

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Nº 0030308088.000059/2025-76

1. DO OBJETO

1.1. Contratação da pessoa jurídica Maida Infoway Tecnologia e Gestão em Saúde Ltda para o prestação de serviços de locação, suporte 24 x 7, manutenção e revisão de contas médicas do software de gestão para operador de plano de saúde na modalidade autogestão - iHealt Eco/BPO Tech, em utilização no Instituto de Atenção à Saúde e Bem estar dos Servidores Públicos de Pernambuco - IASSEPE, por meio de Inexigibilidade de licitação com fundamento no art. 74, inc. I da Lei nº 14.133/21, a fim de atender as necessidades deste instituto, conforme as condições, especificações, quantidades e exigências contidas no Estudo Técnico Preliminar e neste Termo de Referência.

1.2. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo bem de luxo, conforme definição do art. 8º do Decreto nº 51.652/ 2021.

1.3. As especificações e os quantitativos do objeto desta inexigibilidade está dividido por item, descritos conforme quadro abaixo:

Item	Cód. Efisco	CADSER	Descrição resumida	Unidade de Medida	Quantidade
1	586854-8	27502	Locação, suporte e manutenção do software de gestão para operador de plano de saúde na modalidade autogestão - iHealt Eco/BPO Tech, com call center 24 x 7	Mês	18
2	3687163	8745	Prestação dos serviços de revisão de contas médicas (faturamento)	Mês	18

2. DAS JUSTIFICATIVAS

2.1. Justificativa da Necessidade da Contratação

2.1.1. A Justificativa e objetivo da contratação encontram-se pormenorizados em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares (item 2 do ETP), apêndice deste Termo de Referência.

2.1.2. A presente contratação se dará em função da necessidade dos serviços de locação de software de gestão de Plano de Saúde com suporte e manutenção, a fim de atender o Instituto de Atenção à Saúde e bem-estar dos Servidores Estaduais, uma vez que se faz necessários controlar e gerenciais as autorizações, guias e custos de consumo do SASSEPE, de acordo com as especificações e quantidades constantes neste Termo de Referência.

2.1.3. Informe-se, por oportuno, que tal objeto atenderá o dever legal exposto na Lei nº 11.295/2001, o Instituto de Atenção à Saúde e Bem-estar dos Servidores do Estado de Pernambuco - IASSEPE, tem por finalidade a prestação de assistência à saúde dos beneficiários do Sistema de Saúde dos Servidores do Estado de Pernambuco - SASSEPE, objetivando otimizar a utilização e o gerenciamento dos recursos humanos do Poder Público Estadual, inclusive a administração e gestão do Plano de Saúde de autogestão do Estado, o SASSEPE.

2.2. JUSTIFICATIVA DO QUANTITATIVO ESTIMADO

2.2.1. A Justificativa para o quantitativo necessário ao atendimento da necessidade pública encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar (item 7 do ETP), apêndice deste Termo de Referência.

2.3. JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

2.3.1. A Justificativa da escolha da solução a ser contratada encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar (item 16 do ETP), apêndice deste Termo de Referência.

2.4. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

2.4.1. A Justificativa para o não parcelamento do objeto encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar (item 11 do ETP), apêndice deste Termo de Referência, de modo a permitir a ampliação da competitividade, diante das particularidades do caso concreto.

2.5. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO POR INEXIGIBILIDADE

2.5.1. A presente contratação será formalizada conforme permissivo legal contido no art. 74, inc. I da Lei Federal nº 14.133/2021, o qual define os casos em que é cabida a contratação mediante inexigibilidade nos termos a seguir expostos:

Art. 74. É inexigível a licitação quando inviável a competição, em especial nos casos de:

I - aquisição de materiais, de equipamentos ou de gêneros ou contratação de serviços que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivos;

2.5.2. Tal dispositivo se coaduna perfeitamente ao caso concreto:

2.5.2.1. Considerando que a nova licitação já se encontra em andamento, cujo objeto abrange contratação de sistema de gestão para operador de plano de saúde, com suporte, implantação, treinamento, manutenção e repasse tecnológico para atender ao IASSEPE, conforme SEI nº 0030319932.000004/2024-01.

2.5.2.2. Considerando que, conforme Termo de Referência e demais documentos do processo, a futura contratação prevê um cronograma de implantação de 6 (seis) meses, levando em conta todas as etapas listadas no item anterior, em conformidade com as disciplinas de tecnologia da informação para sistemas complexos.

2.5.2.3. Considerando que o prazo para finalização de um processo licitatório no Estado de Pernambuco desde o seu nascimento pela solicitação formal até a assinatura de contrato, leva igualmente cerca de 6 (seis) meses.

2.5.2.4. Considerando que o sistema atual já está implantado no IASSEPE, não havendo custos nem necessidade de tempo para treinamento, customização, evolução, implantação, instalação, levantamento de usuários, cadastramento etc., sendo possível apenas sua continuidade.

2.5.2.5. Considerando que a única empresa com autorização e expertise para fornecer e manter o sistema atual é a empresa Maida Infoway Tecnologia e Gestão em Saúde Ltda, a qual detém a propriedade intelectual do software de forma exclusiva, conforme carta de exclusividade anexada ao processo.

2.5.2.6. Considerando que, em qualquer outra modalidade licitatória haveria o fornecimento de uma solução distinta e que a implantação de qualquer solução distinta, levaria entre 3 a 6 meses até a finalização da contratação mais o tempo para as etapas de implantação, totalizando cerca de 12 meses no total.

2.5.2.7. Considerando que nesse prazo, ao final de todo o processo, a nova licitação já estaria em vias de ser finalizada e a solução seria substituída novamente, o que acarretaria prejuízos gigantescos aos procedimentos, fluxos, dados e processos de atendimentos de saúde prestados pelos usuários do sistema, que são, em sua maioria, médicos e enfermeiros, pela troca de conhecimentos que acabaram de receber.

2.5.2.8. Diante disto, a única solução tecnicamente viável é a contratação da empresa Maida Infoway Tecnologia e Gestão em Saúde Ltda para manter a solução em funcionamento até a finalização da nova licitação e implantação da nova.

2.5.2.9. Assim, considerando o exposto acima, verifica-se que a contratação pretendida neste Termo de Referência, enquadra-se na exigência prevista especificamente na lei de licitações, a qual poderá ser realizada mediante inexigibilidade, consoante o já citado inciso I, do art. 74 da Lei federal nº 14.133/2021.

2.6. RAZÃO DA ESCOLHA DO CONTRATADO

2.6.1. A Declaração de propriedade anexada ao processo (DOCs SEI n. 66740139 e 66780742), certificada pela Instituto Nacional de Propriedade Intelectual - INPI, sob o nº BR 51 2016 001215-3 de 16/12/2006, atesta que a empresa Maida Infoway vinculado ao CNPJ sob o nº 01.239.608/0001-36, pertencente ao mesmo grupo empresarial da empresa CONTRATADA, possui a propriedade exclusiva sobre o referido software, de modo serviços de distribuição (locação), suporte e manutenção do software de gestão para operador de plano de saúde - iHealt Eco/BPO Tech, com abrangência em todo território nacional.

2.6.2. Desta forma, evidencia-se que a CONTRATADA é prestadora exclusiva do serviço de locação do software iHealt Eco/BPO Tech com suporte e manutenção, restando comprovada a inviabilidade de competição.

2.7. JUSTIFICATIVA DO PREÇO A SER CONTRATADO

2.7.1. O valor da proposta em anexo da empresa (Doc. Sei nº 72077799) está compatível com os valores de mercado praticado pela empresa demonstrado através de documentos anexados (Doc. Sei nº 67158358, 71981280,72042054) de contratos firmados com outras entidades e suas respectivas notas fiscais, proporcionalmente compatíveis.

Neste sentido, segue em anexo também a Declaração da Compatibilidade de preços. (Doc. Sei nº 72177733).

3. DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

3.1. ITEM 1 - LICENÇA DE SOFTWARE

3.1.1. A licença de software de sistema de GESTÃO DE PLANO DE SAÚDE abrange a locação de licença de solução integrada, na forma de produto acabado, estabilizado para atender a demanda dos processos do IASSEPE e toda a rede credenciada e agências, com acesso via web, incluindo suporte e manutenção corretiva.

3.1.2. Dos módulos

3.1.2.1. A solução deve conter os seguintes módulos abaixo:

3.1.2.1. Credenciamento (Tabelas Assistenciais)

I. Permitir o cadastro de tabelas novos credenciados, com Código do credenciado, CNPJ ou CPF, razão social e nome fantasia, responsável técnico, endereço(s), especialidade(s) e serviço(s) para divulgação, data do credenciamento e do destrato (descredenciamento), data das publicações, tabela(s) CONTRATADA(s) (SUS, própria de pacotes, SIMPRO, AMB90, AMB92, CBHPM etc.), múltiplos de remuneração, cronogramas de pagamento, conta corrente para créditos (banco / agência / conta), entre outras.

II. Permitir incluir:

- a. Cadastramento de dados básicos de divulgação (endereços, e-mail, website, especialidades etc.);
- b. Validação automática pelo próprio sistema de inúmeros campos cadastrais: CNPJ, CPF, Banco e Agência, dígitos de controle de contas - correntes, municípios, CEP etc.;
- c. Possibilidade de inclusão de especialidades não divulgáveis;
- d. Geração de interface automática cadastral de divulgação de rede WEB;
- e. Registro de produtos e serviços contratados/autorizados a realizar;
- f. Registros de todas as transações cadastrais;
- g. Registro de parâmetros de remuneração e tabelas;
- h. Possibilidade de diferentes remunerações conforme patrocinadores;
- i. Possibilidade de cadastramento de múltiplas tabelas de remuneração (diárias, taxas, serviços médicos etc.);
- j. Registro de diferentes formas de pagamento, incluindo a alternativa de diferentes coeficientes de honorários médicos por prestadores;
- k. Possibilidade de inclusão e controle parametrizado de remuneração por pacotes;
- l. Registro de serviços contratado/autorizados a realizar;
- m. Registros de parâmetros de controle de impactos e isenções;
- n. Geração de arquivo estruturado para emissão de eventual livreto da rede credenciada;
- o. Relatórios e listagens de bases cadastrais e de movimentação;

p. Possibilidade de emissão de interface eletrônica contendo informações para efeito de extratos anuais para declaração de IR de pagamentos do sistema de saúde.

III. Permitir o cadastro de tabelas de:

- a. Tipos de especialidades;
- b. Autorizações;
- c. Procedimentos;
- d. Tipos de serviços;
- e. Tipos de atendimento;
- f. Tipos de glosas;
- g. Protocolos padrões de transferência de informações de saúde suplementar (TISS);
- h. Valores de remuneração;
- i. Faixas etárias;
- j. Código de identificação de doenças (CID);
- k. Categorias de titulares e dependentes;
- l. Remuneração;
- m. Classificação de morbidade;
- n. Atendimentos,
- o. Especialidades;
- p. Padrões e regras de atendimento,
- q. Tipos de prestadores;
- r. Dependência;
- s. Impostos e tributos;
- t. Regras de coparticipação, caso necessário.

IV. Permitir alteração de regras regulamentares e na inclusão e exclusão de novos procedimentos;

V. Permitir a construção, ajustes e adequação a diferentes coberturas a benefícios complementares com a psicologia, fonoaudiologia, dentre outros.

3.1.2.2. Solicitação e Autorização de Guias (Web Prestador e Operadora)

I. Emissão de autorizações de procedimentos junto a rede credenciada, com controle de variáveis cadastrais diversas (elegibilidade de Beneficiário e prestador), e regras técnicas de compatibilidades dos procedimentos (sexo, idade, CID, associações, procedência etc.);

II. Os serviços de autorização prévia de procedimentos simples (exames e terapias consideradas de baixa complexidade) compreendem as atividades de emissão de senhas alfanuméricas e envolvem:

- a. Recursos de software autorizador de procedimentos médicos, dotado da capacidade de parametrização de quaisquer regras de negócio para validação de procedimento, de beneficiário e da rede assistencial;
- b. Captura no Padrão TISS de todos os tipos de atendimentos cobertos, dispensando completamente o uso de formulários ou de aplicativos e ferramentas adicionais para o registro, captura, autorização e faturamento dos atendimentos;
- c. Para cada atendimento autorizado, em resposta à rede assistencial, deverá ser gerada uma guia Eletrônica no Padrão TISS, com dados dos procedimentos autorizados - código, descrição, quantidade e valor, e dados do beneficiário.
- d. A guia poderá ser impressa e assinada pelo beneficiário, a critério do SASSEPE;

III. Capacidade de referenciamento composto, permitindo ao médico que o está solicitando obter uma lista, imediata, com os referenciados habilitados para o procedimento solicitado, podendo selecionar a rede assistencial com a senha de pré-autorização gerada;

IV. Banco de dados informatizado com histórico de autorizações prévias e intervalos esperados ao atendimento;

V. Ferramentas de encaminhamento do atendimento a rede assistencial, especificamente a rede credenciada, conforme regras pré-estabelecidas pelo SASSEPE;

VI. Possibilidade de emissão de documento em formato compatível com impressoras térmicas de cupons (24-64 colunas; 8,5-22,5 CPP; 50-80 mm), contendo além da senha, no mínimo, as seguintes informações: senha alfanumérica, nome, CPF do beneficiário, Endereço e telefone do credenciado autorizado, validade da senha;

VII. Emissão de relatórios assistenciais e interfaces detalhadas de senhas emitidas para efeito de controle posterior da conta assistencial;

VIII. Emissão de relatórios estatísticos e gerenciais da função autorização;

IX. Emissão de autorizações de procedimentos utilizando-se como registro principal do grupo familiar o CPF do titular, com opção de ampliação para utilização do CPF dos dependentes;

X. Garantir facilidade de liberação de senhas também mediante ferramentas WEB (Internet) além da alternativa por CAT (teleatendimento);

XI. Controle da capacidade dos serviços próprios e liberação opcional de agendamento na rede credenciada, segundo tipo de exame;

XII. Rodízio automático de agendamentos no encaminhamento a rede credenciada segundo regras de distribuição definidas pelo IRH;

XIII. Emissão de relatórios estatísticos e gerenciais para controle de autorizações realizadas por área, especialidade e médico solicitante.

3.1.2.3. Regulação Médica

I. A regulação prévia se dará para procedimentos complexos (exames e terapias consideradas de média e alta complexidade) e internações na rede assistencial, através da emissão de senhas alfanuméricas, incluindo:

II. Regras de validação de procedimentos, de beneficiários e de rede assistencial, suportado em ferramentas de histórico do prestador e do beneficiário;

III. Regras de validação de patologias, prazos e protocolos de atendimento;

IV. Gestão de controles de internações, revisões de contas e prorrogações de internamentos;

V. Ferramentas de encaminhamento do atendimento a prestadores especificamente credenciados, conforme regras pré-estabelecidas pelo SASSEPE;

VI. Possibilidade de emissão de documento em Formato compatível com impressoras térmicas de cupons (24-64 colunas; 8,5-22,5 CPP; 50-80 mm), contendo além da senha, na mínima, as seguintes informações: senha alfanumérica, nome e CPF do beneficiário; endereço e telefone do prestador autorizado e validade da senha.

VII. Emissão de relatórios assistenciais e interfaces detalhadas de senhas emitidas para efeito de controle posterior da conta assistencial;

VIII. Emissão de relatórios estatísticos e gerenciais da função regulação.

3.1.2.4. Auditoria (Censo, Concorrente e Retrospectiva)

I. Contempla censo e acompanhamento da revisão externa de pacientes internados na rede assistencial, e de marcação de exames e procedimentos do SASSEPE, especificamente adaptados às necessidades

II. do SASSEPE.

III. Permitir registrar o acompanhamento das perícias e as informações obtidas nas visitas aos pacientes internados, de modo integrado com a regulação e revisão de contas;

IV. permita o acompanhamento das perícias e consultas em regime de segunda opinião e dos resultados, de modo integrado com a regulação.

3.1.2.5. Faturamento (Contas Médicas e Recursos de Glosa)

I. Permitir administrar e controlar todas as transações efetuadas junta a rede credenciada, com checagens automáticas de erros e de desvios de condutas e cobranças, contando com bloqueios e alertas analíticos direcionando a revisão manual e técnica de contas.

II. Registro e recepção de faturas e contas médico-hospitalares e odontológicas enviadas através de formulários (capas dos lotes);

III. Registro e adequação da documentação complementar - NF, recibos, laudos etc., bem como a digitação/inclusão de informações de natureza fiscal;

IV. Função de importação de contas assistenciais enviadas eletronicamente;

V. Função para digitação de contas médico-hospitalares e odontológicas;

VI. Pré-análise de contas mediante padrões e parâmetros configurados, com predefinição de valores;

VII. Controle de fluxo dos processos envolvendo analistas de contas e revisores médicos e odontologia;

VIII. Compatibilidade de procedimentos médico-hospitalares e odontológicos;

IX. Validação das cobranças frente ao cadastro da rede credenciada e múltiplas tabelas (BRASINDICE, SIMPRO, Tabela própria do SASSEPE, CID etc.);

X. Controle de limites e coberturas;

XI. Validação, elegibilidade e/ou inadimplência do paciente, da rede assistencial e do procedimento;

XII. Validação do procedimento contra prazos e históricos de beneficiários, técnicos e regulamentares;

XIII. Validação de regras regulamentares e assistenciais estabelecidas;

XIV. Validação de compatibilidade de sexo e idade versus procedimento;

XV. Checagem de incompatibilidade de horário extraordinário e procedimento eletivo;

XVI. Validação da compatibilidade do procedimento frente ao autorizado/credenciado;

XVII. Controle de retorno de consultas e atendimentos seriados (fisioterapia, psicologia, fonoaudiologia etc.);

XVIII. Cálculos e retenção de impostos, controles dos procedimentos legais e tributários;

XIX. Registro de glosas; emissão de relatórios de glosas e recursos de glosas;

XX. Gerenciamento de pedidos de revisão de glosas;

XXI. Possibilidade de consulta detalhada das contas digitadas e pagar a rede credenciada.

XXII. Capturar Eletronicamente guias de resumo de internação, SP/SADT, honorários médicos e consulta médica através de arquivos XML;

XXIII. Possuir regras de validação na captura eletrônica que permitam configurações de recusa de guias, mensagem de Warning (atenção) e glosas automáticas pelo próprio sistema;

XXIV. Valorar observando as regras contratuais com cada prestador e com base na quantidade cobrada com ferramentas capazes de calcular o valor a pagar de taxas, diárias, materiais, OPME, medicamentos, pacotes e procedimentos médicos identificando as divergências entre o total cobrado e o total valorado;

XXV. Capacidade de executar glosas, automaticamente, de quantidades e valores cobrados dos itens das guias a partir de regras configuradas previamente;

XXVI. Permitir a revisão manual de guias de contas médicas com a capacidade de apontar e corrigir itens parametrizados de divergências entre o valor cobrado e o valorado;

XXVII. Revisar itens abertos e acompanhar o total de glosa da guia e itens a cada a ao de glosa do Revisor;

XXVIII. Registrar os valores dos itens por setores de consumo ou centros de custo (UTI, Enfermaria, Bloco Cirúrgico etc.);

XXIX. Desmembrar ou substituir um item cobrado em outro e revalorar a guia ou item adequadamente;

XXX. Substituir categoria profissional cobrada;

XXXI. Consultar informações da guia de autorização e histórico das alterações e glosas;

XXXII. Alterar o fracionamento de um item de material e medicamento;

XXXIII. Definir a bioequivalência de um medicamento cobrado, no caso de acordo de medicamentos genéricos com prestadores;

XXXIV. Registrar o parecer do revisor para o Prestador;

XXXV. Aprovar guias, eletronicamente, sem necessidade das mesmas passarem pela revisão manual, através de regra de configuração;

XXXVI. Permitir ao revisor poder acessar, analisar e revisar as guias, tanto nas instalações da CONTRATANTE quanto nas instalações do prestador bastando para isto, somente, acesso à internet;

XXXVII. Disponibilizar a prestadora conta pré-revisada para reanálise, possibilitando anexar imagens de documentos comprobatórios, corrigir itens divergentes, evitando assim recurso de glosa;

XXXVIII. Realizar migração do arquivo de "contas revisadas" para o sistema de faturamento da CONTRATANTE no layout desejado;

XXXIX. Disponibilizar aos gestores do SASSEPE/IRH relatórios gerenciais com possibilidades de saída em Gráfico, XLS, HTML e PDF;

XL. Possuir ferramenta de importação das tabelas de preços do SASSEPE/IRH e de novos itens publicados no Brasíndice e Simpro Eletrônico;

XLI. Terá capacidade de armazenar todas as ações do usuário de inclusão, alteração e exclusão para que qualquer tabela de dados seja registrada no log de transações com informações: usuário, data, dado anterior e dado atual;

XLII. Permitir interface com o Sistema de Gestão do SASSEPE/IRH, configurado através de arquivos XML, permitindo total flexibilidade.

