



TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Nº 0030318721.000006/2024-13

1 DO OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de licenciamento, suporte, customização e treinamento a sistema de Assistente Virtual Inteligente via WebChat e WhatsApp, conforme as condições, especificações, quantidades e exigências contidas neste Termo de Referência.

1.2 As especificações e os quantitativos do objeto estão divididos por lotes e descritos conforme quadro abaixo:

LOTE ÚNICO						
Item	Código E-Fisco	Descrição	Unidade de med.	Quant. (A)	Preço Unitário (B)	Valor Total (A) x (B)
1	597790 - 8	Licença de uso de software - plataforma multicanal de atendimentos	Mês	12	R\$ 1.733,75	R\$ 20.805,00
2	512380-1	Serviço de operação - do tipo sessão de atendimento eletrônico para WhatsApp - ATIVA	Unid/ano	52.800	R\$ 0,38	R\$ 20.064,00
3	2366657	Serviço de instalação de software - do tipo gerenciamento de serviços de tecnologia da informação com treinamento e implantação	Unidade	1	R\$ 6.950,00	R\$ 6.950,00
VALOR TOTAL				R\$ 47.819,00		

1.3 O item 1 será pago mensalmente de forma fixa e contínua por se tratar de licença de software;

1.4 O item 2 será pago de forma variável conforme consumo mensal de sessões de atendimentos por Whatsapp de forma Ativa;

1.5 O item 3 será pago uma única vez pela ativação da API do WhatsApp Business, configuração da plataforma e capacitação para uso.

2 DAS JUSTIFICATIVAS

2.1 JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1.1 A presente contratação se dará em função da necessidade de licença de software de plataforma multicanal de atendimento e demais serviços de configuração, implantação e treinamento, essencial para o desempenho das atribuições funcionais do Instituto de Atenção à Saúde e Bem Estar dos Servidores do Estado de Pernambuco, uma vez que permitirá realizar a gestão, controle e automação dos atendimentos aos beneficiários e prestadores do Sistema de Assistência à Saúde dos Servidores Estado de Pernambuco – SASSEPE de responsabilidade desta instituição, de acordo com as especificações e quantidades constantes neste Termo de Referência.

2.1.2 Informe-se, por oportuno, que tal objeto atenderá o dever legal exposto na Lei Complementar nº 525/2023, Lei Complementar nº. 30, de 02/01/2001, Decreto nº. 23.137, de 21/03/2001 e posteriores alterações expressas nas Leis Complementares: nº. 41, de 26/12/01, Art. 12º, nº. 43, de 02/05/02, Art.3º, nº. 52, de 07/11/03, nº. 63, de 15/12/04, Art. 12º e nº. 80, de 09/12/05 e pelos Decretos: nº. 28.014, de 09/06/2005, e nº. 29.299, de 12/06/2006.

2.2 JUSTIFICATIVA DO QUANTITATIVO ESTIMADO

2.2.1 Os quantitativos previstos no presente Termo de Referência foram definidos conforme os cálculos apresentados abaixo:

2.2.1.1 O quantitativo para o item 1 foi definido com base no prazo de vigência do contrato de 12 meses.

2.2.1.2 O quantitativo para o item 2 foi definido a partir do histórico de atendimentos registrados atualmente no suporte aos beneficiários, com cerca 1000 atendimentos por dia, sendo uma estimativa de 20% a ser feito de forma ativa via Whatsapp. Considerando isto, o cálculo foi:

- 20% de 1000 atendimentos/dia = 200 atendimentos ativos/dia
- 200 x 22 dias do mês = 4.400 atendimentos ativos/mês
- Total em 12 meses = 52.800 atendimentos ativos

2.2.1.3 O quantitativo para o item 3 foi baseado no processo de implantação único ocorrido no início da contratação, abrangendo a configuração, ativação da API e capacitação.

2.3 JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

2.3.1 Visando atender à necessidade pública do IASSEPE, a Administração Pública optou por contratar o serviço em tela, uma vez que o surgimento de novas ferramentas de comunicação, sobretudo as que são diretamente conectadas ao Whatsapp de uso são de acesso amplo e crescente em todo o mundo, trazendo uma gama de facilidades para os usuários dos serviços públicos, como agilidade, mobilidade, efetividade, segurança, rastreabilidade, dentro outros.

2.3.2 Neste contexto a necessidade de garantir o atendimento online aos usuários dos SASSEPE se tornou extremamente crítica e ainda mais cruciais dado que os recursos humanos e a infraestrutura de atendimento tem sido cada vez mais limitados e neste contexto, os avanços tecnológicos nas plataformas de comunicação tem permitido cada vez a execução de centenas de atendimentos de forma online sem necessidade de uso de recursos humanos ou estruturais.

2.3.3 Desta forma, a presente contratação visa disponibilizar uma ferramenta tecnológica que permita manter os atendimentos aos usuários e, por conseguinte, garantir a continuidade da eficiência, celeridade e efetividade das atividades administrativas.

2.4 JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

2.4.1 Neste caso em concreto, em virtude da natureza do serviço a ser contratado, a opção pelo agrupamento dos itens em lote é a mais vantajosa para a Administração, uma vez que são serviços diretamente interdependentes entre si

sendo tecnicamente inviável ser prestado por empresas distintas, dado que são sob a mesma plataforma, que será de propriedade intelectual da empresa vencedora do item 1.

