



EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90.025/2025

Processo nº 00196.005688/2024-50

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90.025/2025		Data de Abertura: 15/01/2026 às 09:00 h no sítio https://www.gov.br/compras/pt-br/			
Objeto					
Contratação de solução tecnológica de CRM (Customer Relationship Management) na modalidade SaaS (Software as a Service), incluindo os serviços técnicos especializados de implantação, parametrização, integração, treinamento, suporte técnico e consultoria estratégica, por meio do Sistema de Registro de Preços (SRP), conforme condições e exigências estabelecidas no Edital e seus anexos.					
Valor Global Máximo Estimado para 12 meses					
R\$ 25.315.376,91 (vinte e cinco milhões, trezentos e quinze mil, trezentos e setenta e seis reais e noventa e um centavos)					
Registro de Preços?	Vistoria	Instrumento Contratual	Garantia de Proposta*	Garantia Contratual	Forma de Adjudicação
Sim	Não	Termo de Contrato	Sim	Sim	Global

*As regras para apresentação da garantia de proposta pelo licitante estão estabelecidas no item 5 do Edital.

DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO (VEJA ITENS 2 E 10 DO TERMO DE REFERÊNCIA) **	
Requisitos Básicos: <ul style="list-style-type: none"> - Sicafe ou documentos equivalentes; - Habilitação Jurídica; - Regularidade Fiscal e Trabalhista; - Regularidade Fiscal Estadual/Distrital e Municipal; - Qualificação Econômico-Financeira; - Certidão do Conselho Nacional de Justiça – CNJ; - Certidão Negativa de Licitantes Inidôneos – TCU; - Certidão do Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS; - Certidão do Cadastro Nacional e Empresas Punidas – CNEP; 	Requisitos Específicos: <ul style="list-style-type: none"> - Qualificação Técnica (Itens 10.7 do Termo de Referência); - Qualificação Técnico-Operacional (Item 10.8 do Termo de Referência); - Declarações exigidas no Edital e/ou Termo de Referência; e - Outros documentos, sendo necessária a leitura integral do Edital.

** O detalhamento dos documentos/requisitos de habilitação deve ser consultado no item do instrumento convocatório acima indicado.

Lic. Exclusiva ME/EPP?	Reserva de Cota ME/EPP?	Amostra/Demonst./Prova de Conceito/Indicação do local do evento?	Decreto nº 7.174/2010?
Não	Não	não	Não
Prazo para envio da proposta/documentação			
Até 2 (duas) horas após a convocação realizada pelo pregoeiro.			
Pedidos de Esclarecimentos		Impugnações	
Até 12/01/2025 para o endereço licitacoes@cofen.gov.br		Até 12/01/2026 para o endereço licitacoes@cofen.gov.br	

Observações Gerais:
<ul style="list-style-type: none"> A disputa dar-se-á pelo MODO ABERTO e os lances deverão respeitar o INTERVALO MÍNIMO de 1%, nos termos da condição do item 8 do Edital. O licitante que não cumprir as exigências estabelecidas no Edital está sujeito às penalidades descritas no item 15 do Edital.

Acompanhe as sessões públicas dos Pregões do Cofen pelo endereço <https://www.gov.br/compras/pt-br/>, selecionando as opções Consultas > Pregões > Em andamento > Cód. UASG "389320". O edital e outros anexos estão disponíveis para download no Comprasnet e também no endereço <http://www.cofen.gov.br/categoria/licitacoes>.

Atualização: ABR/2025

SUMÁRIO

1. [DO OBJETO](#)
2. [DO REGISTRO DE PREÇOS](#)
3. [DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO](#)
4. [DO ORÇAMENTO ESTIMADO](#)
5. [DA GARANTIA DE PROPOSTA](#)
6. [DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO](#)
7. [DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA](#)
8. [DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES](#)
9. [DA FASE DE JULGAMENTO](#)
10. [DA FASE DE HABILITAÇÃO](#)
11. [DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS](#)
12. [DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA](#)
13. [DO TERMO DE CONTRATO](#)
14. [DOS RECURSOS](#)
15. [DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES](#)
16. [DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO](#)
17. [DAS DISPOSIÇÕES GERAIS](#)

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90.025/2025
Conselho Federal de Enfermagem - Cofen
Processo Administrativo nº 00196.005688/2024-50

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que o Conselho Federal de Enfermagem – Cofen, entidade fiscalizadora do exercício profissional ex vi da Lei nº 5.905, de 12 de julho de 1973, por meio da Comissão Permanente de Licitação - CPL, sediado no EQS 208/209, Lote 01, Bloco A - Asa Sul, na cidade de Brasília/DF – CEP: 70.254-400, realizará licitação, para registro de preços, na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, na forma ELETRÔNICA, com critério de julgamento MENOR PREÇO, nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, do Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023, e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de solução tecnológica de CRM (Customer Relationship Management) na modalidade SaaS (Software as a Service), incluindo os serviços técnicos especializados de implantação, parametrização, integração, treinamento, suporte técnico e consultoria estratégica, por meio do Sistema de Registro de Preços (SRP), nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em único grupo, formada por 4 (quatro) itens, conforme tabela constante do Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

1.3. **O licitante deve preencher o Modelo de Proposta de Preços (Anexo II do Edital) e enviar juntamente com Garantia de Proposta e documentos de habilitação exigidos neste Edital.**

1.3.1. **Não serão aceitos valores superiores aos descritos nas tabelas constantes do Termo de Referência.**

1.3.2. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional (Real) com no máximo 02 (duas) casas decimais.

1.3.3. Os serviços deverão ser realizados conforme o Termo de Referência, que contém a descrição detalhada.

1.4. Em caso de discordância existente entre as especificações deste objeto descritas na plataforma <https://www.gov.br/compras/pt-br> e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as últimas.

2. DO REGISTRO DE PREÇOS

2.1. As regras referentes aos órgãos gerenciador e participantes, bem como a eventuais adesões são as que constam da minuta de Ata de Registro de Preços.

3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3.1. Poderão participar deste certame os interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto da licitação e que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

3.2. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no SicaF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

3.3. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.4. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.5. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

3.6. Será concedido tratamento favorecido para microempresas, empresas de pequeno porte e figuras equiparadas, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, em razão da incidência, no caso, do art. 4º, § 1º da Lei nº 14.133, de 2021.

3.7. Não poderão disputar esta licitação:

3.7.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

3.7.2. sociedade que desempenhe atividade incompatível com o objeto da licitação;

3.7.3. empresas estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

3.7.4. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

3.7.5. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

3.7.6. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

3.7.7. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

3.7.8. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

3.7.9. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

3.7.10. pessoa física, conforme subitem 10.4.9 do Termo de Referência;

- 3.7.11. pessoas jurídicas reunidas em consórcio, conforme subitem 9.14. do Termo de Referência;
- 3.7.12. Sociedades cooperativas, conforme subitem 9.14. do Termo de Referência;
- 3.7.13. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

3.8. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021.

3.9. O impedimento de que trata o item 3.7.7 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

3.10. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.7.5 e 3.7.6 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

3.11. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

3.12. O disposto nos itens 3.7.5 e 3.7.6 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

3.13. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133/2021.

3.14. A vedação de que trata o item 3.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

4. DO ORÇAMENTO ESTIMADO

4.1. O orçamento estimado da presente contratação não será de caráter sigiloso.

5. DA GARANTIA DE PROPOSTA

5.1. **Juntamente com a proposta de preços, o Licitante deverá anexar a Garantia de Proposta**, como requisito de pré-habilitação, no montante informado na tabela abaixo, equivalente a 1,0% (um por cento) do valor global anual estimado da contratação, nos termos do artigo 58, caput e §1º, da Lei nº 14.133/2021.

VALOR DA GARANTIA DE PROPOSTA
R\$ 253.153,76 (duzentos e cinquenta e três mil e cento e cinquenta e três reais e setenta e seis centavos)

5.1.1. **O licitante que não enviar o comprovante da Garantia de Proposta junto com a Proposta de Preços será desclassificado do certame.**

5.2. A licitante poderá optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

- 5.2.1. caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;
- 5.2.2. seguro-garantia;
- 5.2.3. fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil;
- 5.2.4. título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

5.3. Optando por caução em dinheiro, o licitante deverá realizar transferência eletrônica ou depósito identificado indicando o número de seu CNPJ para conta bancária em nome do Conselho Federal de Enfermagem, juntando o respectivo comprovante.

5.3.1. O pregoeiro irá informar no *chat* as informações da conta bancária do Conselho Federal de Enfermagem.

5.4. A garantia de proposta será devolvida aos licitantes no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da assinatura da ata de registro de preços ou da data em que for declarada fracassada a licitação.

5.5. Em caso de recusa na assinatura da ata registro de preços, ou da não apresentação dos documentos necessários para a contratação, poderá ser realizada a execução do valor integral da garantia de proposta.

6. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

6.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

6.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

6.3. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

- 6.3.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;
- 6.3.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
- 6.3.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
- 6.3.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

- 6.4. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 6.5. O licitante deverá declarar em campo próprio do sistema se o produto ou serviço ofertado é manufaturado nacional beneficiado por um dos critérios de margem de preferência indicados no Termo de Referência, quando for o caso.
- 6.6. No caso das empresas que foram beneficiadas pela Lei nº 12.546, de 2011, as propostas de preços deverão ser apresentadas com as alíquotas em vigor, nos termos da Lei nº 14.973, de 2024, aplicáveis para o ano de apresentação da proposta.
- 6.6.1. A pedido da empresa contratada, o preço do contrato poderá ser revisto, nos termos do art. 134 c/c art. 136, I, da Lei nº 14.133, de 2021, após efetiva majoração das alíquotas, conforme regime de transição previsto no art. 9ºA e 9º-B da Lei nº 12.546, de 2011, com a redação dada pela Lei nº 14.973, de 2024.
- 6.7. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei nº 14.133, de 2021.
- 6.8. Não poderá se beneficiar do tratamento jurídico diferenciado estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123, de 2006, a pessoa jurídica:
- 6.8.1. de cujo capital participe outra pessoa jurídica;
- 6.8.2. que seja filial, sucursal, agência ou representação, no País, de pessoa jurídica com sede no exterior;
- 6.8.3. de cujo capital participe pessoa física que seja inscrita como empresário ou seja sócia de outra empresa que receba tratamento jurídico diferenciado nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;
- 6.8.4. cujo titular ou sócio participe com mais de 10% (dez por cento) do capital de outra empresa não beneficiada pela Lei Complementar nº 123, de 2006, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;
- 6.8.5. cujo sócio ou titular seja administrador ou equiparado de outra pessoa jurídica com fins lucrativos, desde que a receita bruta global ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 3º da referida lei;
- 6.8.6. constituída sob a forma de cooperativas, salvo as de consumo;
- 6.8.7. que participe do capital de outra pessoa jurídica;
- 6.8.8. que exerça atividade de banco comercial, de investimentos e de desenvolvimento, de caixa econômica, de sociedade de crédito, financiamento e investimento ou de crédito imobiliário, de corretora ou de distribuidora de títulos, valores mobiliários e câmbio, de empresa de arrendamento mercantil, de seguros privados e de capitalização ou de previdência complementar;
- 6.8.9. resultante ou remanescente de cisão ou qualquer outra forma de desmembramento de pessoa jurídica que tenha ocorrido em um dos 5 (cinco) anos-calendário anteriores;
- 6.8.10. constituída sob a forma de sociedade por ações;
- 6.8.11. cujos titulares ou sócios guardem, cumulativamente, com o contratante do serviço, relação de pessoalidade, subordinação e habitualidade.
- 6.9. A falsidade da declaração de que trata o item 6.3 ou 66 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.
- 6.10. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta até a abertura da sessão pública.
- 6.11. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.
- 6.12. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.
- 6.13. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:
- 6.13.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e
- 6.13.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.
- 6.14. O valor final mínimo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:
- 6.14.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço.
- 6.15. O valor final mínimo parametrizado na forma do item 6.10 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.
- 6.16. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.
- 6.17. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

7. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

- 7.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:
- 7.1.1. Valor unitário, valor total dos itens e valor total do grupo.
- 7.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.
- 7.2.1. O licitante não poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.
- 7.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.
- 7.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 7.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.
- 7.5.1. No regime de incidência não-cumulativa de PIS e COFINS, a cotação adequada será a que corresponde à média das alíquotas efetivamente recolhidas pela empresa, comprovada, a qualquer tempo, por documentos de Escrituração Fiscal Digital da Contribuição (EFD-Contribuições) para o

PIS/PASEP e COFINS dos últimos 12 (doze) meses anteriores à apresentação da proposta, ou por outro meio hábil.

