sempre com vistas a garantir a competitividade e economicidade;

b) Não havendo pelo menos 05 (cinco) preços na condição definida na alínea anterior, serão selecionadas as propostas que apresentarem os menores preços, até o máximo estipulado pelo Presidente da Comissão do Departamento de Compras, sendo que, no caso de empate nos preços, serão admitidas todas as propostas empatadas, independentemente do número de participantes.

9.3. A Comissão do Departamento de Compras convidará individualmente os autores das propostas selecionadas a formular lances de forma sequencial, a partir do autor da proposta de maior preço e os demais em ordem decrescente de valor, decidindo-se por meio de sorteio no caso de empate de preços.

9.4. A disputa de lances será realizada item a item, sendo que o mesmo procedimento se repetirá após a declaração de vencedor de cada item.

9.5. Os lances deverão ser formulados em valores distintos e decrescentes, inferiores à proposta de menor preço ou ao último lance ofertado.

9.6. A etapa de lances será considerada encerrada quando todos os participantes dessa etapa declinarem da formulação de lances.

9.7. Encerrada a etapa de lances, serão classificadas as propostas selecionadas e não selecionadas, na ordem crescente dos valores, considerando-se para as selecionadas o último preço ofertado na etapa de lances.

9.8. A Comissão do Departamento de Compras poderá negociar com o autor da oferta de menor valor com vistas à redução do preço.

9.9. Após a negociação, se houver, a Comissão do Departamento de Compras examinará a aceitabilidade do menor preço, decidindo motivadamente a respeito.

9.10. Considerada aceitável a oferta de menor preço, serão analisados os documentos de habilitação de seu autor.

9.11. Os documentos de habilitação serão assinados e a sessão será suspensa por 30 (trinta) minutos, para conferência da documentação apresentada.

9.12. Constatado o atendimento dos requisitos de habilitação previstos neste instrumento, a empresa será habilitada e declarada vencedora deste Processo Seletivo.

9.13. Se a oferta não for aceitável, ou se a empresa desatender as exigências para a habilitação, a Comissão do Departamento de Compras examinará a oferta subsequente de menor preço, negociará com o seu autor, decidirá sobre a sua aceitabilidade e, em caso positivo, verificará as condições de habilitação e assim sucessivamente, até a apuração de uma oferta aceitável cujo autor atenda aos requisitos de habilitação, caso em que será declarado vencedor.

9.14. Caso a segunda colocada com o preço de menor valor não aceite a redução, a Comissão do Departamento de Compras poderá conceder o prazo de 05 (cinco) dias úteis para a primeira colocada sanar as pendências em seus documentos de habilitação, designando no mesmo momento da concessão de prazo a data para a nova sessão, onde as demais interessadas deverão comparecer, através do representante credenciado para o processo seletivo, ou mediante a apresentação de novos documentos de credenciamento, em caso de substituição.

9.15. Caso as exigências não sejam sanadas, serão analisados os documentos de habilitação da empresa classificada em segundo lugar com a proposta de menor preço anteriormente convocada, seguindo a regra prevista no item 8.12.

9.16. A empresa declarada vencedora deverá encaminhar a proposta ajustada (original ou por meio eletrônico) a Comissão do Departamento de Compras até o primeiro dia útil subsequente a abertura do presente Instrumento Convocatório, no horário de 9:00 as 17:00 horas, cumprindo todos os requisitos do presente Processo Seletivo, sob pena de desclassificação.

9.17. A documentação de habilitação das empresas que não tenham sido consideradas vencedoras serão devolvidos aos seus representantes ou disponibilizados para retirada em ocasião futura, sendo que, nesse caso, a não retirada no prazo de 05 (cinco) dias úteis contados da comunicação importará na destruição dos mesmos.

9.18. Para o julgamento do presente Processo Seletivo será levado em consideração à proposta que apresentar o menor preço Unitário, desde que esta esteja de acordo com as especificações deste instrumento.

9.19. A abertura do "ENVELOPE – PROPOSTA COMERCIAL" será realizada sempre em ato público, previamente designado, do qual se lavrará Ata circunstanciada assinada pela Comissão do Departamento de Compras e empresas presentes;

9.20. Não serão aceitos envelopes apresentados após a data e hora, fixados no preâmbulo deste instrumento;

9.21. Não será permitido a uma mesma pessoa representar mais de uma empresa ao mesmo tempo;

9.22. Não serão admitidas propostas que apresentem preços unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero;

9.23. Serão desclassificadas:

a) As propostas com preços excessivos, assim entendidos aqueles que se mostrarem superiores ao praticado no mercado respectivo ou manifestamente inexecuível;



b) As propostas que não atendam às exigências deste Instrumento Convocatório.

## **10. RECURSOS**

10.1. Das decisões caberá recurso, no prazo de 03 (três) dias úteis, contados do primeiro dia útil subsequente à data da divulgação do resultado, ficando, nesse período, autorizada vista ao processo.

10.2. A decisão será proferida dentro do prazo de 3 (três) dias úteis, contado do recebimento do recurso.

## **11. HOMOLOGAÇÃO**

11.1. O resultado do Processo Seletivo será homologado pelo Diretor Presidente do PROJETO SOCIAL CRESCE COMUNIDADE – PRIMA QUALITÁ.

## **12. DA CONTRATAÇÃO**

12.1. O Contrato de Prestação de Serviços terá vigência por 12 (doze) meses, podendo ser rescindido com o encerramento do Contrato de Gestão N° 130/2019 firmado entre o PROJETO SOCIAL CRESCE COMUNIDADE – PRIMA QUALITÁ e a Prefeitura Municipal de Saquarema, por intermédio da Secretaria Municipal de Saúde, ou prorrogado por comum acordo entre as partes.

12.2. A empresa que vier a ser declarada vencedora do Instrumento Convocatório será contratada considerando as condições previstas no Termo de Referência (Anexo I), para execução dos serviços demandados pela Contratante.

12.3. O contrato a ser firmado com a empresa vencedora obrigada essa última a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões até o limite de 30% (trinta por cento), que a contratante possa fazer no Contrato, podendo ser adotados percentuais superiores conforme negociação entre as partes.

## **13. DA EXECUÇÃO, PAGAMENTO, REAJUSTAMENTO, PENALIDADES E FISCALIZAÇÃO**

13.1. O objeto deverá ser executado em total observância das disposições contidas no presente instrumento e seus anexos.

13.2. O não cumprimento das obrigações decorrentes do presente Processo Seletivo acarretará na rescisão do contrato e nas penalidades descritas na Cláusula Décima Segunda da Minuta de Contrato - Anexo IV, deste Instrumento Convocatório.

13.3. Em caso da rescisão contratual prevista no presente item poderão ser convocadas as empresas remanescentes, na ordem de classificação para a devida contratação.

13.4. A fiscalização do objeto será realizada por profissional designado pela Prima Qualitá Saúde, o qual poderá recusar, no todo, ou em parte, qualquer objeto executado em desacordo com presente instrumento convocatório.

13.5. O pagamento será efetuado mensalmente mediante efetiva execução do objeto, no prazo de até 30 (trinta) dias contados da data da apresentação de nota fiscal devidamente atestada pela Contratante, acompanhada do relatório e/ou medição dos serviços executados no período de referência.

13.6. Os preços propostos poderão ser reajustados de acordo com o previsto na Cláusula Oitava da respectiva Minuta de Contrato de Prestação de Serviços (Anexo IV).

#### **14. DISPOSIÇÕES GERAIS**

14.1. O presente processo seletivo se dará em atenção aos princípios constitucionais da publicidade, da economicidade, da impessoalidade, da legalidade, da isonomia e da transparência, e relação ao tratamento que será ofertado a todos os participantes e terceiros interessados;

14.2. Quaisquer esclarecimentos a respeito deste Instrumento Convocatório poderão ser obtidos pelo e-mail: [comprasprimaqualitaos@gmail.com](mailto:comprasprimaqualitaos@gmail.com), com até 03 (três) úteis anteriores a data prevista para entrega dos Pedidos de Credenciamento;

14.3. Impugnações e esclarecimentos quanto ao objeto e ao Instrumento Convocatório deverão ser direcionados ao e-mail: [comprasprimaqualitaos@gmail.com](mailto:comprasprimaqualitaos@gmail.com), com até 03 (três) úteis anteriores a data prevista para entrega dos Pedidos de Credenciamento;

14.4. As empresas interessadas poderão obter informações gerais referentes ao Processo Seletivo através do site [www.primaqualitasaude.org](http://www.primaqualitasaude.org) ou por meio do telefone (21) 96673-1334 - Rio Bonito, ou pelo e-mail [comprasprimaqualitaos@gmail.com](mailto:comprasprimaqualitaos@gmail.com).

14.5. A empresa interessada deverá observar rigorosamente o Instrumento Convocatório e os comunicados a serem divulgados na forma definida no mesmo.

14.6. Quaisquer alterações nas regras fixadas neste Instrumento Convocatório somente poderão ser feitas por meio de Instrumento Convocatório de Retificação.

14.7. A OS PRIMA QUALITÁ SAÚDE não se responsabiliza por informações de qualquer natureza, divulgados em sites de terceiros.

14.8. As ocorrências não previstas neste Instrumento Convocatório serão resolvidas a critério exclusivo e irrecorrível da PRIMA QUALITÁ SAÚDE.

14.9. A OS PRIMA QUALITÁ SAÚDE reservam-se o direito de promover as correções que se fizerem necessárias, em qualquer etapa do presente Processo Seletivo ou posterior ao mesmo, em razão de atos não previstos ou imprevisíveis.

14.10. As despesas relativas à participação em todas as etapas do Processo Seletivo correrão a expensas da própria empresa interessada, não sendo reembolsáveis ou objetos de pleitos indenizatórios.

14.11. Todos os cálculos citados neste Instrumento Convocatório serão considerados até a segunda casa decimal, arredondados e para o número imediatamente superior se o algarismo da terceira casa decimal for igual ou superior a cinco.

#### **15. ANEXOS DO INSTRUMENTO CONVOCATÓRIO**

- I. Termo de Referência (Anexo I);
- II. Pedido de Credenciamento (Anexo II);
- III. Modelo de Proposta Comercial (Anexo III);
- IV. Minuta do Contrato (Anexo IV);
- V. Planilha com o preço máximo a ser pago pela Instituição (Anexo V).

Rio Bonito, 17 de abril de 2024.