3.1.2.6. Contratos (Cadastro de Beneficiários, Gerenciar Cadastros Empresas, Órgãos)

I. Permitir as movimentações cadastrais com interface junto ao sistema de recursos humanos do Poder Executivo, Outros Poderes e Órgãos do Poder Executivo que possuem outros sistemas de RH, e o gerenciamento da carteira de beneficiários do SASSEPE a partir de informações cadastrais.

II. Recepção de interfaces automáticas de atualização de cadastros de beneficiários, incluindo a aplicação automática das alíquotas de desconto conforme legislação vigente;

III. Permitir diferentes padrões de interfaces de cobrança (folha, carnê, boleto, listagem);

IV. Permitir cadastro de beneficiários com matrícula, Código do SASSEPE, nome, CPF, endereço, filiação, dados pessoais (gênero, idade etc.), secretaria e órgão do Estado, data de inclusão e exclusão, carências e categorias de beneficiários (titular e dependente);

V. Apresenta histórico das movimentações dos beneficiários no sistema de saúde, incluindo logs de todas as transações cadastrais;

VI. Possuir validação automática de campos como CNPJ, CEP, CPF, Municípios, dígito de controle de identificação etc.;

VII. Gerar relatórios e listagens de bases cadastrais e de movimentação;

VIII. Permitir identificação biométrica facial e digital de beneficiários;

IX. Realizar o cadastro biométrico facial e digital dos beneficiários na utilização na rede assistencial do SASSEPE;

X. Manutenção do cadastro das biometrias facial e digital dos beneficiários;

XI. O tempo de resposta da identificação não deverá ser maior que 05 (cinco) segundos;

XII. Previsão de atendimento sem biometria, mediante justificativa, e isenção de beneficiários em casos definidos pelo SASSEPE;

XIII. Garantia da compatibilidade entre os leitores biométricos instalados nos prestadores e nos postos de atendimento SASSEPE e a aplicação;

XIV. Possibilidade de vinculação da senha de autorização emitida na regulação e a realização efetiva do procedimento;

XV. Possibilitar controle centralizado de segurança para atribuição de privilégios em níveis e perfis de usuários;

XVI. Gerar informações históricas sobre utilização do aplicativo, ambientes e recursos funcionais com base em grupos e perfis de usuários;

XVII. Permitir restrição de horários de acesso por grupo e perfil de usuários.

XVIII. Permitir criar tipos variados de perfis e permissões, conforme a necessidade do SASSEPE.

3.1.2.7. Protocolos (Atendimento Beneficiários e Prestadores, e Ouvidoria)

I. Cadastro de protocolos (entrada e saída);

II. Registro automático de data, hora, tipo de documento e usuário responsável

III. Classificação por tipo de documento (requerimento, denúncia, ofício, petição judicial, recurso, entre outros);

IV. Associação de protocolo a beneficiários, prestadores, processos administrativos ou judiciais;

V. Geração de número de protocolo único e rastreável;

VI. Upload e armazenamento de documentos digitalizados;

VII. Controle de tramitação interna entre setores ou usuários;

VIII. Histórico completo de movimentações e despachos;

IX. Geração e impressão de comprovante de protocolo;

X. Consulta e pesquisa avançada por número, data, tipo, assunto, CPF/CNPJ, nome, entre outros filtros;

XI. Controle de prazos e alertas para atendimento de demandas protocoladas

XII. Encaminhamento automático para análise técnica ou auditoria (conforme tipo de demanda);

XIII. Registro de recebimento e envio de documentos físicos ou digitais.

3.1.2.8. Financeiro

I. Módulo composto de ferramentas que permite a gestão de receitas, envolvendo contribuições, co-participações e franquias, interfaces bancárias, possibilitando ainda diferentes padrões de remuneração (pacotes ou por procedimento) e moedas de precificação e pagamento (Tabela SASSEPE, SIMPRO, CH, PORTE CBHPM, UCO etc.), pagamento/fechamento de valores devidos à rede credenciada;

II. Geração de interfaces de descontos em folha de pagamento dos beneficiários/ dependentes;

III. Geração de eventuais co-participações que venham a ser estabelecidas, segundo processos e percentuais ainda a serem definidos;

IV. Emissão de demonstrativos anuais;

V. Geração de arquivo de beneficiários/valores para patrocinadoras diferenciadas.

3.1.2.9. Judicialização

I. Cadastro e Gestão de Processos Judiciais

II. Registro completo de dados do processo: número, vara, comarca, instância, natureza da ação, autor, réu, advogados, entre outros.

III. Associação do processo judicial ao(s) beneficiário(s) e/ou prestador(es) envolvidos.

IV. Upload e organização de documentos relacionados (petições, decisões, pareceres técnicos, etc.).

V. Controle de Demandas Judiciais

VI. Registro e acompanhamento das obrigações decorrentes das decisões judiciais: autorizações de procedimentos, fornecimento de insumos, reembolsos, entre outros.

VII. Integração com os módulos de autorização, faturamento e auditoria médica para automatizar cumprimento de ordens judiciais.

VI. Gestão de Decisões e Acompanhamento Jurídico

VII. Registro de decisões liminares, sentenças e acórdãos.

3.1.2.10. Analytics (BI)

I. Permite parametrizar as informações gerenciais em tela, com:

- a. Cadastro de Indexadores: permite o cadastro de sensores de eventos para contabilizações, permitindo assim a criação de índices para acompanhamento do negócio, tais como quantidade consultas, valores de exames, quantidade de exames do tipo Ecocardiograma etc. Deve ser passível de criar indexadores combinando qualquer atributo presente no TISS;
- b. Criação de Indicadores: permite a criação de indicadores, informando nome, fórmula para cálculo (utilizando informações coletadas nos indexadores) e período para consideração;
- c. Configuração de Bandas: permite configurar limites de comportamento (valor máxima e mínima) associado a indicadores e atores (piano, prestador, profissional, beneficiário) presente no plano;
- d. Visualização de Comportamentos: permite visualizar valores contabilizados para os indicadores para cada um dos atores do negócio. A visualização pode ser realizada através de resumos ou detalhada por cada ator;
- e. Detecção de Eventos: identificação de eventos associados ao comportamento do plano e que exigem a emissão de alertas para os gestores associados, para a tomada de decisões;
- f. Cadastro de Informações de Contato: cadastro de informações de contatos, e-mail e telefone, para cada um dos atores (profissionais, prestadores, beneficiários) associados ao plano, para fins de emissão de alertas;
- g. Séries Históricas: permite um acompanhamento dos indicadores via series históricas, acompanhando intervalos variáveis, tais como 30, 60 e 90 dias, para cada item a ser analisado.

II. Permitir gerenciamento de metadados técnicos e de negócio;

III. Permitir pesquisas e análises interativas, relatórios, painéis de controle (dashboards), indicadores (scorecards, KPIs) e análises OLAP;

IV. Permitir acesso a vários tipos de fontes de dados;

V. Incluir funções de extração, transformação e carga específicas para ambiente de DataWarehouse e DataMarts com recursos de desenvolvimento, acompanhamento e controle dos processos de forma visual;

VI. Incluir funções para criação de formulários para captura de dados estruturados;

VII. Incluir funções de análise que permitam extrair dados, cruzar suas informações e gerar visões e relatórios gerenciais e estratégias;

VIII. Permitir construção de relatórios, gráficos, mapas, indicadores e painéis de controle utilizando interface gráfica sem a necessidade de programação ou equipe especializada de TI, com utilização de filtros de segurança por tipo de informação e perfis de usuários;

IX. Publicar e distribuir relatórios estáticos e relatórios interativos em múltiplos formatos com agendamento e controle de segurança;

X. Publicar e distribuir análises interativas para acesso off-line com agendamento e controle de segurança;

XI. Permitir a implementação de processos de ETL, usando interface gráfica sem que seja necessária a manipulação de Códigos;

XII. Suportar como fonte de dados arquivos nos formatos XML, CSV, XLS, XLSX, TXT, DBF, ACCESS e tabelas de bancos de dados Oracle, SQL Server e PostgreSQL;

XIII. Oferecer função para agendamento e execução automática de cargas de ETL;

XIV. Suportar atualizações totais e incrementais;

XV. Possuir biblioteca de transformações;

XVI. Suportar regras de transformação de-para;

XVII. Prover recursos para revisão da qualidade dos dados;

XVIII. Possuir Wizards para auxiliar na construção dos processos de ETL;

XIX. Prover recursos para documentação visual dos processos de ETL;

XX. Possuir capacidade de revisar a integridade dos serviços de execução de ETL com geração de trilhas de revisão e relatórios;

XXI. Oferecer funcionalidades para análise e estatísticas de dados inválidos processados pela ETL;

XXII. Suportar a implementação dos processos de ETL fazendo uso de linguagem SQL ANSI;

XXIII. Suportar o uso de procedimentos armazenados (Stored Procedures);

XXIV. Disponibilizar apresentação em ambiente de portal, com interface aderente ao padrão SASSEPE;

XXV. Possibilitar a construção de pesquisas, análises, painéis de controle e relatórios através de funcionalidades do tipo "apontar e clicar" e "arrastar e soltar" dos objetos;

XXVI. Possuir funções de apresentação e manipulação de dados em tabelas cruzadas e pivoting com recursos de drilldown, drillup, slice-and-dice, drillthrough;

XXVII. Permitir configuração de gráficos;

XXVIII. Permitir a construção de pesquisas e análises parametrizadas com aplicações de filtros e critérios de seleção;

XXIX. Possuir controle de segurança de acesso às informações pelo tipo de informação e perfil de usuário;

XXX. Permitir a criação de medidas calculadas e indicadores temporários que não estão presentes na estrutura física de dados;

XXXI. Permitir a criação de dimensões condicionais por meio de Wizards sem a necessidade de codificação;

XXXII. Oferecer funcionalidade de agregação, ordenação, ranking, curva ABC e sumarização de medidas;

XXXIII. Oferecer exportação de informações para formatos diversos como: HTML, XML, PDF, XLS formatado;

XXXIV. Permitir a definição de regras para realce de exceções e alertas visuais sobre as medidas que se enquadram em regras de negócio pré-estabelecidas pelos usuários;

XXXV. Permitir impressão de todas as informações visíveis;

XXXVI. Permitir geração e envio de e-mails com as informações visíveis;

XXXVII. Possibilitar o agendamento do envio de informações via e-mail;

XXXVIII. Permitir a criação de auto filtros para facilitar a seleção de dados;

XXXIX. Permitir aos usuários agendar a execução, publicação e distribuição de análises baseadas em diversas frequências e datas.

3.1.2.11. Integrações

I. Módulo que disponibilize a troca de informações, recebendo e enviando arquivos para interação com outros sistemas corporativos do Governo de Pernambuco, além da possibilidade de impressão de relatórios e listagens pré-definidas na fase de implantação do sistema, com possibilidade de extração de todos os cadastros, dados estatísticos e tabelas do Sistema.

II. Atualização online dos dados de beneficiários (Recursos Humanos) de órgãos governamentais (via WEB);

III. Transmissão eletrônica de dados para desconto em folha;

IV. Relatórios padrões definidos em conjunto com o IRH/SASSEPE, incluindo a continuidade de extração de documentos similares aos atualmente disponibilizados;

V. Relatórios de acompanhamento de indicadores de custos e de qualidade da assistência.

3.1.3. Requisitos técnicos

3.1.3.1. A solução deve abranger os módulos descritos no detalhamento do objeto, permitindo realizar gestão e controle das operações do Hospital;

3.1.3.2. A solução poderá ser utilizada por usuários simultâneos, conforme necessidade da CONTRATANTE;

3.1.3.3. A solução deverá ser compatível para uso em ambiente WEB com acesso pela Internet e/ou Intranet, sem uso de emuladores, por meio dos navegadores padrões;

3.1.3.4. Permitir parametrização conforme as regras específicas do SASSEPE, com as adequações necessárias ao funcionamento das operações e especificidades do sistema;

3.1.3.5. Fornecer help de usuário integrado em português do Brasil;

3.1.3.6. Garantir conectividade com a rede assistencial, revisores, colaboradores do SASSEPE, médicos;

3.1.3.7. Oferecer alta disponibilidade e controle de acordo com o SLA definido;

3.1.3.8. Executar críticas na entrada e validação de consistência, coerência, unicidade e formato de dados;

3.1.3.9. Controlar consistência de conteúdo nos processos em lote através de cabeçalho e rodapés, dispondo de contagem de registros processados, aceitos e rejeitados;

3.1.3.10. Segregar e registrar dados inválidos em arquivos de controle;

3.1.3.11. Permitir ativação de alertas para entradas de dados indevidos ou fora de um limite de tolerância;

3.1.3.12. Exigir confirmação para operações de alteração e exclusão, e permitir o cancelamento com total reversão da transação;

3.1.3.13. Garantir que o sistema não processe nenhum pagamento em duplicidade, independentemente da modalidade;

3.1.3.14. Permitir captura dos dados de faturamento eletrônico;

3.1.3.15. Permitir integração com sistemas bases do IASSEPE que controlem as informações de beneficiários e prestadores, como Sistema de RH e Sistema de Gestão Hospitalar;

3.1.3.16. Fornecer ferramentas de avaliação periódica para identificação de falhas e medição da qualidade do serviço prestado;

3.1.3.17. Permitir a extração de relatórios e base de dados no formato Excel (xis ou xlsx);

3.1.3.18. Disponibilizar para o SASSEPE dashboard de acompanhamento e monitoramento da operação do sistema, em tempo real, via ferramenta de BI (Business Intelligence);

3.1.3.19. Permitir a parametrizações conforme as regras específicas de gestão de plano de saúde SASSEPE;

3.1.3.20. Disponibilizar funcionalidade de autorização com validações automáticas e informatizadas de elegibilidade de beneficiário, de prestador e de benefício (cobertura ou procedimento), integrada às regras e validações do SASSEPE;

3.1.3.21. Permitir envio eletrônico de contas assistenciais em ambiente web e no padrão TISS, envolvendo as mesmas regras de validação on-line de elegibilidade, de preenchimento de campos, de procedimento, de contratação, de adimplência e de carências que o sistema de gestão e o autorizador;

3.1.3.22. Disponibilizar serviço (Site/link) de consulta direta pela rede assistencial dos descritivos e extratos de pagamento por Serviços prestados, no padrão TISS - Troca de informação em Saúde Suplementar, incluindo data prevista de crédito de valores liberados para pagamento, valores glosados e informações de tributos e recolhimentos efetuados, contando com chave de acesso por senha por prestador;

3.1.3.23. Disponibilizar serviço (Site/link) ou facilidade de recursos de glosas pela rede credenciada, e de acompanhamento destes processos de recursos, contando com chave de acesso por senha por prestador.

3.1.4. Da infraestrutura

3.1.4.1. A solução deverá ser disponibilizada na modalidade Software como Serviço (SaaS), hospedada em ambiente de Data Center em nuvem, sob inteira responsabilidade da CONTRATADA, incluindo a provisão, manutenção e gerenciamento de toda a infraestrutura necessária para sua operação, abrangendo componentes de hardware, software, comunicação, segurança, armazenamento, backup, conectividade e demais recursos físicos e lógicos, garantindo alta disponibilidade, desempenho, escalabilidade e segurança da informação;

3.1.4.2. A empresa CONTRATADA será responsável pela integridade, disponibilidade e segurança dos serviços de computação em nuvem, conforme Certificação TIER padrões de redundância e possua preferencialmente um nível de Tier 3 ou 4;

3.1.4.3. A CONTRATADA deverá verificar o funcionamento da plataforma em tempo real e atuar de forma imediata reativa e preventiva caso seja identificado algum problema nos servidores, garantindo alta performance e disponibilidade contínua de todo o ambiente onde está hospedado a aplicação, com acompanhamento diário e preventivo dos comportamentos e números do ambiente e busca contínua por melhoria de desempenho;

3.1.4.4. Será permitido à CONTRATADA proceder com a subcontratação do Data-Center;

3.1.4.5. Os ambientes de produção e homologação deverão ser em ambientes distintos;

3.1.4.6. A atualização do ambiente de homologação será periódica, com a base de produção, para fins de testes em serviços de manutenções nos diversos sistemas informatizados disponibilizados ao SASSEPE.

3.1.5. Do suporte e manutenção

3.1.5.1. O serviço de **SUPORTE** consiste no apoio e suporte à operação e aos usuários do IASSEPE, da rede credenciada, e da rede própria, com saneamento de dúvidas, análise cadastrais, análise de faturas, recebimento de demandas, controle de cadastro, resolução de pendências e registro de chamados para ajustes do sistema, parametrizações de regras e campos, extrações de dados e relatórios, configurações e outras relacionadas;

3.1.5.2. O serviço deve ser prestado em caráter contínuo durante 7 dias por semana, 24 horas por dia, dada a complexidade da solução, que envolve serviços de saúde de alta criticidade;

3.1.5.3. O serviço deve ser prestado por meio de canal de comunicação telefônico com registro dos chamados em ferramenta online (Web);

3.1.5.4. As atividades envolvidas no serviço são:

a. SUPORTE AO CADASTRO:

- a.1 Manter o cadastro atualizado dos beneficiários, titulares e dependentes;
- a.2 Avaliar a elegibilidade do beneficiário através da identificação biométrica;
- a.3 Disponibilizar mensalmente a planilha de dados com o valor a ser descontado;
- a.4 Gerar relatório mensal das alterações do cadastro;
- a.5 Verificar, mensalmente, a consistência dos dados cadastrais;
- a.6 Executar o cadastro de usuários com dificuldades no reconhecimento de biometria.

b. SUPORTE OPERACIONAL:

- b.1 Dar orientações de cunho regulamentar (coberturas, regulamentos, regras);
- b.2 Registrar reclamações e sanar dúvidas operacionais da rede credenciada;
- b.3 Atualizar e disponibilizar informações de natureza cadastral, estatísticas de atendimentos da rede assistencial;
- b.4 Disponibilizar os dados gerenciais e de gestão referentes a execução do serviço;
- b.5 Informar sobre valores, motivos de glosas, impostos e contribuições recolhidos;
- b.6 Gerenciar as informações dos cadastros da rede credenciada, permitindo validações automáticas e informatizadas de atendimentos, valores de remuneração, controle de pagamentos e tributos.

c. SUPORTE À REGULAÇÃO:

- c.1 Gerar estatísticas mensais dos procedimentos autorizados e realizados;
- c.2 Suporte a Central de Leitos e marcação de exames;

d. SUPORTE AO FATURAMENTO:

- d.1 Revisar as faturas emitidas pela rede credenciada verificando a compatibilidade de tabelas acordadas entre o SASSEPE e a rede credenciada, tanto em nível de valores, quanta de regras estabelecidas, glosando os valores cobrados indevidamente, mediante a conferência com o prontuário do paciente (tanto administrativa, quanto internação e ambulatorial);
- d.2 Efetuar o enquadramento de procedimento, revisão e cálculo de valores;
- d.3 Conferir a compatibilidade dos procedimentos com a patologia e valores;
- d.4 Verificar se as prorrogações e os procedimentos de intercorrências foram autorizados previamente;
- d.5 Conferir a cobertura dos procedimentos e/ou serviços realizados e as excepcionalidades;
- d.6 Efetuar, justificar e controlar as glosas, com emissão de relatório individual e prestação de esclarecimentos;
- d.7 Analisar, responder e assinar os recursos de glosas;
- d.8 Auxiliar os conferentes do SASSEPE em casos de dúvidas sobre as contas revisadas;
- d.9 Assessorar o SASSEPE quanto a acionamentos de entidades com cobranças abusivas;
- d.10 Emitir relatórios gerenciais:
 - I. Relatório de custos mensais das contas revisadas e individual por hospital;
 - II. Relatório Nosológico por hospital;
 - III. Relatório de custos por diagnóstico.