- 7.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 7.7. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.
- 7.8. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.
- 7.9. O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 (sessenta) dias**, a contar da data de sua apresentação.
- 7.10. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas.
- 7.11. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

8. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

- 8.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 8.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 8.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 8.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 8.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário e/ou total do item/grupo.
- 8.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 8.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 8.8. **O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de 1% (um por cento).**
- 8.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.
- 8.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.
- 8.11. **Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.**
- 8.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 8.11.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 8.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação, sem prejuízo da aplicação da margem de preferência e do desempate ficto, conforme disposto neste edital, quando for o caso.
- 8.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações, quando for o caso.
- 8.11.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.
- 8.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 8.13. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 8.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 8.15. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 8.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 8.17. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 8.18. Ao final da fase de lances, será aplicado o benefício da margem de preferência, nos termos do art. 26 da Lei nº 14.133, de 2021, quando for o caso.
- 8.18.1. Para produtos ou serviços abrangidos por margem de preferência normal ou adicional, caso a proposta de menor preço não tenha por objeto produto ou serviço contemplado pela referida margem, o sistema automaticamente indicará as propostas de produtos ou serviços que façam jus ao diferencial de preço, pela ordem de classificação, para fins de aceitação pelo Pregoeiro.
- 8.18.2. Nestas situações, a proposta beneficiada pela aplicação da margem de preferência normal ou adicional, conforme o caso, tornar-se-á a proposta classificada em primeiro lugar.
- 8.18.3.
- 8.19. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial, caso a contratação não se enquadre nas vedações dos §§1º e 2º do art. 4º da Lei nº 14.133, de 2021. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.
- 8.19.1. Quando houver propostas beneficiadas com as margens de preferência, apenas poderão se valer do critério de desempate previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que também fizerem jus às margens de

preferência (art. 5º, §9º, I, do Decreto nº 8538, de 2015).

8.19.2. O parâmetro para o empate *ficto*, nesse caso, consistirá no preço ofertado pela fornecedora classificada em primeiro lugar em razão da aplicação da margem de preferência.

8.19.3. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento), caso se trate de um pregão, serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

8.19.4. A licitante mais bem classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

8.19.5. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de até 5% (cinco por cento) na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

8.19.6. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

8.19.7. A obtenção do benefício a que se refere o item anterior fica limitada às microempresas e às empresas de pequeno porte que, no ano-calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte.

8.19.8. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances).

8.19.9. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

8.19.9.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

8.19.9.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

8.19.9.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

8.19.9.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

8.19.10. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

8.19.10.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

8.19.10.2. empresas brasileiras;

8.19.10.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

8.19.10.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

8.20. Esgotados todos os demais critérios de desempate previstos em lei, a escolha do licitante vencedor ocorrerá por sorteio, em ato público, para o qual todos os licitantes serão convocados, vedado qualquer outro processo.

8.21. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o Pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

8.21.1. Tratando-se de licitação em grupo, a contratação posterior de item específico do grupo exigirá prévia pesquisa de mercado e demonstração de sua vantagem para o órgão ou a entidade e serão observados como critério de aceitabilidade os preços unitários máximos definidos no Termo de Referência.

8.21.2. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

8.21.3. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

8.21.4. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

8.21.5. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta de preço adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, bem como a garantia de proposta; acompanhados, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

8.21.6. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat, antes de findo o prazo.

8.22. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

9. DA FASE DE JULGAMENTO

9.1. Encerrada a etapa de negociação, o Pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e no item 3.7 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

9.1.1. SICAF;

9.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>);

9.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>);

9.1.4. Certidão do Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade (CNIA), mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (https://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php?validar=form);

9.1.5. Certidão de Licitantes Inidôneos, mantido pelo Tribunal de Contas da União (<https://portal.tcu.gov.br/certidoes/>);

9.1.6. As certidões dos itens 9.1.2, 9.1.3, 9.1.4 e 9.1.5 poderão ser consultadas no Portal eletrônico do TCU, na ferramenta de pesquisa consolidada de pessoa jurídica, disponível no endereço <https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>.

9.2. A consulta aos cadastros será realizada no nome e no CNPJ da empresa licitante.

9.2.1. A consulta quanto às sanções também ocorrerá no nome e no CPF do sócio majoritário da empresa licitante, se houver, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.

9.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

- 9.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.
- 9.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.
- 9.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.
- 9.4. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs ou tenha se valido da aplicação da margem de preferência, o Pregoeiro verificará se o licitante faz jus ao benefício aplicado.
- 9.4.1. Caso o licitante não venha a comprovar o atendimento dos requisitos para fazer jus ao benefício da margem de preferência, as propostas serão reclassificadas, para fins de nova aplicação da margem de preferência.
- 9.5. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o Pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto nos arts. 29 a 35 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022.
- 9.6. Será desclassificada a proposta vencedora que:
- 9.6.1. contiver vícios insanáveis;
- 9.6.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;
- 9.6.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
- 9.6.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- 9.6.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.
- 9.7. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.
- 9.8. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o item anterior, só será considerada após diligência do Pregoeiro, que comprove:
- 9.8.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
- 9.8.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.
- 9.9. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- 9.10. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;
- 9.10.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;
- 9.10.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.
- 9.11. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.
- 10. DA FASE DE HABILITAÇÃO**
- 10.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 10.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.
- 10.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.
- 10.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.
- 10.4. Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.
- 10.4.1. Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte e o Termo de Referência exigir requisitos de habilitação econômico-financeira, haverá um acréscimo de 30% (trinta por cento), para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.
- 10.5. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original ou por cópia.
- 10.6. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.
- 10.7. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei.
- 10.8. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de 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 específicas.
- 10.9. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.
- 10.10. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.
- 10.10.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.
- 10.11. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.
- 10.11.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.
- 10.12. A verificação pelo Pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.
- 10.12.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de **2 (DUAS) HORAS**, prorrogável por igual período, contado da solicitação do Pregoeiro.

- 10.13. A verificação no SicaF ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.
- 10.13.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.
- 10.14. Encerrado o prazo para envio da documentação de que trata o item 10.12.1, poderá ser admitida, mediante decisão fundamentada do Pregoeiro/Agente de Contratação, a apresentação de novos documentos de habilitação ou a complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes, em 2 (duas) horas, para:
- 10.14.1. a aferição das condições de habilitação do licitante, desde que decorrentes de fatos existentes à época da abertura do certame;
- 10.14.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;
- 10.14.3. suprimimento da ausência de documento de cunho declaratório emitido unilateralmente pelo licitante;
- 10.14.4. suprimimento da ausência de certidão e/ou documento de cunho declaratório expedido por órgão ou entidade cujos atos gozem de presunção de veracidade e fé pública.
- 10.15. Findo o prazo assinalado sem o envio da nova documentação, restará preclusa essa oportunidade conferida ao licitante, implicando sua inabilitação.
- 10.16. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 10.17. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o Pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 10.12.1.
- 10.18. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.
- 10.19. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação.

11. DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

- 11.1. Homologado o resultado da licitação, o licitante mais bem classificado terá o prazo de 5 (cinco) dias, contados a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
- 11.2. O prazo de convocação poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, mediante solicitação do licitante mais bem classificado ou do fornecedor convocado, desde que:
- 11.2.1. a solicitação seja devidamente justificada e apresentada dentro do prazo; e
- 11.2.2. a justificativa apresentada seja aceita pela Administração.
- 11.3. A ata de registro de preços será assinada por meio de assinatura digital e disponibilizada no sistema de registro de preços.
- 11.3.1. A assinatura eletrônica da Ata de Registro de Preços pelo adjudicatário dar-se-á por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do Cofen.
- 11.3.2. É de responsabilidade da licitante vencedora proceder com seu cadastro como usuário externo no mencionado Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do Cofen, conforme suas normas próprias, em tempo hábil para a assinatura do Contrato no prazo estabelecido, acessando a página de Acesso a Usuário Externo no link a seguir: <http://portalsei.cofen.gov.br/acesso-externo/>.
- 11.3.2.1. A liberação de acesso do usuário externo será efetuada em até 5 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento da documentação, que deverá seguir as orientações contidas na página de Acesso a Usuário Externo.
- 11.4. Serão formalizadas tantas Atas de Registro de Preços quantas forem necessárias para o registro de todos os itens constantes no Termo de Referência, com a indicação do licitante vencedor, a descrição do(s) item(ns), as respectivas quantidades, preços registrados e demais condições.
- 11.5. O preço registrado, com a indicação dos fornecedores, será divulgado no PNCP e disponibilizado durante a vigência da ata de registro de preços.
- 11.6. A existência de preços registrados implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, mas não obrigará a Administração a contratar, facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, desde que devidamente justificada.
- 11.7. Na hipótese de o convocado não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidas, fica facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado.
- 11.8. O prazo de vigência da ata de registro de preços será de 1 (um) ano e poderá ser prorrogado, por igual período, desde que comprovado o preço vantajoso.
- 11.8.1. Em caso de prorrogação da ata, poderá ser renovado o quantitativo originalmente registrado.

12. DA FORMAÇÃO DO CADASTRO DE RESERVA

- 12.1. Após a homologação da licitação, será incluído na ata, na forma de anexo, o registro:
- 12.1.1. dos licitantes que aceitem cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário, observada a classificação na licitação; e
- 12.1.2. dos licitantes que mantiverem sua proposta original.
- 12.2. Será respeitada, nas contratações, a ordem de classificação dos licitantes ou fornecedores registrados na ata.
- 12.2.1. A apresentação de novas propostas na forma deste item não prejudicará o resultado do certame em relação ao licitante mais bem classificado.
- 12.2.2. Para fins da ordem de classificação, os licitantes ou fornecedores que aceitem cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário antecederão aqueles que mantiverem sua proposta original.
- 12.3. A habilitação dos licitantes que comporão o cadastro de reserva será efetuada quando houver necessidade de contratação dos licitantes remanescentes, nas seguintes hipóteses:
- 12.3.1. quando o licitante vencedor não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidos no edital; ou
- 12.3.2. quando houver o cancelamento do registro do fornecedor ou do registro de preços, nas hipóteses previstas nos art. 28 e art. 29 do Decreto nº 11.462/23.
- 12.4. Na hipótese de nenhum dos licitantes que aceitaram cotar o objeto com preço igual ao do adjudicatário concordar com a contratação nos termos em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado, a Administração, observados o valor estimado e a sua eventual atualização na forma prevista

no edital, poderá:

- 12.4.1. convocar os licitantes que mantiveram sua proposta original para negociação, na ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário; ou
- 12.4.2. adjudicar e firmar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação, quando frustrada a negociação de melhor condição.