2.4.2 Conclui-se, portanto, que o modelo definido para esta contratação é o mais adequado tanto técnica, quanto economicamente, sem restringir ou prejudicar a competitividade do processo e, consequentemente, o mais propício para promover maior vantajosidade para o Estado.

2.5 DA VEDAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS SOB A FORMA DE CONSÓRCIO

2.5.1 De acordo com o art. 15 da Lei nº 14.133/2021, a participação de empresas reunidas em consórcio poderá ser vedada, segundo discricionariedade da Administração, com base em justificativa técnica que leve em consideração as peculiaridades do caso concreto.

2.5.2 Assim, não poderá participar deste processo consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição, visto que não se faz necessária a conjugação de esforços para a prestação do presentes ervíço contínuo.

2.5.3 Além disso, no caso vertente, não se faz presente a premissa da complexidade do objeto, uma vez que é uma plataforma com muitos distribuidores no mercado, com poucas funcionalidades e que não necessita de alto grau de tecnologia. Também não está presente o grande vulto da contratação, dado o baixo valor estimado, conforme item “VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO” deste TR.

2.5.4 Por todo o exposto, conclui-se que a vedação da participação de empresas sob a forma de consórcio é a medida que melhor atende o interesse público, por prestigiar os princípios da competitividade, economicidade e moralidade.

2.6 DA PARTICIPAÇÃO DE PROFISSIONAIS ORGANIZADOS EM COOPERATIVA

2.6.1 É permitida a participação de profissionais organizados em cooperativas, na forma do disposto no art. 16, da Lei nº 14.133/2021, na presente contratação.

2.7 DA VEDAÇÃO DE PARTICIPAÇÃO DE PESSOAS FÍSICAS

2.7.1 É vedada a participação de pessoas físicas na presente contratação, uma vez que se faz necessário possuir estrutura mínima de equipe multidisciplinar para construir, entregar e manter a plataforma objeto desta contratação, além disso a API do WhatsApp Business necessária para o funcionamento da plataforma, depende de cadastro de empresa vinculada.

3 DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

3.1 O presente Termo de Referência tem como objetivo disponibilizar uma ferramenta tecnológica que permita:

3.1.1 Atendimento automatizado aos usuários por meio de interação on-line com o “bot com tarefas e respostas pré-determinadas;

3.1.2 Direcionamento do atendimento automatizado para o atendimento humano;

3.1.3 Transferência de atendimentos de um atendente para outro no atendimento humano, de forma prática e rápida;

3.1.4 Envio e recebimento de anexos tanto durante o atendimento automatizado quanto no atendimento humano;

3.1.5 Gestão, controle e acompanhamento on-line dos atendimentos humano e automatizado, com identificação do volume de atendimentos de cada tipo em andamento, executados, atendentes on-line, atendentes disponíveis, volume de atendimentos por atendente, bem como auditar um chamado específico quando necessário;

3.1.6 Parametrização de tarefas pré-determinadas através fluxos criados previamente;

3.1.7 Disponibilidade da solução 24h por dia, 7 dias da semana, para o atendimento automatizado.

3.2 DETALHAMENTO DO OBJETO

3.2.1 Item 1 – Licença de uso de software - plataforma multicanal de atendimentos

3.2.1.1 Da Licença

- 3.2.1.1.1 Disponibilizar solução de atendimentos por meio de ChatBot (WebChat) e WhatsApp em modelo SaaS;
- 3.2.1.1.2 Permitir o acesso aos dois canais de atendimento pela mesma tela;
- 3.2.1.1.3 Permitir a gestão, acompanhamento e controle dos atendimentos por WhatsApp e WebChat de forma unificada;
- 3.2.1.1.4 Disponibilizar o acesso à solução de comunicação Webchat no site www.iassepe.pe.gov.br ou em ou em qualquer outro a ser indicado pela CONTRATADA;
- 3.2.1.1.5 Disponibilizar licenças de uso para até:
 - 12 (doze) operadores: colaboradores que realizam os atendimentos;
 - 3 (três) supervisores: colaboradores que gerenciam os atendimentos por equipe;
 - 5 (cinco) administradores: colaboradores responsáveis pela gestão da plataforma, cadastros e intermediação com o suporte da CONTRATADA.

3.2.1.2 Das sessões de atendimento

- 3.2.1.2.1 A solução deverá contemplar realização de sessões de atendimentos ilimitadas de Webchat;
- 3.2.1.2.2 A definição de sessão é uma janela de conversa aberta pelo usuário até a conclusão e finalização do seu atendimento.
- 3.2.1.2.3 Cada sessão aberta não terá tempo máximo de duração, devendo ser encerrada pelo atendente apenas após o atendimento da demanda do usuário.
- 3.2.1.2.4 Cada sessão deverá gerar um número de protocolo de atendimento.