Soraya Araujo Damasco  
Departamento de Compras

**ANEXO I**
**TERMO DE REFERÊNCIA**
**1. OBJETO**

1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada em prestação de serviço de provimento de softwares para geração de discagens automáticas e reprodução de áudios ou realização de interações automatizadas por voz, compreendendo além do fornecimento de todo o material e mão de obra necessários, a instalação e manutenção da oferta, e capacitação de pessoal, para atender a demanda do Município de Saquarema, conforme especificações do presente Termo de Referência:

| ITEM                            | DESCRIÇÃO   | UNIDADE | QTD MÊS | VALOR UNITÁRIO MENSAL | VALOR TOTAL MENSAL |
|---------------------------------|---|---------|---------|-----------------------|--------------------|
| 1                               | Software de gestão de campanhas de vacinação e sensibilização social hospedado na nuvem | Licença | 2       |                       |                    |
| 2                               | Software de robô de discagem telefônica hospedagem na nuvem                             | Licença | 200     |                       |                    |
| 3                               | Software de robô de diálogo via chat hospedado em nuvem                                 | Licença | 120     |                       |                    |
| 4                               | Software de integração com BI hospedado na nuvem  | Licença | 1       |                       |                    |
| 5                               | Infraestrutura de nuvem para armazenamento de dados                                     | Serviço | 1       |                       |                    |
| 6                               | Serviços de suporte, manutenção, assistência técnica, implantação e treinamento remoto. | Serviço | 1       |                       |                    |
| 7                               | Plano de telefonia para realização de 200.000 chamadas mensais                          | Serviço | 1       |                       |                    |
| <b>VALOR TOTAL MENSAL (R\$)</b> |   |         |         |                       |                    |
| <b>MESES</b>                    |   |         |         |                       | <b>12</b>          |
| <b>VALOR TOTAL ANUAL (R\$)</b>  |   |         |         |                       |                    |

**2. JUSTIFICATIVA**

2.1. A contratação dos serviços em tela se faz necessária para atender as unidades de saúde administradas pela OS Prima Qualitá Saúde, com a prestação de serviço de provimento de software responsável por desenvolver discagens automáticas e reprodução de áudios, bem como realização de interações automatizadas por voz, além de manutenção da oferta, e ainda, capacitação de pessoal, visando o atendimento ao Contrato de Gestão n° 130/2019 firmado com a Prefeitura Municipal de Saquarema, por intermédio da Secretaria Municipal de Saúde.

2.2. A presente contratação se justifica, tendo em vista a necessidade de atualizar os meios de comunicação, propiciando livre acesso a toda sociedade aos serviços de saúde prestados no Município, e assim, aumentando o alcance das comunicações aos munícipes;

2.3. A contratação possibilitará a divulgação em massa de todas as campanhas de vacinação e sensibilização realizadas para os temas de saúde no município;

2.4. Justifica-se ainda, em razão de tornar os canais de atendimento mais acessíveis, e ainda, ambiente homogêneos e integrados, evitando informações e recomendações conflitantes, propiciando ainda maior segurança às comunicações realizadas.

### **3. INDICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

3.1. As despesas decorrentes da contratação em tela deverão ocorrer de acordo com o Programa de Trabalho, na rubrica de TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (SISTEMA/EQUIPAMENTOS/MONITORAMENTO/CONNECTIVIDADE)

### **4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

#### **4.1. DOS REQUISITOS:**

4.1.1. A solução de comunicação unificada deve ser totalmente IP, suportar a utilização de entroncamento digital.

4.1.2. A plataforma deve possuir as seguintes características:

4.1.2.1. Obedecer ao que estabelece as normas vigentes no que diz respeito às características funcionais básicas, às características técnico-operacionais e os demais normativos citados neste documento.

4.1.2.2. Além de fornecer todos os equipamentos (hardware) e programas (software) novos e sem uso, eles devem ser fornecidos com a versão mais atual disponível.

4.1.2.3. Realizar total integração entre voz e dados, com a interligação entre os recursos computacionais existentes na área de informática e as conexões com as redes públicas de comunicações de voz e dados através da referida rede.

4.1.2.4. Possuir interface gráfica que permita acesso às funções de administração e configuração da plataforma.

4.1.2.5. As licenças de uso do sistema devem ser atribuídas individualmente aos usuários que utilizarão o recurso.

4.1.2.6. Este sistema deve ser em SaaS, ou seja, instalado integralmente em nuvem, sem dependência de servidores locais para sua operação;

4.1.2.7. O sistema deverá garantir mobilidade, permitindo ao usuário o acesso ao sistema a partir de qualquer microcomputador, independente do sistema operacional utilizado, desde que disponha, minimamente, dos navegadores Mozilla Firefox ou Google Chrome por serem navegadores multiplataforma do sistema operacional.

4.1.2.8. O sistema deve dispor de uma interface amigável que permita, aos usuários configurar as programações de: siga-me, ações quando ramal estiver na condição de NR (Não Responde), ações quando ramal estiver na condição de LO (Linha Ocupada), chamada em espera e não perturbe.

4.1.2.9. O sistema ofertado, operando em ambiente Web browser, não poderá exigir a instalação de qualquer plugin ou processo na estação de trabalho.

#### **4.2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS:**

4.2.1. O sistema de comunicações unificadas ofertado deve ser totalmente IP, provendo recursos para troca de mensagens de texto, chamadas de voz e chamadas de vídeo entre usuários

do sistema, sem a necessidade de software externo, ou seja, todas as três mídias na mesma interface, garantindo o sigilo das comunicações.

4.2.2. Para a mídia de voz a solução deverá suportar a utilização plena de portas digitais tais como links E1 ou links SIP, a fim de garantir interoperabilidade plena com os meios de comunicação existentes.

4.2.3. Deverá ser fornecido Gateways para suportar a quantidade de Troncos SIP entregues, minimamente, para 200 chamadas simultâneas.

4.2.4. O equipamento ofertado deverá estar preparado para receber entroncamento com Operadora VoIP, através dos protocolos SIP Trunk ou SIP Register.

4.2.5. Todos os equipamentos e serviços que porventura fizerem parte do Sistema de Comunicação Unificada nas suas condições de fabricação, operação, manutenção e funcionamento, devem obedecer integralmente às normas e recomendações em vigor, determinadas pelos órgãos competentes, e possuir Certificado de Homologação atualizado, expedido pelo Ministério das Comunicações/ANATEL. A não apresentação deste documento implicará na desclassificação da vencedora do certame.

4.2.6. A contratada deve apresentar a marca e modelo de todos os itens ofertados.

#### 4.3. REQUISITOS MÍNIMOS DE SEGURANÇA

4.3.1. O acesso a solução via Web browser deve ser realizado via login e senha sempre.

4.3.2. No caso do acesso via navegador Web Browser, a seção, desde o seu início na apresentação da tela de login deverá ser feita por meio de criptografia de 256 bits, a partir do TLS (*Transport Layer Security*) utilizado via HTTPS (*Hyper Text Transfer Protocol Secure*).

4.3.3. Na criação de um usuário o administrador não deverá ter acesso a criação/definição da senha, devendo ser encaminhada via e-mail do usuário a orientação para gerar a sua senha, que não deverá ser visível em ambiente de administração.

4.3.4. O usuário deverá ter a opção para ser notificado toda a vez que houver um acesso com seu login em um dispositivo novo, seja computador ou smartphone, tendo a opção de bloquear este acesso, se necessário.

4.3.5. Todas as comunicações, independente da mídia, deverão ser protegidas através da criptografia da sessão, utilizando-se de certificados digitais.

4.3.6. A plataforma deve implementar funções de segurança de modo a garantir o funcionamento do sistema e a integridade das linhas em caso de ataques como DoS, tais como, malformed packets, oversized packets, ping floods, syn floods e spoofing.

4.3.7. O sistema deve prever que a Central Telefônica VoIP PABX IP em nuvem deverá garantir à contratante, a disponibilidade mínima de 99,5% dos serviços.

4.3.8. Os ramais IP devem ser configurados com criptografia TLS e SRTP para os fluxos de áudio.

4.3.9. Toda a comunicação entre os gateways e a plataforma instalada em nuvem deve possuir criptografia (TLS e SRTP).

4.3.10. A plataforma deve possuir controle de acesso por endereço IP, impedindo o acesso de endereços não liberados.

4.3.11. A conexão entre os ramais e a plataforma deve ser realizada através de uma conexão https.

4.3.12. A solução em nuvem deve possuir um Firewall interno.

4.3.13. Deve ser contemplado o escalonamento da infraestrutura, permitindo a absorção de ataques de DoS. Para reduzir ainda mais o risco de impacto do DoS nos serviços, devem ser disponibilizadas proteções de DoS de multiníveis e multicamadas.

## **5. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

5.1. Os serviços serão iniciados em até 60 dias corridos após a assinatura do Contrato, mediante recebimento da ORDEM DE SERVIÇOS;

## **6. DETALHAMENTO TÉCNICO DOS SERVIÇOS**

6.1. Os serviços a serem prestados tem como principal objetivo realizar a implantação e desenvolvimento de software, bem como proceder a manutenção da oferta, e capacitação de pessoal, requerendo as seguintes funcionalidades:

6.1.1. Os usuários do sistema de comunicações unificadas deverão ter acesso às seguintes funcionalidades, tanto no web browser como no aplicativo para Smartphone:

6.1.1.1. Lista de contatos;

6.1.1.2. Acesso ao perfil dos contatos;

6.1.1.3. Troca de mensagens de texto;

6.1.1.4. Lista de conversas;

6.1.1.5. Discagem rápida via click-to-dial;

6.1.1.6. Criação de grupos de conversa via chat e troca de arquivos;

6.1.1.7. Compartilhamento de fotos, vídeos e documentos;

6.1.1.8. Geração e recebimento de chamadas de voz;

6.1.1.9. Geração e recebimento de chamadas vídeo, podendo realizar videoconferências a partir desta chamada com mais 5 (cinco) participantes;

6.1.1.10. Entroncamento com rede pública de voz;

6.1.1.11. Deve possibilitar que os usuários tenham acesso ao status da sua lista de contatos disponíveis, ocupados ou indisponíveis;

6.1.1.12. Áudio conferência;

6.1.1.13. Receber chamadas de chat, tendo como origem mídias sociais (Telegram, Facebook Messenger, Instagram Direct Messenger e WhatsApp).

6.1.1.14. Recebe chamadas de chat, tendo como origem portal web.

6.1.1.15. Deve permitir integração através de APIs oficiais com a mídia Whatsapp. A solução deverá permitir o estabelecimento de 02 sessões simultâneas.

7.1.2 Recursos de telefonia - chamadas de voz:

6.1.2.1. A sinalização de chamadas de voz realizadas deve ser configurável para toques distintos e instantâneos nas chamadas internas ou externas para os ramais. Além de possuir sistema de música em espera, integrado ao sistema.

6.1.2.2. A plataforma deve possuir módulo softswitch com servidor SIP para registro dos dispositivos IP e suportar, no mínimo, os Codecs G.711 (lei a e  $\mu$ ) e G.729 A/B, além do protocolo SIP (RFC 3261).