3.1.5.5. O serviço de **MANUTENÇÃO** visa manter uma solução em pleno uso e funcionamento durante seu estado vigente.

3.1.5.6. Abrange a realização de manutenção corretiva, preventiva e adaptativa.

3.1.5.7. Nesse sentido, todas as atividades necessárias e suficientes para manter a solução funcionando corretamente e da melhor forma possível;

3.1.5.8. O serviço de **Manutenção Corretiva** consiste na correção de falhas no sistema, atuando tanto de forma preventiva, quanto de forma reativa, dependendo da natureza de operação com o objetivo de intervir no sistema para corrigir e restaurar a normalidade de seu funcionamento após a ocorrência de um erro ou preventivamente quando for identificado um defeito ou um fator que possa gerar um erro ou uma possibilidade de melhoria de desempenho.

3.1.5.9. Não envolve mudanças nas funcionalidades de negócio, mas assegura que cada funcionalidade existente seja executada conforme requerido e/ou especificado.

3.1.5.10. A atividade abrange a correção de comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação às funcionalidades, regras e fluxos definidos pela CONTRATANTE, compreendendo:

- I. Diagnosticar o problema;
- II. Analisar o escopo e criticidade do problema;
- III. Identificar possíveis soluções de contorno temporárias enquanto aguarda a correção definitiva;
- IV. Identificar e corrigir pontos de falhas de performance tanto a nível de Banco de Dados (BD), quanto Infraestrutura e Aplicação;

V. Desenvolver melhoria no código-fonte ou em consultas de BD que possam impactar no funcionamento da aplicação como um todo ou de funcionalidades;

VI. Executar a correção do problema detectado e disponibilizar para a CONTRATANTE as correções necessárias sem que estas comprometam qualquer funcionalidade do sistema;

VII. Realizar os testes de unidade das correções implementadas.

3.1.5.11. Na execução das manutenções, em conformidade com os prazos estabelecidos no “NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO - NMS”, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE todas as ações de contingência realizadas, no caso de existir;

3.1.5.12. O serviço de **Manutenção Adaptativa** consiste em adequação do sistema às mudanças de ambiente operacional e adequação às legislações vigentes e regras de negócios da CONTRATANTE, compreendendo alterações de hardware e software básico, mudanças, atualizações e otimizações de sistemas operacionais e sistemas gerenciadores de Banco de Dados - SGBD, mudanças e atualizações de normativos legais, desde que não impliquem em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades. A Manutenção Adaptativa deverá garantir efetivamente a compatibilidade da plataforma com o negócio e as tecnologias mais atuais de mercado em termos de ambiente computacional, linguagem de programação, sistema operacional, banco de dados e outros softwares e componentes da tecnologia sobre a qual o software aplicativo é executado.

3.1.5.13. A manutenção adaptativa visa ajustar os sistemas existentes às mudanças de ambiente operacional, tecnológicos, legais ou organizacionais, incluindo modificações necessárias para garantir que o sistema continue a operar corretamente em novos contextos e abrange as atividades previstas de:

I. Adaptação do sistema a mudanças em plataformas tecnológicas (por exemplo, novos navegadores, versões de sistemas operacionais, alterações em infraestrutura de rede, mudanças em APIs de terceiros);

II. Ajustes decorrentes de alterações em legislação ou normas regulatórias aplicáveis;

III. Adequações em função de mudanças nos processos internos da contratante (ex: novos fluxos de trabalho, alterações em regras de negócio);

IV. Inclusão de melhorias técnicas que não alterem funcionalidades, mas que tornem o sistema mais estável, eficiente ou compatível com novos padrões tecnológicos.

3.1.5.14. Estas modificações não implicam na criação de novas funcionalidades, mas sim na manutenção da compatibilidade e continuidade do uso do sistema em contextos atualizados.

3.1.5.15. A **Manutenção Preventiva** tem como objetivo antecipar falhas e garantir a continuidade, segurança e desempenho adequado dos sistemas.

3.1.5.16. O serviço deverá ser realizado continuamente e inclui as seguintes atividades:

I. Verificação e correção de inconsistências recorrentes ou potenciais falhas de funcionamento;

II. Atualização de bibliotecas, frameworks, sistemas operacionais e demais componentes tecnológicos utilizados;

III. Monitoramento de logs e desempenho de aplicações, com ajustes em parâmetros de configuração;

IV. Revisão de segurança (aplicação de patches, testes de vulnerabilidade, reforço de políticas de acesso e autenticação);

V. Testes de integridade das bases de dados e mecanismos de backup;

VI. Elaboração de relatórios técnicos com diagnósticos e recomendações.

3.1.5.17. A manutenção preventiva deverá minimizar riscos de indisponibilidade e preservar a performance ideal das soluções contratadas.

3.1.5.18. Toda manutenção que implique ou apresente risco de interrupção da operação do sistema deve ser realizada em dia e horário previamente autorizado pela CONTRATANTE e acordado entre as partes.

3.2. ITEM 2 - REVISÃO DE CONTAS MÉDICAS (FATURAMENTO)

3.2.1. O serviço abrange a prestação de serviços especializados de revisão e conferência das contas médicas apresentadas pela rede credenciada, assegurando a correta aplicação das regras contratuais, normativas e regulatórias, visando a eliminação de inconsistências, glosas indevidas e otimização do processo de faturamento no âmbito do operador de plano de saúde em modalidade autogestão.

3.2.2. As atividades envolvidas são:

I. Realizar a revisão manual e técnica das contas direcionadas pelo sistema com alertas, bloqueios, divergências e glosas pendentes de decisão humana;

II. Emitir parecer técnico sobre casos complexos não solucionáveis automaticamente pelo sistema, incluindo análise de laudos, justificativas médicas e recursos de glosa apresentados pelos prestadores;

III. Negociar diretamente com a rede credenciada os casos de divergência não resolvidos automaticamente, buscando solução consensual e registrando os desdobramentos no sistema;

IV. Avaliar e decidir sobre os pedidos de revisão de glosa submetidos pelos prestadores, considerando aspectos contratuais, normativos e assistenciais aplicáveis;

V. Monitorar o correto funcionamento das regras configuradas no sistema de faturamento e revisão, identificando necessidades de ajustes, melhorias ou reconfiguração junto à equipe técnica de TI;

VI. Identificar padrões recorrentes de inconsistências ou falhas operacionais, propondo medidas de melhoria contínua nos processos e nos parâmetros do sistema;

VII. Capacitar e orientar as equipes internas do SASSEPE/IRH sobre interpretações técnicas, normativas e contratuais aplicáveis ao processo de faturamento e revisão de contas médicas;

VIII. Apoiar na elaboração de fluxos, instruções normativas e materiais explicativos para padronização dos processos internos relacionados ao faturamento e à revisão de contas;

IX. Analisar os relatórios gerenciais emitidos pelo sistema, interpretando dados e indicadores críticos para subsidiar a tomada de decisão da gestão;

X. Elaborar notas técnicas, pareceres e relatórios explicativos para atender a auditorias internas, fiscalizações externas, processos de acreditação ou demandas regulatórias.

3.2.3. Na prestação do serviço a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe qualificada, composta por profissionais com experiência comprovada em faturamento médico-hospitalar, incluindo enfermeiros, médicos, dentistas, auditores e faturistas, conforme a complexidade das atividades.

3.2.4. Mensalmente deverão ser entregues relatórios gerenciais periódicos, contendo métricas de desempenho, falhas identificadas, melhorias propostas, valores faturados, glosados, pagos, recursos interpostos e resolvidos.

3.2.5. A CONTRATADA é responsável por eventuais prejuízos comprovadamente ocasionados por erros, omissões ou falhas nas atividades sob responsabilidade da CONTRATADA, inclusive quanto à aplicação incorreta de glosas ou validações.

3.3. DA MIGRAÇÃO DE AMBIENTES / SISTEMAS

3.3.1. A CONTRATADA deverá realizar a transferência, instalação, configuração e disponibilização da aplicação e das bases de dados do sistema de gestão de plano de saúde — nas versões **iHealth Eco e Health** — para o ambiente do Datacenter da ATI-PE, garantindo acesso contínuo e vitalício às informações históricas, em atendimento à preservação da memória institucional e à titularidade dos dados pertencentes ao Estado de Pernambuco.

3.3.2. A atividade deverá ser iniciada a partir de solicitação formal da CONTRATANTE, a qualquer tempo, durante a vigência do contrato a ter o prazo máximo de 60 dias para conclusão, sob pena das sanções por inexecução contratual.

3.3.3. A atividade engloba as etapas abaixo especificadas:

I. Transferência de dados e aplicações:

- Migração completa das bases de dados e aplicações do ambiente atualmente sob gestão da CONTRATADA para infraestrutura do Datacenter da ATI-PE.
- Garantia de integridade, consistência e não corrupção dos dados durante o processo.
- Inclusão de logs de migração e relatórios técnicos com comprovação de sucesso do processo.

II. Instalação e configuração:

- Instalação e parametrização das versões iHealth Eco e Health no ambiente do Datacenter da ATI-PE, garantindo pleno funcionamento para consultas, sem necessidade de manutenção evolutiva.
- Configuração de permissões de acesso de leitura e consulta, segregadas por perfil de usuário (gestores, técnicos, auditores, etc.).

III. Disponibilização de acessos:

- Criação de perfis e acessos para as equipes designadas pela CONTRATANTE, com treinamento básico para consultas e geração de relatórios.
- Fornecimento de manuais e documentação técnica para consulta independente pela CONTRATANTE.

IV. Realização de testes de aceite (User Acceptance Test – UAT)

- Conferência se os acessos funcionam.
- Validação da integridade de dados (ex.: amostras de consultas, consistência entre versões antiga e migrada).
- Validação da segurança e acessos.

3.3.4. A CONTRATADA deverá realizar a entrega formal da documentação de dados e ambiente, sob pena de sanções por inexecução contratual, conforme lista abaixo:

a) Dump completo das bases de dados

- Arquivos exportados (ex.: .bak, .sql, .dmp) de todos os bancos relacionados ao sistema iHealth Eco e Health.
- Scripts para reimportação ou restauração, quando aplicável.

b) Dicionário de dados

- Documento descritivo das tabelas, campos, tipos de dados, chaves primárias e estrangeiras, índices, e relacionamentos.

c) Documentação da aplicação

- Versões instaladas.
- Dependências e requisitos de hardware/software.
- Instruções básicas de inicialização, parada e reinicialização.
- Credenciais iniciais (usuário/senha de administração, acessos de leitura).
- Parâmetros configurados no ambiente (ex.: variáveis de ambiente, paths).

d) Diagramas técnicos

- Diagrama de arquitetura do ambiente (servidores, rede, banco de dados, aplicações).
- Fluxo básico de funcionamento para consultas.

e) Manual de acesso e consulta

- Passo a passo para login.
- Perfis disponíveis e permissões.
- Exemplos básicos de consultas e relatórios disponíveis.

f) Logs e evidências de migração

- Log técnico das operações realizadas (export/import, ajustes, scripts executados).
- Relatório de consistência (ex.: comparação de quantidade de registros pré e pós-migração).

3.3.5. A migração deverá ser implementada com os controles de segurança mínimos, garantindo confidencialidade e integridade, em conformidade com a LGPD.

3.3.6. A CONTRATADA deverá apresentar **plano detalhado da transferência e instalação** em até 5 dias úteis após a solicitação da atividade, para aprovação da CONTRATANTE.

3.3.6.1. O plano de detalhado da transferência e instalação deverá conter, no mínimo, cronograma, riscos, requisitos de infraestrutura, e plano de testes.

3.3.6.2. Os prazos espelecionados neste TR podem ser ajustados por comum acordo entre as partes, desde que devidamente justificados e autorizados pela CONTRATANTE.

3.3.7. Ao final dos serviços, deverá ser entregue o relatório final, contendo, no mínimo:

a) Sumário Executivo

- Objetivo do serviço executado.
- Escopo efetivamente realizado.
- Prazo de execução e eventuais desvios justificados.

b) Inventário completo do ambiente entregue

- Infraestrutura: servidores, IPs, portas, banco de dados, aplicações instaladas.
- Versões de software (aplicação, banco de dados, dependências, plugins).
- Volume total de dados migrados.

c) Plano de continuidade e suporte pós-migração

- Procedimentos básicos para consulta e acesso aos dados.
- Prazo e canal para esclarecimento de dúvidas durante o período de garantia

3.3.8. A CONTRATADA deverá prestar o suporte pós-entrega após a finalização do serviço para esclarecimentos e ajustes, durante a vigência do contrato.

3.4 DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL

3.4.1. Conforme detalhado no ETP anexo ao processo, os serviços serão prestados de forma temporária até a finalização da licitação de mesmo objeto em andamento e a implantação da nova solução contratada naquele certame.

3.4.2 Diante disso, os serviços serão transferidos para outra CONTRATADA após a finalização do serviço de IMPLANTAÇÃO, previsto naquele certame em andamento, sendo iniciada a fase de transição desta contratação, que perdurará por 2 meses.

3.4.3 A fase de transição será iniciada a partir da comunicação expressa da CONTRATANTE.

3.4.4 Durante a fase de transição, os serviços e o cronograma de desembolso serão reduzidos proporcionalmente, deixando de ser pago o valor fixo mensal integral, conforme tabela a seguir.

CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO – % VALOR MENSAL NO PERÍODO DE TRANSIÇÃO						
Item	Descrição Resumida	Valor Mensal	Mês 1 - Transição % Pago	Mês 1 - Transição Valor Pago	Mês 2 - Transição % Pago	Mês 2 - Transição Valor Pago
1	Licença de Software - Módulos:	R\$ 589.396,37				
	1.1. Credenciamento (Tabelas Assistenciais)	R\$ 58.939,64	0%	-	0%	-
	1.2. Solicitação e Autorização de Guias (Web Prestador e Operadora)	R\$ 58.939,64	0%	-	0%	-
	1.3. Regulação Médica	R\$ 58.939,64	0%	-	0%	-
	1.4. Auditoria (Censo, Concorrente e Retrospectiva)	R\$ 58.939,64	0%	-	0%	-
	1.5. Faturamento (Contas Médicas e Recursos de Glosa)	R\$ 58.939,64	100%	R\$ 58.939,64	100%	R\$ 58.939,64
	1.6. Contratos (Cadastro de Beneficiários, Gerenciar Cadastros Empresas, Órgãos)	R\$ 58.939,64	0%	-	0%	-
	1.7. Protocolos (Atendimento Beneficiários e Prestadores, e Ouvidoria)	R\$ 58.939,64	0%	-	0%	-
	1.8. Financeiro	R\$ 58.939,64	0%	-	0%	-
	1.9. Judicialização	R\$ 58.939,64	0%	-	0%	-
	1.10. Analytics (BI)	R\$ 58.939,64	100%	R\$ 58.939,64	100%	R\$ 58.939,64
2	Revisão de contas médicas (Faturamento)	R\$ 102.363,01	100%	R\$ 102.363,01	50%	R\$ 51.181,51
	TOTAL	R\$ 589.396,37		R\$ 220.242,29		R\$ 169.061,15

3.5. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.5.1. Os serviços serão prestados nos seguintes locais: Instituto de Atenção à Saúde e Bem-estar dos Servidores do Estado de Pernambuco - IASSEPE, sito à Rua Henrique Dias, s/n, Derby, Recife, possíveis deslocamentos ocasionais às clínicas e hospitais da rede credenciada, bem como às agências de saúde do IASSEPE, conforme lista abaixo:

- Hospital dos Servidores do Estado - Av. Conselheiro Rosa e Silva, s/n - Espinheiro, Recife – PE
- Agência de Saúde Mental - Rua da Harmonia, 626 - Casa Amarela
- Agência de Saúde Bucal - Rua Conde de Irajá, 176 - Torre
- Carpina - Rua Santos Dumont, S/N - Centro, Carpina - PE
- Goiana - R. Nova, 160 - Centro, Goiana - PE
- Caruaru - R. João Colin, 275 - Indianópolis, Caruaru - PE
- Surubim - R. Antônio Medeiros Sobrinho, 4 - Centro, Surubim - PE
- Palmares - R. Bpo. Pereira Alves, 800 - Centro, Palmares - PE
- Arcoverde - R. Mal. Floriano Peixoto, 1-127 - Centro, Arcoverde - PE
- Garanhuns - Avenida Caruaru, s/n, Heliópolis, Garanhuns - PE
- Afogados da Ingazeira - R. Pe - R. Cel. Luiz de Góes, S/N - Centro, Afogados da Ingazeira - PE
- Salgueiro - R. Joaquim Sampaio, 313 - Nossa Sra. de Graças, Salgueiro - PE
- Ouricuri - Av. Fernando Bezerra, S/N - Vila Ipsep, Ouricuri - PE
- Serra Talhada - R. Isidoro Conrado, 960 - Nossa Sra. da Penha, Serra Talhada - PE
- Petrolina - R. Esmelinda Brandão, S/N - Centro, Petrolina - PE

3.5.2. Quando, ocasionalmente houver necessidade de deslocamento para as agências e/rede credenciada, os custos de deslocamento deverão ser por conta da CONTRATADA;

3.5.3. O início da execução contratual deve se dar a partir da assinatura do contrato.

3.5.4. O serviço será prestado 24 horas por dia durante 7 dias por semana, de forma ininterrupta;

3.5.5. O objeto será contratado por meio do regime de execução EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO.

3.5.6 Os serviços seguirão o cronograma abaixo estabelecido:

Etapas	Descrição	Responsável	Prazo estimado
1. Assinatura do contrato	Formalização contratual e emissão de ordem de serviço inicial.	CONTRATANTE / CONTRATADA	D0 (data da assinatura)
2. Início dos serviços contínuos	Início da prestação dos serviços de locação de software, suporte 24x7 e faturamento/revisão de contas médicas.	CONTRATADA	D0 + 1 dia útil
3. Ordem de Serviço para Migração de Ambientes	Emissão formal pela CONTRATANTE para execução do serviço de migração de ambientes e sistemas, conforme demanda específica.	CONTRATANTE	A qualquer momento, com 15 dias úteis de antecedência
4. Entrega do Plano de Migração	Apresentação de plano detalhado da transferência e instalação, contendo cronograma, riscos, requisitos e plano de testes.	CONTRATADA	Até 5 dias úteis após OS
5. Execução da Migração de Ambientes	Transferência, instalação, configuração, criação de acessos, treinamento básico e entrega das documentações exigidas.	CONTRATADA	Até 30 dias após aprovação do plano
6. Realização de testes e aceite (UAT)	Testes de funcionamento, validação de integridade, validação de acessos e segurança, com geração de relatório final.	CONTRATADA / CONTRATANTE	Concomitante à conclusão da migração
7. Suporte pós-migração	Suporte técnico dedicado para esclarecimentos e ajustes, com prazo mínimo de atendimento garantido.	CONTRATADA	60 dias após entrega final
8. Período regular de execução contratual	Prestação contínua dos serviços (software e faturamento) durante os 18 meses, com cumprimento dos SLAs e entrega de relatórios gerenciais mensais.	CONTRATADA	Durante os 18 meses de vigência contratual
9. Fase de transição contratual (para nova empresa)	Redução proporcional de serviços e pagamentos, acompanhada pela equipe contratada, conforme tabela do TR, durante os 2 meses finais ou quando comunicado pelo contratante.	CONTRATADA / NOVA CONTRATADA / CONTRATANTE	Conforme cronograma comunicado pelo CONTRATANTE

3.5.6.1 Conforme descrito no ETP em anexo ao processo, não haverão etapas de implantação, treinamento e migração dedados, dado que o sistema já se encontra em uso.