3.2.1.3 Das funcionalidades

- 3.2.1.3.1 Criar árvores de classificação da demanda do usuário, para direcionar o usuário para a resposta padrão correta ou para o atendimento humano;
- 3.2.1.3.2 Criar e utilizar roteiros de atendimento com respostas padrões automáticos, conforme fluxo definido;
- 3.2.1.3.3 Responder automaticamente as solicitações dos usuários, desde que possuam resposta padrão cadastrada, através da análise da árvore de classificação da demanda e da análise textual da solicitação;
- 3.2.1.3.4 Criar textos de respostas automáticas
- 3.2.1.3.5 Permitir atendimentos com multiníveis de alçada;
- 3.2.1.3.6 Permitir o upload e download de anexos;
- 3.2.1.3.7 Realizar a interação utilizando “linguagem natural ou coloquial”, em língua Portuguesa Brasileira, aproximando-se ao máximo do padrão humano, devendo tratar neologismos, gírias e regionalismos, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta;
- 3.2.1.3.8 Contemplar vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário, permitindo a customização de vocabulário específico;
- 3.2.1.3.9 Correlacionar as perguntas e respostas feitas durante o atendimento, garantindo a continuidade da compreensão da intenção do usuário ao utilizar o serviço;

- 3.2.1.3.10 Possuir a capacidade de efetuar perguntas de esclarecimentos ao usuário para entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento
- 3.2.1.3.11 Capturar e gravar nome, número de telefone, email e categoria do usuário em atendimento, tanto via Webchat como via Whatsapp;
- 3.2.1.3.12 Perguntar os dados do usuário apenas na primeira vez que acessar a plataforma de atendimento;
- 3.2.1.3.13 Gerar a opção para confirmar a identificação a partir do segundo atendimento (sim/não), atualizando o contato conforme o caso;
- 3.2.1.3.14 Permitir que a informação solicitada possa ser utilizada de forma customizada em textos futuros.
- 3.2.1.3.15 Armazenar histórico de conversas e serviços prestados via plataforma;
- 3.2.1.3.16 Gerar número de protocolo de cada atendimento e enviar automaticamente para o usuário com identificação do atendente e nível de atendimento;
- 3.2.1.3.17 Configurar categorias de atendimentos;
- 3.2.1.3.18 Configurar grupo de agentes por categoria de atendimentos, permitindo que cada agente somente tenha acesso aos históricos e atendimentos da sua categoria;
- 3.2.1.3.19 Permitir o direcionamento do atendimento para grupo de agentes por categoria de atendimento, com opção de informar para o usuário o número do protocolo e o nome do operador que iniciou o atendimento ou para o qual foi transferido;
- 3.2.1.3.20 Utilizar mensagens pré-definidas por categoria de atendimento;
- 3.2.1.3.21 Permitir a ativação ou desativação do timeout, permitindo ou não o encerramento do atendimento por inatividade;
- 3.2.1.3.22 Permitir o encerramento manual do atendimento;
- 3.2.1.3.23 Inserir mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;
- 3.2.1.3.24 Permitir que cada operador seja vinculado a um ou mais supervisor;
- 3.2.1.3.25 Permitir que os usuários supervisores monitorem os atendimentos dos agentes vinculados a ele e possam intervir em quaisquer dos atendimentos de sua equipe, encerrando ou respondendo em nome dos agentes;
- 3.2.1.3.26 Permitir a transferência de atendimento tanto entre colaboradores do mesmo grupo como para colaboradores fora do grupo;
- 3.2.1.3.27 Permitir a visualização da fila de espera por grupo, com opção de transferência de atendimento para outro agente disponível;
- 3.2.1.3.28 Possuir visualização da duração do atendimento;
- 3.2.1.3.29 Possuir ferramenta para o monitoramento que possibilite a geração de relatórios e estatística mensal de mensagens, enviadas, recebidas, enviadas e recebidas, recebidas por agente, enviadas por agente, enviadas pelos supervisores e enviadas pelo sistema totais por canais, grupo de agentes, atendimentos, tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME), por entrada de dados no fluxo de atendimento;
- 3.2.1.3.30 Prover relatórios de desempenho do Assistente Virtual Inteligente, com informações detalhadas sobre os atendimentos prestados aos usuários, incluindo em relação às perguntas que o Assistente não soube responder, dentre outros;
- 3.2.1.3.31 Disponibilizar logs de auditoria de utilização da solução através do rastreamento de frases mantidas dos diálogos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários;
- 3.2.1.3.32 Bloquear o envio de palavras inapropriadas tanto por parte dos agentes quanto por parte dos usuários em atendimento, com base em lista pré-disponibilizada;

3.2.1.3.33 Disponibilizar lista pré-cadastrada de palavras consideradas inapropriadas para uso no Chat, a qual poderá ser atualizada ou editada pelos usuários administradores da plataforma;

3.2.1.3.34 Permitir uso de emojis.

3.2.1.4 Do Suporte

3.2.1.4.1 Prestar assistência técnica com suporte técnico e operacional para resolução de problemas técnicos, falhas, configurações e saneamento de dúvidas operacionais, garantindo o correto funcionamento da plataforma em contratação;

3.2.1.4.2 O suporte para saneamento de dúvidas deverá garantir a plena, correta e segura operacionalização da solução e dos seus módulos ou componentes;

3.2.1.4.3 O suporte deverá ser prestado de segunda a sexta-feira das 08:00h às 18:00h, horário local da CONTRATANTE;

3.2.1.4.4 Para prestação do serviço a CONTRATADA deverá disponibilizar número de telefone 0800 e ferramenta web para registro e acompanhamento de chamados;

3.2.1.4.5 O suporte também deve abranger capacitações para novos usuários que venham a surgir ao longo da vigência do contrato, contemplando repasse de conhecimento para os usuários operadores, gestores e administradores.