- 6.1.2.3. Deve possuir mecanismos de supressão de silêncio, de modo a otimizar a banda de transmissão de voz, bem como a classificação de pacotes (QoS) baseada no padrão DiffServ.
- 6.1.2.4. A plataforma ofertada deve possuir um firewall interno, permitindo o bloqueio de acesso em determinadas portas, bem como implementar regras de acesso específicas baseadas nos parâmetros de IP de origem e destino, permitindo otimização do nível de segurança de acordo com as políticas da contratante.
- 6.1.2.5. A comunicação VoIP realizada pela plataforma deverá permitir uso do protocolo TLS (*Transport Layer Security*), como forma de tornar confidencial suas comunicações. Neste cenário, tanto a plataforma quanto os dispositivos VoIP ofertados deverão possuir suporte ao recurso de criptografia com o uso de certificados digitais segundo o padrão ICP-Brasil. A solução deve possuir a criptografia no padrão AES 128 bits, e implementar criptografia TLS para sinalização e SRTP para voz.
- 6.1.2.6. A solução VoIP deve utilizar o protocolo SIP, atendendo no mínimo, as seguintes RFCs: RFC 2246; RFC 2327; RFC 2474; RFC 2475; RFC 2597; RFC 2598; RFC 2507; RFC 2508; RFC 2617; RFC 2833; RFC 2976; RFC 3261; RFC 3262; RFC 3264; RFC 3266; RFC 3311; RFC 3325; RFC 3326; RFC 3389; RFC 3489; RFC 3515; RFC 3550; RFC 3551; RFC 3605; RFC 3702; RFC 3711; RFC 3903; RFC 4566; RFC 4568; RFC 5806; RFC 5876; RFC 6086.
- 6.1.2.7. Deverá possuir a facilidade de estabelecer um controle de tempo de duração nas comunicações de voz saintes, permitindo selecionar a ação desejada após ultrapassar o limite cadastrado. O tempo máximo deverá ser genérico para todo o sistema e configurável a sua existência ou não em cada ramal da plataforma. Deve ser possível configurar tempos máximos distintos para chamadas locais para telefone fixo, chamadas locais para celular e chamadas interurbanas.
- 6.1.2.8. A plataforma deve possuir atendimento automático digital vocalizado com menu de atendimento para encaminhamento dos contatos de voz entrantes de forma automática.
- 6.1.2.9. Todos os usuários do sistema de comunicação unificada devem vir acompanhados de uma caixa postal.
- 6.1.2.10. Deve ser encaminhado e-mail ao usuário informando a existência de mensagens em sua caixa postal de voz, sendo que este e-mail deve conter a mensagem anexada em arquivo MP3, possibilitando assim ao usuário ouvir as mensagens através do microcomputador, sendo a contratante responsável pelo fornecimento do servidor de e-mail (POP3), bem como do microcomputador dos usuários.
- 6.1.2.11. Bloqueios – Permitir o bloqueio de ligações saintes, configurado por ramal de forma a bloquear ligações do tipo DDD, DDI. Permitir também o bloqueio de ligações entrantes a cobrar (DDC).
- 6.1.2.12. Captura de Chamadas – Permitir aos ramais dos sistemas capturar as chamadas (internas/externas) dirigidas ao seu grupo, ramais (específico ou qualquer), ou de outros grupos;
- 6.1.2.13. Código de autorização – Permitir ao usuário utilizar qualquer ramal do sistema, mesmo que este esteja bloqueado, utilizando seu código pessoal (conta e senha), o qual poderá ser constituído de 04 (quatro) até 16 (dezesesseis) dígitos;
- 6.1.2.14. Conferência de voz Interna/Externa – Permitir a conversação de, no mínimo, 04 (quatro) grupos com até 07 (sete) participantes.
- 6.1.2.15. Desvio de Chamadas Interna/Externa – Possibilidade de transferir automaticamente as chamadas destinadas a ramais em caso de ocupado ou não atendimento (imediate ou temporizada) para ramais, grupos, correio de voz, etc.
- 6.1.2.16. Formação de Grupo – Permitir que os ramais possam ser agrupados de forma a ter pelo menos 100 (cem) grupos, e que o acesso a esses grupos possa ser feito pela discagem de um único número ou prefixo, independentemente do acesso a cada ramal pertencente a este

grupo por seus números individuais. A plataforma deve permitir ao usuário gravar mensagens de atendimento personalizadas para estes grupos de ramais.

- 6.1.2.17. Serviço Noturno – Permitir programar redirecionamento de chamadas dirigidas ao PABX durante períodos determinados (por exemplo: noite, sábados, domingos e feriados) para os ramais ou grupos que normalmente ficam habilitados para atender as chamadas.
  - 6.1.2.18. Siga-me – O sistema deve permitir que ligações destinadas ao ramal do usuário possam ser encaminhadas para qualquer outro número interno ou externo à solução, de forma automática.
  - 6.1.2.19. Backup de configuração – O equipamento deve possuir um sistema de backup de configurações, onde o operador via sistema de gerenciamento, poderá realizar uma cópia de segurança com a configuração em uso.
  - 6.1.2.20. Sonorização Interna – Além de permitir a ativação de música de espera pré-gravada, o sistema deve possibilitar a gravação de mensagem para divulgação que pode ser feita pelo próprio cliente.
  - 6.1.2.21. Transferência Externa/Interna – Permitir que todos os ramais, possam transferir ligações internas e externas (desde que categorizados) com ou sem consulta ao ramal para o qual está sendo transferida a ligação.
  - 6.1.2.22. Calendário – O sistema deve permitir a definição e configuração de calendários, para que estes quando associados a ramais (ou grupo de ramais) possam executar determinadas funções dependendo da faixa de horário configurado, minimamente: Siga-me interno/ externo; Envio para Caixa Postal; Transbordo de grupos de ramais para destinos pré-configurados, para as chamadas que excederam o tempo máximo de espera em fila (tempo configurado em segundos);
  - 6.1.2.23. Categorização de ramais (perfis de acesso) em função do horário – O sistema deve permitir categorizar ramais em função do horário. Permitindo alteração dos acessos do ramal conforme um horário definido pelo administrador do sistema. Com a criação de perfis de acesso atrelados a faixas de horário deve ser possível inibir, por exemplo, a geração de chamadas fora do horário de expediente. Deve ser possível criar perfis de configuração, com a definição de atributos para chamadas entrantes (permissão ou bloqueio para acesso local, DDD, DDI) e para chamadas saíntes (permissão ou bloqueio para receber chamadas externas).
  - 6.1.2.24. Lista de transferências por ramal – O sistema deve permitir a configuração, via interface de gerenciamento da plataforma, de uma lista de transferência de chamadas por ramal. As chamadas não atendidas, em caso de não responde (NR) ou ocupado (LO) serão transferidas de acordo com a lista indicada. Se até o final da lista a chamada não for atendida, ela deve ser direcionada para outro ramal. Tal facilidade evita que uma chamada destinada a um ramal específico (e este possui, por exemplo, uma transferência em caso de NR ou LO para um terceiro ramal) não seja atendida, evitando que a chamada fique vinculada a configuração do ramal que recebeu a transferência, caindo em uma caixa postal de um terceiro ramal por exemplo.
  - 6.1.2.25. Seleção automática de rota - O sistema deve permitir a configuração de seleção de rota automática e programação de rota de menor custo.
- 6.1.3. Agenda Web:
- 6.1.3.1. A contratada deve fornecer em sua solução, sistema gestão de agenda geral com, no mínimo, as características abaixo:
  - 6.1.3.2. A agenda deverá centralizar os registros de contatos. Tais registros devem apresentar informações mínimas como: número dos telefones, nome dos contatos, endereço, para um mínimo de dez mil registros, a serem administrados por meio de interface web de acesso controlado por usuário/senha.

- 6.1.3.3. Deve permitir a pesquisa de contatos por número de telefone e nome do contato, cadastro de informações e importação de informações para a base de dados da solução.
- 6.1.3.4. Deve possuir três tipos de usuário: administrador (privilegio de visualizar, configurar e importar), operação (pesquisa e atualização dos registros de contatos) e padrão (privilegio somente para visualização).
- 6.1.4. Sistema de Gravação (Canais de Gravação):
- 6.1.4.1. A CONTRATADA deve fornecer canais de gravação simultâneos de ramal e/ou posição de atendimento (PA) para o Sistema de Comunicação de Voz ofertado, o qual deve ser do mesmo fabricante deste sistema.
- 6.1.4.2. Deve permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso web browser (navegador), sendo possível ainda a programação do sistema de gravação via interface de gerenciamento WEB.
- 6.1.4.3. As gravações devem permanecer online por pelo menos 6 meses. Após esse período a CONTRATANTE será responsável pelo backup das gravações.
- 6.1.4.4. O sistema deve possibilitar que a reprodução da gravação possa ser efetuada em qualquer ramal do PABX.
- 6.1.4.5. Deve ser possível controlar o acesso às gravações.
- 6.1.4.6. O sistema de gravação deve ser licenciado e dimensionado para que seja possível a gravação de, no mínimo, 120 chamadas simultâneas.
- 6.1.4.7. A consulta às gravações deve possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: data inicial, data final, grupo, PA, ramal, descrição, origem ou destino das gravações.
- 6.1.4.8. Deve ser possível realizar o download das gravações realizadas para reprodução local no microcomputador.
- 6.1.4.9. Deve ser possível a programação e controle das gravações pelos supervisores. A programação deve ser, no mínimo, por data de início/fim de gravação, com opção de gravação de chamadas entrantes e/ou saíntes.
- 6.1.4.10. Deve ser possível anexar dados à gravação (indexador), servindo assim para facilitar a recuperação futura do arquivo contendo a gravação.
- 6.1.4.11. O sistema deve suportar a gravação das chamadas em dois canais separados. O recurso não deve fazer parte da plataforma, mas poderá ser contratado futuramente, caso necessário.
- 6.1.5. Contact Center:
- 6.1.5.1. A solução de Contact Center deve conter todas as características apresentadas a seguir e deverá ser fornecida com todo o software necessário, bem como licença de uso por tempo determinado e garantir o pleno funcionamento de toda operação da Central de Atendimento.
- 6.1.5.2. O Contact Center deve obrigatoriamente atender os itens a seguir:
- 6.1.5.3. Ser do mesmo fabricante do Sistema de Comunicação Unificada.
- 6.1.5.4. As Posições de Atendimento (PA's) devem ser IP e equipadas com software de Console de Atendimento e Softphone Web nativo.
- 6.1.5.5. O Contact Center deve ser licenciado para 150 PAs com possibilidade de ampliação mediante novas contratações.
- 6.1.5.6. O sistema de Contact Center fornecido pela CONTRATADA deve possuir as mídias Voz, Chat e E-mail.
- 6.1.5.7. A contratante será responsável pelo fornecimento do microcomputador PC e headset USB necessários para a utilização do Console de Atendimento e da Supervisão.