4. DO VALOR CONTRATADO E CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA DA DESPESA

4.1. VALOR CONTRATADO

4.1.1. O valor contratado mensal para a contratação é de R\$ 691.759,38 (seiscentos e noventa e um mil setecentos e cinquenta e nove reais e trinta e oito centavos), perfazendo o valor estimado global de R\$ 12.451.668,84 (doze milhões e quatrocentos e cinquenta e um mil seiscentos e sessenta e oito reais e oitenta e quatro centavos), para 18 (dezoito) meses, sendo assim distribuídos:

Item	Cód. Efisco	CADSER	Descrição resumida	Unidade de Medida	Quantidade estimada	Valor Mensal	Valor Total
1	586854-8	27502	Locação, suporte e manutenção do software de gestão para operador de plano de saúde - Health/Eco com call center 24 x 7	Mês	18	R\$ 589.396,37	R\$ 10.609.134,66
2	3687163	8745	Prestação dos serviços de revisão de contas médicas (faturamento)	Mês	18	R\$ 102.363,01	R\$ 1.842.534,18

4.1.2. No preço total do objeto deverão estar inclusos todos os tributos (impostos, taxas e contribuições), sejam federais, estaduais e municipais, bem como frete, comissões, pessoal, embalagem, seguros, encargos sociais e trabalhistas, assim como demais insumos inerentes que incidam ou venham a incidir sobre o objeto, sejam de que naturezas forem.

4.2. CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA DA DESPESA

4.2.1. As despesas decorrentes desta contratação serão incluídas no orçamento do Estado de Pernambuco, para o presente exercício, na classificação abaixo:

- UNIDADE ORÇAMENTÁRIA: 00303 - Instituto de Atenção à Saúde e Bem-estar dos Servidores do Estado de Pernambuco - IASSEPE
- UNIDADE GESTORA: 420202 (SASSEPE)
- PROGRAMA DE TRABALHO: 10.302.0141.0299.0000
- NATUREZA DA DESPESA: 3.3.90
- FONTE DE RECURSO: 0500/0753

5. DA PROPOSTA

5.1. PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA

5.1.1. As propostas deverão ter validade de, no mínimo, 90 (noventa) dias, contados da data da publicação do aviso de intenção de contratar do presente procedimento.

6. REQUISITOS ESPECÍFICOS DE HABILITAÇÃO

6.1. A proponente deverá apresentar os documentos listados nos próximos itens, nos termos e prazo previstos neste Termo de Referência.

6.2. HABILITAÇÃO JURÍDICA

6.2.1. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

6.2.2. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

6.3. REGULARIDADE FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

6.3.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

6.3.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, através da Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND), expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa;

6.3.3. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, comprovada através de apresentação de certidão fornecida pela Caixa Econômica Federal;

6.3.4. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

6.3.5. Prova de regularidade para com a Fazenda Estadual, comprovada através de Certidão de Regularidade Fiscal – CRF, emitida pela Secretaria da Fazenda do domicílio ou sede da proponente.

6.3.6. Caso a proponente tenha filial no Estado de Pernambuco, deverá apresentar também a CRF de Pernambuco;

6.3.7. Prova de regularidade perante a Justiça do Trabalho, através de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT ou Certidão Positiva com efeitos de Negativa, de acordo com a Lei nº 12.440/2011 e Resolução Administrativa nº 1.470/2011 do TST.

6.3.8. Caso a proponente esteja em recuperação judicial, estará dispensada da apresentação dos documentos de regularidade fiscal, social e trabalhista, com exceção da certidão de regularidade perante a Previdência Social, desde que apresente decisão judicial em vigor que autorize o processamento do pedido e dispense expressamente as certidões negativas, nos termos do artigo 52, inciso II, da Lei Federal nº 11.101/2005.

6.4. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

6.4.1. Certidão Negativa de Falência, expedida pelo distribuidor ou distribuidores (caso exista mais de um) da sede ou domicílio da proponente;

6.4.2. Certidão Negativa de Falência referente aos processos distribuídos pelo PJe (processos judiciais eletrônicos) da sede ou domicílio da proponente;

6.4.3. A certidão descrita no item 6.4.2 somente é exigível quando a certidão negativa de Falência da sede ou do domicílio da proponente contiver a ressalva expressa de que não abrange os processos judiciais eletrônicos.

6.4.4. Comprovação de Capital Social correspondente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação para o respectivo item.

6.5. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES:

6.5.1. Declaração de cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, de acordo com o modelo estabelecido no Anexo D deste Termo de Referência;

6.5.2. Declaração de cumprimento das exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas, de acordo com o modelo estabelecido no Anexo H deste Termo de Referência.

6.5.3. Declaração de que não possui em seu quadro societário ou de pessoal agente público do órgão ou entidade licitante ou contratante, nos termos do art. 9º, §1º da Lei 14.133/2021, de acordo com o modelo estabelecido no Anexo H deste Termo de Referência.

6.5.4. Declaração de que não incorre em qualquer uma das vedações impostas no art. 14 da Lei 14.133/2021 aplicáveis ao objeto da presente licitação, de acordo com o modelo estabelecido no Anexo H deste Termo de Referência;

6.5.5. Declaração de que atende às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), conforme determinação da Lei Estadual nº 18.671/2024, de acordo com o modelo estabelecido no Anexo H deste Termo de Referência

6.6. DAS REGRAS GERAIS RELATIVAS AOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO:

6.6.1. Inexistindo preceito legal ou prazo de validade fixado no próprio instrumento, os documentos/certidões serão considerados válidos por um período de 90 (noventa) dias contados da sua emissão, exceto quando se tratar de Certidão Negativa de Falência, que terá validade de 180 (cento e oitenta) dias da sua expedição.

6.6.2. Caso haja previsão de prazo diverso em lei ou em norma infralegal municipal, de outros estados da federação ou internacional, a proponente ficará responsável por juntar a respectiva comprovação.

6.6.3. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira poderá ser substituída pelo Certificado de Registro de Fornecedor emitido pelo CADFOR-PE, desde que os documentos contemplados estejam dentro do prazo de validade, ou pelo certificado de registro cadastral unificado disponível no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, nos termos do regulamento próprio.

7. DO CONTRATO

7.1. PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL E PRORROGAÇÃO

7.1.1. O prazo de vigência do contrato será de 18 (dezoito) meses, contados a partir da data de sua assinatura, na forma do art. 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.1.2. O contrato será automaticamente extinto (morte súbita) em caso de emissão de termo de recebimento definitivo, emitido pela equipe técnica da CONTRATADA, para nova solução de gestão hospitalar, decorrente da conclusão e homologação de nova licitação para o objeto contratual, independentemente do prazo remanescente de vigência do objeto deste TR, sendo vedada a indenização por este motivo, salvo o pagamento proporcional pelos serviços efetivamente prestados até a data da extinção.

7.2. PRAZO PARA ASSINATURA DO CONTRATO OU RETIRADA DO INSTRUMENTO EQUIVALENTE

7.2.1. Após a autorização da inexigibilidade, o fornecedor será convocado para assinatura do termo de contrato no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da convocação, sob pena de decair o direito à contratação;

7.2.2. O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação da parte durante seu transcurso, devidamente justificada, e desde que o motivo apresentado seja aceito pela Administração.

7.3. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

7.3.1. As obrigações da Contratante serão detalhadas na minuta do contrato anexa ao presente processo.

7.4. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

7.4.1. As obrigações da Contratada serão detalhadas na minuta do contrato anexa ao presente processo.

7.5. PREVISÃO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DA GARANTIA CONTRATUAL

7.5.1. Não haverá exigência da garantia contratual da execução ([art. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#)), pelas seguintes razões expostas neste termo de referência:

7.5.2. A solução fornecida pela empresa encontra-se implantada e em funcionamento desde 2017;

7.5.3. O valor da contratação atualmente já se encontra bem abaixo do valor de mercado em comparação com outras soluções mais atuais;

7.5.4. O contrato abrange cláusula de morte súbita decorrente da nova contratação ordinária em fase de planejamento.

7.6. DA VEDAÇÃO DA SUBCONTRATAÇÃO

7.6.1. Não será permitida a subcontratação de qualquer parcela do objeto da presente contratação, uma vez que o serviço não demanda especialização, concentração de mercado ou racionalização de atividades que inviabilizem tal execução.

7.7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.7.1. As obrigações dos agentes responsáveis pela gestão e fiscalização da presente contratação estão detalhadas no Decreto Estadual nº 51.651/2021, bem como, serão dispostas na minuta do contrato, anexa ao presente processo.

7.7.2. A comunicação entre a Contratante e a Contratada se dará por meio de e-mail ou documento eletrônico assinado digitalmente via Sistema de Processos Eletrônicos, sem prejuízo de outros meios disponíveis.

7.7.3. A contratada deverá enviar a Nota Fiscal ou fatura para atesto da CONTRATANTE para o e-mail do Gestor do Contrato;

7.7.4. A Gestão do contrato ficará a cargo da Diretoria de Operações da Rede Assistencial.

7.7.5. A Fiscalização do contrato ficará a cargo da Diretoria de Assistência à Saúde dos Servidores, como fiscal administrativo, e da Superintendência de Tecnologia da Informação, como fiscal técnico.

8. DOS CRITÉRIOS E PRAZOS PARA PAGAMENTO

8.1. As disposições sobre o tema serão detalhadas em cláusulas da minuta do contrato, anexa ao presente processo.

9. DOS INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

9.1. A eficiência e eficácia dos serviços serão medidas por indicadores, que devem ser analisados em conjunto com a CONTRATANTE com o objetivo avaliar se as entregas planejadas estão ocorrendo dentro do prazo e qualidade mínimos esperados;

9.2. Nos casos de qualquer fato ou condição que impeça a entrega do serviço total ou parcialmente dentro do prazo estabelecido, a CONTRATADA deverá informar e justificar por escrito à CONTRATANTE o ocorrido e acordar um prazo para solucionar o problema;

9.3. Antes de efetuar o pagamento dos serviços deve-se verificar o cumprimento do Nível Mínimo de Serviço especificado neste TR, com base em relatórios de controle e acompanhamento que evidenciam a efetiva prestação dos serviços nas condições e no nível preconizado;

9.4. Os NMS relativos a prazos podem ser repactuados desde que devidamente justificados e autorizada a repactuação pela CONTRATANTE, não cabendo glosa nestes casos;

9.5. A retenção ou glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, ocorrerá quando a CONTRATADA não produzir os resultados ou não executar com a qualidade mínima exigida às atividades contratadas;

9.6. O pagamento será parcial ou totalmente glosado, de acordo com os indicadores previstos neste item quando a CONTRATADA não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida às atividades contratadas ou quando deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou, ainda, quando os utilizar com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

9.6.1. Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, a CONTRATANTE, através do fiscal do CONTRATO, atestará a medição mensal, no prazo de 10 (dez) dias úteis contados do recebimento do relatório, comunicando à CONTRATADA o valor aprovado e autorizando a emissão da correspondente Nota fiscal ou documento de cobrança equivalente.

10. DAS SANÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS

10.1. As penalidades relativas a infrações cometidas no curso da contratação serão devidamente consignadas na minuta do contrato, anexa ao presente processo.

11. DAS DEMAIS CONDIÇÕES NECESSÁRIAS À EXECUÇÃO DO SERVIÇO

11.1. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

11.1.1. Para todos os efeitos da aplicação da Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador e regulamentos correlatos, aplicando-se subsidiariamente a Lei nº 9.610/98, a CONTRATADA, é a única proprietária da licença de software em contratação neste TR, devendo a CONTRATADA, ceder o direito de uso à CONTRATANTE mediante assinatura de contrato;

11.1.2. A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, informações, dados, metadados, produtos/artefatos desenvolvidos e entregues em função da execução dos serviços ficando responsável juntamente com o CONTRATANTE por manter a segurança da informação durante a execução das

atividades e em período posterior ao término da execução dos produtos (período de garantia técnica);

11.1.3. É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA a aquisição de softwares e componentes adicionais de apoio à execução dos serviços além daqueles disponibilizados pelo CONTRATANTE em seu ambiente, não havendo qualquer responsabilidade reversa ao CONTRATANTE concernente a custos de licenciamento, titularidade dos direitos de propriedade e outros direitos de propriedade intelectual sobre os programas;

11.1.4. Todas as bases de dados, bem como toda a documentação gerada em função da prestação dos serviços pertencem ao CONTRATANTE e a ele **devem ser entregues pela CONTRATADA de forma acompanhada, durante a prestação do serviço de repasse tecnológico, ou a qualquer tempo que sejam solicitadas pelo CONTRATANTE.**

11.2. CONFIDENCIALIDADE, SIGILO E SEGURANÇA DOS DADOS

11.2.1. Em atendimento às regras da LGPD, a CONTRATADA se compromete, a qualquer tempo e sob as penas da lei, a garantir a confidencialidade dos dados e informações de propriedade da CONTRATANTE a que qualquer colaborador ou parceiro seu terá acesso por ocasião da realização de qualquer atividade, ou em função da atribuição recebida, considerando-se dados e informações confidenciais, para os fins deste documento, quaisquer informações e/ou dados do HSE relativos a qualquer tipo de processo, procedimento, atendimento, negócio, comércio, know-how, bem como dados de pacientes ou dados técnicos da referida instituição, independente da forma e do meio pelo qual tais informações e dados forem transmitidos e revelados ao colaborador;

11.2.2. Manter sigilo quanto a tais dados e informações a que tiverem acesso seus colaboradores ou parceiros, utilizando-os exclusivamente para o propósito das atividades relacionadas à atividade vinculada, ou atribuição recebida, e não os distribuindo, revelando ou divulgando a terceiros, em hipótese alguma, sem o prévio e expresso consentimento de representante autorizado da instituição, exceto se por exigência de lei ou de quaisquer órgãos governamentais;

11.2.3. A CONTRATADA se responsabiliza e se obriga a fazer com que quaisquer de seus sócios, estagiários, funcionários, parceiros, terceirizados, consultores e demais colaboradores que vierem a ter acesso a quaisquer dados e informações confidenciais cumpram as obrigações constantes da Seção;

11.2.4. Todas as informações e documentos que forem manuseados e utilizados são de propriedade do CONTRATANTE, não podendo ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos na relação de bens da CONTRATADA, bem como de seus executores, sem expressa autorização do CONTRATANTE;

11.2.5. Os profissionais da CONTRATADA que atuarão nos serviços previstos na contratação receberão acesso privativo e individualizado, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder, criminalmente e judicialmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer em decorrência deste ilícito;

11.2.6. Será considerada ilícita a divulgação, o repasse ou utilização indevida de informações, bem como dos documentos e informações utilizados durante a prestação dos serviços;

11.2.7. A CONTRATADA obriga-se a dar ciência ao CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;

11.2.8. A equipe de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE deverá ter acesso ao SGBD (Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados) com perfil de administrador;

11.2.9. Em caso de eventual descontinuidade do CONTRATO, o banco de dados da aplicação e backups com todos os dados, incluindo imagens de exames e laudos, mantém-se de propriedade única e exclusiva da CONTRATANTE;

11.2.10. Realizar a segurança das imagens e dos arquivos em atendimento à Lei nº 13.709/20 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

11.3. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO – NMS

11.3.1. Os níveis de serviço dos serviços de manutenção deverão ser atendidos conforme as características abaixo, de acordo com nível de severidade, conforme tabelas.

TIPO DE MANUTENÇÃO X SEVERIDADE X COMPLEXIDADE					
Severidade	Tipo de Manutenção	Característica do Serviço	Baixa Complexidade	Média Complexidade	Alta Complexidade
Crítica	Corretiva	Correção de falhas que comprometem o funcionamento do sistema	Ajuste pontual em tela ou campo com erro	Correção de regra de negócio com impacto sistêmico	Correção em módulo com falha generalizada ou que afeta múltiplos fluxos
Alta	Corretiva	Correção de falhas em funcionalidades secundárias ou localizadas	Erros em filtros, labels ou formatações	Correção de inconsistências em cálculos ou integrações específicas	Refatoração de módulo para evitar recorrência de falha complexa
Média	Corretiva	Correção de falhas que não afetam diretamente o usuário	Ajustes em relatórios ou alertas	Correção de inconsistência visual ou de layout recorrente	Revisão de módulo com comportamento errático intermitente
Alta	Adaptativa	Ajuste por mudança externa (normas da ANS, LGPD, APIs externas)	Inclusão de campo ou ajuste de nomenclatura	Ajustes em relatórios e validações por nova norma	Reestruturação de fluxo conforme nova resolução ou legislação
Média	Adaptativa	Adequação a novos ambientes operacionais ou processos internos	Ajuste de compatibilidade com navegador	Adaptação a novo processo ou fluxo interno	Alteração estrutural para integração com sistema legado
Baixa	Adaptativa	Pequenos ajustes para garantir compatibilidade tecnológica	Alteração de ícones ou temas para padronização	Ajuste de configuração para novo ambiente de homologação	Migração para nova versão de linguagem ou framework
Alta	Preventiva	Ações para evitar falhas críticas e indisponibilidades	Atualização de certificados digitais	Atualização de bibliotecas, rotinas de backup	Revisão completa de segurança e performance
Média	Preventiva	Monitoramento e revisão periódica do sistema	Verificação de logs e limpeza de dados temporários	Ajuste de parâmetros de desempenho	Avaliação completa de integridade de banco de dados

Baixa	Preventiva	Melhorias técnicas para manter estabilidade futura	Reorganização de arquivos e pastas internas	Otimização de consultas e queries	Refatoração preventiva de módulos críticos
-------	------------	--	---	-----------------------------------	--

NMS - Manutenção Corretiva			
Severidade	Baixa Complexidade	Média Complexidade	Alta Complexidade
Crítica	4h	8h	12h
Alta	12h	24h	48h
Média	24h	48h	72h

NMS - Manutenção Adaptativa			
Severidade	Baixa Complexidade	Média Complexidade	Alta Complexidade
Alta	48h	120h (5 dias)	240h (10 dias)
Média	72h	168h (7 dias)	240h (10 dias)
Baixa	96h (4 dias)	240h (10 dias)	336h (14 dias)

NMS - Manutenção Preventiva			
Severidade	Baixa Complexidade	Média Complexidade	Alta Complexidade
Alta	24h	48h	72h
Média	48h	72h	120h
Baixa	72h	96h	168h (7 dias)

11.3.2. As severidades de cada chamado serão definidas na abertura do chamado.

11.3.3. Os níveis de serviço poderão ser representados por indicador de desempenho denominado Índice de Chamados Atendidos no Prazo (ICAP).

11.3.4. O Índice de Chamados Atendidos no Prazo (ICAP) será aferido ao final de cada mês da prestação dos serviços.

11.3.5. Para calcular o ICAP, primeiro será contabilizada a quantidade de chamados atendidos no período de aferição. Posteriormente, será verificado quantos destes chamados foram atendidos no prazo estabelecido na tabela acima, em seguida deverá ser dividido a quantidade de incidentes atendidos no prazo pela quantidade total de incidentes.

11.3.6. O quadro a seguir mostra o desconto a ser aplicado no faturamento mensal da prestação do serviço de acordo com o Índice de Chamados Atendidos no Prazo (ICAP), independentemente da aplicação de outras penalidades:

ATENDIMENTO ICAP X DESCONTO NA FATURA	
Índice de Chamados Atendidos no Prazo (ICAP)	Desconto sobre o valor de faturamento mensal
Igual ou superior a 80%	0%
Igual ou superior a 50% e inferior a 80%	10%
Inferior a 50%	20%

11.3.7. Caso seja constatada a impossibilidade de cumprimento do prazo estabelecido, em decorrência abrangência do problema, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa e propor novo prazo, submetendo-o a CONTRATANTE para aprovação, em até 1 (um) dia útil, sem gerar qualquer impacto ao atendimento.