13. DO TERMO DE CONTRATO

- 13.1. Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado termo de contrato, ou outro instrumento equivalente.
- 13.2. O adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar eletronicamente o termo de contrato ou instrumento equivalente, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.
 - 13.2.1. A assinatura eletrônica do Termo de Contrato pelo adjudicatário dar-se-á por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do Cofen.
 - 13.2.2. É de responsabilidade da licitante vencedora proceder com seu cadastro como usuário externo no mencionado Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do Cofen, conforme suas normas próprias, em tempo hábil para a assinatura do Termo de Contrato no prazo estabelecido, acessando a página de Acesso a Usuário Externo no link a seguir: <http://portalsei.cofen.gov.br/acesso-externo/>.
 - 13.2.2.1. A liberação de acesso do usuário externo será efetuada em até 5 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento da documentação, que deverá seguir as orientações contidas na página de Acesso a Usuário Externo.
- 13.3. O prazo dos item 13.2 poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.
- 13.4. O prazo de vigência da contratação é o estabelecido no Termo de Referência.
- 13.5. Na assinatura do contrato ou instrumento equivalente será exigido o Cadastro Informativo de Créditos não Quitados do Setor Público Federal – Cadin e a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste Edital, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.
 - 13.5.1. A existência de registro no Cadin constitui fator impeditivo para a contratação.

14. DOS RECURSOS

- 14.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 14.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.
- 14.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:
 - 14.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;
 - 14.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos;
 - 14.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;
- 14.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.
- 14.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.
- 14.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.
- 14.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.
- 14.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 14.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 14.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico <https://sei.cofen.gov.br> – Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do Cofen. O acesso aos autos do processo somente será autorizado mediante solicitação no endereço eletrônico licitacoes@cofen.gov.br.

15. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

- 15.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:
 - 15.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo pregoeiro durante o certame;
 - 15.1.2. salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não manter a proposta em especial quando:
 - 15.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
 - 15.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
 - 15.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
 - 15.1.2.4. deixar de apresentar amostra;
 - 15.1.2.5. apresentar proposta, amostra, prova de conceito ou local de execução do serviço em desacordo com as especificações do Edital;
 - 15.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
 - 15.1.4. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;
 - 15.1.5. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;
 - 15.1.6. fraudar a licitação;
 - 15.1.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
 - 15.1.7.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
 - 15.1.7.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

- 15.1.7.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
- 15.1.8. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- 15.1.9. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 2013.
- 15.2. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, após regular processo administrativo, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
- 15.2.1. advertência;
- 15.2.2. multa;
- 15.2.3. impedimento de licitar e contratar; e
- 15.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.
- 15.3. Na aplicação das sanções serão considerados:
- 15.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
- 15.3.2. as peculiaridades do caso concreto;
- 15.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- 15.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;
- 15.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 15.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de **5 (cinco) dias úteis**, a contar da comunicação oficial.
- 15.4.1. Para as infrações previstas nos itens 15.1.1, 15.1.2 e 15.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.
- 15.4.2. Para as infrações previstas nos itens 15.1.4, 15.1.5, 15.1.6, 15.1.7, 15.1.8 e 14.1.9, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.
- 15.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.
- 15.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
- 15.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 15.1.1, 14.1.2, 15.1.3 e 15.1.4, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
- 15.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 15.1.5, 15.1.6, 15.1.7, 15.1.8 e 14.1.9, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 15.1.1, 15.1.2, 15.1.3 e 15.1.4 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei nº 14.133/2021.
- 15.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 15.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME nº 73, de 2022.
- 15.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.
- 15.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.
- 15.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.
- 15.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 15.14. A aplicação das sanções previstas neste Edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.
- 15.15. A aplicação das sanções será precedida de regular instrução de processo de responsabilização, constituído e conduzido em observância às regras dispostas nos arts. 157 a 161 da Lei nº 14.133/2021, assegurados o contraditório e a ampla defesa.
- 15.15.1. Na hipótese de abertura de processo administrativo destinado à apuração dos fatos e, se for o caso, aplicação de sanção à licitante, em decorrência de conduta vedada neste Pregão, as comunicações à licitante serão efetuadas por meio do endereço de e-mail informado na proposta comercial, bem como o cadastrado pela empresa no SICAF.
- 15.15.2. O licitante deverá manter atualizado o endereço de correio eletrônico (e-mail) cadastrado junto ao SICAF e confirmar o recebimento de mensagens provenientes do Cofen (licitacoes@cofen.gov.br), não podendo alegar o desconhecimento do recebimento das comunicações por este meio como justificativa para se eximir das responsabilidades assumidas ou eventuais sanções aplicadas.

16. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

- 16.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.
- 16.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.
- 16.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, *através do endereço eletrônico licitacoes@cofen.gov.br*.
- 16.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
- 16.5. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.
- 16.6. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

17. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

17.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

17.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

17.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

17.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

17.5. É de responsabilidade da licitante vencedora proceder com seu cadastro como usuário externo no mencionado Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do Cofen, conforme suas normas próprias, em tempo hábil para a assinatura da Ata de Registro de Preços e/ou Contrato no prazo estabelecido, acessando a página de Acesso a Usuário Externo no *link* a seguir: <http://portalsei.cofen.gov.br/acesso-externo/>.

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

17.7. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

17.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

17.9. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

17.10. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

17.11. Em hipótese alguma será fornecida qualquer informação sobre o processo licitatório em questão por telefone. Caso o licitante tenha alguma dúvida sobre a licitação, deverá enviar e-mail antes da sessão pública ou utilizar o chat durante a sessão pública.

17.12. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereços eletrônicos www.compras.gov.br e www.cofen.gov.br/category/licitacoes.

17.13. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

- 17.13.1. ANEXO I – Termo de Referência (SEI nº);
- 17.13.2. ANEXO II – Modelo de Proposta de Preços;
- 17.13.3. ANEXO III – Minuta da Ata de Registro de Preços - ARP; e
- 17.13.4. ANEXO IV – Minuta de Termo de Contrato.

Brasília, 29 de dezembro de 2025.

TEREZA SOUZA MENDES

Agente de Contratação/ Pregoeira

Portaria Cofen nº 1.736/2024

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 00196.005688/2024-50

Área: Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação

1. **CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**

1.1. Contratação de solução tecnológica de CRM (Customer Relationship Management) na modalidade SaaS (Software as a Service), incluindo os serviços técnicos especializados de implantação, parametrização, integração, treinamento, suporte técnico e consultoria estratégica, por meio do Sistema de Registro de Preços (SRP), nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

LOTE ÚNICO - Contratação de solução tecnológica de CRM (Customer Relationship Management) na modalidade SaaS (Software as a Service)

ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	Unidade de Medida	Forma de Desembolso	Quantidade Anual (a)	Valor Unitário (b)	Valor Total Anual (c) = (a) x (b)
ITEM 1 - LICENCIAMENTO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA NA MODALIDADE SAAS							
1.1 Módulo de Atendimento ao Profissional de Enfermagem							
1.1.1	Atendimento - Serviços com IA em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	324	R\$ 710,12	R\$ 230.078,88
1.1.2	IA - Agentes Autônomos	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	3.000	R\$ 10,11	R\$ 30.330,00
1.1.3	IA - Agentes Autônomos - Pacotes Adicionais	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	3.000	R\$ 1,78	R\$ 5.340,00
1.1.4	Chamadas de API Adicionais	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	300	R\$ 67,42	R\$ 20.226,00
1.1.5	Armazenamento de Dados	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	24	R\$ 1.126,87	R\$ 27.044,88
1.1.6	Chat Bots IA em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	300	R\$ 63,75	R\$ 19.125,00
1.1.7	Requisições Adicionais para Serviços de Inteligência Artificial	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	504	R\$ 8,92	R\$ 4.495,68
1.1.8	Acesso ao Portal de Serviços	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	247.500	R\$ 0,62	R\$ 153.450,00
1.1.9	Armazenamento de Arquivos	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	24	R\$ 1.182,14	R\$ 28.371,36
1.2 Plataforma em Nuvem (SaaS)							
1.2.1	Pacote inicial de Dados do Cidadão em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12	R\$ 4.015,94	R\$ 48.191,28
1.2.2	Segmentação de audiências e Campanhas personalizadas em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	312	R\$ 1.963,35	R\$ 612.565,20
1.2.3	Enriquecimento de dados do Cidadão em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	228	R\$ 1.963,35	R\$ 447.643,80
1.2.4	Ambiente segregado de armazenamento e gestão de dados em larga escala em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12	R\$ 22.310,76	R\$ 267.729,12
1.3 Módulo de Campanhas							
1.3.1	Campanhas e Engajamento em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12	R\$ 39.585,98	R\$ 475.031,76
1.3.2	Contatos Adicionais em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	21.600	R\$ 3,90	R\$ 84.240,00
1.3.3	Unidades (departamentos) adicionais em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	108	R\$ 223,11	R\$ 24.095,88
1.3.4	IP Privado para envio de e-mails em larga escala em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	168	R\$ 11,16	R\$ 1.874,88

1.3.5	Autenticação de Domínios em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	60	R\$ 11,16	R\$ 669,60
1.3.6	Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) - conversas ativas (Template de Marketing)	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	13.800.000	R\$ 0,37	R\$ 5.106.000,00
1.3.7	Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) - conversas ativas (Template de Utilidade)	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	13.800.000	R\$ 0,05	R\$ 690.000,00
1.3.8	Certificados SSL - Camada de Segurança e Criptografia em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	672	R\$ 93,78	R\$ 63.020,16
1.3.9	Monitoramento Avançado de Auditoria	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12	R\$ 6.738,89	R\$ 80.866,68
1.3.10	Módulo de Base de Dados das Campanhas fisicamente segregados	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12	R\$ 88.803,58	R\$ 1.065.642,96
1.3.11	Plano de Suporte Avançado para Módulo de Campanhas	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12	R\$ 20.981,58	R\$ 251.778,96
1.3.12	Personalização em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12	R\$ 31.872,53	R\$ 382.470,36
1.3.13	Créditos adicionais de Personalização em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	168	R\$ 1.266,36	R\$ 212.748,48
1.3.14	Analítico de Campanhas em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12	R\$ 42.836,65	R\$ 514.039,80
1.4 Módulo Analítico							
1.4.1	Analítico - Módulo de Criação	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	360	R\$ 271,08	R\$ 97.588,80
1.4.2	Analítico - Módulo de Exploração	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	1.200	R\$ 151,80	R\$ 182.160,00
1.4.3	Analítico - Módulo de Visualização	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	6.000	R\$ 49,26	R\$ 295.560,00
1.5 Módulo de Integração							
1.5.1	Módulo de APIs, Integração de Dados com alta disponibilidade e segurança em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12	R\$ 64.147,95	R\$ 769.775,40
1.5.2	Capacidade Computacional Adicional do Módulo de APIs em Nuvem – Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	96	R\$ 9.578,01	R\$ 919.488,96
1.5.3	Capacidade Computacional Adicional do Módulo de APIs em Nuvem – Pré-Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	72	R\$ 9.578,01	R\$ 689.616,72
1.5.4	Módulo de criação de rede virtual isolado e seguro com conexão Ipsec entre rede na nuvem e on-premises	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	24	R\$ 1.915,60	R\$ 45.974,40
1.5.5	Módulo de envio e recebimento de mensagens por fila de mensagens	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12	R\$ 15.159,89	R\$ 181.918,68
1.5.6	Conector com Sistemas Legados em Nuvem – Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	36	R\$ 11.493,61	R\$ 413.769,96
1.5.7	Conector com Sistemas Legados em Nuvem – Pré-Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12	R\$ 11.493,61	R\$ 137.923,32