- 6.1.5.8. Estar integrado ao Sistema de Comunicação de Voz ofertado, de forma a compartilhar o entroncamento desta com o Sistema Telefônico Fixo Comutado (STFC).
- 6.1.5.9. Disponibilizar sistema de supervisão e relatórios, sendo que os dados históricos do sistema devem ser armazenados em um banco de dados.
- 6.1.5.10. Suportar a implementação de novos modelos de relatórios (a serem disponibilizados pela contratada, e mediante avaliação e nova contratação).
- 6.1.5.11. Possuir ferramenta de roteamento inteligente capaz de atender às exigências específicas de um centro de atendimento multimídia, incluindo roteamento inteligente baseado em habilidades, para as mídias: voz, chat e e-mail.
- 6.1.5.12. Permitir requerimento de roteamento aplicado a cada mídia de comunicação: voz, e-mail e chat.
- 6.1.5.13. Todas as interações do contact center, independente da mídia de comunicação (voz; e-mail; chat.) deverão ser gerenciadas e direcionadas através de uma fila única, com a possibilidade de priorização entre as mídias. Deverá ser possível a criação de perfis de atendimento, onde estes perfis determinarão a alteração dos requisitos de habilidades em função do tempo que a chamada está em fila. O contact center deverá possibilitar a configuração das mídias: voz, chat e/ou e-mail a fim de que se possa ter a supervisão e os relatórios unificados, agrupando as informações de todas as mídias.
- 6.1.5.14. Deverá ser possível definir o algoritmo usado para distribuição das chamadas por mídia, podendo ser:
- Agente com maior tempo livre;
  - Agente com menor tempo de ocupação;
  - Agente mais qualificado;
  - Melhor agente possível.
- 6.1.5.15. Deverá ser possível definir dispositivos de transbordo baseados em horário de atendimento, tamanhos e tempos de fila.
- 6.1.5.16. Deverá ser possível definir tempos de classificação de chamadas, pós-atendimento, tempo previsto para atendimento da chamada.
- 6.1.5.17. Deverá ser possível parametrizar o tempo utilizado para cálculo do nível de serviço individualmente, por mídia.
- 6.1.5.18. Deverá ser possível definir os horários de atendimento para cada dia da semana, sábados, domingos e feriados. Deverá ser possível definir listas de feriados ou dias especiais e os horários de atendimento para estes dias.
- 6.1.5.19. Deverá ser possível definir classificações de chamadas gerais e específicas.
- 6.1.5.20. Cada agente poderá atender diferentes mídias na mesma aplicação. O contact center deverá possuir aplicação que permita que várias informações entrantes sejam identificadas para facilitar e tornar o direcionamento mais eficiente. A aplicação para atendimento das chamadas pelos agentes (PAs) deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser.
- 6.1.5.21. Deverá possuir uma ferramenta de supervisão onde os supervisores poderão acompanhar o desempenho de cada serviço do Contact Center, agente ou time, bem como permitir as operações:
- Alterar estado dos agentes;
  - Alterar tipo de pausa em que se encontram os agentes;

- Deslogar agentes;
  - Editar configurações dos agentes;
  - Monitorar agentes;
  - Intercalar agentes;
  - Enviar mensagens instantâneas para todos os agentes, agentes específicos ou times.
- 6.1.5.22. O contact center deverá possuir uma ferramenta de administração e configuração (supervisora) que permita que os gerentes e supervisores se ajustem facilmente às regras de roteamento, assim como os perfis de agentes, em tempo real. Este aplicativo deverá ser utilizado para administrar todos os tipos de mídias de comunicação suportadas pelo ambiente de atendimento. A aplicação para administração e supervisão deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser.
- 6.1.5.23. Na ferramenta de administração, poderão ser criados perfis de acesso, que é dado a cada usuário do sistema (agentes, supervisores /administradores) permitindo acesso apenas a funcionalidades específicas.
- 6.1.5.24. O sistema proposto deverá possuir ferramenta de extração de relatórios capaz de compilar e mostrar relatórios históricos detalhados relacionados a todos os aspectos das atividades do Contact Center e das PAs. A aplicação para extração de relatórios deverá ser WEB, ou seja, utilizada via browser e integrada com a aplicação de supervisão e configuração.
- 6.1.5.25. Deverá permitir visualizar, salvar e imprimir cada relatório, bem como programar relatórios para serem gerados automaticamente em horários e datas preestabelecidos.
- 6.1.5.26. As Posições de Supervisor devem ser IP e equipada com software de Console de Supervisão Web nativo. Devem ser licenciadas treze supervisoras com possibilidade de ampliação mediante a nova contratação.
- 6.1.5.27. O contact center deverá permitir uma ferramenta de atendimento na tela do agente. Esta ferramenta deverá dar a cada agente uma estação de trabalho com voz e dados totalmente integrados, incluindo screenpop (exibição de informações sobre as chamadas sendo recebidas, diferenciadas por mídia) para todas as mídias.
- 6.1.5.28. O contact center proposto deverá permitir a implantação de um método de atendimento via web com as seguintes características mínimas:
- 6.1.5.29. Sessões de atendimento em tempo real (chat).
- 6.1.5.30. Suportar navegação simultânea PA/ Usuários.
- 6.1.5.31. Permitir roteamento inteligente com base nos perfis de habilidades de cada PA (agente).
- 6.1.5.32. O contact Center deverá ter suas interfaces acionadas por menus em Português;
- 6.1.5.33. O contact center deve suportar para contratação futura a funcionalidade de discador automático para todas PAs, possibilitando ao supervisor a elaboração de campanhas para geração de chamadas automáticas (voz), nos casos em que o contact center possua uma redução das atividades receptivas de voz. Caberá ao supervisor definir o início da campanha do discador, através de ações definidas pelo mesmo. O contact center deve permitir a escolha do algoritmo de discagem entre Predictive, Power Dialing, Agent Ready e Preview.
- 6.1.5.34. O contact center deverá possuir a solução de CallBack, onde as chamadas de voz que não forem atendidas (mediante um tempo em fila pré – configurado) devem ser transbordadas para esta aplicação de CallBack, que fará o agendamento destes números, divulgando uma mensagem ao usuário da mídia voz informando o sucesso/falha deste agendamento.

6.1.5.35. A geração de chamadas de voz dos números registrados no CallBack, deve ficar a critério do supervisor, que será responsável por ativar ou desativar o CallBack.

6.1.5.36. Na parametrização do CallBack, deverá ser possível definir regras de reagendamento, ou seja, quantas vezes e qual o intervalo de tempo, que o sistema deve tentar chamar a assinante para os casos:

- Linha Ocupada;
- Não Atende;
- Número Inválido;
- Abandono;
- URA / Secretária Eletrônica;
- Fax.

6.1.5.37. O contact center deverá possuir pré-atendimento de e-mail, ou seja, a possibilidade de enviar um e-mail ao originador informando o recebimento deste e demais informações sobre o atendimento que será feito.

6.1.5.38. O contact center deverá possuir a habilitação nas posições de atendimento, para utilização das mídias sociais Telegram e Messenger no Console de PA. O Contact Center deve efetuar a gravação desta Mídia.

6.1.5.39. O contact center deverá permitir integração através de API's oficiais com a mídia Whatsapp. A solução deverá permitir o estabelecimento de 530 sessões simultâneas. Ademais, ressalta-se que a contratante será responsável por contratar um integrador, e definir todos os trâmites contratuais junto à empresa integradora ou contratar diretamente a META.

6.1.5.40. O contact center deve ser licenciado para que cada PA possa operar com até três janelas simultâneas de chat.

6.1.6. Unidade de Resposta Audível:

6.1.6.1. A CONTRATADA deve fornecer juntamente com a Solução de Comunicação Unificada, uma Unidade de Resposta Audível (URA) para permitir à contratante criar menus dinâmicos para divulgação de mensagens de seu interesse. A URA deve ser do mesmo fabricante do Sistema de Comunicação Unificada ofertado.

6.1.6.2. A URA deverá ter agilidade na alteração dos menus de atendimento e nas informações prestadas de acordo com a necessidade da contratante.

6.1.6.3. A URA deve permitir a elaboração de menus dinâmicos para divulgação de mensagens, para que posteriormente este menu elaborado possa ser transferido (carregado) para o sistema. Deve ser fornecido um sistema capaz de possibilitar que pelo menos 80 chamadas naveguem de forma simultâneas na URA.

6.1.6.4. A solução deve permitir à contratante executar, no mínimo, as funções abaixo:

- Modificar a árvore de menus;
- Ativar ou desativar opções;
- Modificar o horário de atendimento;
- Marcar datas de feriado e finais de semana.

- 6.1.6.5. A contratante será responsável pelo desenvolvimento do menu de navegação da URA. Caso haja necessidade de consultar base ou banco de dados, a contratante será responsável também pelo desenvolvimento desta aplicação.
- 6.1.6.6. Ao atender a uma ligação deverá dirigir o usuário chamador diretamente para a hierarquia de menus e sub-menus interativos do serviço correspondente ao número de acesso chamado.
- 6.1.6.7. A URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu.
- 6.1.6.8. A URA deverá permitir a emissão de relatórios estatísticos referentes a um período contendo, no mínimo, as seguintes informações:
- Quantidade de ligações recebidas;
  - Quantidades de ligações por opção de menu (assunto);
  - Tempo médio de navegação.
- 6.1.6.9. A URA deverá apresentar mensagens síncronas, ou seja, toda mensagem deve ser apresentada ao usuário a partir do seu início, com exceção da música para chamadas em espera ou estacionadas.
- 6.1.6.10. A URA deverá possuir recurso “cut thru”, ou seja, quando for detectada uma discagem do usuário durante o diálogo, o prompt de voz será interrompido de imediato, e a execução desviada para o passo seguinte.
- 6.1.6.11. A URA deve permitir que cada linha de programação seja totalmente independente, permitindo que cada linha execute uma aplicação diferente da outra.
- 6.1.6.12. Não será permitido o fornecimento de URA externa a Solução de Comunicação Unificada Ofertada.
- 6.1.6.13. A URA deverá permitir compatibilidade e ter a capacidade de interagir com banco de dados relacional através de consultas SQL. Deverão estar disponíveis, no mínimo, os drivers para banco de dados Oracle, MS SQL SERVER, MYSQL e POSTGRESQL. O acesso deve ser realizado através de rede local ou remota, utilizando TCP/IP.
- 6.1.6.14. Deve ser disponibilizada ferramenta de supervisão da URA, que permita visualizar na tela da interface as estatísticas de ocupação: total de canais ocupados, pico de ocupação dos canais, quantidade de chamadas e tempo médio de ocupação.
- 6.1.6.15. A solução de URA deve permitir a criação e configuração de menus específicos a serem divulgados para determinados números de acesso. Sendo assim, o sistema deverá permitir a configuração de número específico (ex: um determinado número de celular) para que este número ao acessar o serviço de URA, possa receber um menu de divulgação diferenciado.
- 6.1.7. Robô de Chat (Chat Bot):
- 6.1.7.1. A solução ofertada deve contemplar um sistema de atendimento automático de comunicações via chat, denominado chatbot, com suporte ao atendimento simultâneo de canais de chat de acordo com as quantidades definidas no quadro incluído no capítulo de volumetria.
- 6.1.7.2. Deve ser nativo ao contact center a ser ofertada, permitindo a gestão completa das comunicações de chat, mesmo iniciadas através de atendimento via chat bot e concluídas com atendimento humano, garantindo gestão completa dos atendimentos através de relatórios e ambiente de supervisão.
- 6.1.7.3. A solução de chatbot deve permitir a coleta de informações, apresentação de menus de atendimento e envio de respostas automáticas aos usuários, sem que haja intervenção humana.