3.2.1.4.6 Esta capacitação será avaliada mediante Formulário de avaliação.

3.2.1.4.7 A abertura de chamados deverá ser feita por meio da ferramenta de gestão de chamados fornecida pela CONTRATADA;

3.2.1.4.7.1 Por definição da CONTRATANTE, a abertura de chamados poderá ser feita mediante o uso de ferramenta própria da CONTRATANTE, ao qual a CONTRATADA deverá ter acesso e deverá manter os status dos chamados atualizados;

3.2.1.4.8 A ferramenta de abertura de chamados deverá permitir a abertura e acesso online aos chamados abertos, com informação do status de cada chamado, histórico completo e relatórios gerenciais sobre o volume, tipos e conteúdo dos chamados;

3.2.1.4.9 A abertura do chamado deverá gerar número de identificação (protocolo de atendimento) gerado pela CONTRATADA e deverá ser informado à CONTRATANTE em até 30 (trinta) minutos a partir da abertura do mesmo;

3.2.1.4.10 A resolução dos chamados deverá seguir o Nível Mínimo de Serviço estabelecido no item “DOS INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS” deste TR.

3.2.1.5 Da Segurança

3.2.1.5.1 Permitir acesso seguro em nuvem via HTTPS para os usuários;

3.2.1.5.2 Garantir o armazenamento da aplicação e dos dados de atendimento em nuvem, com segurança e garantia de sigilo e integridade dos dados com redundância e backup;

3.2.1.5.3 Garantir o armazenamento das mensagens com proteção por criptografia;

3.2.1.5.4 Garantir que os dados da plataforma sejam protegidos pelas normas de sigilo das comunicações e da proteção de dados pessoais, sobretudo as descritas na LGPD;

3.2.1.5.5 Disponibilizar mecanismo de segurança das informações e proteger o sistema de acesso a terceiros não autorizados;

3.2.1.5.6 Disponibilizar ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa;

3.2.1.5.7 Permitir que o operador possa alterar sua senha de acesso à plataforma de atendimento.

3.2.2 Item 2 – Serviço de operação - do tipo sessão de atendimento eletrônico para WhatsApp

3.2.2.1 Abrange a franquia de sessões de atendimento ATIVOS via WhatsApp Business;

3.2.2.2 O WhatsApp precifica seu uso por conversa e quando as mensagens enviadas pela CONTRATANTE são entregues aos clientes/usuários, a conversa é considerada ativa;

3.2.2.3 As conversas são iniciadas quando a organização cria um modelo de mensagem que pode ser nas categorias de marketing, utilidade e autenticação, sendo contemplado nesta contratação apenas os modelos de utilidade.

3.2.2.4 A cobrança é efetuada, quando um modelo aprovado de mensagem for enviado e não houver nenhuma conversa dessa categoria em andamento entre a CONTRATANTE e o cliente/usuário;

3.2.2.5 Quando a CONTRATANTE receber uma mensagem de um usuário, uma janela de atendimento de 24 horas é aberta. Durante esse período, pode enviar mensagens em formato livre ou modelos de mensagem.

3.2.2.6 Quando a conversa é iniciada pelo cliente/usuário é considerada receptiva.

3.2.2.7 As sessões são conversas de mensagens trocadas entre a organização e os clientes/cidadão dentro de um período de 24 horas não serão computadas como novas sessões ATIVAS.

3.2.2.8 Não será contabilizada como sessão aqueles atendimentos iniciados por envio indevido, equivocado, de teste ou similar que não tenha diálogo, de fato, voltado ao atendimento, devendo a aplicação identificar, finalizar o chamado pela árvore de assistente virtual e classificar para não gerar cobrança;

3.2.2.9 Deverá ser disponibilizada ferramenta/console de administração para acompanhar a realização detalhada dos atendimentos com o histórico mensal, sem que haja a persistência do conteúdo das mensagens trocadas, permitida a manutenção de frases com a devida supressão de dados sensíveis (nome, documentos, endereços dentre outros);

3.2.2.10 A plataforma do assistente virtual inteligente deverá identificar possíveis ataques de comunicação em massa e de forma repetida, no sentido de não gerar custos adicionais para a CONTRATANTE.

3.2.3 Item 3 - Serviço de instalação de software - do tipo gerenciamento de serviços de tecnologia da informação com treinamento e implantação

3.2.3.1 Abrange o serviço de preparação da solução para uso pela CONTRATANTE e apoio no processo de operacionalização;

3.2.3.2 O serviço somente será realizado quando solicitado explicitamente pela CONTRATANTE, por meio da abertura de Ordem de Serviço, respeitando, os limites mínimos e máximos de tempo estabelecido;

3.2.3.3 A CONTRATADA deverá apresentar estimativa inicial de horas necessárias para a realização da demanda para efeito de emissão da OS;

3.2.3.4 O serviço terá o prazo para a sua inicialização descrito na OS de solicitação, devendo a OS prever uma antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis para o início da prestação do serviço;

3.2.3.5 A CONTRATANTE poderá solicitar o serviço por períodos mínimos de 8 (oito) horas;

3.2.3.6 A Ordem de serviço deverá discriminar detalhadamente a demanda solicitada;

3.2.3.7 Contempla as etapas de:

I. Ativação e habilitação da API do Whatsapp

a) Realizar a habilitação e configuração da integração da plataforma de atendimento virtual em contratação com a API do Whatsapp Business junto à empresa Meta;

b) Cadastrar o número de telefone de atendimento da CONTRATANTE na plataforma WhatsApp Business com selo de número verificado;

- c) Possibilitar a realização dos Atendimentos para WhatsApp único com múltiplos operadores, nesta mesma conta do Whatsapp Business;
- d) Garantir o atendimento das normas brasileiras e das normas do serviço WhatsApp Business.