1.5.8	Módulo de Gerenciamento, Segurança e Monitoração de APIs – Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	60	R\$ 844,69	R\$ 50.681,40
1.5.9	Módulo de Gerenciamento, Segurança e Monitoração de APIs em Nuvem – Pré-Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	60	R\$ 830,28	R\$ 49.816,80
1.5.10	Módulo de Desenvolvimento e Governança de APIs em Nuvem – Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	60	R\$ 383,24	R\$ 22.994,40
1.5.11	Módulo de portal de desenvolvedores personalizável	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	1	R\$0,00	R\$ 0,00
1.5.12	Acessos ao portal de desenvolvedores	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	1800	R\$ 221,27	R\$ 398.286,00
1.6 Suporte do Fabricante Nível Exclusivo							
1.6.1	Módulo de Atendimento ao Profissional de Enfermagem	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12	R\$ 60.319,69	R\$ 723.836,28
1.6.2	Campanhas e Engajamento em Nuvem	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12	R\$ 64.494,77	R\$ 773.937,24
1.6.3	Analítico de Campanhas em Nuvem	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12	R\$ 25.673,31	R\$ 308.079,72
1.6.4	Personalização em Nuvem	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12	R\$ 25.673,31	R\$ 308.079,72
1.6.5	Módulo de Integração	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12	R\$ 39.569,25	R\$ 474.831,00
1.7 Serviço de Consultoria Especializada do Fabricante							
1.7.1	Arquitetura Estratégica: Desenho de soluções escaláveis, seguras e integradas com o ecossistema de sistemas corporativos existentes. Governança e Qualidade de Dados: Estruturação de práticas robustas para garantir consistência, segurança e confiabilidade dos dados. Adoção de IA e Inovação: Desenvolvimento de roadmaps práticos para implementação de IA generativa e preditiva, com foco em resultados mensuráveis. Acompanhamento Executivo: Apoio contínuo para orientar decisões técnicas críticas e alinhar as soluções à estratégia de negócio.	26972	Horas	Parcela única, sob demanda, anual	4.840	R\$ 409,78	R\$ 1.983.335,20
VALOR TOTAL ITEM 1							R\$ 19.674.724,72
ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	Unidade de Medida	Forma de Desembolso	Quantidade Anual (a)	Valor Unitário (b)	Valor Total Anual (c) = (a) x (b)
ITEM 2 – SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO							
2.1	Iniciação	26972	Horas	Mensal, sob demanda	200	R\$ 734,69	R\$ 146.938,00
2.2	Implantação dos módulos contratados	26972	Horas	Mensal, sob demanda	500	R\$ 593,89	R\$ 296.945,00
VALOR TOTAL ITEM 2							R\$ 443.883,00

ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	Unidade de Medida	Forma de Desembolso	Quantidade Anual (a)	Valor Unitário (b)	Valor Total Anual (c) = (a) x (b)
ITEM 3 – SERVIÇOS DE IMPLEMENTADOR/IMPLANTAÇÃO							
3.1	Desenvolvimento da Solução	25917	Horas	Mensal, sob demanda	8.000	R\$ 409,78	R\$ 3.278.240,00
3.2	Sustentação da Solução	26000	Horas	Mensal, sob demanda	4.000	R\$ 406,62	R\$ 1.626.480,00
3.3	Plataforma de Redes Sociais - licenciamento	26069	Unidade	Mensal, sob demanda	27	R\$ 6.355,17	R\$ 171.589,59
VALOR TOTAL ITEM 3							R\$ 5.076.309,59
ITEM 4 – SERVIÇOS DE TREINAMENTO							
ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	Unidade de Medida	Forma de Desembolso	Quantidade Anual (a)	Valor Unitário (b)	Valor Total Anual (a) = (a) x (b)
4.1	Módulo de Atendimento ao Profissional de Enfermagem	3840	Horas	Mensal, sob demanda	400	R\$ 138,40	R\$ 55.360,00
4.2	Módulo de Campanhas	3840	Horas	Mensal, sob demanda	200	R\$ 136,12	R\$ 27.224,00
4.3	Módulo Plataforma em Nuvem (SaaS)	3840	Horas	Mensal, sob demanda	200	R\$ 135,04	R\$ 27.008,00
4.4	Módulo Analítico	3840	Horas	Mensal, sob demanda	40	R\$ 135,51	R\$ 5.420,40
4.5	Módulo Integração	3840	Horas	Mensal, sob demanda	40	R\$ 136,18	R\$ 5.447,20
VALOR TOTAL ITEM 4							R\$ 120.459,60
VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO							R\$ 25.315.376,91

1.2. Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2.1. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum(ns), conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar/Documento Técnico COFEN/DTIC/DMT/SCSTIC.

1.3. Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista decorrerem de necessidades permanentes ou prolongadas da Administração, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar e demais manifestações da área técnica.

1.3.2. Os serviços objeto desta contratação são de complexa e extensa implantação e é necessária a vigência prolongada visando a diluição dos autos investimentos e custos do projeto.

1.3.3. A prorrogação será condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

- Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- Haja manifestação expressa do contratado informando o interesse na prorrogação;
- Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

Prazo de vigência

1.4. O prazo de vigência da contratação é de **12 (doze) meses**, contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021, desde que comprovado o interesse público e a vantajosidade econômica.

1.5. A prorrogação está condicionada à comprovação da continuidade dos serviços e à manutenção das condições pactuadas, devendo atender aos seguintes requisitos:

- 1.5.1. Relatório de execução regular do contrato;
- 1.5.2. Manifestação expressa do contratado e da autoridade competente;
- 1.5.3. Justificativa formal de interesse público.

1.6. A prorrogação será formalizada por meio de termo aditivo, que incluirá ajustes necessários ao escopo contratual.

1.7. Na ocasião da prorrogação, somente serão renovados os itens que não tiverem sido plenamente executados.

1.8. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

1.9. Sobre a Ata de Registro de Preços

1.9.1. A presente contratação será formalizada por meio do Sistema de Registro de Preços (SRP), conforme previsto nos art. 82 a 86 da Lei nº 14.133/2021 e regulamentado pelo Decreto nº 11.462/2023, com a finalidade de permitir o atendimento contínuo e sob demanda das necessidades do Sistema Cofen/Coren, especialmente em razão da escala nacional da solução e da complexidade de sua implantação.

1.9.2. O prazo de vigência da ata de registro de preços será de 1 (um) ano, contado do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, e poderá ser prorrogado por igual período, desde que comprovado que o preço é vantajoso, com os quantitativos registrados dimensionados para atender à totalidade dos Corens durante esse período, sem que isso implique contratação imediata de sua totalidade.

1.9.3. O Decreto nº 11.462/2023, em seus art. 28 e 29, prevê as hipóteses de cancelamento do registro do fornecedor e de cancelamento dos preços registrados na ata de registro de preços, total ou parcialmente, desde que devidamente comprovado e justificado.

1.9.4. Na hipótese de cancelamento do registro do fornecedor, o Cofen poderá convocar os licitantes do cadastro de reserva, observada a ordem de classificação.

1.9.5. A Ata de Registro de Preços, durante sua validade, poderá ser utilizada por órgãos que não se manifestaram na Intenção de Registro de Preços e, conseqüentemente, não participes do certame licitatório.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se no contexto e pelos motivos abaixo descritos pela Equipe de Planejamento da Contratação:

2.1.1. Atualmente, o Sistema Integrado de Gestão da Enfermagem (SIGEN), em operação em 13 Conselhos Regionais de Enfermagem (Coren) e em expansão, já representa um avanço significativo na modernização administrativa dessas entidades. Contudo, o crescimento contínuo das demandas e a necessidade de oferecer um atendimento mais ágil e eficiente tornam essencial o aprimoramento desse sistema. A implementação de uma solução de CRM (Customer Relationship Management) pode complementar e aprimorar o SIGEN, agregando inteligência e automação aos processos de relacionamento e gestão.

2.1.2. O CRM permite ao Cofen e aos Coren uma visão 360º dos profissionais de Enfermagem, centralizando em uma única plataforma dados como histórico de interações, registros profissionais, pendências administrativas e obrigações de atendimento. Essa visão integrada não apenas melhorou a experiência do profissional, mas também permite maior eficiência no planejamento estratégico das entidades. Por exemplo, será possível identificar áreas com maior concentração de interferências ou interferências específicas e agir proativamente para solucioná-las.

2.1.3. No campo da tecnologia e inovação, um CRM traz recursos de automação de processos que reduzem significativamente o tempo gasto em tarefas manuais, como análise de registros, emissão de certificados e envio de contribuições. A integração com o SIGEN potencializará sua funcionalidade, permitindo que dados administrativos sejam cruzados com informações de atendimento, gerando relatórios estratégicos que subsidiarão a tomada de decisões mais assertivas.

2.1.4. Além disso, a solução de CRM facilitará a implementação de uma comunicação multicanal, abrangendo e-mails, WhatsApp, chat ao vivo e portais de autoatendimento. Essa abordagem omnicanal possibilitará que os profissionais de enfermagem tenham acesso a informações e suporte de forma rápida e conveniente, independentemente do canal utilizado. Isso não apenas melhora a percepção de qualidade no atendimento, mas também fortalece o relacionamento entre os profissionais e as entidades reguladoras.

2.1.5. Outro ponto crítico que um CRM pode abordar é a análise de dados. Por meio de painéis e *dashboards* atualizados em tempo real, o Cofen e os Coren têm acesso a análises detalhadas sobre desempenho operacional, tendências de comportamento dos profissionais e áreas que destacam de maior atenção. Essas informações serão fundamentais para campanhas educativas planejadas, identificar gargalos administrativos e implementar melhorias contínuas no sistema.

2.1.6. A implementação do CRM também reforça a conformidade das operações com legislações como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). A centralização e o controle rigoroso de informações sensíveis em uma plataforma segura garantem maior proteção aos dados dos profissionais, minimizando riscos de vazamentos e assegurando a confiança na gestão pública.

2.1.7. Do ponto de vista estratégico, a contratação de um posicionamento de CRM o Cofen e os Coren como líderes em inovação no setor público. Em um momento em que diversas instituições buscam modernizar suas operações para atender às crescentes expectativas da sociedade, a adoção dessa tecnologia não apenas responde às necessidades atuais, mas também prepara o sistema de enfermagem para os desafios futuros, promovendo eficiência e excelência no atendimento.

2.1.8. Por fim, a integração entre o SIGEN e uma solução de CRM não é apenas uma evolução tecnológica; é uma transformação estrutural que alinha o Cofen e os Coren aos padrões globais de gestão e inovação. Com essa iniciativa, essas entidades reforçam seu compromisso com a valorização da enfermagem, elevando a qualidade dos serviços prestados à sociedade e garantindo que os profissionais de enfermagem sejam atendidos com a excelência que merecem.