6.1.7.4. O atendimento automático via chatbots deve permitir o uso de tecnologia de processamento de linguagem natural (PLN), a ser disponibilizado pela contratante através de chamadas de API de serviços externos.

6.1.7.5. Os serviços de atendimento via chat que utilizarão a tecnologia de chatbot serão definidos posteriormente e a confecção das estruturas de atendimento poderão ser construídas pela contratada a partir dos fluxos de atendimento fornecidos pela contratante.

6.1.7.6. A implementação dos menus de atendimento está condicionada à viabilidade técnica e a disponibilização das bases de dados para consulta/escrita pelo chatbot.

6.1.7.7. Os códigos e scripts resultantes da construção dos chatbots deverão estar disponíveis à contratante para manutenção e evolução futura dos fluxos de atendimento. a contratada deverá capacitar a contratante na construção destes fluxos de atendimento, prevendo sua manutenção e evolução futuras.

6.1.8. Gerenciamento e Manutenção:

6.1.8.1. Deve possuir interface de gerenciamento que deverá ser baseada em web browser podendo ser acessada de qualquer microcomputador da rede.

6.1.8.2. O Sistema de Gerenciamento e Manutenção deve permitir, pelo menos, as seguintes funções:

6.1.8.3. Configuração das facilidades de ramais;

6.1.8.4. Configuração de Ramais (Permissões e Bloqueios);

6.1.8.5. Cadastramento de senhas e contas;

6.1.8.6. Efetuar programações de grupos de ramais, bloqueios e música de espera;

6.1.8.7. Bloqueio de chamadas a cobrar, interurbanas e DDI;

6.1.8.8. Deve ser possível verificar, ativar ou desativar a função Chefe-Secretária para um ramal ou faixa de ramais e ainda cadastrar os números com acesso direto ao chefe sem passar pela secretária.

6.1.8.9. Sistema de login e senha para acesso ao ambiente de configuração do administrador.

6.1.8.10. A solução ofertada deve permitir, minimamente, cinco acessos simultâneos ao sistema de gerenciamento e manutenção.

6.1.9. Treinamento:

6.1.9.1. A contratada deverá prever a realização de treinamento à contratante, abordando o seguinte conteúdo programático e carga horária abaixo:

- Programa de Usuários
- Operação de terminais IP (softphone / telefone IP / ATA);
- Funções básicas dos ramais de usuário;
- Atendimento, encaminhamento, geração de chamadas e captura;
- Simulações práticas.

6.1.9.2. Administrador do Pabx:

- Conceitos;
- Softswitch;
- Configurações básicas de ramal;
- Contas, Grupos, Mensagens, outras configurações;
- Criação e exclusão de ramais.

6.1.9.3. Administração do sistema de comunicação unificada:

- Cadastro de pessoas;
- Acesso ao sistema;
- Trabalhando com mensagens e chamadas.

6.1.9.4. Atendentes:

- Conceitos iniciais;
- Interface de operação;
- Principais facilidades.

6.1.9.5. Supervisão do sistema:

- Conceitos iniciais;
- Supervisão on-line do sistema;
- Relatórios;
- Principais facilidades.

6.1.9.6. Administração do sistema

- Conceitos iniciais;
- Configuração de grupos e atendentes;
- Supervisão on-line do sistema;
- Relatórios;
- Principais facilidades.

6.1.9.7. URA (Unidade de Resposta Audível):

- Especificação e construção de fluxos de URA;
- Gravação e upload de mensagens;
- Testes e debug dos fluxos de URA;
- Local e Infraestrutura.

6.1.9.8. Cada treinamento será realizado à distância, através de videoconferência, imediatamente após os testes e ativação do sistema, e antes de sua entrega definitiva em operação à contratante, sob pena de comprometer a parte prática do curso.

6.1.9.9. Além dos treinamentos supracitados, a contratada deverá ainda disponibilizar à contratante a possibilidade da realização de cursos técnicos a distância baseados na internet, através do seu próprio site, em ambiente WEB, com acesso via browser (navegador), para que os usuários do sistema possam aprimorar seus conhecimentos, esclarecer eventuais dúvidas, obter informações atualizadas, etc.

6.1.9.10. Todo e qualquer treinamento deste ambiente WEB não limitará em tempo de uso a navegação do usuário, e deverá ainda contemplar Certificado de Conclusão em seu encerramento.

6.1.9.11. A contratada deverá disponibilizar atendimento de tutoria on-line, através de chat e em horários específicos, para os alunos matriculados nos cursos.

6.1.9.12. Entre os treinamentos, deverão ser disponibilizados, no mínimo:

- Operação das funções do ramal do usuário;

- Administrador das facilidades do PABX;
- Sistema de comunicação unificada;
- Visão geral da solução de atendimento;
- Operação do aplicativo de atendentes;
- Operação das ferramentas de supervisão;
- Configuração do sistema de atendimento;
- Operação dos recursos de gravação.

## **7. CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

7.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar durante todo o período de vigência contratual uma CENTRAL DE SUPORTE E MANUTENÇÃO, disponível para atendimento durante o horário de expediente da CONTRATANTE.

7.2. Esse Centro deve contemplar a seguinte qualificação de natureza:

- Incidente;
- Problema;
- Solicitação de Serviço;

7.3. Em todos os acionamentos da contratada deverá ser gerado um registro que servirá como referência para consultas futuras.

7.3.1. O registro deverá conter as seguintes informações:

7.3.1.1. Data, hora e minuto da abertura do acionamento;

7.3.1.2. Nome completo do atendente da contratada;

7.3.1.3. Nome completo e contatos do responsável na contratada pelo atendimento;

7.3.1.4. Nome completo e contatos do solicitante;

7.3.1.5. Natureza do chamado;

7.3.1.6. Número do protocolo; e

7.3.1.7. Descrição da demanda.

7.4. Deverá ser indicado pela contratada um gerente de conta, a ser contatado pelos representantes da contratante, sempre que os canais de atendimento não conseguirem responder satisfatoriamente aos requisitos de nível de serviços ou não forem passíveis de tratamento.

7.5. Os chamados abertos pelo contratante junto à contratada só poderão ser encerrados mediante o “de acordo”, registrado no sistema por profissionais ou prestadores de serviço pré-definidos.

7.6. Todos os protocolos deverão ser enviados por correio eletrônico (e-mail) para a pessoa da contratante que efetuou a abertura do chamado e também copiados para endereços de e-mail por ela preestabelecidos.

7.7. Para cada natureza deverá ser respeitado o prazo de atendimento conforme abaixo:

- Incidente: 2 (duas) horas;

- Problema: 24 (vinte e quatro) horas;
- Solicitação de Serviço: 16 (dezesesseis) horas; e
- Dúvida: 4 horas.

7.8. Caso o problema não seja solucionado a contratada deverá substituir o equipamento em, no máximo, 72 (setenta e duas) horas. Equipamento esse, semelhante ou superior ao equipamento a ser substituído.

7.9. **Atualização de Versões:** serviço que tem por objetivo manter os softwares sempre em sua última versão, sem modificação do objeto ou das suas características. Se materializa através dos seguintes passos:

7.9.1. Envio de documento que indique as melhorias apresentadas na nova versão que se pretende implantar;

7.9.2. Agendamento da atualização da versão em conjunto com os responsáveis pela solução no contratante;

7.9.3. Execução da atualização da nova versão;

7.9.4. Realização de testes de homologação.

7.10. Somente será executado por profissionais credenciados pela contratada e/ou funcionários do próprio fabricante.

7.11. **Acompanhamento da Usabilidade:** serviço que deve ser realizado através de encontros periódicos por videoconferência para aprofundamentos no melhor uso e manuseio das ferramentas (funções e funcionalidades), treinamentos eventuais sobre funções e funcionalidades específicas por videoconferência, de eventos de reciclagem onde os usuários são convidados a participar e de treinamentos disponíveis em plataforma de ensino à distância (EaD) que deve ser disponibilizada.

7.12. Os encontros são previamente agendados com pauta livre ou temática decorrente de solicitação da contratante. Os treinamentos eventuais e os eventos de reciclagem podem obedecer ao planejamento da contratada.

7.13. Os treinamentos através da plataforma EaD devem estar disponíveis vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana e se destina a (re)treinar os usuários dos softwares quanto ao seu uso e manuseio.

7.14. A plataforma deverá ser baseada em software proprietário incluindo o emprego de todo material e mão-de-obra necessários ao perfeito funcionamento de todos os equipamentos.

## **8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

8.1. Relacionar-se com a contratada, exclusivamente, por meio de pessoa por ela credenciada;

8.2. Cumprir e fazer cumprir o disposto nas cláusulas do Contrato;

8.3. Efetuar o pagamento a contratada, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, após o cumprimento das formalidades legais;

8.4. Disponibilizar o espaço físico para a contratada para a prestação dos serviços, quando necessitar que sua execução ocorra internamente;

8.5. Disponibilizar o espaço físico em seu data center para instalar os hardwares e softwares;

8.6. Assegurar o livre acesso dos empregados da contratada, quando devidamente identificados, aos locais em que devam executar suas tarefas;

- 8.7. Fornecer à contratada todos os esclarecimentos necessários para execução dos serviços e demais informações que estes venham a solicitar para o desempenho dos serviços contratados;
- 8.8. Promover, por meio do setor requisitante, o acompanhamento e a prestação dos serviços contratados, verificando se estão em conformidade com o solicitado no detalhamento do objeto deste projeto;
- 8.9. Solicitar, após requerimento da contratada, informações e dados dos Poderes, Órgãos e/ou Entidades;
- 8.10. Comunicar imediatamente à contratada qualquer irregularidade verificada por ocasião da prestação do serviço contratado, tomando as providências necessárias para as devidas correções decorrentes de erros e falhas ou para sua devolução, se for o caso;
- 8.11. Avaliar os produtos e serviços mediante Comissão Especial formada por funcionários da contratante;
- 8.12. Verificar a liquidação dos serviços realizados de acordo com a requisição específica, para fins de pagamento dos serviços.