II. Implantação e parametrização

- a) Configurar os fluxos de atendimentos;
- b) Configurar os parâmetros da solução;
- c) Customizar a tela de inicial de acompanhamento dos atendimentos;
- d) Disponibilizar relatórios e painéis de acompanhamento;
- e) Prestar apoio junto aos usuários para saneamento de dúvidas iniciais, registrar erros e acompanhar correções;
- f) Prestar suporte operacional aos usuários operadores, supervisores e administradores;
- g) Identificação e registro de melhorias necessárias;
- h) Identificação de gargalos ou falhas de definição de fluxos;
- i) Dentre outros correlatos.

III. Capacitação

- a) Capacitar equipe definida pela CONTRATANTE para a operação, gestão e administração da solução, transferindo todo o conhecimento e experiência necessária sobre a utilização da mesma;
- b) O serviço poderá ser realizado para os usuários finais ou para os técnicos indicados pela CONTRATANTE;
- c) Cada turma deverá ter, no máximo, 24 colaboradores participantes;
- d) Prestar a atividade em dias úteis, de segunda a sexta-feira no horário comercial das 08:00h às 17:00h, conforme o calendário e horário local da CONTRATANTE, podendo ser ministrado de forma online ou presencial, conforme definição da CONTRATANTE na OS;
- e) Nos casos de treinamentos presenciais, será de responsabilidade da CONTRATANTE a disponibilização de infraestrutura física e de equipamentos para treinamento, incluindo sala com ar-condicionado, projetor e computadores em rede para os usuários;
- f) Disponibilizar material didático impressos ou virtuais com o conteúdo do treinamento, bem como profissionais com comprovada capacidade para o atendimento da demanda solicitada, sob pena de recusa do recebimento do serviço e supressão do pagamento pelos mesmos, até que seja providenciada equipe capacitada;
- g) Ao final do serviço deverá ser aplicado aos usuários a avaliação formal, por meio de Formulário de Avaliação formulado pela CONTRATANTE.

3.2.3.8 A CONTRATADA deverá emitir relatório de execução ao final do serviço com a comprovação das horas gastas para efeito de pagamento.

3.3 DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.3.1 Os serviços previstos nos itens 1 e 2 serão realizados de forma remota e ininterrupta (24x7), com exceção do suporte englobado no item 1;

3.3.1.1 O serviço de suporte englobado no item 1 deverá ser disponibilizado de segunda a sexta-feira, das 08:00h às 18:00h, no horário local da CONTRATANTE.

3.3.2 O serviço previsto no item 3 será realizado de forma presencial, na sede da CONTRATANTE, sito à rua Henrique Dias, S/N, Derby, Recife-PE ou em outro local na região metropolitana do Recife-PE, a critério da CONTRATANTE;

3.3.3 Por definição da CONTRATANTE, o serviço poderá ser realizado de forma remota, desde que não haja prejuízos à qualidade da prestação;

3.3.4 O objeto será recebido conforme o tipo de serviço;

3.3.5 Item 1 será considerado recebido após:

3.3.5.1 Ativação das licenças previstas na especificação do item;

3.3.5.2 Confirmação de acesso à solução por cada uma delas, ainda que não customizada para a CONTRATANTE;

3.3.5.3 Emissão de relatórios comprovando a realização de sessões de atendimentos por Webchat.

3.3.5.3.1 Caso o número de usuários da CONTRATANTE no momento da entrega do objeto seja inferior ao quantitativo de licenças previstas para cada tipo, a CONTRATADA deverá disponibilizar as licenças pendentes para ativação futura, a critério da CONTRATANTE;

3.3.6 O item 2 será considerado recebido após emissão de relatórios comprovando a realização de sessões de atendimentos ativas via WhatsApp.

3.3.7 O item 3 será considerado recebido após a apresentação de comprovação de execução e conclusão de todas as etapas previstas, bem como emissão de relatório de execução.

4 DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO, CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA DA DESPESA E DO BENEFÍCIO PREVISTO NA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006

4.1 VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

4.1.1 O valor estimado global para a contratação é de **R\$ 47.819,00 (quarenta e sete mil oitocentos e dezenove reais)**, para 12 (doze) meses em lote único;

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.

4.1.3 Os preços finais unitários e totais propostos pelos licitantes não poderão ultrapassar o preço unitário e total estimado pela Administração, sob pena de desclassificação da proposta.