2.2. Principais Necessidades Operacionais a Serem Supridas

2.2.1. A contratação fundamenta-se na necessidade de suprir as seguintes lacunas operacionais e estratégicas:

a) **Centralização das Informações (Visão 360º):** Atualmente, os dados dos profissionais e seus históricos de interação encontram-se segmentados. É necessária uma plataforma que centralize todos os pontos de contato (atendimentos, solicitações, pendências) em uma visão única e integrada, permitindo um atendimento contextualizado e proativo.

b) **Automação de Processos Manuais:** Diversas tarefas, como a análise de registros, a emissão de comunicados e o acompanhamento de solicitações, são realizadas de forma manual, consumindo tempo e sendo suscetíveis a erros. A automação desses fluxos é fundamental para aumentar a eficiência, reduzir o tempo de resposta e liberar as equipes para atividades de maior valor estratégico.

c) **Modernização da Comunicação (Omnichannel):** Os canais de comunicação com os profissionais são limitados e não estão integrados. É preciso implementar uma plataforma de comunicação multicanal que unifique o atendimento via e-mail, WhatsApp, chat em portal e autoatendimento, garantindo uma experiência fluida e consistente para o usuário.

d) **Gestão Orientada por Dados:** Há uma carência de ferramentas que permitam a análise de dados em tempo real. A solução de CRM deverá fornecer painéis e *dashboards* dinâmicos para monitorar o desempenho operacional, identificar gargalos, planejar campanhas e subsidiar a tomada de decisão dos gestores com base em evidências.

e) **Conformidade e Segurança (LGPD):** A gestão de um volume massivo de dados de profissionais exige uma plataforma que reforce a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo a centralização, o controle de acesso e a rastreabilidade das informações para mitigar riscos de segurança.

2.2.2. Em suma, a integração de uma solução de CRM ao ecossistema tecnológico do Conselho não é apenas uma evolução, mas uma transformação estrutural que alinha o Sistema Cofen/Coren aos mais altos padrões de gestão e inovação, reforçando seu compromisso com a valorização da enfermagem e com a prestação de serviços de excelência.

2.3. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

2.3.1. A implementação da solução de CRM trará benefícios diretos à gestão e à prestação de serviços, destacando-se:

2.3.1.1. **Integração e Centralização de Dados:** Consolidação de históricos, informações cadastrais e interações em uma plataforma única, integrada ao SIGEN, permitindo acesso rápido e confiável.

2.3.1.2. **Automação de Processos:** Redução de tarefas manuais repetitivas (como análise de registros e emissão de comunicados), com consequente aumento da produtividade e padronização dos procedimentos.

2.3.1.3. **Inteligência de Negócio:** Geração de painéis analíticos e *dashboards* em tempo real para identificar tendências, monitorar o desempenho operacional e embasar decisões estratégicas mais assertivas.

2.3.1.4. **Escalabilidade e Flexibilidade:** Capacidade de evoluir a solução com novos módulos e funcionalidades para atender às futuras demandas institucionais, preparando o Sistema para os desafios futuros.

2.3.1.5. **Segurança e Conformidade:** Fortalecimento da governança e mitigação de riscos associados à gestão de dados, em total alinhamento com a LGPD.

2.3.1.6. **Fortalecimento Institucional:** Consolidação da imagem do Cofen e dos Coren como líderes em inovação, reforçando seu compromisso com a valorização da enfermagem e a excelência no atendimento.

2.4. Alinhamento Estratégico

2.4.1. O objeto da contratação está previsto no Planejamento Orçamentário de 2025, conforme consta nos autos do processo autorização para reformulação orçamentária.

2.4.2. O objeto da contratação também está previsto com o Alinhamento aos Planos Estratégicos "OE06. Manter a infraestrutura física, administrativa e tecnológica do Sistema Cofen/Conselhos Regionais de Enfermagem"

2.4.3. A contratação está em total consonância com o **Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2025-2027** do Cofen, atendendo diretamente à meta, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AO PDTIC 2025-2027	
ID	Meta do PDTIC associada
1	Contratação de Serviço de Comunicação Unificada (CRM)

2.4.4. Adicionalmente, a iniciativa contribui para o alcance de outros objetivos estratégicos, como a melhoria da qualidade e confiabilidade dos serviços de TIC, o suporte à tomada de decisão e a garantia de continuidade e segurança das operações em benefício dos profissionais de enfermagem e da sociedade.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares e do Documento Técnico, dos quais foram extraídas as especificações apresentadas abaixo.

3.2. A solução de TIC consiste na contratação de solução tecnológica de CRM (Customer Relationship Management) na modalidade SaaS (Software as a Service), incluindo os serviços técnicos especializados de implantação, parametrização, integração, treinamento, suporte técnico e consultoria estratégica, a ser formalizada por meio do Sistema de Registro de Preços (SRP).

3.3. Em caso de divergência entre a descrição constante do CATSER informado na tabela do item 1.1 e a descrição inserida neste Termo de Referência, prevalece a descrição do Termo de Referência.

3.4. A solução destina-se ao atendimento, gestão e relacionamento com os profissionais de enfermagem no âmbito do Sistema Cofen/Coren e deverá prover, de forma integrada, funcionalidades para:

- a) Atendimento digital automatizado e humano (multicanal);
- b) Integração com os sistemas existentes do Conselho;
- c) Gestão de campanhas de comunicação e engajamento;
- d) Análise de dados estratégicos por meio de relatórios e painéis;
- e) Operação segura em ambiente de nuvem, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais normas aplicáveis.

3.5. A contratação visa consolidar a gestão tecnológica em um único fornecedor para todos os componentes da solução, garantindo padronização nacional com flexibilidade para adaptações regionais, visando à redução da complexidade administrativa, à otimização de recursos e à melhoria contínua na prestação de serviços.

3.6. A solução deverá abranger a alocação de licenças, infraestrutura tecnológica, módulos especializados, integração com sistemas legados e demais recursos necessários para garantir a perfeita execução dos processos administrativos e operacionais do COFEN e dos CORENs.

3.7. Compete à contratada viabilizar o atendimento, o monitoramento e a análise de interações multicanal por meio da integração da plataforma CRM com redes sociais.

3.8. A solução deverá proporcionar serviços de implantação, parametrização, customização, migração de dados, suporte técnico, manutenção evolutiva, além de monitoramento e segurança dos dados ao longo do período contratual.

3.9. A solução deve garantir alta disponibilidade, segurança, escalabilidade e integridade das informações, conforto gestão centralizada e visão 360º do relacionamento com os profissionais de enfermagem.

3.10. A prestação de serviços será baseada em indicadores de desempenho (KPIs) e níveis de serviço (SLAs), garantindo que os pagamentos garantidos à entrega de resultados efetivos, mensuráveis e auditáveis. Todos os serviços deverão seguir um modelo de gestão baseado em governança digital, conforme previsto para os Níveis Mínimos de Serviço (NMS), garantindo eficiência e qualidade.

3.11. A contratada deverá garantir que a solução contemple um modelo de atendimento omnicanal, suportando múltiplos canais de interação com os profissionais, incluindo portal de autoatendimento, chatbots, assistente virtual, WhatsApp, e-mail, telefone e redes sociais, garantindo a integração e continuidade do atendimento independentemente do canal utilizado.

3.12. A solução tecnológica a ser contratada consiste na disponibilização de uma plataforma integrada para gestão do relacionamento com o profissional de enfermagem, operada na modalidade Software como Serviço (SaaS), pelo mesmo fabricante, com implantação por fases e disponibilização sob demanda.

3.13. Com o objetivo de adequar os processos de governança e gestão da organização aos princípios do COBIT, é fundamental que a plataforma seja única, de mesmo fabricante, integrada de forma nativa entre seus fluxos e módulos, contemplando todos os requisitos técnicos aqui solicitados, permitindo relacionar serviços, processos e metodologias de TIC e de Negócio do Contratante.

3.14. COMPONENTES FUNCIONAIS DA SOLUÇÃO

3.14.1. A solução deverá ser uma plataforma integrada, composta minimamente pelos seguintes componentes funcionais que devem operar de forma nativa e unificada:

- a) **Plataforma de Dados e Visão 360°:** O núcleo da solução, responsável por centralizar o cadastro e todos os dados dos profissionais de enfermagem. Deverá consolidar o histórico completo de interações, documentos, solicitações e pendências, proporcionando uma visão unificada e em tempo real (Visão 360°) que servirá de base para todos os demais componentes.
- b) **Módulo de Atendimento e Relacionamento (Omnichannel):** Deverá unificar todos os canais de comunicação (WhatsApp, e-mail, portal de autoatendimento, chat, telefone) em um console centralizado para os atendentes. O módulo deve garantir a continuidade e o rastreamento das interações, independentemente do canal utilizado pelo profissional, além de prover ferramentas de triagem e roteamento automático de demandas.

- c) **Módulo de Automação de Processos e Marketing:** Deverá fornecer um motor para automação de fluxos de trabalho (workflows) para orquestrar tarefas repetitivas, como emissão de certificados, notificações de pendências e processos de cobrança. Este componente também será responsável pela gestão de campanhas de comunicação, permitindo a segmentação de públicos e o envio de comunicados assertivos.
- d) **Módulo de Análise de Dados (Analytics e BI):** Deverá dispor de ferramentas nativas de Business Intelligence para a criação de relatórios gerenciais e dashboards interativos. O módulo permitirá o monitoramento de indicadores-chave de desempenho (KPIs) em tempo real, auxiliando na identificação de tendências e na tomada de decisões estratégicas pelos gestores.
- e) **Plataforma de Integração (APIs):** Deverá possuir um conjunto robusto de APIs (Interfaces de Programação de Aplicações) documentadas e seguras, que garantam a interoperabilidade e a sincronização de dados em tempo real com os sistemas legados do Conselho, em especial com o Sistema Integrado de Gestão da Enfermagem (SIGEN). A integração deverá contemplar, além do compartilhamento de dados cadastrais, a regularização financeira, emissão, cobrança e parcelamento de taxas, bem como a geração de relatórios consolidados em tempo real. As transações financeiras deverão ser automatizadas, com suporte a autenticação forte e possibilidade de execução com ou sem certificação digital, garantindo segurança e conformidade com a LGPD.

3.15. **Características Transversais**

3.15.1. Toda a solução deverá operar sob uma arquitetura que garanta a Governança Federativa, permitindo a gestão centralizada pelo Cofen com autonomia operacional parametrizável para os Coren. A plataforma deve ser aderente à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e possuir mecanismos avançados de segurança, controle de acesso baseado em perfis e trilhas de auditoria completas.