## **9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 9.1. Zelar pela perfeita execução do objeto deste Termo de Referência, e cumprir e fazer cumprir as cláusulas do contrato;
- 9.2. Relacionar-se com a contratante, exclusivamente por meio de pessoa por ela credenciada;
- 9.3. Manter durante a execução do objeto, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para contratação com a Administração Pública;
- 9.4. Manter sigilo das informações colhidas durante a vigência do contrato, repassando-as apenas em forma de relatório o contratante, e aos órgãos por elas indicados;
- 9.5. Assumir todas as despesas relativas à pessoal e quaisquer outras oriundas, derivadas ou em conexão com o contratante, ficando, ainda, para todos os efeitos legais, declaradas pela contratada a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus empregados e/ou prepostos e o contratante;
- 9.6. Permitir acesso dos supervisores, auditores e avaliadores que eventualmente ou permanentemente sejam designados pelo contratante para supervisionar e acompanhar a execução do objeto;
- 9.7. Responsabilizar-se diretamente ou via ação regressiva, pelos danos causados a terceiros, decorrentes de atos ilícitos praticados por quaisquer de seus prepostos;
- 9.8. Cumprir, dentro dos prazos estabelecidos, as obrigações definidas pelo contratante, compatíveis com o objeto do Contrato.

## **10. FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO**

- 10.1. A fiscalização do Contrato caberá ao gestor do Setor de Contratos da Contratante, que poderá designar prepostos de outras áreas com conhecimento técnico para lhe auxiliar durante a execução dos serviços.
- 10.2. O representante da contratante deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.
- 10.3. Incumbe à Fiscalização a prática de todos os atos que lhe são próprios, definidos na legislação pertinente, no Instrumento Convocatório e seus Anexos, inclusive quanto à aplicação das penalidades previstas no Contrato e na legislação em vigor, observado o contraditório e a ampla defesa.

10.4. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle.

## **11. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

11.1. Apresentar ao menos 1 (um) atestado de capacidade técnica, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando a capacidade técnica para atendimento a parcela de maior relevância da presente contratação. As declarações deverão ser apresentadas em original, ou em cópias autenticadas;

## **12. PRAZOS DO CONTRATO**

12.1. A vigência do Instrumento Contratual será de 12 (doze) meses a contar de sua assinatura;

12.2. O Contrato de Prestação de Serviços oriundo da presente contratação poderá ser rescindido de forma antecipada, sem que seja devido qualquer valor à título de indenização para a Contratada, além dos valores referentes aos serviços efetivamente prestados, ocorrendo a rescisão do Contrato Contrato de Gestão nº 130/2019, firmado com o Município de Saquarema, que da causa ao objeto do presente Contrato.

## **13. DOS PREÇOS**

13.1. A CONTRATADA se obriga a executar os serviços, objeto deste termo, pelos preços à vista, constante da sua proposta de preços, nos quais estão incluídos todos os custos diretos e indiretos, bem como os encargos, benefício e despesas indiretas e demais despesas de qualquer natureza;

## **14. DA MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

14.1. As medições para efeito de pagamento serão realizadas de acordo com os seguintes procedimentos:

- a) No primeiro dia útil subsequente ao mês em que foram prestados os serviços, a CONTRATADA entregará relatório contendo os quantitativos totais mensais de cada um dos tipos de serviços realizados e os respectivos valores;
- b) A CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA, na hipótese de glosas e/ou incorreções de valores, a correspondente retificação objetivando a emissão da nota fiscal/fatura;
- c) Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, o CONTRATANTE atestará a medição mensal, comunicando à CONTRATADA, no prazo de 03 dias contados do recebimento do relatório, o valor aprovado e autorizando a emissão da correspondente fatura, a ser apresentada no primeiro dia subsequente à comunicação dos valores aprovados.

## **15. CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO**

15.1. O pagamento se dará, mensalmente, em até 30 dias após a apresentação da Nota Fiscal, acompanhada de documento que ateste a prestação do serviço efetuado no mês anterior.

15.2. Em caso de irregularidade(s) no(s) serviço (s) executado(s) e/ou na documentação fiscal, o prazo de pagamento será contado a partir da(s) correspondente(s) regularização(ões).

15.3. Se o término do prazo para pagamento ocorrer em dia sem expediente, o pagamento deverá ser efetuado no primeiro dia útil subsequente.

## **16. DISPOSIÇÕES GERAIS**



16.1. A Contratada ficará obrigada a executar fielmente a prestação dos serviços, objeto proposto neste Termo de Referência – não se admitindo modificações sem a prévia consulta e concordância da Fiscalização, à qual se compromete, desde já, submeter-se;

16.2. A simples apresentação de proposta indica, e fica assim entendida, que a Empresa dá plena concordância com todas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.



## ANEXO II

### MODELO DO PEDIDO DE CREDENCIAMENTO

Prezado Senhor,

Pela presente carta de credenciamento, eu \_\_\_\_\_, (nacionalidade), (estado civil), (cargo que ocupa na empresa), portador da carteira de identidade n.º \_\_\_\_\_, expedida em \_\_/\_\_/\_\_, pelo \_\_\_\_\_, inscrito no CNPF/MF sob o n.º \_\_\_\_\_, residente e domiciliado em (cidade), (estado) levo ao conhecimento de V.S<sup>a</sup> que o Senhor \_\_\_\_\_, (nacionalidade), (estado civil), (cargo que ocupa na empresa), portador da carteira de identidade n.º \_\_\_\_\_, expedida em \_\_/\_\_/\_\_, pelo \_\_\_\_\_, e inscrito no CNPF/MF sob o n.º \_\_\_\_\_, domiciliado e residente em (cidade), (estado), está credenciado para representar a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º \_\_\_\_\_, com sede na rua \_\_\_\_\_, n.º \_\_\_\_\_, (cidade), (estado), no procedimento a se realizar em \_\_/\_\_/\_\_ às \_\_h\_\_min, através da SELEÇÃO DE FORNECEDORES N.º 031/2024, podendo, para tanto, prestar esclarecimentos, receber avisos e notificações, interpor recursos, deles desistir, assinar a ata, formular lances, e todos os demais atos necessários para o bom e fiel cumprimento da presente.

Atenciosamente,

Local e data

\_\_\_\_\_  
(nome completo do emitente e da empresa)

OBS: O presente Pedido de Credenciamento só será válido quando assinado pelo representante legal da empresa, com poderes estatutários e/ou contratuais para constituir mandatários, acompanhada de cópia dos mesmos.



**ANEXO III**  
**MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL**

À Comissão do Departamento de Compras da Prima Qualitá Saúde.

SELEÇÃO DE FORNECEDORES Nº 031/2024  
PROCESSO Nº 048/2024

RAZÃO SOCIAL:  
CNPJ E INSCRIÇÃO ESTADUAL:  
ENDEREÇO E TELEFONE:  
BANCO:  
AGÊNCIA:  
Nº DA CONTA CORRENTE:  
E-MAIL:

Apresentamos, para atendimento a Seleção de Fornecedores em referência, proposta de preços para os itens abaixo relacionados, conforme discriminado no respectivo Termo de Referência:

| ITEM                            | DESCRIÇÃO   | UNIDADE | QTD MÊS | VALOR UNITÁRIO MENSAL | VALOR TOTAL MENSAL |
|---------------------------------|---|---------|---------|-----------------------|--------------------|
| 1                               | Software de gestão de campanhas de vacinação e sensibilização social hospedado na nuvem | Licença | 2       |                       |                    |
| 2                               | Software de robô de discagem telefônica hospedagem na nuvem                             | Licença | 200     |                       |                    |
| 3                               | Software de robô de diálogo via chat hospedado em nuvem                                 | Licença | 120     |                       |                    |
| 4                               | Software de integração com BI hospedado na nuvem  | Licença | 1       |                       |                    |
| 5                               | Infraestrutura de nuvem para armazenamento de dados                                     | Serviço | 1       |                       |                    |
| 6                               | Serviços de suporte, manutenção, assistência técnica, implantação e treinamento remoto. | Serviço | 1       |                       |                    |
| 7                               | Plano de telefonia para realização de 200.000 chamadas mensais                          | Serviço | 1       |                       |                    |
| <b>VALOR TOTAL MENSAL (R\$)</b> |   |         |         |                       |                    |
| <b>MESES</b>                    |   |         |         |                       | <b>12</b>          |
| <b>VALOR TOTAL ANUAL (R\$)</b>  |   |         |         |                       |                    |

Valor Total Por Extenso: \_\_\_\_\_

Declaramos pleno conhecimento e inteira submissão a todos os termos do Instrumento Convocatório.

Declaramos que nos preços acima citados encontram-se incluídos impostos, taxas, fretes, embalagens e demais despesas inerentes ao objeto em questão;



PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL: 12 (doze) meses contados a partir da assinatura do Contrato.

VALIDADE DA PROPOSTA: 60 (sessenta) dias contados, a partir da data da sessão pública do procedimento de Seleção de Fornecedores.

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024.

\_\_\_\_\_  
ASSINATURA E CARIMBO DO PROPONENTE



## ANEXO IV

**CONTRATO N° xxxx/2024**

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI FAZEM A PRIMA QUALITÁ E A EMPRESA xxxx, NA FORMA ABAIXO:**

O **PROJETO SOCIAL CRESCE COMUNIDADE – PRIMA QUALITÁ SAÚDE**, com sede localizada na Rua Drº Francisco de Souza,728 – Centro – Rio Bonito/RJ – CEP.: 28.800-000, inscrito no CNPJ sob o n° 40.289.134/0001-99, neste ato representada pelo seu Diretor Presidente Sr. Matheus Rodrigues da Costa Neto, brasileiro, casado, empresário, portador do RG sob n° 104086715 IFP/RJ, inscrito no CPF sob n° 032.188.367-51, residente e domiciliado na cidade de Rio Bonito/RJ, na qualidade de **CONTRATANTE** e **XXXXXXXXXXXX**, inscrita no CNPJ n° XXXXXXXXXXXX, com sede na Rua XXXXXXXXXXXX, na pessoa de seu representante legal XXXXXXXXXXXX, brasileiro, estado civil, profissão, portador do RG sob n° xxxx, inscrito no CPF sob o n° xxxxxxxx, residente e domiciliado na Rua XXXXXXXXXXXX, na qualidade de **CONTRATADA**.

Considerando que o presente Contrato tem por finalidade o atendimento ao Contrato de Gestão n° 130/2019, firmado entre a ora **CONTRATANTE** e o Município Saquarema.

Considerando que após pesquisa de mercado devidamente arquivada no Processo Interno Prima Qualitá n° 048/2024, e atesto da economicidade presente na Proposta de Preço apresentada pela **CONTRATADA**, entendeu-se que a mesma confere atendimento aos princípios da economicidade e da eficiência, decidiram as partes em firmar presente instrumento contratual, pelas cláusulas e condições seguintes:

### **CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO:**

Como objeto do presente Contrato, tem-se a prestação de serviço de provimento de softwares para geração de discagens automáticas e reprodução de áudios ou realização de interações automatizadas por voz, compreendendo além do fornecimento de todo o material e mão de obra necessários, a instalação e manutenção da oferta, e capacitação de pessoal, para atender a demanda do Município de Saquarema, conforme especificações constantes no Termo de Referência (Anexo I).

**Parágrafo Único** - Os serviços serão executados com obediência rigorosa, fiel e integral de todas as exigências, normas, itens, elementos, condições gerais e especiais, contidos no Termo de Referência - Anexo I, bem como na proposta e informações fornecidas pelo **CONTRATANTE**.