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:

- Fonte: _____
- Unidade: _____
- Programa: _____
- Ação: _____
- Elemento de Despesa: _____
- Categoria Econômica: _____

4.3 JUSTIFICATIVA PARA APLICAÇÃO DO BENEFÍCIO PREVISTO NA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006

4.3.1 Em regra, contratação de serviços com itens ou lotes de valores estimados iguais ou inferiores a R\$ 80.000,00 (oitenta) mil reais devem ser objeto de licitações exclusivas para ME, EPP e MEI (cota exclusiva), nos termos do art. 48, inciso I, da LC nº 123/2006;

4.3.2 Considerando que o lote desta contratação possui valor inferior a R\$ 80.000,00 (oitenta mil) reais, serão estes considerados de participação exclusiva de microempresa ou empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual.

5 DO PROCESSO

5.1 MODALIDADE, CRITÉRIO DE JULGAMENTO E REGIME DE EXECUÇÃO

5.1.1 O processo será realizado por DISPENSA DE LICITAÇÃO tendo como critério legal o art. 75, II da lei nº 14.133/21.

5.1.2 critério de julgamento o MENOR PREÇO GLOBAL/POR LOTE.

5.1.3 O objeto será executado por meio do regime de EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL.

5.2 PROPOSTA

5.2.1 PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA

5.2.1.1 As propostas deverão ter validade de, no mínimo, 180 (centro e oitenta) dias, contados da data de abertura da sessão pública, independente de declaração da licitante.

5.3 REQUISITOS ESPECÍFICOS DE HABILITAÇÃO

5.3.1 REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

5.3.1.1 Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, ou ao item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, em nome da licitante, expedidos por pessoa(s) de direito público ou privado ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso;

5.3.1.2 Para fins de comprovação, os atestados/certidões devem dizer respeito a prestação de serviços de fornecimento de licença de software abrangendo solução de gestão de atendimento em solução unificada de Webchat e Whatsapp, contemplando ao menos 20 ativações de usuários da mesma organização;

5.3.1.2.1 Será considerado compatível com a quantidade os atestados ou certidões que apresentarem, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) das quantidades estimadas no processo para cada item.

5.3.1.2.2 Para fins de aferição do percentual mínimo de 50% (cinquenta por cento) relativo à qualificação técnica, em sendo obtido resultado cujo número possua casas decimais, deverá ser realizado arredondamento para o primeiro menor número inteiro;

5.3.1.2.3 Justifica-se o percentual fixado para fins de qualificação técnica, no que se refere à comprovação das quantidades a serem indicadas em atestados/certidões, por representar capacidade suficiente para execução do serviço em instituição da complexidade do IASSEPE.

5.3.2 REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

5.3.1.1 Os requisitos de qualificação econômico-financeira serão descritos no Edital da presente contratação.

6 DO CONTRATO

6.1 PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL E PRORROGAÇÃO

6.1.1 O prazo de vigência do contrato será de 12 (dize) meses, contados a partir da data de sua assinatura, na forma do art. 105 da Lei nº 14.133, de 2021, podendo ser prorrogado por interesse da CONTRATANTE.

6.2 PRAZO PARA ASSINATURA DO CONTRATO OU RETIRADA DO INSTRUMENTO EQUIVALENTE

6.2.1 Após a ratificação da dispensa, a empresa vencedora será convocada 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;

6.2.2 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.

6.3 OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

6.3.1 As obrigações da Contratante serão detalhadas na minuta do contrato anexa ao Edital da presente contratação.

6.4 OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

6.4.1 As obrigações da Contratada encontram-se detalhadas na Minuta do Contrato anexa ao Edital da presente contratação.

6.5 PREVISÃO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DA GARANTIA CONTRATUAL

6.5.1 Não haverá exigência da garantia contratual da execução ([art. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#)), por abranger serviço de baixo custo estimado e baixa complexidade.

6.6 JUSTIFICATIVA PARA VEDAÇÃO DA SUBCONTRATAÇÃO DO OBJETO

6.6.1 Não será permitida a subcontratação de qualquer parcela do objeto da presente contratação, uma vez que foi constatado que a execução do serviço pretendido no processo pode ser prestada na sua integralidade por qualquer empresa do ramo, sem que se demande especialização, concentração de mercado ou racionalização de atividades que inviabilizem tal execução;

6.6.2 Ademais, neste caso, a subcontratação não se mostra vantajosa técnica e economicamente para a Administração Pública.

6.7 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.7.1 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, anexo ao Edital deste processo;

6.7.2 A comunicação entre a Contratante e a Contratada se dará por meio de e-mail ou SEI ou WhatsApp (texto), sem prejuízo de outros meios disponíveis;

6.7.3 A contratada deverá apresentar a Nota Fiscal ou fatura para atesto da Administração por e-mail, a ser informado pela CONTRATANTE após início da execução da contratual;

6.7.4 A gestão da presente contratação ficará a cargo Superintendência de Atendimento ao Beneficiário - do IASSEPE - SUAB;

6.7.5 A fiscalização da presente contratação ficará a cargo da Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação do IASSEPE - SUTIC

6.7.6 A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de 30 dias.

7 DOS CRITÉRIOS E PRAZOS PARA PAGAMENTO

7.1 As disposições sobre o tema serão detalhadas na minuta do contrato, anexo do Edital da presente contratação.

8 DOS INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

8.1 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;

8.2 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. Esse prazo não pode ser superior a 10 (dez) dias úteis;

8.3 A CONTRATADA deverá informar por escrito, em no máximo 07 (sete) dias antes da entrega, à área técnica da CONTRATANTE a ocorrência de qualquer fato ou condição que, justificadamente, possa atrasar ou impedir a execução do objeto, sugerindo à CONTRATANTE as medidas necessárias para a solução do impasse;

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

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

8.6 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;

8.7 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 as 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.