3.16. **DO DETALHAMENTO DO OBJETO**

ITEM 1 – LICENCIAMENTO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA NA MODALIDADE SAA

1.1 Módulo de Atendimento ao Profissional de Enfermagem					
Item	Descrição - licenciamento	QTDE (consumo inicial máximo no 1º ano)	QTDE (consumo final máximo no 1º ano)	QTDE (consumo inicial máximo no 5º ano)	QTDE (consumo final máximo no 5º ano)
1.1.1	Atendimento - Serviços com IA em Nuvem.	27	324	1.150	28.572
1.1.2	IA - Agentes Autônomos.	250	3.000	140.000	3.369.000
1.1.3	IA - Agentes Autônomos - Pacotes Adicionais.	250	3.000	140.000	3.369.000
1.1.4	Chamadas de API	25	300	140	4.260
1.1.5	Armazenamento de Dados	2	24	120	2.952
1.1.6	Chat Bots IA em Nuvem	25	300	50	2.100
1.1.7	Requisições Adicionais para Serviços de Inteligência Artificial	42	504	20.200	486.312
1.1.8	Acesso ao Portal de Serviços	20.625	247.500	82.500	2.722.500
1.1.9	Armazenamento de Arquivos	2	24	9	288
1.2 Plataforma em Nuvem (SaaS)					
Item	Descrição - licenciamento	QTDE (consumo inicial máximo no 1º ano)	QTDE (consumo final máximo no 1º ano)	QTDE (consumo inicial máximo no 5º ano)	QTDE (consumo final máximo no 5º ano)
1.2.1	Pacote inicial de Dados do Cidadão em Nuvem	1	12	1	60
1.2.2	Segmentação de audiências e Campanhas personalizadas em Nuvem.	26	312	391	10.326
1.2.3	Enriquecimento de dados do Cidadão em Nuvem	19	228	281	7.434
1.2.4	Ambiente segregado de armazenamento e gestão de dados em larga escala em Nuvem	1	12	28	92
1.3 Módulo de Campanhas					
Item	Descrição - licenciamento	QTDE (consumo inicial máximo no 1º ano)	QTDE (consumo final máximo no 1º ano)	QTDE (consumo inicial máximo no 5º ano)	QTDE (consumo final máximo no 5º ano)
1.3.1	Campanhas e Engajamento em Nuvem	1	12	1	60
1.3.2	Contatos Adicionais em Nuvem	1.800	21.600	2.800	132.000
1.3.3	Unidades (departamentos) adicionais em Nuvem	9	108	23	876
1.3.4	IP Privado para envio de e-mails em larga escala em Nuvem	14	168	28	1.176
1.3.5	Autenticação de Domínios em Nuvem	5	60	5	300
1.3.6	Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) - conversas ativas (Template de Marketing)	1.150.000	13.800.000	6.000.000	185.400.000
1.3.7	Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) - conversas ativas (Template de Utilidade)	1.150.000	13.800.000	3.000.000	113.400.000
1.3.8	Certificados SSL - Camada de Segurança e Criptografia em Nuvem	56	672	112	4.704
1.3.9	Monitoramento Avançado de Auditoria	1	12	1	60
1.3.10	Módulo de Base de Dados das Campanhas fisicamente segregados	1	12	1	60
1.3.11	Plano de Suporte Avançado para Módulo de Campanhas	1	12	1	60
1.3.12	Personalização em Nuvem	1	12	1	60
1.3.13	Créditos adicionais de Personalização em Nuvem	14	168	30	1.224
1.3.14	Análítico de Campanhas em Nuvem	1	12	1	60
1.4 Módulo Analítico					
Item	Descrição - licenciamento	QTDE (consumo inicial máximo no 1º ano)	QTDE (consumo final máximo no 1º ano)	QTDE (consumo inicial máximo no 5º ano)	QTDE (consumo final máximo no 5º ano)
1.4.1	Análítico - Módulo de Criação	30	360	50	2.280
1.4.2	Análítico - Módulo de Exploração	100	1.200	300	10.800
1.4.3	Análítico - Módulo de Visualização	500	6.000	3.000	90.000
1.5 Módulo de Integração					
Item	Descrição - licenciamento	QTDE (consumo inicial)	QTDE (consumo final)	QTDE (consumo inicial)	QTDE (consumo final)

		máximo no 1º ano)	máximo no 1º ano)	máximo no 5º ano)	máximo no 5º ano)
1.5.1	Módulo de APIs, Integração de Dados com alta disponibilidade e segurança em Nuvem	1	12	1	60
1.5.2	Capacidade Computacional Adicional do Módulo de APIs em Nuvem – Produção	8	96	16	672
1.5.3	Capacidade Computacional Adicional do Módulo de APIs em Nuvem – Pré-Produção	6	72	13	528
1.5.4	Módulo de criação de rede virtual isolado e seguro com conexão Ipsec entre rede na nuvem e on-premises	2	24	2	120
1.5.5	Módulo de envio e recebimento de mensagens por fila de mensagens	1	12	3	108
1.5.6	Conector com Sistemas Legados em Nuvem – Produção	3	36	3	180
1.5.7	Conector com Sistemas Legados em Nuvem – Pré-Produção	1	12	1	60
1.5.8	Módulo de Gerenciamento, Segurança e Monitoração de APIs – Produção	5	60	40	1.140
1.5.9	Módulo de Gerenciamento, Segurança e Monitoração de APIs em Nuvem – Pré-Produção	5	60	40	1.140
1.5.10	Módulo de Desenvolvimento e Governança de APIs em Nuvem – Produção	5	60	40	1.140
1.5.11	Módulo de portal de desenvolvedores personalizável	1	1	1	1
1.5.12	Acessos ao portal de desenvolvedores	150	1.800	350	13.800
1.6 Suporte do Fabricante Nível Exclusivo					
Item	Descrição (a partir do segundo ano) - licenciamento	QTDE (consumo inicial máximo no 1º ano)	QTDE (consumo final máximo no 1º ano)	QTDE (consumo inicial máximo no 5º ano)	QTDE (consumo final máximo no 5º ano)
1.6.1	Módulo de Atendimento ao Profissional de Enfermagem	n/a	12	n/a	60
1.6.2	Campanhas e Engajamento em Nuvem	n/a	12	n/a	60
1.6.3	Analítico de Campanhas em Nuvem	n/a	12	n/a	60
1.6.4	Personalização em Nuvem	n/a	12	n/a	60
1.6.5	Módulo de Integração	n/a	12	n/a	60
1.7 Serviço de Consultoria Especializada do Fabricante					
Item	Descrição	QTDE (mensal)	Quantidade em horas		
1.7.1	Arquitetura Estratégica: Desenho de soluções escaláveis, seguras e integradas com o ecossistema de sistemas corporativos existentes. Governança e Qualidade de Dados: Estruturação de práticas robustas para garantir consistência, segurança e confiabilidade dos dados. Adoção de IA e Inovação: Desenvolvimento de roadmaps práticos para implementação de IA generativa e preditiva, com foco em resultados mensuráveis. Acompanhamento Executivo: Apoio contínuo para orientar decisões técnicas críticas e alinhar as soluções à estratégia de negócio.	n/a	4.840		

ITEM 2 - SERVIÇOS DE INSTALADOR

2.1 Serviço de Instalação		
Item	Descrição	QTDE (único)
2.1.1	Iniciação em horas	200
2.1.2	Implantação do módulos contratados em horas	500

ITEM 3 - SERVIÇOS DE IMPLEMENTADOR

3.1 Serviço de Implantação		
Item	Descrição	QTDE (máxima anual)
3.1.1	Desenvolvimento da Solução em horas	8000
3.1.2	Sustentação da Solução em horas	4000
3.1.3	Plataforma de redes sociais - licenciamento	27

ITEM 4 - SERVIÇOS DE TREINAMENTO

4.1 Serviço de Treinamento		
Item	Descrição	Quantidade em horas
4.1.1	Módulo de Atendimento ao Profissional de Enfermagem	400
4.1.2	Módulo de Campanhas	200
4.1.3	Módulo Plataforma em Nuvem (SaaS)	200
4.1.4	Módulo Analítico	40

4.1.5	Módulo Integração	40
-------	-------------------	----

3.17. DO DETALHAMENTO

- 3.17.1. **Módulo de Atendimento ao Profissional de Enfermagem:** Engloba os recursos de atendimento automatizado e humano, com funcionalidades de agentes autônomos baseados em IA, atendimento multicanal, autoatendimento inteligente, portal de solicitações, histórico de relacionamento e roteamento inteligente. Deverá permitir a personalização de jornadas e perfis por tipo de profissional e regional.
- 3.17.2. **Plataforma em Nuvem (SaaS):** Disponibilização da plataforma CRM hospedada em ambiente de nuvem pública, com instâncias segregadas por regional, ambientes separados (produção e homologação), alta disponibilidade, escalabilidade e segurança em conformidade com LGPD e o Marco Civil da Internet.
- 3.17.3. **Módulo de Campanhas:** Automação de comunicação ativa com os usuários por múltiplos canais (e-mail, mensagens instantâneas, notificações, entre outros), com definição de jornadas, gestão de engajamento, segmentação por perfil e métricas de acompanhamento (taxas de entrega, clique, conversão).
- 3.17.4. **Módulo Analítico:** Plataforma de Business Intelligence integrada, com painéis interativos, relatórios dinâmicos e dashboards personalizáveis para os diferentes níveis de gestão (Cofen, Coren, Unidades Operacionais), permitindo a análise preditiva e visualização estratégica dos dados de relacionamento.
- 3.17.5. **Módulo de Integração:** Camada de interoperabilidade para conexão com sistemas legados, com uso de conectores, APIs RESTful, webhooks e mecanismos seguros de troca de dados com plataformas como o SIGEN, assegurando rastreabilidade e governança dos dados.
- 3.17.6. **Suporte do Fabricante Nível Exclusivo:** Acesso a canal dedicado de atendimento técnico e funcional, com suporte especializado em língua portuguesa, disponível para solução de dúvidas, abertura de chamados, atualizações e correções.
- 3.17.7. **Serviço de Consultoria Especializada do Fabricante:** Serviço técnico de apoio à modelagem de processos, revisão de arquitetura funcional, recomendação de boas práticas e configuração de recursos avançados da solução, prestado sob demanda pelo fabricante ou parceiro homologado.

3.18. SERVIÇOS DE INSTALADOR

- 3.18.1. **Serviço de Instalação - Iniciação:** Corresponde à etapa inicial da execução contratual, com foco no alinhamento entre as partes, planejamento técnico, definição de ambientes (homologação, produção), reuniões de governança e estabelecimento de cronograma detalhado para cada regional. Abrange também a realização da reunião de kick-off e entrega do plano de trabalho detalhado da implantação.
- 3.18.2. **Implantação dos Módulos Contratados:** Compreende a instalação da plataforma de CRM, em sua versão standard, em cada regional atendida, com a devida alocação de ambientes em nuvem, configuração básica e validação técnica inicial da estrutura para customizações, parametrizações e integrações futuras.

3.19. SERVIÇOS DE IMPLEMENTADOR

- 3.19.1. **Serviço de Implantação - Desenvolvimento da Solução:** Abrange a execução das atividades de parametrização, customização, mapeamento de processos, construção de jornadas, automações, configuração de fluxos, dashboards e relatórios, conforme especificado no plano de implantação. Inclui entregas divididas em sprints e releases funcionais.
- 3.19.2. **Sustentação da Solução:** Refere-se à prestação dos serviços de suporte técnico durante o período de garantia (estabilização da solução), com atuação em segundo e terceiro nível, aplicação de correções, ajustes finos, documentação de ocorrências e acompanhamento da performance da plataforma implantada.
- 3.19.3. **Plataforma de Redes Sociais:** Compreende a integração e configuração da funcionalidade de redes sociais dentro da plataforma CRM, viabilizando atendimento, monitoramento e análise de interações multicanal, especialmente para canais como WhatsApp, Facebook e Instagram, com histórico centralizado por profissional.