11.3.8. Caso a nova proposta de prazo seja negada, o prazo estabelecido pela CONTRATANTE deverá ser mantido, ficando a CONTRATADA sujeita às penalidades previstas pelo não cumprimento.

11.3.9. A CONTRATADA deverá manter a taxa de disponibilidade mínima da plataforma de 99%, medida pelo indicador de desempenho denominado Índice de Disponibilidade Mensal (IDMSS), que será calculado de acordo com fórmula:

$$IDMSS = ((TTP - TIS)/TTP) \times 100$$

onde:

TIS – Tempo de indisponibilidade e TTP – Tempo total do período

- 11.3.10. O Índice de Disponibilidade Mensal dos servidores será aferido ao final de cada mês da prestação dos serviços.
- 11.3.11. O quadro a seguir mostra o desconto a ser aplicado no faturamento mensal da prestação do serviço de acordo com o Índice de Disponibilidade Mensal dos servidores (IDMSS), independentemente da aplicação de outras penalidades.

ATENDIMENTO IDMSS X DESCONTO NA FATURA	
Índice de Disponibilidade Mensal dos Servidores (IDMSS)	Desconto sobre o valor de faturamento mensal
Igual ou superior a 99%	0%
Igual ou superior a 97% e inferior a 99%	10%

12. ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

- ANEXO A - Minuta do Contrato
- ANEXO B - Modelo da Declaração de Conhecimento Pleno das Condições da Contratação
- ANEXO C - Modelo de Relatório Mensal de Avaliação dos Serviços Executados
- ANEXO D - Declarações complementares
- ANEXO E - Estudo Técnico Preliminar (ETP)

Recife, 01 de outubro de 2025.

Lívia Caroline de Oliveira Lima
Diretoria de Assistência à Saúde do Servidor
IASSEPE

Frederico de Siqueira Britto Filho
Diretoria de Operações da Rede Assistencial
IASSEPE

Kilma Hermínio
Superintendente de Tecnologia da Informação e Comunicação
IASSEPE

Observação: Este termo de referência foi elaborado de acordo com os instrumentos padronizados da PGE: Edital de Fornecimento (Atualizado em 31/10/2024), Minuta do Contrato de Fornecimento (Atualizada em 05/11/2024) e Minuta da Ata de Registro de Preços (Atualizada em 04/06/2024).

DATA DE VERSÃO DO TR SAD 08/11/2024

ANEXO A - MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O INSTITUTO DE ATENÇÃO À SAÚDE E BEM-ESTAR DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - IASSEPE E A EMPRESA LA TECNOLOGIA LTDA, EM DECORRÊNCIA DO PROCESSO DE INEXIGIBILIDADE Nº XXX:

O INSTITUTO DE ATENÇÃO À SAÚDE E BEM-ESTAR DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - IASSEPE, inscrita no CNPJ/MF sob o nº XXX, com sede na _____, nesta cidade, doravante designada **CONTRATANTE**, neste ato representada pelo(a) _____ (nome e cargo), portador da matrícula funcional nº XXXXX, no uso da competência conferida pelo _____, e a empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada em _____, representada neste ato por _____ (nome e

função que exerce na contratada), conforme atos constitutivos da empresa OU procuração apresentada nos autos, doravante designada **CONTRATADA**, têm entre si justo e acordado, e celebram o presente **CONTRATO**, mediante as seguintes cláusulas e condições, que mutuamente outorgam e estabelecem, sujeitando-se às disposições previstas na Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no Decreto Estadual nº 53.384, de 22.08.2022, e demais normas aplicáveis.

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

Constitui objeto do presente CONTRATO a prestação de serviços Locação, suporte e manutenção do software de gestão para operador de plano de saúde na modalidade autogestão - iHealt Eco/BPO Tech, nas condições estabelecidas no Termo de Referência, na proposta da CONTRATADA e nos demais documentos constantes do processo administrativo em epígrafe.

CLÁUSULA SEGUNDA - DA DOCUMENTAÇÃO

São partes integrantes deste **CONTRATO** para todos os fins de direito, o processo relativo ao **PROCESSO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO Nº XXX** e todos os seus anexos, assim como a proposta apresentada pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

São partes integrantes deste **CONTRATO** para todos os fins de direito, o processo relativo ao **PROCESSO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO Nº XXX** e todos os seus anexos, assim como a proposta apresentada pela **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O prazo de vigência do CONTRATO é de 18 meses, contados da data de sua assinatura, não podendo ser prorrogado.

PARÁGRAFO SEGUNDO: O CONTRATO será **automaticamente extinto**, independentemente de aviso prévio ou indenização, na data da **emissão do Termo de Recebimento Definitivo da nova solução contratada por meio da licitação ordinária em curso**, cujo objeto seja o mesmo ou substitutivo ao ora contratado, observada a conveniência administrativa e a continuidade do serviço público.

PARÁGRAFO TERCEIRO: A extinção prevista no parágrafo anterior **não configura inadimplemento contratual**, sendo devida à CONTRATADA apenas a **remuneração proporcional aos serviços efetivamente prestados até a data da extinção**, vedado o pagamento de lucros cessantes ou quaisquer outras indenizações.

PARÁGRAFO QUARTO: A CONTRATADA compromete-se a colaborar integralmente com o processo de **transição contratual**, conforme previsto no Termo de Referência, garantindo a continuidade e a integridade dos serviços prestados durante a substituição da solução.

CLÁUSULA QUARTA - DO PREÇO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O valor total da contratação é R\$ xxxx (xxxxxxx reais), conforme detalhamento abaixo descrito):

ITEM	CÓDIGO DO EFISCO	DESCRIÇÃO DO ITEM	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	PREÇO UNITÁRIO
1	586854-8	Licença de software com suporte, manutenção e call center 24x7	Mês	18	R\$
2	3687163	Prestação dos serviços de revisão de contas médicas (faturamento)	Mês	18	R\$
					VALOR T

PARÁGRAFO SEGUNDO: O valor do **CONTRATO** compreende os custos diretos e indiretos decorrentes de sua execução, incluindo tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, seguros, despesas de administração, lucro, eventuais custos com transporte, frete e outras despesas correlatas necessárias ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA QUINTA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

PARÁGRAFO PRIMEIRO: As despesas decorrentes deste **CONTRATO** encontram-se previstas no Plano Plurianual (PPA) e estão programadas em dotação orçamentária própria do orçamento do Estado de Pernambuco para o presente exercício de 2025, na classificação abaixo:

- UNIDADE ORÇAMENTÁRIA: 00303 - Instituto de Atenção à Saúde e Bem-estar dos Servidores do Estado de Pernambuco - IASSEPE
- UNIDADE GESTORA: 420202 (SASSEPE)
- PROGRAMA DE TRABALHO: 10.302.0141.0299.0000
- NATUREZA DA DESPESA: 3.3.90
- FONTE DE RECURSO: 0500/0753
- EMPENHO: XXXXXXXXX

PARÁGRAFO SEGUNDO: No exercício seguinte, as despesas correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas de mesma natureza, cujo empenho será objeto de termo de apostilamento no início de cada exercício financeiro.

CLÁUSULA SEXTA - DO REAJUSTE E DA REVISÃO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Os preços contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano, contado da data de elaboração do orçamento estimado, ocorrida em xx/xx/2025.

PARÁGRAFO SEGUNDO: O preço do CONTRATO será reajustado em periodicidade anual contada a partir da data de elaboração do orçamento estimado, utilizando-se, para tanto, o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, fornecido pelo IBGE, que incidirá exclusivamente em relação às obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, nos termos da Lei Estadual nº 17.555/2021 e do Decreto nº 52.153, de 17 de janeiro de 2022.

PARÁGRAFO TERCEIRO: Será assegurado o restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro inicial do **CONTRATO** em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do **CONTRATO** tal como pactuado, respeitada, em qualquer caso, a repartição objetiva de risco estabelecida no **CONTRATO**.

PARÁGRAFO QUARTO: O pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser formulado durante a vigência do **CONTRATO**, sob pena de preclusão.

PARÁGRAFO QUINTO: Os pedidos de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do **CONTRATO** deverão ser analisados e respondidos pela Administração no prazo máximo de até 90 (noventa) dias, contados a partir da instrução completa do requerimento pela **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO SEXTO: A extinção do **CONTRATO** não configura óbice para o reconhecimento do direito ao restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro **CONTRATO**, desde que requeridos tempestivamente, hipóteses em que serão concedidos a título de indenização por meio de Termo de Quitação.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

PARÁGRAFO PRIMEIRO: É dever da **CONTRATANTE** exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela **CONTRATADA**, em especial:

- I.** Prestar à **CONTRATADA** as informações e esclarecimentos que esta vier a solicitar para o desenvolvimento dos trabalhos;
- II.** Expedir ordem de serviço para o início da execução do **CONTRATO**, com a antecedência prevista no Termo de Referência ou, em sua ausência, observando prazo razoável para adoção das medidas iniciais a cargo da **CONTRATADA**;
- III.** Comunicar, por escrito, à **CONTRATADA** toda e qualquer ocorrência relacionada com a execução do serviço, inclusive vícios e incorreções, para que sejam corrigidos, no todo ou em parte, às suas expensas;
- IV.** Acompanhar e fiscalizar a execução do **CONTRATO**, através de fiscal especialmente designado para este fim;
- V.** Indicar, formalmente, o gestor do **CONTRATO** para acompanhamento da execução contratual, utilizando-se dos procedimentos de acompanhamento da execução dos serviços, conforme previsto no Termo de Referência e neste instrumento;
- VI.** Encaminhar à **CONTRATADA** os relatórios de acompanhamento da execução dos serviços, devidamente elaborados e assinados pelo fiscal do **CONTRATO**, com os registros de eventuais falhas verificadas e das medidas corretivas necessárias;
- VII.** Analisar e atestar as Faturas e Notas Fiscais emitidas e efetuar os respectivos pagamentos nas condições e nos prazos estabelecidos.
- VIII.** Liberar o pagamento da parcela incontroversa da execução do objeto contratado, quando houver controvérsia sobre a dimensão, qualidade e quantidade do objeto executado.
- IX.** Aplicar as sanções previstas na lei e neste **CONTRATO**;
- X.** Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais;
- XI.** Proferir, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da data do protocolo do requerimento, admitida a prorrogação motivada desse prazo por igual período, decisão explícita sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente **CONTRATO**, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.
- XII.** Responder a eventuais pedidos de reajustamento no prazo máximo de 60 (sessenta) dias e aos pedidos de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro no prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir da instrução completa do requerimento.
- XIII.** Cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenha acesso em razão do certame ou do contrato administrativo, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Deve a **CONTRATADA** cumprir todas as obrigações estipuladas neste **CONTRATO** e respectivos anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, em especial:

- I.** Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios, na quantidade, qualidade e tecnologia demandadas, de acordo com as especificações indicadas no Termo de Referência;
- II.** Cumprir o cronograma de execução do **CONTRATO**;
- III.** Reparar, corrigir, complementar ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, conforme o caso, no prazo de até 05 (cinco) dias úteis contado da respectiva notificação, ou no prazo fixado pelo fiscal do **CONTRATO**, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- IV.** Submeter, por escrito, para análise e aprovação prévia da **CONTRATANTE**, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do TR, do memorial descritivo ou instrumento congênere;
- V.** Designar preposto que tenha poder para resolução de possíveis ocorrências durante a execução contratual, o qual deverá disponibilizar endereço de e-mail válido e número de telefone móvel que permita contato imediato com o fiscal do **CONTRATO** de forma permanente;
- VI.** Substituir o preposto designado se houver recusa motivada da **CONTRATANTE** quanto à anterior indicação;
- VII.** Atender às determinações regulares do fiscal do **CONTRATO** ou autoridade superior, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo prontamente às solicitações e reclamações formuladas;
- VIII.** Relatar ao fiscal do **CONTRATO**, por escrito, toda e qualquer ocorrência anormal afeta à prestação dos serviços;
- IX.** Comunicar à **CONTRATANTE**, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, qualquer alteração no Contrato Social ou no endereço comercial;
- X.** Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do **CONTRATO**;
- XI.** Comprovar, conforme o caso, no início da execução contratual e sempre que solicitado pelo fiscal, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, durante toda a vigência do **CONTRATO**, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas;
- XII.** Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento do objeto deste **CONTRATO**, com habilitação e conhecimento adequados;
- XIII.** Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

XIV. Não contratar, durante a vigência do **CONTRATO**, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente da **CONTRATANTE** ou de agente público que tenha desempenhado função na licitação ou que atue na fiscalização ou gestão do **CONTRATO**, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

XV. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pela **CONTRATANTE**, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

XVI. Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do objeto, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à **CONTRATANTE** e não poderá onerar o objeto do **CONTRATO**, sendo que eventual pessoal alocado ao **CONTRATO** não terá qualquer vínculo empregatício com a **CONTRATANTE**;

XVII. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência da execução do **CONTRATO** e cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenha acesso em razão do certame ou do contrato administrativo, independentemente de declaração ou de aceitação expressa;

XVIII. Manter, durante o prazo de vigência do **CONTRATO**, todas as condições de habilitação exigidas na licitação, inclusive sua inscrição no CADFOR-PE;

XIX. Realizar, conforme previsto no Termo de Referência, a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da **CONTRATANTE**;

XX. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do **CONTRATO**, ressalvadas as hipóteses de subcontratação de serviços acessórios, autorizadas no Termo de Referência e neste **CONTRATO**;

XXI. Apresentar, suplementar ou estender a garantia de execução contratual, se exigível, no prazo assinalado no **CONTRATO**.

XXII. Não substituir os profissionais técnicos indicados na proposta inicial, salvo por profissionais com experiência equivalente ao superior à dos substituídos, desde que aprovado pela **CONTRATANTE**;

CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

PARÁGRAFO PRIMEIRO: São obrigações da **CONTRATADA**, na qualidade de **OPERADORA**:

I. Realizar o tratamento dos dados pessoais em estrita conformidade às instruções repassadas pela **CONTROLADORA/CONTRATANTE**;

II. Adotar medidas técnicas e administrativas de segurança aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, segundo os padrões técnicos mínimos exigidos pela **CONTROLADORA/CONTRATANTE**;

III. Utilizar recursos de segurança da informação e de tecnologia da informação de qualidade, eficiência e eficácia reconhecidas e em versões comprovadamente seguras e atualizadas, de forma a reduzir o nível de risco ao qual o objeto do **CONTRATO** ou a **CONTRATANTE** está exposta;

IV. Manter os registros de tratamento de dados pessoais que realizar, assim como aqueles compartilhados, com condições de rastreabilidade e de prova eletrônica a qualquer tempo;

V. Facultar acesso a dados pessoais somente para o pessoal autorizado que tenha estrita necessidade e que tenha assumido compromisso formal de preservar a confidencialidade e segurança de tais dados, ou ao próprio Titular dos dados, devendo tal compromisso estar disponível em caráter permanente para exibição à **CONTROLADORA/CONTRATANTE**, mediante solicitação;

VI. Permitir a realização de auditorias da **CONTROLADORA/CONTRATANTE** e disponibilizar toda a informação necessária para demonstrar o cumprimento das obrigações relacionadas à sistemática de proteção de dados;

VII. Informar e obter a anuência prévia da **CONTROLADORA/CONTRATANTE** sobre a utilização de serviços de terceiros para sustentar ou viabilizar o funcionamento da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC para o desenvolvimento das atividades objeto do **CONTRATO**;

VIII. Apresentar à **CONTROLADORA/CONTRATANTE**, sempre que solicitado, toda e qualquer informação e documentação que comprovem a implementação dos requisitos de segurança especificados na contratação, de forma a assegurar a auditabilidade do objeto contratado, bem como os demais dispositivos legais aplicáveis;

IX. Auxiliar, em toda providência que estiver ao seu alcance, no atendimento pela **CONTROLADORA/CONTRATANTE** e de obrigações perante Titulares de dados pessoais, autoridades competentes ou quaisquer outros legítimos interessados;

X. Comunicar formalmente e de imediato à **CONTROLADORA/CONTRATANTE** a ocorrência de qualquer risco, ameaça ou incidente de segurança que possa acarretar comprometimento ou dano potencial ou efetivo a Titular de dados pessoais, evitando atrasos por conta de verificações ou inspeções;

XI. Promover a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da **CONTROLADORA/CONTRATANTE**, em caso de desligamento de funcionário das atividades inerentes à execução do presente **CONTRATO**;

XII. Obter, quando necessário, o consentimento dos titulares dos dados sob tratamento, nos termos do art. 8º da Lei nº 13.709/2018;

XIII. Abster-se da utilização dos dados pessoais tratados para finalidade diversa da execução dos serviços objeto deste **CONTRATO**;

XIV. Adotar planos de resposta a incidentes de segurança eventualmente ocorridos durante o tratamento dos dados coletados para a execução das finalidades deste **CONTRATO**, bem como dispor de mecanismos que possibilitem a sua remediação, de modo a evitar ou minimizar eventuais danos aos titulares dos dados;

XV. Responsabilizar-se por prejuízos causados à **CONTROLADORA/CONTRATANTE** em razão de coleta e tratamento inadequados dos dados pessoais compartilhados para as finalidades pretendidas no presente **CONTRATO**;

XVI. Responsabilizar-se pelos danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos que venham a ser causados em razão do descumprimento de suas obrigações legais no processo de tratamento dos dados compartilhados pela **CONTROLADORA/CONTRATANTE**;

XVII. Definir e executar procedimento de descarte seguro dos dados pessoais, que estejam em sua posse, ao encerrar a execução do **CONTRATO** ou após a satisfação da finalidade pretendida;

XVIII. Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD;

XIX. Exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância;

XX. Manter bancos de dados formados a partir deste **CONTRATO** administrativo em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD, e em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados, com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

PARÁGRAFO SEGUNDO: São obrigações da **CONTRATANTE**, na qualidade de **CONTROLADORA**:

I. Fornecer, observadas as diretrizes de sua Política Local de Proteção de Dados Pessoais e Política de Privacidade, as instruções e condições necessárias ao tratamento dos dados pela **OPERADORA/CONTRATADA**;

II. Adotar medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito;

III. Adotar mecanismos transparentes, de fácil compreensão e acesso, que permitam a ciência inequívoca dos titulares dos dados a respeito de sua Política de Privacidade, que deve conter, minimamente, as medidas acima indicadas;

IV. Compartilhar com a **OPERADORA/CONTRATADA** as informações pessoais fornecidas pelos usuários dos serviços públicos por ela prestados, estritamente necessárias à execução do objeto contrato e nos exatos termos definidos em sua Política de Privacidade, após a aceitação dos termos de uso pelo usuário ou seu representante legal, quando for o caso;

V. Definir quais serão os dados pessoais tratados, bem como as finalidades e as formas de tratamento para cada dado coletado;

VI. Comunicar à autoridade nacional de proteção de dados e ao titular dos dados a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares, após o recebimento da comunicação formal feita pela **OPERADORA/CONTRATADA**;

VII. Providenciar a eliminação segura dos dados obtidos para a prestação do serviço e compartilhados com a **OPERADORA/CONTRATADA**, após o término do tratamento, exceto quando necessários ao atendimento das finalidades previstas no art. 16 da Lei Federal nº 13.709/2018, quando estará autorizada a sua conservação;

VIII. Responsabilizar-se pelos danos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos que venham a ser causados em razão do descumprimento de suas obrigações legais e das medidas de segurança estabelecidas em sua Política de Privacidade, no processo de compartilhamento dos dados, a menos que reste comprovado que o dano é decorrente de culpa exclusiva do titular dos dados ou de terceiro.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA FISCALIZAÇÃO E DA GESTÃO DO CONTRATO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A execução do presente **CONTRATO** deverá ser fiscalizada pela **CONTRATANTE**, sem que essa competência exclua ou reduza a integral responsabilidade da **CONTRATADA**, mesmo perante terceiros, por quaisquer irregularidades constatadas na execução do objeto contratado.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A **CONTRATANTE** designa _____ (**nome, matrícula e cargo**) como servidor responsável pela fiscalização do **CONTRATO**.