8.8 Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, a CONTRATANTE, através do fiscal do CONTRATO, atestará a medição mensal, no prazo de até 15 (quinze) 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.

8.9 NMS – ITEM 1

8.9.1 A CONTRATADE deverá realizar o processo de entrega e liberação de acesso da solução contratada, ainda que não customizada, no prazo de até 15 dia úteis após a emissão da Ordem de Serviço.

8.9.2 Em caso de não cumprimento, haverá glosa de 1% do valor total por descumprimento de NMS por cada dia útil de atraso limitado a 10%.

8.9.3 A não entrega no prazo superior a 30 dias ensejará em aplicação de penalidade de inexecução contratual, conforme previsto no item PENALIDADES, deste TR.

8.9.4 O serviço de suporte deverá ser prestado nos prazos conforme criticidade do chamado, seguindo a tabela abaixo:

Níveis de Severidade dos Chamados	
Nível	Descrição
1	Serviços totalmente indisponíveis.
2	Serviços parcialmente indisponíveis ou com degradação dos tempos de acesso e resposta dos serviços.
3	Serviços disponíveis com solicitação de atendimento técnico para análises, alterações de parâmetros, consulta e suporte geral.

Tabela de Prazos Máximos de Atendimento			
Prazos	Níveis de Severidade		
	1	2	3
Início do atendimento	2 horas	4 horas	24 horas
Término do atendimento	4 horas	8 horas	48 horas

8.9.5 Após a conclusão do serviço é obrigação da CONTRATADA verificar o restabelecimento das condições operacionais normais;

8.9.6 Todo o chamado somente será caracterizado como “encerrado” mediante concordância da CONTRATANTE;

8.9.7 Para as situações em que a solução definitiva de problemas no ambiente demande reimplantação, reestruturação ou reinstalação do produto, este deverá ser programado e planejado, com a antecedência necessária, de modo a não prejudicar a operação dos demais sistemas da CONTRATANTE;

8.9.8 Na hipótese de não atendimento aos níveis de serviço especificados, sem prejuízo das sanções administrativas previstas em lei, serão aplicados os seguintes descontos sobre o valor da fatura mensal:

Nível de Severidade do Chamado	Desconto por cada hora completa que exceder os níveis de acordo
1	0,4%
2	0,3%
3	0,2%

8.9.9 O percentual de desconto previsto na tabela acima será apurado sobre o valor total da fatura referente ao período em que ocorreu o descumprimento do ANS

8.10 NMS – ITEM 2

8.10.1 Não foram estabelecidos parâmetros por envolver serviço de terceiros.

8.11 NMS – ITEM 3

8.11.1 O serviço terá o prazo para a sua inicialização descrito na OS de solicitação, devendo a OS prever uma antecedência mínima de 10 (cinco) dias úteis para o início da prestação do serviço, bem como os prazos estabelecidos no item “Da implantação”.

8.11.2 Quando não for atendido o Nível Mínimo de Serviço especificado para os prazos estabelecidos haverá um desconto de 2%, por dia útil de atraso, até o limite de 15% (quinze por cento), relativo ao custo do serviço prestado.

8.11.3 O atraso no prazo superior a 30 dias ensejará em aplicação de penalidade de inexecução contratual, conforme previsto no item PENALIDADES, deste TR.

8.11.4 A configuração e disponibilização de sessões de atendimento por Whatsapp devem ser realizadas dentro do prazo estimado na Ordem de Serviço.

8.11.5 Quando não for atendido os prazos estabelecidos haverá um desconto de 2%, por dia útil de atraso, até o limite de 15% (quinze por cento), relativo ao custo do serviço prestado.

8.11.6 O atraso no prazo superior a 30 dias ensejará em aplicação de penalidade de inexecução contratual, conforme previsto no item PENALIDADES, deste TR.

8.11.7 O treinamento terá o prazo para a sua inicialização descrito na OS de solicitação, devendo a OS prever uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis para o início da prestação do serviço;

8.11.8 A avaliação formal do serviço prevista deverá atingir o resultado de qualidade de, no mínimo, 70% das avaliações com os graus B (bom) e/ou MB (muito bom);

8.11.9 Quando não for atendido o Nível Mínimo de Serviço especificado para o início da atividade, haverá um desconto de 2%, por dia útil de atraso, até o limite de 15% (quinze por cento), relativo ao custo do treinamento prestado;

8.11.10 Quanto ao Nível Mínimo de Serviço especificado para o nível de adequação do serviço, a CONTRATANTE apenas atestará a Nota Fiscal, se, no mínimo, 70% das avaliações de nível de adequação do treinamento indicarem os graus B (bom) e/ou MB (muito bom).

9 DAS SANÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS

9.1 SANÇÕES A SEREM APLICADAS NA FASE PROCESSUAL

9.1.1 As disposições sobre sanções administrativas aplicáveis durante o processo e aquelas praticadas no período situado entre a ratificação e a assinatura do instrumento contratual serão previstas no Edital da presente contratação.