3.20. SERVIÇOS DE TREINAMENTO

- 3.20.1. **Serviço de Treinamento - Módulo de Atendimento ao Profissional de Enfermagem:** Treinamento voltado aos usuários dos canais de atendimento (call center, recepção, SAC, etc.), abordando o uso de agentes virtuais, abertura de demandas, monitoramento de protocolos, roteamento inteligente e histórico de atendimentos.
- 3.20.2. **Módulo de Campanhas:** Capacitação dos usuários responsáveis pela comunicação ativa com os profissionais, com foco em segmentação de audiências, disparo automatizado de mensagens, criação de jornadas e acompanhamento de resultados.
- 3.20.3. **Módulo Plataforma em Nuvem (SaaS):** Treinamento funcional e técnico sobre a operação da plataforma como serviço (SaaS), incluindo gestão de usuários, permissões, governança em nuvem, atualização contínua, logs e segurança da informação.
- 3.20.4. **Módulo Analítico:** Capacitação voltada à criação e uso de dashboards, relatórios gerenciais, indicadores estratégicos e acompanhamento visual da performance dos serviços, com base nos dados armazenados na plataforma.
- 3.20.5. **Módulo Integração:** Treinamento técnico para os responsáveis por integração com sistemas legados (ex.: SIGEN), contemplando uso de APIs, conectores, webhooks, sincronização de dados e manutenção dos fluxos integrados.
- 3.21. A prestação dos serviços deverá observar os critérios de segurança, rastreabilidade, disponibilidade e conformidade legal, com acompanhamento técnico da Administração e execução vinculada a marcos de entrega, conforme cronograma acordado.
- 3.22. A solução deverá atender às necessidades específicas dos produtos e serviços associados à plataforma de CRM contratada, conforme descrito neste Termo de Referência. Os principais componentes incluem:
- 3.22.1. **Gestão de Relacionamento com Profissionais** – A plataforma deve centralizar dados cadastrais, históricos de atendimento, pendências administrativas e interações com os profissionais de enfermagem, garantindo um acompanhamento personalizado e eficiente.
- 3.22.2. **Automação de Processos** – Implementação de fluxos de trabalho inteligentes, como processos de renovação de inscrição profissional, emissão de certificados, atualização de cadastro, cobrança de anuidades, notificações automáticas de vencimento, entre outros.
- 3.22.3. **Módulo de Atendimento Omnichannel** – Integração completa dos canais de atendimento, permitindo transbordo entre canais e manutenção do histórico de interações, independentemente da origem do contato.
- 3.22.4. **Análises e Inteligência de Dados** – A solução deve incluir um módulo analítico avançado, permitindo a capacitação de insights estratégicos sobre o relacionamento dos profissionais com o Cofen e os Coren, possibilitando tomadas de decisões mais assertivas.
- 3.22.5. **Segurança da Informação e Conformidade** – Implementação de protocolos de segurança cibernética, autenticação multifator, trilha de auditoria completa e criptografia de dados, garantindo a proteção das informações e a conformidade com a LGPD e demais normativas aplicáveis.
- 3.22.6. **Treinamento e Capacitação** – Oferta de workshops, treinamentos técnicos e materiais didáticos para garantir o uso adequado da solução e autonomia das equipes do Cofen e Coren na gestão do CRM.
- 3.23. A plataforma contratada deverá ser fornecida no modelo Software como Serviço (SaaS), garantindo alta escalabilidade, atualizações contínuas, infraestrutura em nuvem certificada e suporte técnico contínuo durante todo o período de vigência contratual.

3.24. A solução deve possibilitar a integração com sistemas internos e externos, como o SIGEN e demais plataformas do Cofen e Coren, além de oferecer APIs abertas e documentos técnicos completos para facilitar futuras expansões e integrações.

3.25. A solução de CRM deverá oferecer um conjunto abrangente de funcionalidades para atender às necessidades do Cofen e Coren, incluindo:

3.25.1. **Gestão Centralizada dos Profissionais**

- 3.25.1.1. Cadastro e atualização automatizada das informações dos profissionais.
- 3.25.1.2. Histórico completo de interações, atendimentos e pendências administrativas.
- 3.25.1.3. Controle do ciclo de vida do profissional na instituição.

3.25.2. **Automação de Processos Administrativos**

- 3.25.2.1. Emissão automatizada de **certificados, documentos e relatórios**.
- 3.25.2.2. Integração para Cobrança automatizada de contribuições e anuidades.
- 3.25.2.3. Notificações proativas de vencimentos e pendências.
- 3.25.2.4. Fluxos de trabalho personalizados para atendimento e resolução de reclamações.

3.25.3. **Atendimento Omnichannel e Comunicação Inteligente**

- 3.25.3.1. Suporte a múltiplos canais: WhatsApp, chatbots, e-mail, portal de autoatendimento, telefone e redes sociais.
- 3.25.3.2. Integração fluida entre os canais, permitindo transbordo automatizado entre atendimento humano e digital.
- 3.25.3.3. Respostas inteligentes via IA, com aprendizado contínuo baseado em interações anteriores.
- 3.25.3.4. Registro unificado das interações em visão 360º do profissional;

3.25.4. **Inteligência Analítica e Relatórios Avançados**

- 3.25.4.1. Dashboards interativos com visualizações de desempenho em tempo real.
- 3.25.4.2. Relatórios estratégicos sobre fluxo de atendimento, qualidade do serviço e comportamento dos profissionais.
- 3.25.4.3. Monitoramento contínuo da eficácia das campanhas institucionais.

3.25.5. **Integração com SIGEN e Sistemas Externos**

- 3.25.5.1. Sincronização automatizada de dados para garantir a unificação de cadastros e processos.
- 3.25.5.2. Interoperabilidade via APIs abertas e conectores personalizados com sistemas governamentais e bancários.

3.25.6. **Automação de Campanhas e Relacionamento Personalizado**

- 3.25.6.1. Segmentação de usuários para ações direcionadas, com base em dados de comportamento e perfil.
- 3.25.6.2. Campanhas automatizadas via e-mail, SMS e WhatsApp Business Messaging.
- 3.25.6.3. Realização análise preditiva e segmentação avançada.

3.26. **RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS**

3.26.1. A contratação da solução de CRM visa alcançar resultados transformadores para o Sistema Cofen/Coren, organizados nos seguintes eixos estratégicos:

3.26.1.1. **Eficiência Operacional e Otimização de Recursos**

- a) **Automação de Processos:** Redução de tarefas manuais e repetitivas, aumentando a produtividade das equipes e a celeridade no atendimento às solicitações.
- b) **Padronização Nacional:** Alinhamento de procedimentos e fluxos de trabalho entre as diferentes regionais, garantindo uniformidade e qualidade na execução das atividades.
- c) **Redução de Custos:** Economia com recursos operacionais (material de expediente, impressões) por meio da digitalização e desmaterialização de processos.
- d) **Gestão Unificada:** Centralização da gestão de serviços, programas e eventos (cursos, congressos), otimizando o planejamento e a alocação de recursos.

3.26.1.2. **Melhora na Experiência do Profissional e na Qualidade do Atendimento**

- a) **Criação de uma Visão 360°:** Consolidação do histórico completo de interações e dados cadastrais, permitindo um atendimento personalizado, ágil e contextualizado.
- b) **Atendimento Omnichannel:** Disponibilização de múltiplos canais de comunicação integrados (portal, WhatsApp, chat, e-mail), oferecendo conveniência e uma experiência fluida ao profissional.
- c) **Redução do Tempo de Resposta:** Estruturação de processos e automação para garantir maior agilidade na resolução das demandas.
- d) **Aumento da Confiança e Credibilidade:** Maior transparência e clareza no relacionamento, fortalecendo o vínculo institucional com os profissionais de enfermagem.

3.26.1.3. **Fortalecimento da Gestão Estratégica Orientada por Dados**

- a) **Tomada de Decisão Embasada:** Disponibilização de dashboards e relatórios inteligentes para análise de dados e monitoramento de indicadores em tempo real.
- b) **Comunicação Assertiva:** Ferramentas para segmentação de públicos e gerenciamento centralizado de campanhas, tornando a comunicação institucional mais eficiente e direcionada.
- c) **Inteligência Operacional:** Capacidade de identificar tendências, gargalos e oportunidades de melhoria nos serviços com base na análise de dados consolidados.

3.26.1.4. **Governança, Segurança e Modernização Institucional**

- a) **Conformidade e Segurança:** Garantia de conformidade com a LGPD por meio da gestão segura e centralizada dos dados, com trilhas de auditoria e controle de acesso.
- b) **Escalabilidade e Sustentabilidade:** Implementação de uma plataforma flexível e escalável, capaz de se adaptar ao crescimento e às futuras necessidades do Sistema. A solução contribuirá para a sustentabilidade institucional ao promover a tramitação digital integral de processos e documentos, reduzindo drasticamente o consumo de papel, toner e outros insumos físicos. A disponibilização em nuvem, sob o modelo SaaS, diminuirá a dependência de datacenters locais e infraestrutura própria, trazendo ganhos de eficiência energética e reduzindo a necessidade de manutenção, refrigeração e descarte de equipamentos. Além disso, a mobilidade e o acesso remoto

oferecidos pela solução reduzem a necessidade de deslocamentos presenciais, impactando positivamente a emissão de gases de efeito estufa. A escalabilidade tecnológica também garantirá maior longevidade da solução, evitando substituições frequentes de hardware e reforçando o compromisso do Cofen e dos Coren com práticas digitais sustentáveis e ambientalmente responsáveis.

c) **Fortalecimento da Imagem Institucional:** Posicionamento do Cofen e dos Coren como referências em inovação e transformação digital no setor público, reforçando a confiança da sociedade na gestão.

3.27. A solução a ser contratada, bem como os serviços associados, deverão atender integralmente e de forma obrigatória a todos os requisitos detalhados a seguir, que estão divididos em Requisitos Funcionais, Requisitos do Modelo de Fornecimento, Requisitos Não Funcionais e Requisitos Complementares.

3.28. REQUISITOS FUNCIONAIS

3.28.1. A solução deverá prover as seguintes funcionalidades:

3.28.1.1. Gerenciamento de Perfis e Dados (Visão 360°)

- I - Centralizar o cadastro e atualização de informações dos profissionais de enfermagem, incluindo histórico de interações, pendências administrativas e registros relacionados ao COFEN e CORENs.
- II - Permitir a visualização de informações integradas em uma única tela (visão 360º) para consulta rápida e tomada de decisão.
- III - Garantir a integração com o SIGEN, permitindo a sincronização de dados e o compartilhamento de informações em tempo real.
- IV - Garantir a gestão da estrutura de registros dos profissionais de enfermagem, assegurando atualizações e ajustes conforme regras básicas pela entidade.

3.28.1.2. Automação de Processos e Fluxos de Trabalho

- I - Automatizar fluxos de trabalho, como emissão de certificados, cobranças de contribuições e envio de notificações de pendências.
- II - Habilitar fluxos de automação para encaminhamento automático de chamadas com base em critérios como horário, prioridade ou tempo de inatividade do caso.

3.28.1.3. Comunicação e Atendimento Omnichannel

- I - Oferecer suporte a canais como WhatsApp, e-mail, chat ao vivo, portal de autoatendimento, Rede Sociais e telefone, com integração total entre eles.
- II - Garantir o transbordo entre canais de atendimento, preservando o histórico de interações.
- III - Disponibilizar um console centralizado para agentes de atendimento, reunindo todas as informações relevantes sobre os profissionais de enfermagem em uma única tela.
- IV - Integrar canais de comunicação como WhatsApp, chatbots e atendimento humano, possibilitando o transbordo inteligente entre os diferentes meios de interação
- V - Disponibilizar um sistema de triagem automática para direcionamento de demandas ao setor responsável.