### **CLAUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

A **CONTRATADA** obriga-se a manter durante a execução dos serviços, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação assumidas.

**Parágrafo Primeiro** - Quanto à execução dos serviços e outras obrigações:

I. Executar os serviços ora contratados em busca da máxima eficiência aos recursos utilizados, nas condições estabelecidas pela **CONTRATANTE**, constantes do Termo de Referência - Anexo I responsabilizando-se integralmente pelos mesmos;

II. Proporcionar a ampla fiscalização por parte da **CONTRATANTE**, fornecendo informações ou provendo acesso aos serviços em execução e atendendo prontamente às observações e exigências por ela apresentadas;

III. Todos os custos diretos e indiretos, encargos salariais, fiscais, previdenciários, trabalhistas, comerciais, taxas de administração, lucros e quaisquer despesas incidentes sobre a prestação dos serviços, necessários a sua completa realização, serão de responsabilidade integral da **CONTRATADA**;

IV. Responder exclusivamente por qualquer dano ou prejuízo causado ao **CONTRATANTE** ou a terceiros, por ação ou omissão de seus prepostos e/ou empregados, em decorrência da execução dos serviços previstos neste instrumento contratual, bem como, por qualquer acidente ocorrido com seus funcionários no desempenho de suas funções.

V. Em caso de ação trabalhista movida por seus funcionários, a **CONTRATADA** deverá, em sede de defesa, providenciar a exclusão da **CONTRATANTE** do polo passivo, além de arcar integralmente com os custos de eventual condenação.

**Parágrafo Segundo** - A **CONTRATADA** fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões até o limite de 30% (trinta por cento), que a **CONTRATANTE** possa fazer no Contrato, podendo ser adotados percentuais superiores conforme negociação entre as partes.

**Parágrafo Terceiro** – Quanto as obrigações referentes ao Compliance:

I. O CONTRATADO declara sob as penas da lei, não haver até a presente data, qualquer impedimento legal, judicial ou contratual à presente contratação, ou mesmo a execução de alguma cláusula ou condição do instrumento ora pactuado.

II. O CONTRATADO declara por si, por seus empregados, sócios, colaboradores, terceiros contratados e fornecedores, estar em plena conformidade com as leis e regulamentos anticorrupção.

III. O CONTRATADO endossa todas as leis, normas e regulamentos relacionados ao combate à corrupção, obrigando-se a abster-se de qualquer atividade ou ato que constitua violação as referidas disposições.

IV. O CONTRATADO por si e por seus administradores, diretores, funcionários, terceiros contratados e agentes, bem como por seus sócios que venham a agir em seu nome, se obriga a conduzir suas práticas comerciais durante toda a vigência deste instrumento, de forma ética e em conformidade com as normas aplicáveis.

V. O CONTRATADO e seus administradores, diretores, funcionários, terceiros contratados e agentes, bem como por seus sócios que venham a agir em seu nome; não devem, direta ou indiretamente, dar, oferecer, pagar, prometer pagar ou autorizar o pagamento de qualquer importância em dinheiro ou mesmo qualquer objeto de valor, benefícios, doações ou vantagens a qualquer autoridade governamental, consultores, representantes, parceiros ou quaisquer terceiros, com a finalidade de influenciar qualquer ato ou decisão do agente ou do governo, ou para assegurar qualquer vantagem indevida, ou direcionar negócios para qualquer pessoa, que violem ou comprometam as diretrizes das leis nacionais e internacionais de anticorrupção.

VI. O CONTRATADO declara, por si e seus sócios ou acionistas, administradores, empregados, agentes, representantes, ou quaisquer outras pessoas agindo em seu nome ou interesse, que não praticou e se obriga a não praticar quaisquer atos que violem as leis anticorrupção aplicáveis as suas atividades ou as leis anticorrupção aplicáveis a CONTRATANTE, especialmente a Lei nº 12.486/13, incluindo, sem limitações, qualquer ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira ou contrário aos compromissos internacionais adotados pelo Brasil que tratem de tal matéria e às leis e regulamentações correlatas (“Leis Anticorrupção”).

VII. O CONTRATADO concorda em fornecer prontamente, sempre que solicitada pela CONTRATANTE, evidências de que está atuando, diligentemente e por sua conta e risco, na prevenção de práticas que possam violar as Leis Anticorrupção.

VIII. As declarações e obrigações acima se aplicam igualmente a conduta do CONTRATADO em suas relações com a administração pública estrangeira e seus agentes, inclusive entidades estatais, pessoas jurídicas controladas, direta ou indiretamente, pelo poder público de país estrangeiro e organizações públicas internacionais.

IX. O CONTRATADO obriga-se a manter seus livros, registros, contas e documentos contábeis de suporte organizados e precisos, assegurando-se que nenhuma transação seja mantida fora de seus livros e que todas as transações sejam devidamente registradas e documentadas desde o início.

X. O CONTRATADO concorda que a CONTRATANTE terá o direito de, sempre que julgar necessário, com auxílio de auditores externos, auditar todos os livros, registros, contas e documentação de suporte para verificar o cumprimento de quaisquer Leis Anticorrupção aplicáveis, sendo que o CONTRATADO se compromete a cooperar totalmente com qualquer auditoria ou solicitação de documentos.

XI. Independente de quaisquer investigações ou processos terem sido iniciados pelas autoridades públicas competentes, caso surjam denúncias ou indícios razoavelmente fortes de que o CONTRATADO violou qualquer Lei anticorrupção ou disposição contratual anticorrupção, ou caso o CONTRATADO a tenha comprovadamente violado, a CONTRATANTE terá o direito de suspender ou rescindir este Instrumento Contratual por justa causa, exigir as penalidades contratualmente previstas neste Contrato, sem prejuízo de obter reparação integral por perdas e danos, inclusive por quaisquer multas, tributos, juros, despesas, custos e honorários incorridos em conexão com a investigação de irregularidades ou defesa da CONTRATANTE diante de quaisquer acusações ou processos relacionados à violação ou suposta violação das Leis Anticorrupção de qualquer jurisdição.

XII. O CONTRATADO compromete-se em praticar a governança corporativa de modo a dar efetividade ao cumprimento das obrigações contratuais em observância da legislação aplicável.

### **CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:**

São obrigações e responsabilidades da **CONTRATANTE**:

- I. Fiscalizar os serviços através de técnicos especialmente designados, emitindo relatório sobre a qualidade dos serviços prestados;
- II. Efetuar o controle de qualidade dos serviços prestados, mediante formulários de avaliação destinados para esse fim;
- III. Receber da **CONTRATADA** as comunicações registradas no “Formulário de Ocorrências” devidamente preenchidos e assinados, encaminhando-os aos setores competentes para as providências cabíveis;
- IV. Facilitar o exercício das funções da **CONTRATADA**, dando-lhe acesso às instalações pertinentes ao seu escopo contratual;
- V. Cumprir suas obrigações estabelecidas neste contrato;
- VI. Prestar informações e esclarecimentos que eventualmente venham a serem solicitados pela **CONTRATADA** e que digam respeito à natureza dos serviços que tenham de executar;
- VII. Efetuar os pagamentos nas condições e preços pactuados relativos aos serviços contratados;
- VIII. Avaliar a manutenção por parte da **CONTRATADA** da compatibilidade das obrigações assumidas, bem como todas as condições de habilitação e qualificação exigida no processo de seleção, durante a vigência do contrato.
- IX. Zelar pelo cumprimento rigoroso das normas, cláusulas e condições estabelecidas no contrato, bem como fornecer todas as informações relacionadas ao seu objeto;

X. Notificar, por escrito, o credenciado a respeito de advertência porventura a ele dirigida ou quaisquer irregularidades constatadas na execução dos serviços, anexando cópia ao respectivo procedimento administrativo.

#### **CLÁUSULA QUARTA - DA FISCALIZAÇÃO/CONTROLE:**

Não obstante a **CONTRATADA** ser a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, à **CONTRATANTE** é reservado o direito de, sem de qualquer forma restringir a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização dos serviços, diretamente ou por prepostos designados, podendo para isso:

- I. Solicitar à **CONTRATADA** a substituição de equipamento ou material que não atendam às necessidades;
- II. Executar a medição dos serviços efetivamente prestados, descontando-se o equivalente aos não realizados, desde que por motivos imputáveis à **CONTRATADA**, sem prejuízo das demais sanções disciplinadas em contrato;
- III. A fiscalização e controle exercidos pela **CONTRATANTE** não exime nem reduz as responsabilidades assumidas pela **CONTRATADA** neste Contrato; e
- IV. Solicitar e avaliar, a qualquer tempo, a comprovação de cumprimento das obrigações trabalhistas e fiscais, vinculadas ao cumprimento do presente instrumento contratual.

#### **CLÁUSULA QUINTA - DO PRAZO:**

A vigência do presente contrato será de 12 (doze) meses, com data de início em xx/xx/2024 e término em xx/xx/2025, podendo ser prorrogado de acordo com interesse da **CONTRATANTE**, mediante Termo Aditivo, assim como poderá ser rescindido de forma antecipada, caso o processo seletivo visando a contratação definitiva do objeto contratual seja concluído antes da data prevista para encerramento deste instrumento.

#### **CLÁUSULA SEXTA - DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:**

A descrição dos serviços a serem prestados pela **CONTRATADA** constam no Termo de Referência - Anexo I, parte integrante deste Contrato.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - DO VALOR E PAGAMENTO:**

O valor total do presente Contrato é de **R\$** \_\_\_\_\_ (**\_\_\_\_\_ reais**), cuja parcela mensal será deverá ser calculada com base nos relatórios das medições mensais e nos preços unitários constantes na proposta de preços apresentada pela **CONTRATADA**, que passa a ser parte integrante do presente Instrumento, conforme Anexo II, sendo o pagamento efetuado em conta bancária indicada na nota fiscal, no prazo de até 30 (trinta) dias contados da data da apresentação da mesma, devidamente atestada pela Contratante.

**Parágrafo Primeiro** - A **CONTRATADA** fica obrigada a comprovar o pagamento dos salários e dos encargos sociais (FGTS e Previdência Social) em benefício dos seus funcionários, sob pena de rescisão contratual e suspensão do pagamento. A **CONTRATADA** informará no início dos serviços, o quadro de funcionários designados, devendo comunicar imediatamente posteriores alterações.

**Parágrafo Segundo** - Esta comprovação será feita no ato de entrega da Nota Fiscal, através de juntada de cópias da GPS - Guia da Previdência Social, SEFIP - Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações a Previdência Social, e Certidão de Regularidade de Débito para com o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), referente à competência imediatamente anterior a emissão da Nota Fiscal.