9.2 SANÇÕES A SEREM APLICADAS DURANTE A CONTRATAÇÃO

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

9.3 DAS DEMAIS CONDIÇÕES NECESSÁRIAS À EXECUÇÃO DO SERVIÇO

9.3.1 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

9.3.1.1 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 do software à CONTRATANTE durante o período de vigência do contrato;

9.3.1.2 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);

9.3.1.3 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;

9.3.1.4 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 ao final do CONTRATO, ou sempre que solicitadas.

9.3.1.5 A CONTRATANTE será proprietária e terá todos os direitos autorais da árvore de atendimento a ser criada e desenvolvida, dos bancos de dados, inclusive de registro de texto, áudio, vídeo e fotográficos, podendo arquivar, copiar, excluir sem que necessite de autorização da CONTRATADA;

9.3.1.6 A CONTRATADA não poderá utilizar ou ceder a terceiros o material produzido e cadastros de usuários, inclusive os registros de texto, áudio, vídeo e fotografias;

9.3.1.7 O cadastro do número de telefone da CONTRATANTE junto ao WhatsApp será de direito de uso único e exclusivo da CONTRATADA, inclusive ao final do contrato.

9.3.2 CONFIDENCIALIDADE, SIGILO E SEGURANÇA DOS DADOS

9.3.2.1 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;

9.3.2.2 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;

9.3.2.3 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.

9.3.2.4 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;

9.3.2.5 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;

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

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

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

9.3.2.9 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;

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

10 ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA:

- Anexo A - Modelo de proposta
- Anexo B - Modelo de ordem de serviço

Recife, 04 de Novembro de 2024.

Kilma Hermínio de Lima
Coordenadora
Coordenação de Sistemas – COSIS/SUTIC

Isabella Silva de Lima
Superintendente

Superintendência de Atendimento ao Beneficiário

Observação: Este termo de referência foi elaborado de acordo com os instrumentos padronizados da PGE: Edital de Serviço (Atualizado em 25/06/2024), Minuta do Contrato de Serviço (Atualizada em 16/05/2024) e Minuta da Ata de Registro de Preços (Atualizada em 04/06/2024).

DATA DE VERSÃO DO TR SAD	30/07/2024
--------------------------	------------

ANEXO A
MODELO DE PROPOSTA

(em papel timbrado do PROPONENTE)

À
SECRETARIA _____
PROCESSO Nº _____

Prezados Senhores,

Apresentamos e submetemos à apreciação de V.Sas, nossa Proposta de Preços, para o objeto da presente contratação, de acordo com as exigências estabelecidas no Edital e seus anexos e de acordo com a planilha abaixo detalhada:

LOTE ÚNICO						
Item	Código E-Fisco	Descrição	Unidade de med.	Quant. (A)	Preço Unitário (B)	Valor Total (A) x (B)
1	597790 - 8	Licença de uso de software - plataforma multicanal de atendimentos	Mês	12	R\$	R\$
2	512380-1	Serviço de operação - do tipo sessão de atendimento eletrônico para WhatsApp - ATIVA	Unidade	52.800	R\$	R\$
3	2366657	Serviço de instalação de software - do tipo gerenciamento de serviços de tecnologia da informação com treinamento e implantação	Unidade	1	R\$	R\$
VALOR TOTAL						

VALOR GLOBAL DA PROPOSTA: R\$ _____ (_____).

VALIDADE DA PROPOSTA: _____ (_____) dias, contados da data de abertura da sessão pública estabelecida no preâmbulo do Edital, independente de declaração do licitante.

DECLARAMOS QUE ESTAMOS DE ACORDO COM TODAS AS CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NO EDITAL E SEUS ANEXOS.

Recife, _____ de _____ de 202____.

Assinatura

Cargo

ANEXO B

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

(Papel timbrado da CONTRATANTE)

OS Nº:	____ / 20 ____			
CONTRATO Nº:	____ / 20 ____ (PROCESSO LICITATÓRIO: _____)			
PERÍODO DE VIGÊNCIA:	De ____ / ____ / 20____ a ____ / ____ / 20____			
INÍCIO DA EXECUÇÃO:	____ / ____ / 20____			
PRAZO PARA EXECUÇÃO:	Informar o prazo e o item do contrato o qual se refere			
CONTRATANTE:	Informar o setor e o órgão/entidade responsável			
CONTRATADA:				
OBJETO:				

ITEM	CÓDIGO E-FISCO	DESCRIÇÃO	QUANT.	DETALHAMENTO
1				
2				
3				
TOTAL				

Os serviços deverão ser entregues em conformidade com as especificações técnicas e demais condições exigidas no Termo de Referência.

Recife, ____ de _____ de 20 ____.

Nome/Cargo/Matrícula do responsável do órgão/entidade

Representante legal da empresa



Documento assinado eletronicamente por **Kilma Herminio de Lima**, em 04/11/2024, às 15:39, 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 **Isabella Silva de Lima**, em 04/11/2024, às 15:58, 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 **58273146** e o código CRC **6F25B4AE**.

Referência: Processo nº 0030318721.000006/2024-13

SEI nº 58273146