PARÁGRAFO TERCEIRO: O fiscal deverá ter pleno conhecimento do **CONTRATO** e das demais condições constantes do Edital e seus anexos, tendo, entre outras, as seguintes atribuições:

a) Fiscalizar a regularidade e adequação dos serviços prestados, de acordo com as especificações previstas no Termo de Referência, e elaborar relatórios de acompanhamento, com os registros de eventuais falhas verificadas e das medidas corretivas necessárias;

b) Disponibilizar toda a infraestrutura necessária para execução dos serviços na forma e nos prazos definidos no **CONTRATO** e demais anexos do Edital;

c) Reunir-se com o preposto da **CONTRATADA**, visando a estabelecer as estratégias da execução do objeto, bem como traçar metas de controle, fiscalização e acompanhamento do **CONTRATO**;

d) Exigir da **CONTRATADA** o fiel cumprimento de todas as condições contratuais assumidas, na forma prevista neste **CONTRATO**;

e) Comunicar ao gestor do **CONTRATO** a necessidade de alterações do quantitativo do objeto ou modificação da forma de sua execução, em razão de fato superveniente;

f) Recusar serviço prestado de forma irregular, não aceitando execução diversa daquela que se encontra especificada no Termo de Referência e demais anexos, salvo quando for prestado com qualidade superior e devidamente aceito pela autoridade competente;

g) Solicitar à **CONTRATADA** justificativa para eventuais serviços não realizados ou realizados inadequadamente, podendo assinalar prazo para correções de eventuais falhas verificadas, conforme avaliação da execução dos serviços;

h) Atestar as Notas Fiscais/Faturas mensais apresentadas pela **CONTRATADA**, encaminhando-as ao gestor do **CONTRATO** para pagamento;

i) Verificar a manutenção das condições de habilitação da **CONTRATADA**, acompanhar o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

j) Comunicar por escrito ao gestor do **CONTRATO** as faltas cometidas pela **CONTRATADA** que sejam passíveis de aplicação de penalidade.

PARÁGRAFO QUARTO: A **CONTRATANTE** designa _____ (**nome, matrícula e cargo**) como servidor responsável pela gestão do **CONTRATO**, que, entre outras, terá seguintes atribuições:

a) Acompanhar e observar o cumprimento das cláusulas contratuais;

b) Analisar relatórios e documentos enviados pelos fiscais do **CONTRATO**;

c) Consolidar as avaliações recebidas e encaminhar as consolidações e os relatórios à **CONTRATADA**;

d) Solicitar abertura de processo administrativo visando à aplicação da penalidade cabível, garantindo a defesa prévia à **CONTRATADA**;

e) Propor aplicação de sanções administrativas pelo descumprimento das cláusulas contratuais apontadas pelos fiscais dos contratos;

f) Providenciar o pagamento das notas fiscais/faturas emitidas pela **CONTRATADA**, e atestadas pelo fiscal do **CONTRATO**, mediante a observância das exigências contratuais e legais;

g) Apurar o percentual de desconto ou glosas da fatura correspondente, em virtude de serviços total ou parcialmente não executados no período de faturamento considerado, por motivos imputáveis à **CONTRATADA**;

h) Manter controle atualizado dos pagamentos efetuados.

PARÁGRAFO QUINTO: A ciência da designação deverá ser assinada pelos servidores indicados para atuar como fiscal e gestor do **CONTRATO**, conforme termo em anexo.

PARÁGRAFO SEXTO: A substituição do fiscal e do gestor designados, por razões de conveniência ou interesse público, será realizada mediante simples apostilamento ao presente **CONTRATO**, devendo o substituto assinar novo termo de ciência.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS MEDIÇÕES E DO RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Ao final de cada período de faturamento, a **CONTRATADA** encaminhará relatório com a descrição dos serviços realizados e os respectivos valores da parcela a ser paga.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Os serviços serão recebidos provisoriamente pelo fiscal do **CONTRATO** no prazo de 5 (cinco) dias úteis, mediante termo detalhado que ateste o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo e a comprovação da prestação dos serviços.

PARÁGRAFO TERCEIRO: O termo detalhado do recebimento provisório, com a análise das ocorrências registradas na execução do **CONTRATO** serão encaminhados ao gestor para fins de apuração dos descontos e glosas cabíveis na fatura correspondente, em virtude de serviços total ou parcialmente não

executados.

PARÁGRAFO QUARTO: O fiscal indicará a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, caso se constate que a **CONTRATADA**:

- a) não produziu os resultados acordados;
- b) deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- c) deixou de utilizar recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou tais recursos com qualidade inferior à demandada.

PARÁGRAFO QUINTO: A **CONTRATADA** fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados.

PARÁGRAFO SEXTO: O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo exigidos por normas técnicas oficiais, às expensas da **CONTRATADA**, e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

PARÁGRAFO SÉTIMO: Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

PARÁGRAFO OITAVO: Até que sejam sanadas todas as eventuais pendências técnicas, o fiscal não deverá emitir o termo de Recebimento Provisório.

PARÁGRAFO NONO: Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente.

PARÁGRAFO DÉCIMO: O recebimento definitivo ocorrerá mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais, após a análise dos relatórios e de toda documentação apresentada pela fiscalização, com a verificação da qualidade e quantidade do serviço prestado.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO: Os prazos de recebimento não correrão enquanto pendente a solução, pela **CONTRATADA**, de inconsistências verificadas na execução do objeto.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO: Sanadas as pendências e aplicadas eventuais glosas, a **CONTRATANTE** comunicará à **CONTRATADA** o valor aprovado pela fiscalização e gestão, autorizando a emissão da Nota Fiscal ou Fatura correspondente.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que diz respeito à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO: O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do **CONTRATO**.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO: A realização das glosas indicadas não prejudica a aplicação de sanções à **CONTRATADA** em virtude da inexecução dos serviços, quando for o caso.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DO PAGAMENTO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O valor dos pagamentos será obtido mediante a aplicação dos preços unitários contratados às correspondentes quantidades de serviços efetivamente executados, aplicando-se eventual desconto ou glosa.

PARÁGRAFO SEGUNDO: O pagamento será feito diretamente pela **CONTRATANTE**, no prazo de até 30 (trinta) dias, por meio de ordem bancária para crédito em conta corrente da **CONTRATADA**, à vista de termo de recebimento definitivo dos serviços acompanhado dos documentos de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista e da apresentação e atesto da Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, na forma prevista nos parágrafos seguintes.

PARÁGRAFO TERCEIRO: A **CONTRATADA** deverá emitir as notas fiscais em observância às regras de retenção de imposto de renda estabelecidas na Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012, e alterações posteriores, de acordo com as alíquotas constantes do Anexo I da referida norma, ou em observância à norma que venha a substituí-la, sob pena de devolução do documento para as correções cabíveis ou de retenção no valor total do documento fiscal, caso não realizadas as correções, nos termos do art. 4º do Decreto nº 55.069, de 25 de julho de 2023.

PARÁGRAFO QUARTO: Quando não for possível verificar diretamente no CADFOR-PE, a regularidade fiscal e trabalhista da **CONTRATADA** será comprovada mediante a apresentação das seguintes certidões:

- a) Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);
- b) Certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual ou Distrital do domicílio ou sede da **CONTRATADA**;
- c) Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e
- d) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

PARÁGRAFO QUINTO: Caso não seja(m) apresentado(s) quaisquer dos documentos de regularidade ou os documentos encaminhados contenham pendências, a **CONTRATADA** terá 10 (dez) dias para sanar a ausência identificada, prazo em que o pagamento correspondente ao mês em referência ficará suspenso.

PARÁGRAFO SEXTO: Caso não seja sanada a pendência no prazo estipulado, estará configurada a não manutenção das condições de habilitação pela **CONTRATADA**, devendo a **CONTRATANTE** instaurar processo administrativo para extinção do **CONTRATO** e comunicar aos órgãos de fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da **CONTRATADA**, sem prejuízo da retomada dos pagamentos pelos serviços efetivamente executados.

PARÁGRAFO SÉTIMO: Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a **CONTRATADA** providencie as medidas saneadoras.

PARÁGRAFO OITAVO: Quando do pagamento, deverá ser efetuada a retenção do imposto sobre a renda, nos termos previstos na Instrução Normativa RFB nº 1.234/2012, e alterações posteriores, ou em norma que venha a substituí-la, além de outras retenções previstas na legislação tributária aplicável.

PARÁGRAFO NONO: A **CONTRATADA** regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

PARÁGRAFO DÉCIMO: Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, verificados por culpa única e exclusiva da **CONTRATANTE**, fica convencionado que a taxa de atualização financeira será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP

Onde:

SIGLA	SIGNIFICADO/ DESCRIÇÃO
EM	Encargos Moratórios

N	Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento.
VP	Valor da parcela a se paga.
TX	IPCA
I	Índice de atualização financeira, assim apurado: $I = (TX 100) 365$

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO: A atualização financeira prevista nesta cláusula será incluída na Nota Fiscal/Fatura do mês seguinte ao da ocorrência.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto, a critério exclusivo da CONTRATANTE, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do CONTRATO.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Na hipótese de haver acordo entre as partes, as supressões poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento).

PARÁGRAFO TERCEIRO: As alterações contratuais serão obrigatoriamente formalizadas mediante celebração de prévio termo aditivo ao presente instrumento, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês, conforme art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

PARÁGRAFO QUARTO: Registros que não caracterizam alteração do CONTRATO podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA SUBCONTRATAÇÃO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Não será admitida a subcontratação do objeto do CONTRATO.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Não haverá exigência de garantia da execução contratual.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O CONTRATO somente se extingue quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes ou depois do prazo inicialmente estipulado para tanto OU após a conclusão do processo licitatório ordinário de mesmo objeto em andamento, que substituirá o referido contrato por morte súbita.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Se as obrigações não forem cumpridas no prazo estipulado, a vigência ficará automaticamente prorrogada até a conclusão do objeto, caso em que deverá a Administração apostilar a readequação do cronograma físico-financeiro do CONTRATO.

PARÁGRAFO TERCEIRO: Quando a não conclusão do CONTRATO no prazo inicialmente estipulado decorrer de culpa da CONTRATADA:

I. ficará ela constituída em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas; e

II. poderá a Administração optar pela extinção do CONTRATO e, nesse caso, adotar as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual.

PARÁGRAFO QUARTO: Constituem motivos para extinção do CONTRATO, independentemente do prazo ou das obrigações nele estipuladas, as situações descritas no art. 137 da Lei nº 14.133, de 2021.

PARÁGRAFO QUINTO: A extinção consensual e a extinção unilateral serão precedidas de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente e reduzidas a termo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

PARÁGRAFO SEXTO: Aplica-se à extinção do CONTRATO a disciplina dos arts. 138 e 139 da Lei nº 14.133/2021.

PARÁGRAFO SÉTIMO: O termo de extinção, sempre que possível, será instruído com os seguintes documentos:

- Balanco dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- Indenizações e multas.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DO PROGRAM DE INTEGRIDADE

PARÁGRAFO PRIMEIRO: No ato da assinatura do presente CONTRATO, será exigida a comprovação da implementação do Programa de Integridade, através da apresentação do Relatório de Perfil e Relatório de Conformidade, nos termos do Decreto Estadual nº 50.365, de 04 de março de 2021, cujos modelos encontram-se disponíveis no sítio da Secretaria da Controladoria Geral do Estado de Pernambuco (<https://www.scge.pe.gov.br/wp-content/uploads/2021/03/Anexo-I-Programa-deIntegridade-na-contractacoes.pdf> e <https://www.scge.pe.gov.br/wp-content/uploads/2021/03/Anexo-II-Programa-de-Integridade-na-contractacoes.pdf>), para avaliação das esferas competentes.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Caso a CONTRATADA não possua Programa de Integridade implantado no momento da assinatura do contrato, será concedido o prazo máximo de até 180 (cento e oitenta) dias, nos termos do art. 17, da Lei Estadual nº 16.722/2019, para as providências cabíveis ao atendimento da Lei.

PARÁGRAFO TERCEIRO: O Certificado de Regularidade do Programa de Integridade, emitido pelos órgãos avaliadores, terá validade por 2 (dois) anos, nos termos do art. 9º, da Lei nº 16.722/2012, devendo a CONTRATADA renová-lo sempre que expirada a sua validade.

PARÁGRAFO QUARTO: Durante a validade do Certificado de Regularidade, fica a CONTRATADA obrigada a apresentar os Relatórios de Perfil e de Conformidade atualizados, quando solicitados pela Secretaria da Controladoria Geral do Estado, com intuito de proceder à reavaliação do Programa de Integridade sempre que presentes indícios de atos de fraude e corrupção envolvendo a CONTRATADA.

PARÁGRAFO QUINTO: A não comprovação da implementação do Programa de Integridade, regido pela LEI Nº 16.722, DE 9 DE DEZEMBRO DE 2019, nos moldes e prazos estabelecidos nesta CLÁUSULA, acarretará a aplicação das sanções administrativas específicas previstas na CLÁUSULA DÉCIMA NONA.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

PARÁGRAFO PRIMEIRO: Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a **CONTRATADA** que:

- a) der causa à inexecução parcial do **CONTRATO**, deixando de cumprir as obrigações assumidas no presente instrumento;
- b) der causa à inexecução parcial do **CONTRATO** que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do **CONTRATO**;
- d) ensejar o retardamento da execução contratual sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do **CONTRATO**;
- f) praticar ato fraudulento na execução do **CONTRATO**;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Será aplicável a sanção de advertência quando a **CONTRATADA** descumprir deveres instrumentais ou der causa à inexecução parcial do **CONTRATO** que não acarrete dano à Administração e que não justifique a imposição de penalidade mais grave, em especial pelo descumprimento das obrigações previstas nos itens V a X da **CLÁUSULA OITAVA** deste **CONTRATO** ("Das Obrigações da Contratada").

PARÁGRAFO TERCEIRO: Será aplicada multa moratória em razão do atraso no cumprimento das obrigações previstas neste **CONTRATO**, em especial as elencadas nos incisos II e III da **CLÁUSULA OITAVA**, no percentual de até 0,5% (cinco décimos por cento) ao dia, a ser calculada sobre o valor da parcela inadimplida, a partir do dia subsequente ao prazo estipulado para adimplemento da obrigação, independentemente de notificação do contratado para constituição em mora.

PARÁGRAFO QUARTO: Após o 30º (trigésimo) dia de atraso injustificado, configura-se o descumprimento total da obrigação e a multa moratória se converterá em multa compensatória, a ser calculada no percentual de 15% (quinze por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor da parcela inadimplida, podendo dar ensejo à extinção do contrato e aplicação da penalidade de impedimento, se configurado grave dano à Administração.

PARÁGRAFO QUINTO: A penalidade de multa compensatória será aplicada nos casos de descumprimento das obrigações contratuais pela **CONTRATADA**, sempre que deles decorrer inexecução parcial do **CONTRATO** que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, bem como retardamento injustificado à execução ou entrega do objeto contratado, nos termos das alíneas "b" e "d", respectivamente, do **PARÁGRAFO PRIMEIRO**, de acordo com as seguintes regras:

I. 1% (um por cento) a 5% (cinco por cento) sobre o valor total do **CONTRATO**, observado o valor mínimo de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) e o máximo de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), a ser aplicada a quem sofreu a penalidade de advertência e reincidiu pelo(s) mesmo(s) motivo(s);

II. 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento), sobre o valor da garantia, no caso de descumprimento da obrigação prevista no inciso XXI da **CLÁUSULA OITAVA**.

III. 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento), calculada sobre o valor mensal do **CONTRATO**, a ser aplicada quando a **CONTRATADA** descumprir a obrigação prevista no inciso I da **CLÁUSULA OITAVA**, se a situação não se enquadrar em obrigação contratual específica;

IV. 1% (um por cento) a 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor mensal do **CONTRATO**, a ser aplicada quando a **CONTRATADA** descumprir as obrigações previstas nos incisos IV, XI e XVII da **CLÁUSULA OITAVA**;

V. 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento), calculada sobre o valor mensal do **CONTRATO**, a ser aplicada quando a **CONTRATADA** descumprir as obrigações previstas nos incisos XIX e XXII da **CLÁUSULA OITAVA**;

VI. 0,5% (cinco décimos por cento) a 2% (dois por cento), calculada sobre o valor do **CONTRATO**, a ser aplicada quando a **CONTRATADA** descumprir a obrigação prevista no inciso XVIII da **CLÁUSULA OITAVA** e não sanar a pendência no prazo estipulado;

VII. 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento), calculada sobre o valor mensal do **CONTRATO**, quando a **CONTRATADA** deixar de cumprir a obrigação prevista no inciso XV da **CLÁUSULA OITAVA**;

VIII. 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento), calculada sobre o valor da parcela transferida, a ser aplicada quando a **CONTRATADA** descumprir a obrigação prevista no inciso XX da **CLÁUSULA OITAVA**;

PARÁGRAFO SEXTO: As sanções de multa previstas no **PARÁGRAFO QUINTO** poderão ser aplicadas cumulativamente com a penalidade de impedimento de licitar e contratar com a Administração Direta e Indireta do Estado de Pernambuco, pelo prazo de 06 (seis) a 18 (dezoito) meses.

PARÁGRAFO SÉTIMO: Na hipótese de inexecução total do **CONTRATO**, prevista na alínea "c" do **PARÁGRAFO PRIMEIRO**, será aplicável a sanção de impedimento de licitar e contratar com a Administração Direta e Indireta do Estado de Pernambuco pelo prazo 18 (dezoito) a 36 (trinta e seis) meses, além de multa compensatória no percentual de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato.

PARÁGRAFO OITAVO: Quando do cometimento das infrações previstas nas alíneas "e", "f", "g" e "h" do **PARÁGRAFO PRIMEIRO**, ou quando praticadas as infrações descritas nas alíneas "b", "c" e "d" que justifiquem a imposição de penalidade mais grave, será aplicável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, pelo período de 03 (três) a 06 (seis) anos, além da multa compensatória de 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) sobre o valor do contrato.

PARÁGRAFO NONO: A aplicação das sanções previstas neste **CONTRATO** não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO DÉCIMO: Todas as sanções previstas neste **CONTRATO** poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

PARÁGRAFO DÉCIMO PRIMEIRO: O valor da multa aplicada e das indenizações cabíveis será objeto de compensação com os pagamentos eventualmente devidos pelo **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**, decorrentes do mesmo **CONTRATO** ou de outros contratos administrativos que a **CONTRATADA** possua com a **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEGUNDO: Se o valor da multa for superior ao dos pagamentos devidos pelo **CONTRATANTE**, a diferença será descontada da garantia contratual prestada, se houver, ou será cobrada administrativamente na forma prevista na Lei Estadual nº 13.178, de 2006.

PARÁGRAFO DÉCIMO TERCEIRO: Não havendo o pagamento integral da multa em sede administrativa, o processo será encaminhado à Procuradoria Geral do Estado para inscrição em Dívida Ativa e cobrança.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUARTO: A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa à **CONTRATADA**, observando-se o procedimento previsto no Decreto Estadual.

PARÁGRAFO DÉCIMO QUINTO: Na fixação das penalidades, dentro das faixas de multa estabelecidas neste Edital, bem como dos prazos previstos para as demais sanções deverão ser observadas:

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que o cometimento da infração ocasionar ao **CONTRATANTE**, ao funcionamento dos serviços públicos, aos seus usuários ou ao interesse coletivo;
- e) a vantagem auferida em virtude da infração;
- f) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle interno.

PARÁGRAFO DÉCIMO SEXTO: Em caso de prática da mesma infração ocorrida no prazo igual ou inferior a 12 (dozes) meses, contados da data de publicação da decisão definitiva da condenação anterior, as faixas de multa e os prazos previstos neste **CONTRATO** poderão ser majorados em até 50% (cinquenta por cento), observados os limites máximos previstos em lei.