**Parágrafo Terceiro** - Certidões que comprovem a situação de regularidade fiscal perante a Fazenda Pública Federal, Estadual (onde fica sediada a empresa e a do Estado do Rio de Janeiro, quando a sede não for deste Estado) e Municipal da sede da licitante, bem como perante o INSS e o FGTS

**Parágrafo Quarto** - Na obrigatoriedade de retenção, recolhimento ou pagamento de Imposto de Renda que incida sobre a relação trabalhista deverá apresentar a guia devidamente quitada referente ao exercício anterior.

**Parágrafo Quinto** - A **CONTRATADA** deverá obedecer às disposições legais concernentes ao transporte dos seus funcionários. Em caso de não realizar o pagamento de vale transporte, deverá ser apresentado a Contratante o Termo de Renúncia do funcionário.

**Parágrafo Sexto** - Na eventualidade de pagamento de vale alimentação ou refeição a **CONTRATADA** deverá comprovar a inscrição no PAT - Programa de Alimentação do Trabalhador, em conformidade com os dispositivos legais.

**Parágrafo Sétimo** - Os valores dos pagamentos eventualmente efetuados com atraso sofrerão a incidência de juros de 1% (um por cento) ao mês, calculado *pro rata die* entre o 31º (trigésimo primeiro) dia da data do protocolo do documento de cobrança na **CONTRATANTE** e a data do efetivo pagamento.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DO REAJUSTAMENTO e REPACTUAÇÃO:**

Será admitida a repactuação dos preços dos serviços contratados, caso haja prorrogação contratual, após o prazo total de vigência de 12 (doze) meses.

**Parágrafo Primeiro** - A repactuação será contada a partir da data de apresentação da proposta que gerou a presente contratação;

**Parágrafo Segundo** - Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data da última repactuação ocorrida.

**Parágrafo Terceiro** - As repactuações serão precedidas de solicitação da **CONTRATADA**, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços e do novo acordo ou convenção coletiva que fundamenta a repactuação.

**Parágrafo Quarto** - É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

**Parágrafo Quinto** - A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser feita no prazo máximo de sessenta dias, contados a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.

**Parágrafo Sexto** - No caso de repactuação, deve ser lavrado Termo Aditivo ao contrato vigente, mas ficará suspenso enquanto a **CONTRATADA** não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pela **CONTRATANTE** para a comprovação da variação dos custos, podendo a **CONTRATANTE** realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela **CONTRATADA**.

**Parágrafo Sétimo** - Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações terão suas vigências iniciadas observando-se o seguinte:

I - a partir da assinatura do termo aditivo; ou

II - em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão das próximas repactuações futuras.

#### **CLÁUSULA NONA - DOS RECURSOS FINANCEIROS:**

Os recursos financeiros destinados à execução do serviço objeto deste Termo de Contrato estão previstos no Contrato de Gestão nº 130/2019 celebrado entre o Município de Saquarema, por intermédio da Secretaria Municipal da Saúde e **CONTRATANTE**, devidamente indicado na Cláusula Primeira - Do Objeto.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - DA RESPONSABILIDADE:**

A **CONTRATADA** executará o objeto em questão por sua exclusiva conta e responsabilidade, inclusive as referentes a perdas e danos contra terceiros, ônus e obrigações concernentes à Legislação Fiscal, Social, Trabalhista e Tributária e ainda:

**Parágrafo Primeiro** - O presente Contrato não importa em vínculo de qualquer natureza, inclusive trabalhista, entre o **CONTRATANTE** e os administradores, prepostos ou empregados da **CONTRATADA**, que presta serviços sem qualquer subordinação ao **CONTRATANTE**, uma vez que pactuam ser civil a relação ora ajustada.

**Parágrafo Segundo** - Fica vedada a subcontratação, bem como, qualquer faturamento por parte de terceiros, sem a autorização expressa e prévia da **CONTRATANTE**.

**Parágrafo Terceiro** - As partes se obrigam a manter o mais absoluto sigilo e a não transmitirem, direta ou indiretamente, a quem quer que seja, em qualquer época, mesmo após a extinção do presente contrato, quaisquer informações, conhecimentos técnicos ou estratégicos a que venham a ter acesso, ou que lhes tenham sido confiados em razão do cumprimento do presente contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA RESCISÃO:**

A inexecução total ou parcial do contrato enseja a sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei ou regulamento. Constituem motivos para rescisão do presente contrato:

- I - O não cumprimento ou o cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;
- II - A lentidão do seu cumprimento, levando a **CONTRATANTE** a comprovar a impossibilidade da conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados;
- III - O atraso injustificado no início do serviço;
- IV - A paralisação do serviço sem justa causa e prévia comunicação à **CONTRATANTE**;
- V - A subcontratação total ou parcial do seu objeto, a associação do contratado com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, sem a expressa e prévia autorização por parte da **CONTRATANTE**;
- VI - O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;
- VII - A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;
- VIII - A dissolução da sociedade ou o falecimento do contratado;
- IX - A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do contrato;
- X - Por razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado o contratante e exaradas no processo administrativo a que se refere o contrato;
- XI - O atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pela **CONTRATANTE** decorrentes dos serviços, ou parcelas destes, já recebidos ou executados;

XII - A não liberação, por parte da **CONTRATANTE**, de área, local ou objeto para execução de obra, serviço, nos prazos contratuais, bem como das fontes de materiais naturais especificadas no projeto;

XIII - A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do contrato;

XIV - A rescisão do Contrato de Gestão nº 130/2019, firmado com o Município de Saquarema, que da causa ao objeto do presente Contrato.

**Parágrafo único.** Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS PENALIDADES:**

O atraso injustificado na execução do serviço objeto deste contrato sujeitará o adjudicado à multa de mora de 0,3% (zero vírgula três por cento) sobre o valor da parcela em atraso, por dia de atraso, multa esta que será descontada da fatura a ser paga.

**Parágrafo Primeiro** - Pela inexecução parcial ou total da obrigação, garantida a defesa prévia da **CONTRATADA**, a **CONTRATANTE** poderá aplicar multa indenizatória de até 10% (dez por cento) do valor total do objeto licitado, recolhida no prazo de 15 (quinze) dias corridos, uma vez comunicada oficialmente pela **CONTRATANTE**, após instauração de regular procedimento administrativo.

**Parágrafo Segundo** - Sem prejuízo das demais cominações legais, a licitante poderá ficar impedida de contratar com a **CONTRATANTE** pelo prazo de até 05 (cinco) anos, nos casos de:

- a) Ausência de entrega de documentação exigida para habilitação;
- b) Apresentação de documentação falsa para participação no processo seletivo;
- c) Retardamento da execução do processo seletivo, por conduta reprovável da **CONTRATADA**;
- d) Não-manutenção da proposta escrita ou lance verbal, após a declaração de vencedor e a ordem de início da execução do contrato;
- e) Comportamento inidôneo;
- f) Cometimento de fraude fiscal;
- g) Fraudar a execução do Contrato;
- h) Falhar na execução do Contrato.

**Parágrafo Terceiro** - Na aplicação das penalidades, a **CONTRATANTE** considerará, motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da empresa e, podendo deixar de aplicá-las, se admitidas as suas justificativas.

**Parágrafo Quatro** - A aplicação de qualquer penalidade será, obrigatoriamente, registrada no cadastro da **CONTRATADA** e precedida de regular processo administrativo, onde será assegurada o contraditório e ampla defesa.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - GESTÃO DO CONTRATO/NOTIFICAÇÕES**

I. O representante da **CONTRATANTE** que será o Gestor de Contratos é o Sr. XXXX.

**CONTRATANTE - PRIMA QUALITÁ SAÚDE**

Rua Drº Francisco de Souza,728 – Centro – Rio Bonito/RJ – CEP.: 28.800-000

Telefone: (21) XXX

Atenção: Sr. XXX

E-mail: XXX

II. A **CONTRATADA** nomeia o Sr. XXX, como seu preposto, que será o interlocutor perante a **CONTRANTE**, para garantir o cumprimento deste contrato.



CONTRATADA - XXX  
ENDEREÇO XXX  
Telefone: XXX  
Atenção: Sr. XXX  
E-mail: XXX

**III.** Todas as comunicações telefônicas ou verbais, que as partes mantiverem entre si, serão firmadas por escrito, exceto aquelas que visem simples providências.

**IV.** Havendo mudança dos gestores e/ou de qualquer dado aqui estabelecido, deverão as partes enviar imediata comunicação, com a indicação do novo gestor, devendo tal alteração ser incluída como aditivo do presente contrato, no prazo de até 30 (trinta) dias, sob pena de se reputar válida as comunicações feitas nos dados anteriormente informados.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO FORO:**

O Foro Central para dirimir quaisquer dúvidas referentes a este Contrato é o da Comarca do Rio Bonito/RJ.

E, por estarem justos e contratados, assinam o presente em 02 (duas) vias de igual teor e forma e para o mesmo fim, na presença das testemunhas abaixo:

Rio Bonito/ RJ, xxx de xxxxx de 2024.

---

**PRIMA QUALITÁ SAÚDE**

---

XXX

**TESTEMUNHAS:**

1ª) \_\_\_\_\_  
**Nome:**  
**CPF/MF n.º**

2ª) \_\_\_\_\_  
**Nome:**  
**CPF/MF n.º**

**ANEXO V**  
**PLANILHA COM O PREÇO MÁXIMO A SER PAGO PELA INSTITUIÇÃO**

| ITEM                            | DESCRIÇÃO   | UNIDADE | QTD<br>MÊS | VALOR UNITÁRIO<br>MENSAL | VALOR TOTAL<br>MENSAL   |
|---------------------------------|---|---------|------------|--------------------------|-------------------------|
| 1                               | Software de gestão de campanhas de vacinação e sensibilização social hospedado na nuvem | Licença | 2          | R\$ 145,80               | R\$ 291,60              |
| 2                               | Software de robô de discagem telefônica hospedagem na nuvem                             | Licença | 200        | R\$ 126,00               | R\$ 25.200,00           |
| 3                               | Software de robô de diálogo via chat hospedado em nuvem                                 | Licença | 120        | R\$ 199,60               | R\$ 23.952,00           |
| 4                               | Software de integração com BI hospedado na nuvem  | Licença | 1          | R\$ 858,13               | R\$ 858,13              |
| 5                               | Infraestrutura de nuvem para armazenamento de dados                                     | Serviço | 1          | R\$ 5.250,00             | R\$ 5.250,00            |
| 6                               | Serviços de suporte, manutenção, assistência técnica, implantação e treinamento remoto. | Serviço | 1          | R\$ 10.000,00            | R\$ 10.000,00           |
| 7                               | Plano de telefonia para realização de 200.000 chamadas mensais                          | Serviço | 1          | R\$ 18.000,00            | R\$ 18.000,00           |
| <b>VALOR TOTAL MENSAL (R\$)</b> |   |         |            |                          | <b>R\$ 83.551,73</b>    |
| <b>MESES</b>                    |   |         |            |                          | <b>12</b>               |
| <b>VALOR TOTAL ANUAL (R\$)</b>  |   |         |            |                          | <b>R\$ 1.002.620,76</b> |