PARÁGRAFO DÉCIMO SÉTIMO: Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei Federal nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na Lei Estadual nº 16.309, de 2018.

PARÁGRAFO DÉCIMO OITAVO: A personalidade jurídica da **CONTRATADA** poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste **CONTRATO** ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com a **CONTRATADA**, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

PARÁGRAFO DÉCIMO NONO: A **CONTRATANTE** deverá comunicar as sanções aplicadas à Secretaria de Administração, para fins de inclusão da **CONTRATADA** nos sistemas E-fisco e PE-Integrado, no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal, observado o prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da decisão definitiva de aplicação da sanção.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DAS SANÇÕES ESPECÍFICAS DECORRENTES DO NÃO CUMPRIMENTO DA LEI ESTADUAL Nº 16.722/2019

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A não apresentação do Programa de Integridade ensejará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos percentuais) incidente sobre o valor global atualizado do contrato, por dia de atraso, contado a partir do 1º dia útil após decurso do prazo estabelecido no **PARÁGRAFO SEGUNDO DA CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA**, limitada ao valor máximo de 20% (vinte por cento).

PARÁGRAFO SEGUNDO: O não atingimento da pontuação mínima estabelecida no Decreto Estadual nº 50.365/2021 ensejará a aplicação de multa de 0,1% (um décimo percentual) por dia, incidente sobre o valor global atualizado do **CONTRATO**, contado a partir do 1º dia útil após a ciência, pelo representante legal da **CONTRATADA**, da decisão administrativa que declarar a desconformidade do Programa de Integridade, limitada ao valor máximo de 10% (dez por cento).

PARÁGRAFO TERCEIRO: A aplicação de multa nas hipóteses previstas nos **PARÁGRAFOS PRIMEIRO** e **SEGUNDO** desta Cláusula afasta a aplicação, pelos mesmos fatos, da penalidade de multa prevista no **PARÁGRAFO QUINTO** da **CLÁUSULA DÉCIMA NONA**.

PARÁGRAFO QUARTO: O não cumprimento da obrigação de implantar o Programa de Integridade, ou seu cumprimento parcial ou meramente formal, poderá implicar, cumulativamente, na impossibilidade de aditamento contratual, na extinção do contrato por parte da **CONTRATANTE** e na impossibilidade de licitar e contratar com a Administração Pública Estadual, até a efetiva comprovação de implementação do Programa de Integridade, sem prejuízo do pagamento da multa aplicada.

PARÁGRAFO QUINTO: A aplicação das sanções previstas nesta Cláusula depende de processo administrativo de apuração de responsabilidade, assegurada a ampla defesa e o contraditório.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - CLÁUSULA ANTICORRUPÇÃO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A **CONTRATADA** se compromete a observar os preceitos legais instituídos pelo ordenamento jurídico brasileiro no que tange ao combate à corrupção, em especial a Lei Federal nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, a Lei Federal nº 9.613/98 e a Lei Estadual nº 16.309/2018.

PARÁGRAFO SEGUNDO: A **CONTRATADA** (i) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei Federal nº 12.846/2013 e Lei Estadual nº 16.309/2018; (ii) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei Federal nº 12.846/2013 e Lei Estadual nº 16.309/2018.

PARÁGRAFO TERCEIRO: A **CONTRATADA**, no desempenho das atividades objeto deste **CONTRATO**, compromete-se perante a **CONTRATANTE** a abster-se de praticar ato(s) que possa(m) constituir violação à legislação aplicável ao presente instrumento pactual, incluindo aqueles descritos na Lei nº 12.846/2013, em especial no seu artigo 5º.

PARÁGRAFO QUARTO: Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e de suas regulamentações, por parte da **CONTRATADA**, em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar:

I - Instauração do Processo Administrativo de Responsabilização – PAR, nos termos da Lei Estadual nº 16.309/2018 e do Decreto Estadual nº 46.967/2018, com aplicação das sanções administrativas porventura cabíveis;

II – Ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos dos artigos 18 e 19 da Lei nº 12.846/2013 e do artigo 39 da Lei Estadual nº 16.309/2018.

PARÁGRAFO QUINTO: Sem prejuízo da obrigação de cumprimento das disposições de seus respectivos código de ética e conduta, a **CONTRATADA** se obriga a, no exercício dos direitos e obrigações previstos neste contrato e no cumprimento de qualquer uma de suas disposições: (I) não dar, oferecer ou prometer qualquer bem de valor ou vantagem de qualquer natureza a agentes públicos ou a pessoas a eles relacionadas ou ainda quaisquer outras pessoas, empresas e/ou entidades privadas, com o objetivo de obter vantagem indevida, influenciar ato ou decisão ou direcionar negócios ilicitamente e (II) adotar as melhores práticas de monitoramento e verificação do cumprimento das leis anticorrupção, com o objetivo de prevenir atos de corrupção, fraude, práticas ilícitas ou lavagem de dinheiro por seus sócios, administradores, colaboradores e/ou terceiros por elas contratados.

PARÁGRAFO SEXTO: A **CONTRATADA** se obriga a notificar a **CONTRATANTE**, imediatamente, por escrito, a respeito de qualquer suspeita ou violação das legislações anticorrupção vigentes, bem como nos casos em que obtiver ciência de qualquer prática de suborno ou corrupção.

PARÁGRAFO SÉTIMO: A comprovada violação de qualquer das obrigações previstas nesta cláusula é causa para a extinção deste **CONTRATO**, sem prejuízo da cobrança das perdas e danos causados à parte inocente.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA – DOS DIREITOS PATRIMONIAIS

PARÁGRAFO PRIMEIRO: A celebração do presente **CONTRATO** não implica a cessão à **CONTRATANTE** dos direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DOS CASOS OMISSOS

Os casos omissos serão decididos pelo **CONTRATANTE**, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas estaduais aplicáveis, e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor) e nas normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA PUBLICAÇÃO

Nos termos do art. 94, II, da Lei nº 14.133, de 2021, o presente instrumento contratual será publicado no Portal Nacional de Contratações Pública (PNCP) em até 10 (dez) dias úteis contados da data de sua assinatura, bem como no Sistema PE Integrado como condição de sua eficácia.

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA – DA RESOLUÇÃO DE CONTROVÉRSIAS E DO FORO

PARÁGRAFO PRIMEIRO: As controvérsias administrativas e litígios decorrentes deste **CONTRATO** deverão ser preferencialmente submetidos à composição da Câmara de Negociação, Conciliação e Mediação da Administração Pública Estadual, conforme art. 11 da Lei Complementar nº 417, de 09.12.2019.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Fica eleito o Foro da Comarca do Recife para dirimir os litígios decorrentes deste **CONTRATO** que não puderem ser compostos pela conciliação, obedecidos os termos do art. 92, §1º, da Lei 14.133, de 2021.

E, para firmeza e como prova de assim haver entre si ajustado e contratado, foi lavrado o presente instrumento contratual, o qual depois de lido e achado conforme, foi assinado pelas partes contratantes.

Recife, XX de XXXXXXXXXX de XXXX.

CNPJ XXX
CONTRATANTE

CNPJ XXX
CONTRATADA

ANEXO I CONTRATO - TERMO DE CIÊNCIA DO GESTOR E DO FISCAL DO CONTRATO

INTRODUÇÃO

Referência: Art. 17, III, do Decreto Estadual nº 51.651/2021.

1. IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº: XXXX/AAAA

OBJETO: <objeto do contrato>

CONTRATADA: <nome da contratada>

CNPJ: <CNPJ da contratada >

● **GESTOR DO CONTRATO OU FISCAL DO CONTRATO:** <Nome do gestor do Contrato OU fiscal do Contrato>

MATRÍCULA: <matrícula>

● **GESTOR DO CONTRATO OU FISCAL DO CONTRATO:** <Nome do gestor do Contrato OU fiscal do Contrato>

MATRÍCULA: <matrícula>

2. CIÊNCIA

EU, _____, matrícula _____, ocupante do cargo _____, pelo presente termo, DECLARO QUE estou ciente da minha designação para atuar como gestor/fiscal (indicar conforme o caso) do Contrato nº XXX;

comprometo-me a cumprir as atribuições declinadas na Cláusula XXX do Contrato nº XXX;

estou ciente de que minha substituição poderá ser realizada pela autoridade competente, por razões de conveniência ou interesse público, mediante apostilamento ao contrato.

Recife, XX de XXXXXXXXXX de XXXX.

ANEXO B - MODELO DE DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO PLENO DAS CONDIÇÕES E PECULIARIDADES DA CONTRATAÇÃO

À _____ (setor a qual se destina)

Secretaria de _____ (secretaria ou entidade a qual se destina)

Referência: Processo nº _____

Assunto: Declaração de conhecimento dos locais e condições da prestação de serviços

A empresa _____ (nome da empresa proponente, sede, CNPJ), por seu representante legal _____ (nome), DECLARA, para os fins de direito e sob as penas da lei, que tem plenos conhecimentos dos locais onde serão prestados os serviços objeto do(a) referido(a) Pregão Eletrônico, bem como de suas condições e peculiaridades que repercutem na execução dos serviços, e que assume total responsabilidade por essas informações, abstando-se de utilizá-las para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras com o _____ (órgão/entidade).

Local, ____ de _____ de 20 ____.

Representante legal da empresa

ANEXO C - MODELO DE RELATÓRIO MENSAL DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

ÓRGÃO/ENTIDADE:

MÊS DE REF.:

DATA:

UNIDADE:

CONTRATO Nº: ____ / 20 ____

PERÍODO DE VIGÊNCIA: De ____ / ____ / 20 ____ a ____ / ____ / 20 ____

INÍCIO DA EXECUÇÃO: ____ / ____ / 20 ____

VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

DATA	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	INDICADOR NMS	GLOSA
------	----------------------	---------------	-------

VALOR MENSAL TOTAL R\$

VALOR A SER DESCONTADO POR NMS NÃO ATINGIDO R\$

VALOR A SER PAGO R\$

CONSIDERAÇÕES - GESTOR DO CONTRATO

JUSTIFICATIVA/PRAZO PARA EXECUÇÃO OU CORREÇÃO DOS SERVIÇOS - CONTRATADA

_____ Assinatura (Fiscal do Contrato)	_____ Assinatura (Gestor do Contrato)
Nome/Cargo	Nome/Cargo
Data: __/__/__	Data: __/__/__

Assinatura (Representante da Contratada)

Nome/Cargo

Data: __/__/__

local, ____ de ____ de 20__.

Responsável do órgão/entidade

ANEXO D - DECLARAÇÕES COMPLEMENTARES

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, sediada _____, por intermédio do seu representante legal o(a) Sr(a) _____, sob as penas da lei:

DECLARA que cumpre o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;

DECLARA que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específica;

DECLARA que não possui em seu quadro societário ou de pessoal agente público do órgão ou entidade licitante ou contratante, nos termos do art. 9º, §1º da Lei 14.133/2021;

DECLARA que não incorre em qualquer uma das vedações impostas no art. 14 da Lei 14.133/2021 aplicáveis ao objeto da presente licitação.

DECLARA que atende às disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

REPRESENTANTE DA EMPRESA
CNPJ _____

ANEXO E TR - ETP

19/08/2025, 14:15

SEI/GOVPE - 88343800 - GOVPE - Estudo Técnico Preliminar TIC (ETP)



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP)

DE TIC

Planejamento de Contratações de Soluções de TIC

Processo Administrativo nº 0030308088.000031/2025-39

Software Integrado de Gestão de Plano de Saúde

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
28/04/2025	1.0	Elaboração da versão inicial	Kilma Lima
04/06/2025	1.1	Ajustes no documento conforme Parecer ATI nº 91 de 02/06/23	Kilma Lima
12/06/2025	1.2	Novos ajustes solicitados conforme Parecer ATI	Kilma Lima

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DE TIC

1. PREÂMBULO

Este documento tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta na Nota Técnica em anexo (SEI nº 66114854), bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de aquisição da solução integrada para atender as necessidades do IASSEPE.

Conforme previsto na Lei nº 11.295/2001, o Instituto de Atenção à Saúde e Bem-estar dos Servidores do Estado de Pernambuco - IASSEPE, tem por finalidade a prestação de assistência à saúde dos beneficiários do Sistema de Saúde dos Servidores do Estado de Pernambuco - SASSEPE, objetivando otimizar a utilização e o gerenciamento dos recursos humanos do Poder Público Estadual.

Desta forma, estão incluídas no rol de suas atividades primárias a gestão do Plano de Saúde SASSEPE, sua utilização, guias, faturas médicas, auditorias, autorizações de seus beneficiários, dentre outros, tornando imprescindível para a consecução de seus objetivos e alcance de seus resultados, a disponibilização de ferramenta informatizada e integrada que realize a gestão, controle e acompanhamento de toda a operação.

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

O Instituto de Atenção à Saúde e Bem-estar dos Servidores do Estado de Pernambuco (IASSEPE) é responsável pela gestão do Plano de Saúde do Sistema de Assistência à Saúde do Servidor do Estado de Pernambuco (SASSEPE), voltado a atender os servidores públicos estaduais ativos e inativos, criado pela Lei Complementar nº 30, de 02 de janeiro de 2001, com a função de fornecer assistência médica por meio de rede credenciada por todo o Estado e de sua rede própria.

O IASSEPE necessita manter o atual sistema de gestão de plano de saúde, Health/Eco, tendo em vista que o atual sistema já se encontra implantado e em uso desde 2019, realizando todo o controle das guias de consultas e exames, faturamentos (custo), controle de descontos juntos aos beneficiários, autorizações, gestão de elegibilidade, dentre outros. O atual sistema deverá ser substituído por uma nova solução após a finalização do processo licitatório ordinário que se encontra em fase de preparação do edital, conforme SEI nº 0030319932.000004/2024-01.

A ausência de um sistema de gestão integrado focado em gerenciar o plano de saúde traz grandes prejuízos para a Administração, tais como:

- **Ineficiência operacional** - Processos manuais causam atrasos no atendimento aos beneficiários e na autorização de procedimentos.
- **Maior probabilidade de erros humanos** - Registros manuais aumentam significativamente o risco de erros em cadastros, cobranças e processamento de reembolsos.
- **Dificuldade no controle financeiro** - Impossibilidade de monitorar em tempo real os custos gerando prejudicando a sustentabilidade do plano.
- **Fragilidade na segurança dos dados** - Informações sensíveis em papel ou planilhas isoladas são mais vulneráveis a vazamentos, perdas ou acesso não autorizado.

https://sei.pe.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=78335831&infra_siste... 1/9

- **Problemas de compliance regulatório** - Dificuldade para atender às exigências normativas e gerar relatórios obrigatórios.
- **Informações fragmentadas** - Dados dispersos em diferentes locais sem integração dificultam análises efetivas e tomadas de decisão baseadas em evidências.
- **Falta de histórico confiável** - Ausência de um repositório centralizado prejudica o acesso ao histórico médico dos beneficiários e à memória institucional.
- **Dificuldade no dimensionamento da rede credenciada** - Sem dados analíticos, torna-se complexo avaliar adequadamente a demanda e dimensionar a rede de prestadores.
- **Gestão deficiente de contratos** - Controle manual de contratos com prestadores aumenta riscos de pagamentos incorretos e descumprimento de cláusulas.
- **Baixa capacidade preditiva** - Impossibilidade de realizar análises estatísticas e projeções confiáveis para planejamento estratégico.
- **Custo operacional elevado** - Necessidade de mais pessoal para execução de tarefas manuais que poderiam ser automatizadas.
- **Atendimento prejudicado ao beneficiário** - Dificuldade em fornecer informações rápidas e precisas, resultando em insatisfação dos usuários.
- **Morosidade na implementação de melhorias** - Dificuldade para testar e implementar novas coberturas ou programas de saúde preventiva.
- **Baixa eficiência na gestão de programas de promoção de saúde** - Impossibilidade de segmentar beneficiários e monitorar resultados de programas preventivos.
- **Maior exposição a fraudes** - Dificuldade em detectar padrões irregulares em cobranças ou na utilização dos serviços.

Considerando que no atual cenário de processamento de uma licitação em andamento com este mesmo objeto, este estudo objetiva a comparação entre duas alternativas:

1. manter o atual sistema de gestão do SASSEPE em uso (que não atende funcionalmente todas as necessidades do órgão)
2. contratação temporária de um novo sistema de gestão de plano de saúde mais completo.

É importante destacar que o atual sistema se encontra disponível, porém não possui mais um contrato vigente ou legalmente prorrogável, para o atendimento mínimo de 12 meses de prestação de serviços.

Desta forma, a continuidade temporária do atual sistema de gestão de plano de saúde representa uma necessidade crítica e imprescindível para o IASSEPE visando garantir uma qualidade assistencial mínima oferecida aos servidores públicos estaduais e seus dependentes, aliada à otimização dos recursos públicos, segurança da informação e fluxos automatizados.

3. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Identificação da Área requisitante	Nome do responsável
DIRETORIA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DO SERVIDOR	Livia Caroline de Oliveira Lima
DIRETORIA DE OPERAÇÕES DA REDE ASSISTENCIAL	Wagner Benigno Gonçalves Ribeiro Lira
Identificação da Área técnica	Nome do responsável
Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação - IASSEPE	Kilma Hermínio de Lima

4. ALINHAMENTO DA CONTRATAÇÃO COM O PLANEJAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE

Esta contratação está inserida no Plano de Contratações Anual (PCA) 2025 do IASSEPE, conforme item "Implementação de Solução de Gestão de Operador de Plano de Saúde", aprovado pela autoridade competente.

A iniciativa está alinhada à Estratégia de Governança Digital (EGD) do Estado de Pernambuco, que estabelece como diretriz a modernização dos sistemas de informação das entidades estaduais, com foco em interoperabilidade, segurança da informação e melhorias nos serviços prestados ao cidadão.

A contratação atende ainda às diretrizes estabelecidas no Planejamento Estratégico Institucional (PEI) 2023-2027 do IASSEPE, especificamente nos seguintes objetivos:

1. Objetivo Estratégico 2: "Aprimorar a qualidade dos serviços de saúde oferecidos aos servidores e dependentes"
2. Objetivo Estratégico 5: "Modernizar a gestão através da implementação de soluções tecnológicas integradas"
3. Objetivo Estratégico 8: "Garantir a sustentabilidade financeira do sistema de assistência à saúde"

5. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A CONTRATADA deverá fornecer licença de software de gestão de operador de plano de saúde abrangendo os módulos de:

1. Serviço Credenciamento (Tabelas Assistenciais)
2. Serviço Solicitação e Autorização de Guias (Web Prestador e Operador)
3. Serviço Regulação Médica
4. Serviço Auditoria (Censo, Concorrente e Retrospectiva)
5. Serviço Faturamento (Contas Médicas e Recursos de Glosa)
6. Serviço Contratos (Cadastro de Beneficiários, Gerenciar Cadastros Empresas, Órgãos)
7. Serviço Protocolos (Atendimento Beneficiários e Prestadores, e Ouvidoria)
8. Serviço Financeiro Contas a Receber (Mensalidades, Boletos, Coparticipações)
9. Serviço Financeiro Contas a Pagar
10. Serviço Judicialização
11. Serviço Analytics

A CONTRATADA deverá prestar suporte e manutenção corretiva ao software, com atendimento de call center disponível 24 horas por 7 dias da semana, bem como os serviços de revisão de contas médicas (faturamento).

O banco de dados do software e a aplicação deverão ser disponibilizados em nuvem, com acesso Web por meio da Internet e navegadores padrão, sendo de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento, disponibilidade, segurança e performance da aplicação e sua infraestrutura.

5.1 PREMISSAS

- Ferramenta Web, acessível pela Internet por meio de navegadores padrões mais utilizados tais como Google Chrome e Mozilla Firefox, sem aplicação de emuladores;
- Possuir módulos integrados entre si, sendo acessíveis por meio de interface única e padronizada;
- Garantir a correção de falhas;
- Garantir a segurança da informação conforme regras da LGPG;
- Garantir a segurança da aplicação conforme regras de segurança da Agência de Tecnologia da Informação;
- Todas as funcionalidades do sistema deverão estar disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, com exceção das janelas de manutenção programadas.

5.2 NECESSIDADES DE NEGÓCIO

NN	Descrição	Origem
NN 01	AUTOMATIZAÇÃO DOS PROCESSOS - Principal objetivo reduzir o trabalho e o tempo de execução, garantindo que tarefas manuais sejam realizadas de forma automática por meio dos módulos do sistema, como análise de elegibilidade, análise de carência, autorização de exames por parâmetros, etc.	Áreas demandantes
NN 02	GESTÃO DE INFORMAÇÕES EM TEMPO REAL - Disponibilização em tempo real dos dados dos pacientes, internações, beneficiários, rede credenciada, fila, requisições, faturas, autorizações, acessos, volumetria e auditorias, permitindo que a instituição tenha mais embasamento para a tomada de decisão, com disponibilização de relatórios de dados de custos, volumetria e BI para geração de relatórios personalizados	Áreas demandantes
NN 03	MELHORIAS NA ASSISTÊNCIA AO PACIENTE - permite que o prestador registre as guias com recuperação dos dados do paciente, regras de exames e serviços contratados e autorizados, acelerando os atendimentos e melhorando a qualidade dos serviços.	Áreas demandantes
NN 04	Controle de Custos e Faturamento Eficiente - permite gerenciar os seus recursos, eliminar gastos desnecessários e identificar oportunidades de reduzir custos, por meio da gestão de faturas e requisições evitando que o paciente/beneficiários e dependentes realizem exames sem cobertura ou sejam atendidos sem elegibilidade.	Áreas demandantes
NN 05	Conformidade Regulatória - Garantir que o IASSEPE siga as regras impostas por seus regulamentos internos e regras gerais relacionadas às atividades.	Áreas demandantes
NN 06	Permitir a verificação e autenticação de indivíduos com base nas características únicas da sua face, garantindo a segurança e confiabilidade na identificação dos usuários	Áreas demandantes
NN 07	Facilidade do uso do sistema por usuários com diferentes níveis de expertise.	Áreas demandantes
NN 08	Facilidade de adaptação do sistema sem necessidade de redesenvolvimento e disponibilização de perfis com diferentes tipos de acessos necessários em cada tipo de fluxo de processo	Áreas demandantes
NN09	Atendimento do suporte 24x7, ou seja, continuamente, dados que os serviços de saúde são prestados mesmo durante a noite, finais de semana e feriados, sendo necessário que o suporte atenda em regime integral	Áreas demandantes

5.3. NECESSIDADES TECNOLÓGICAS

NT	Descrição	Origem
NT 01	Permitir acesso simultâneos de 160 usuários, considerando usuários tanto do IASSEPE, quanto do HSE, quanto de agências, sendo possível utilizar o balanceamento de carga para suprir esta necessidade	Área de TIC
NT 02	Garantir as atualizações do software pelo período de vigência do contrato, abrangendo tanto corretivas quanto de evolução, que estejam no código base do software.	Área de TIC

NT 03	Executar a manutenção técnica durante o período de vigência do contrato, conforme SLAs estabelecidos no Termo de referência	Área de TIC
NT 04	Atender aos padrões de segurança estabelecidos pela ATI, tanto criptografia quanto autenticação, quanto outros que a equipe da ATI estabelecer em seus manuais de segurança, bem como a LGPD	ATI
NT05	Garantir que a solução possua alta disponibilidade, segurança e controle aprimorado de acessos por meio da hospedagem, instalação e execução em ambiente de alta performance, com estabelecimento automático de backup e monitoramento.	Área de TIC
NT06	Garantir a segurança da aplicação e BD com hospedagem em ambiente devidamente monitorado e configurado para evitar ataques e vazamentos, sob responsabilidade da CONTRATADA	Área de TIC
NT07	Registro de Logs de auditoria de todas as ações executadas, com identificação do usuário, data e hora	Área de TIC

5.4. REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TIC

REQUISITOS GERAIS

- Sistema modular integrado, contemplando todas as áreas da operação: cadastro, autorização e financeira
- Interface intuitiva e amigável, com design responsivo para uso em diferentes dispositivos
- Parametrização flexível, permitindo ajustes de fluxos de trabalho sem necessidade de desenvolvimento adicional
- Atendimento 24x7 para suporte técnico e operacional, bem como regulação/revisão de contas
- Controle de beneficiários por biometria facial e controle por perfil
- Rastreabilidade de todas as ações dos usuários (logs de auditoria)
- Conformidade com a LGPD e normas complementares
- Protocolo de comunicação seguro (HTTPS) para todas as transações
- Dimensionamento adequado para o volume de atendimentos e usuários do IASSEPE, suportando pelo menos 160 acessos simultâneos
- Sistema hospedado em nuvem, sob responsabilidade da empresa e com funcionamento Web
- Disponibilização de relatórios de dados de custos, volumetria e BI para geração de relatórios personalizados

REQUISITOS TECNOLÓGICOS E NÃO-FUNCIONAIS

1. Arquitetura da Aplicação

- Camadas: Arquitetura em três camadas (frontend, backend, mobile), baseada em comunicação via APIs RESTful.
- Backend modularizado com foco em separação de responsabilidades, visando fácil manutenção e futura adoção de microsserviços.
- Utilização de Docker para padronização de ambientes e facilidade no deploy.
- CI/CD com AWS CodePipeline e CodeBuild, permitindo automação de builds e deploys.
- Estratégias de alta disponibilidade, com uso de recursos redundantes e balanceamento de carga automático via AWS ELB.

2. Plataforma Tecnológica

Frontend Web

- Framework: Next.js (React) com TypeScript
- Renderização híbrida (SSR e SSG) para performance e SEO
- Integração com backend via Axios, autenticação com JWT

Backend

- Linguagem: Java
- Framework: Spring Boot
- Segurança via Spring Security, com autenticação baseada em tokens JWT
- Boas práticas REST, versionamento de APIs e tratamento estruturado de erros

Infraestrutura e Hospedagem

- Provedor: Amazon Web Services (AWS)
- EC2 para backend
- S3 para assets e imagens
- RDS (PostgreSQL) para banco de dados
- CloudFront para CDN
- Route 53 para DNS

- CloudWatch e X-Ray para monitoramento e rastreamento
- IAM com roles específicas para segurança granular

3. Banco de Dados

- Principal: PostgreSQL (via Amazon RDS), com replicação e snapshots automáticos
- Backup:
- Backups periódicos
- Política de disaster recovery documentada

4. Acessibilidade e Responsividade

- Layouts responsivos com e media queries
- Contraste mínimo de texto conforme diretrizes WCAG 2.1 (nível AA).
- Elementos interativos com indicadores visuais claros de foco, permitindo navegação por teclado.

5. Requisitos de Segurança

- Autenticação via JWT com expiração e renovação segura de tokens
- Criptografia de dados sensíveis em repouso e em trânsito (TLS 1.2+)
- Políticas de CORS restritivas no backend
- Logs de auditoria em endpoints críticos
- Uso de IAM Roles para controle de acesso à infraestrutura

6. Monitoramento e Observabilidade

- CloudWatch para métricas de sistema (CPU, memória, etc.) e logs de aplicação
- AWS X-Ray para rastreamento de chamadas distribuídas
- Health checks em todas as APIs com endpoints /health e /readiness
- Dashboards visuais com Grafana (integrado com CloudWatch)

6. LEVANTAMENTO DE MERCADO

Foram identificadas como possíveis soluções disponíveis no cenário atual:

Solução 1: Novo sistema temporário

Descrição: Implantação de novo sistema seja por meio de uso de software público ou por meio de novo processo de contratação para utilização temporária de outra solução até que a nova licitação decorrente do processo SEI nº 0030308088.000231/2023-20 seja finalizada. Neste caso haveriam além do custo mensal da licença conforme nuna ineligibilidade, também haveriam os custos adicionais de implantação e treinamento (seja por contratação de equipe interna ou por contratação junta à empresa), bem como possíveis customizações necessárias. Além do tempo decorrido ainda maior, dado que o processo de implantação leva em torno de 6 meses, conforme TR do processo licitatório 0030308088.000231/2023-20. De todo modo, no caso de software público, não foram localizados softwares que atendessem à demanda nem por meio de cooperação técnica para compartilhamento de soluções com outros órgãos da Administração Pública (Estadual ou Federal).

A pesquisa de preços da nova licitação pode ser consultada no Mapa de preços da pesquisa de preços obtidos na licitação de substituição (SEI nº 0030308088.000231/2023-20, DOC SEI 65701001).

Solução 2 - Manutenção do sistema atual:

Descrição: Permanecer utilizando o mesmo sistema em uso no IASSEPE de conhecimento por toda a rede credenciada, gestores e beneficiários.

7. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

Os itens serão contratados conforme quantidades abaixo:

Item	Descrição resumida	Unidade de Medida	Quantidade estimada
1	Locação de software com suporte e manutenção, com Call center 24 x 7	Mês	18
2	Prestação dos serviços de revisão de contas médicas (faturamento)	Mês	18

A estimativa da quantidade não exige cálculo para definição, dado que a licença oferecida é única, abrangendo os demais serviços de suporte e manutenção, sendo portanto a quantidade relativa apenas ao prazo de vigência do contrato que serão de 18 meses. Idem se aplica ao serviço de revisão, o serviço é único devendo ser revisada 100% das contas médicas, durante o período de vigência do contrato.

Resalto a duração poderá ser antecipada ou prorrogada dependendo da finalização do processo licitatório ordinário, sendo previsto a cláusula de morte súbita.

8. ANÁLISE COMPARATIVA DAS SOLUÇÕES

Em busca da escolha da melhor solução possível em termos de eficácia, efetividade e eficiência, economicamente viável, que atendam adequadamente às necessidades de negócio que motivaram a demanda a Equipe de Planejamento da Contratação identificou as diferentes soluções possíveis, considerando a disponibilidade de recursos financeiros, humanos e tempo.

Neste contexto, as soluções possíveis identificadas foram:

- Solução 1: Novo sistema temporário**
- Vantagens: Possibilidade de contratação de solução completa
 - Desvantagens: Alto investimento para uma plataforma temporária, elevado tempo necessário instalação, parametrização, treinamento e implantação, atrasos e interrupções de processos e fluxos por falta de conhecimento dos médicos e profissionais de saúde, grandes impactos culturais pela mudança redundante.
- Solução 2 - Manutenção do sistema atual:**
- Vantagens: Sem necessidade de treinamento, sem necessidade de implantação, sem impactos culturais de mudança, baixo custo.
 - Desvantagens: Impossibilidade de desenvolvimento e disponibilização de novas funcionalidades.

Requisito	Solução 1: Novo Sistema Temporário	Solução 2: Manutenção do Sistema Atual
NN01 - Automação de Processos	Atende parcialmente*	Atende
NN02 - Gestão em tempo real	Atende	Atende
NN03 - Melhoria na assistência ao paciente	Atende	Atende
NN04 - Controle de custos e faturamento	Atende	Atende
NN05 - Conformidade regulatória	Atende	Atende
NN06 - Biometria facial	Atende parcialmente*	Atende
NN07 - Interface intuitiva	Atende	Atende
NN08 - Parametrização flexível	Atende	Atende
NN09 - Suporte 24x7	Atende	Atende
NT01 - 160 acessos simultâneos	Atende	Atende
NT02 - Atualizações durante o contrato	Atende	Atende
NT03 - Manutenção conforme SLA	Atende	Atende
NT04 - Segurança (ATV/LGPD)	Atende	Atende
NT05 - Alta disponibilidade e backups	Atende	Atende
NT06 - Segurança da aplicação e BD	Atende	Atende
NT07 - Logs de auditoria	Atende	Atende

- A Solução 1 atende tecnicamente aos requisitos, mas foi considerada inviável operacionalmente, conforme a seção 9 do ETP, devido a:
- Custos adicionais (alta implantação para uso temporário)
 - Impactos culturais e necessidade de requalificação de usuários
 - Redundância, visto que já há uma licitação definitiva em andamento.
- A Solução 2 atende integralmente aos requisitos técnicos e de negócio e foi a única considerada viável no momento, com menor custo, ausência de impacto cultural e continuidade operacional.
- *Atende parcialmente: Alguns requisitos como biometria facial ou automação podem depender da escolha da nova plataforma e da complexidade da implementação no prazo curto de um sistema temporário.

9. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVÍAVEIS

Após análise a solução 1 foi considerada inviável no atual contexto.

A Solução 1 (Novo Software) foi considerada inviável pelos seguintes motivos:

- Nova licitação em andamento para aquisição de novo software de mesmo objeto;
- Necessidade de interrupção das atividades para re treinamento;
- Impactos culturais de mudança de sistemas repetidamente;
- Custos adicionais de nova implantação, treinamento e customização.

10. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)

SOLUÇÃO 1: No caso da Solução 1 para um novo sistema temporário seria necessário além da licença de software, realizar toda a preparação e implantação, bem como treinamentos e possíveis customizações. Desta forma, conforme o Mapa de preços da pesquisa de preços obtidos na licitação de substituição (SEI nº 003030808.000231/2023-20, DOC SEI 65701801), os valores médios desses serviços para 18 meses, seriam:

Serviços necessários	Unidade de medida	Qtde	Valor Unitário	Total
Licença anual	Mês	18	R\$ 431.226,84	R\$ 7.762.083,14
Implantação com treinamento	Unidade	1	R\$ 1.997.486,40	R\$ 1.997.486,40
Customização	PF	740	R\$ 1.381,72	R\$ 1.022.472,80
TOTAL				R\$ 10.782.042,34

*Esse quantitativo decorre de ser apenas 1 serviço de implantação, que deve ser realizado apenas 1 vez, no início do projeto.

**Esse quantitativo foi obtido considerando que a quantidade total da licitação é de 1850 PFs, para 5 anos. Considerando que a maior parte das customizações são feitas em fase de início de projeto, reduzindo ao longo dos anos, foi considerando 40% dos total de PFs nos primeiros 18 meses.

SOLUÇÃO 2: No caso da Solução 2, a contratação direta para continuidade do mesmo sistema será necessário apenas a licença de software, pois o sistema já está implantado e customizado, sendo valores:

Serviços necessários	Unidade de medida	Qtde	Valor Unitário	Total
Licença anual	Mês	18	R\$ 541.666,99	R\$ 9.750.003,82
Call center	Mês	18	R\$ 69.827,20	R\$ 1.256.889,60
TOTAL				R\$ 11.006.893,42

O valor foi obtido a partir de proposta de preços da empresa Maída Infoway (68054328) dado que se trata de uma INEXIGIBILIDADE por exclusividade da empresa na propriedade intelectual.

ORÇ: Quanto ao serviço de revisão de contas médicas (faturamento) contido na proposta comercial da empresa e nesta contratação, o serviço não está incluído no comparativo de custos, dado que na nova licitação o serviço não está abrangido, pois será realizado posteriormente (após a licitação) por equipe própria interna. Porém, atualmente o IASSEPE não dispõe da equipe médica para executar, sendo incluído o serviço apenas nesta INEXIGIBILIDADE com a atual empresa, temporariamente, até a formação de equipe técnica para tal, o que deve ocorrer necessariamente, antes do término da licitação em andamento.

11. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

Considerando que só há 1 item não há que definir sobre parcelamento.

12. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTE

Novo processo licitatório, (SEI nº 003030808.000231/2023-20) para contratação de solução integrada completa de gestão de operador de plano de saúde, abrangendo implantação, treinamento, suporte, evolução, monitoramento, manutenção e repasse tecnológico, que substituirá o objeto desta contratação.

13. RESULTADOS PRETENDIDOS

A contratação da solução de gestão de operador de plano de saúde visa alcançar os seguintes resultados para o IASSEPE:

- Controle de guias e autorizações
- Gestão de cadastro de beneficiários, prestadores e rede própria
- Rastreabilidade de custos assistenciais mensais
- Redução de impactos por mudanças culturais
- Continuidade do cuidado
- Redução de despesas com novas contratações

14. IMPACTOS AMBIENTAIS

Não foram identificados impactos ambientais.

15. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

- Andamento do novo processo licitatório

16. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

A solução a ser contratada consiste em um Sistema de gestão de operador de plano de saúde, fornecido na modalidade de licenciamento por uso mensal, hospedado em nuvem na infraestrutura do licitante, incluindo os seguintes elementos:

1. Licenças de uso pelo período de 18 meses, com cláusula de morte súbita, contemplando os módulos integrados listados.
 2. Serviços de suporte técnico e manutenção, incluídos no valor mensal da licença:
- Suporte técnico 24x7 para incidentes críticos e revisão de contas médicas
 - Manutenção corretiva

17. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Visto que, a a solução 2 - continuidade do software foi a única considerada viável para as necessidades do demandante o valor estimado anual é de:

Fornecedor	Valor mensal	Prazo	Valor total
Meida Infoway	R\$ 691.759,38	18 meses	R\$ 12.451.668,84

18. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO

Com base nas análises realizadas neste Estudo Técnico Preliminar, declara-se **VIÁVEL** a contratação da a solução 2 - continuidade do sistema, incluindo serviços suporte e manutenção.

A solução proposta atende aos requisitos de negócio e tecnológicos identificados, apresenta o menor custo total de tempo e financeiro.

19. RESPONSÁVEIS

INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE REQUISITANTE
Klima Herminio de Lima Matrícula: 208880-8 Superintendente Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação IASSEPE Contato: (81) 3183-4767 E-mail: klima.lima@iassepe.pe.gov.br Recife, 12 de Junho de 2025	Livia Caroline de Oliveira Lima Matrícula: 361365-8 Diretora Diretoria de Assistência à Saúde do Servidor IASSEPE Contato: 81 9791-8097 E-mail: livia.caroline@iassepe.pe.gov.br Wagner Benigno Gonçalves Ribeiro Lira Matrícula: 22.419-7 Diretor Diretoria de Operações da Rede Assistencial IASSEPE Contato: (81) 96494-4654 E-mail: wagner.lyra@rh.pe.gov.br Recife, 12 de Junho de 2025

20. APROVAÇÃO E DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE

Aprovo este Estudo Técnico Preliminar e atesto sua conformidade às disposições do Decreto Estadual nº 53.384, de 22 de agosto de 2022 e da Portaria ATI nº 15 de 31 de março de 2023.

AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC

Kilma Herminio de Lima

Matrícula: 299.807-3

Superintendente de Tecnologia da Informação e Comunicação

Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação (SUTIC)

Recife, 12 de junho de 2025



Documento assinado eletronicamente por Kilma Herminio de Lima, em 12/06/2025, às 11:46, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 102, do [Decreto nº 53.437, de 22 de outubro de 2022](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.pe.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orcao_orcasso_externo=0, informando o código verificador 68343600 e o código CRC 00C3A3B5.

INSTITUTO DE ATENÇÃO À SAÚDE E BEM-ESTAR DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO

Rua Henrique Dias, s/n. - Bairro Boa Vista, Recife/PE - CEP 50070-140, Telefone:

Observação: Este documento deverá ser elaborado com observância obrigatória dos modelos padronizados pela Secretaria de Administração, sempre que houver. Para consulta aos modelos disponíveis, acessar o site da SAD/PE, no seguinte endereço: <https://www.sad.pe.gov.br/compras-e-licitacoes/47-compras-e-licitacoes/22359-instrumentos-padronizados>

(colar termo de referência neste espaço após seu preenchimento)

@nome_interessado@

@cargo_interessado@



Documento assinado eletronicamente por **Kílma Herminio de Lima**, em 01/10/2025, às 16:11, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Frederico de Siqueira Britto Filho**, em 02/10/2025, às 10:03, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Lívia Caroline de Oliveira Lima**, em 03/10/2025, às 10:10, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.pe.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **74399035** e o código CRC **DFB2D312**.