3.28.1.4. Gestão de Atendimentos e Casos (Case Management)

- I - Permitir a gestão completa de interações e processos administrativos relacionados aos profissionais, obedecendo ao fluxo de trabalho específico para cada procedimento regulamentado pelo COFEN e CORENs.
- II - Capturar, rastrear e gerenciar incidentes reportados pelos profissionais, garantindo a manutenção de um histórico completo das ocorrências.
- III - Permitir a configuração de múltiplos processos de suporte, diferenciando os tipos de casos e suas regras de atendimento, como questões administrativas e técnicas.
- IV - Automatizar o gerenciamento de e-mails recebidos, transformando mensagens automaticamente em chamadas de atendimento e direcionando-as para os fluxos de trabalho adequados.

3.28.1.5. Inteligência Analítica e Relatórios

- I - Possuir soluções Business Intelligence nativa.
- II - Disponibilizar dashboards interativos com recursos de drill-down para análise detalhada.
- III - Implementar agendamento e disparo automático de relatórios e dashboards para usuários e gestores.

3.28.1.6. Gestão de Campanhas e Comunicação Ativa

- I - Possibilitar o envio de comunicações personalizadas em campanhas direcionadas, com base em dados dos profissionais.
- II - Módulo de personalização em tempo real multi-canal: site, aplicativo, whatsapp, site, push, e-mail, central de atendimento, força de vendas, ponto de vendas.

3.28.1.7. Segurança, Conformidade e Gestão

- I - Garantir conformidade com a LGPD, incluindo criptografia de dados e controle de acessos por perfil.
- II - Implementar auditoria de acessos e alterações, com trilha completa para revisões de segurança.
- III - A solução possui mecanismos de autenticação e autorização dos acessos utilizando protocolos de autenticação.
- IV - A plataforma suporta integração com ferramentas de Identity Access Manager (IAM interno e externo).

3.28.1.8. Base de Conhecimento

- I - Disponibilizar uma base de conhecimento para que os profissionais de enfermagem possam pesquisar soluções, enviar dúvidas, publicar artigos e acessar documentos institucionais.
- II - Permitir a avaliação do conteúdo da base de conhecimento pelos usuários, possibilitando a análise da efetividade das informações fornecidas.

3.29. REQUISITOS DO MODELO DE FORNECIMENTO E QUANTITATIVOS

3.29.1. A solução deverá ser fornecida na modalidade SaaS, contemplando os seguintes quantitativos e capacidades mínimas. A licitante deverá detalhar em sua proposta os custos unitários para itens de volume excedente.

3.29.1.1. Capacidade de Processamento e Armazenamento

- I - A solução deverá ser fornecida em um modelo que contemple o armazenamento de dados e arquivos necessários para a operação, sem limitação de volume que prejudique a performance.

- II - A proposta da licitante deverá detalhar a política de armazenamento e apresentar os custos para diferentes faixas de consumo ou para o armazenamento excedente, caso haja uma franquia inicial.
 - III - A proposta deverá prever a contratação de armazenamento adicional sob demanda.
 - IV - O gateway possui recursos para armazenamento temporário de resultados estáticos (caching).
- 3.29.1.2. Capacidade de Inteligência Artificial e Atendimento Automatizado**
- I - As funcionalidades de Inteligência Artificial e atendimento automatizado deverão estar disponíveis na solução.
 - II - Possui módulo de cadastro e gestão de contratos de serviços e licenciamento, incluindo artistas associados, com integração aos sistemas legados do COFEN e CORENs.
- 3.29.1.3. Capacidade de Integração e APIs**
- I - A plataforma permite ter instâncias separadas do API Gateway, sendo para uso externo (exposição consumidores externos/público) e para uso interno (exposição na rede interna).
 - II - A plataforma permite a criação de micro gateways para serem utilizados em uma arquitetura de micro serviços distribuídos.
 - III - O gateway suporta diferentes protocolos, como por exemplo HTTP, JMS, MQTT, Websockets e AMQP.
 - IV - O gateway possui funcionalidades que permitem otimizar o consumo das APIs por soluções Mobile.
- 3.29.1.4. Funcionalidades Diversas**
- I - Gerar relatórios automatizados para monitoramento de indicadores-chave de desempenho (KPIs).
 - II - Implementar um motor de relatórios que permita cruzar dados de diferentes fontes, oferecendo insights em tempo real.
 - III - Gerar alertas automáticos para gestores em caso de variações críticas nos indicadores.
 - IV - Fornecer APIs documentadas para integração com outros sistemas e plataformas do COFEN e CORENs.
 - V - Permitir a expansão da solução com novos módulos ou integrações conforme a evolução das necessidades.
 - VI - Possuir um console centralizado para agentes de atendimento com acesso a todas as informações relevantes dos profissionais.
 - VII - Implementar funções de autoatendimento, com uso de inteligência artificial para reduzir o tempo de resposta e aumentar a satisfação dos usuários.
 - VIII - Realizar backups automáticos e garantir opções de recuperação incremental.
 - IX - Disponibilizar aplicações móveis para Android e iOS com acesso às principais funcionalidades.
 - X - Garantir compatibilidade com navegadores modernos, permitindo acesso à plataforma sem necessidade de instalações adicionais.
 - XI - Oferecer suporte offline para consulta e edição de dados essenciais, com sincronização automática ao reconectar.
 - XII - Fornecer materiais de apoio, como manuais, vídeos e FAQs, para facilitar a adoção da solução.
 - XIII - Oferecer workshops e sessões de treinamento para equipes administrativas e técnicas.
 - XIV - Disponibilizar suporte técnico especializado para esclarecer dúvidas durante os primeiros meses de utilização.
 - XV - Emitir documentos oficiais de comprovação das interações realizadas com os profissionais de enfermagem, incluindo certificados, termos de adesão e comprovantes de pagamento, garantindo a rastreabilidade das transações.
 - XVI - Disponibilizar um mecanismo de pesquisa avançado, permitindo buscas no repositório de informações por meio de palavras-chave ou consultas em linguagem natural.
 - XVII - Permitir a colaboração entre os usuários da plataforma por meio de dispositivos móveis, garantindo acesso remoto aos dados essenciais.
 - XVIII - Disponibilizar a criação e personalização de relatórios/dashboards, permitindo a combinação de diversas fontes de dados para análise estratégica.
 - XIX - Viabilizar o compartilhamento de dashboards e relatórios, com regras específicas de permissões para usuários internos e externos, conforme políticas do COFEN e CORENs.
 - XX - Garantir a customização de relatórios e dashboards pré-construídos, assegurando sua adequação às necessidades institucionais e regulamentares.
 - XXI - Disponibilizar acesso a relatórios e dashboards via navegador web, sem necessidade de instalação de software adicional no dispositivo do usuário.
 - XXII - Possibilitar o envio automático de relatórios e dashboards por e-mail, permitindo que administradores e usuários finais realizem esse procedimento.
 - XXIII - Implementar agendamento de distribuição de painéis e relatórios para usuários ou grupos específicos, configurável por administradores e usuários finais.
 - XXIV - Disponibilizar aos profissionais de enfermagem o acesso a contratos celebrados em formato PDF, permitindo a consulta a qualquer momento pela plataforma, com opção de envio por e-mail ou impressão.
 - XXV - Permitir que os profissionais optem por não receber comunicações promocionais, campanhas ou notificações específicas, garantindo a funcionalidade de "não perturbar".
 - XXVI - Possibilitar a visualização centralizada de todas as interações e registros de um profissional, permitindo uma visão unificada e múltipla de atendimentos e processos administrativos.
 - XXVII - Integrar-se aos sistemas legados do COFEN e CORENs (SIGEN) para regularização financeira, consultas, emissão e parcelamento de taxas, além de permitir transações automatizadas com ou sem certificação digital.
 - XXVIII - Captar e gerenciar metas de atendimento (tarefas, ligações, mensagens via aplicativos) e distribuí-las para as equipes, garantindo um acompanhamento eficiente dos atendimentos prestados.
 - XXIX - Garantir o rastreamento completo do histórico de interações e casos de atendimento de cada profissional, armazenando todas as informações em um registro seguro.
 - XXX - Criar e gerenciar direcionamentos de e-mail automatizados que encaminhem automaticamente solicitações e casos para as equipes responsáveis, de acordo com a natureza da demanda.
 - XXXI - Implemente resposta automática por e-mail para confirmações de registro de chamadas, garantindo maior transparência e agilidade no atendimento.

- XXXII - Alertar os gestores em tempo real sobre casos críticos ou que exigem resposta prioritária, garantindo o cumprimento de SLAs e padrões de qualidade no atendimento.
- XXXIII - Disponibilizar suporte web para que os profissionais de enfermagem possam registrar solicitações e acompanhar o andamento de seus atendimentos de qualquer local e a qualquer hora.
- XXXIV - Integre-se às redes telefônicas para facilitar o gerenciamento dos atendimentos realizados por meio de chamadas telefônicas.
- XXXV - Possibilitar a criação e navegação em listas de registros, permitindo a revisão e edição em lote.
- XXXVI - Permitir a clonagem de incidentes para casos relacionados, facilitando a associação de atendimentos correlacionados e sua resolução.
- XXXVII - Configure diferentes níveis de SLA (Acordo de Nível de Serviço) para diferentes profissionais ou categorias de atendimento dentro da mesma plataforma, sem necessidade de agendamento personalizado.
- XXXVIII - Emitir notificações e alertas para vários níveis hierárquicos caso um incidente ultrapasse o prazo estabelecido para sua resolução.
- XXXIX - Permitir que os atendentes iniciem e conduzam atendimentos de forma omnicanal, independentemente do canal de comunicação utilizado pelo profissional (telefone, portal web, redes sociais, chat, etc.).
- XL - Viabilizar a solicitação automatizada de apoio a outros setores, sem necessidade de desenvolvimento de código adicional, garantindo maior eficiência operacional.
- XLI - Construir uma base de conhecimento estruturada para suporte ao profissional, disponibilizando conteúdos relevantes de forma acessível e intuitiva.
- XLII - Implementar busca inteligente que identifique e sugira automaticamente as soluções mais adequadas às demandas registradas pelos profissionais.
- XLIII - Criar portais personalizados para suporte ao profissional, adaptando as interfaces e funcionalidades às necessidades específicas de diferentes categorias de usuários.
- XLIV - Configure e disponibilize chat ao vivo para suporte técnico e administrativo, permitindo que os profissionais interajam diretamente com especialistas em tempo real.
- XLV - Capacidade de importar uma folha de estilos (Cascading Style Sheets - CSS);
- XLVI - Possuir a configuração de itens opcionais de um serviço;
- XLVII - Ter funcionalidade que possibilite que o CONTRATANTE selecione itens opcionais do serviço, caso exista, para compor a sua compra;
- XLVIII - Possuir módulo pré-configurado para atendimento de determinado grupo de CONTRATANTES.
- XLIX - Garantir que parceiros tenham perfis, que permita o credenciamento de empresas nacionais (CNPJ ou CNAE) ou internacionais para que esta possa contratar determinados serviços, semelhante a listas brancas.
- L - Possibilitar o acesso de parceiros à plataforma comercial para anuência à contratação ou suspensão de serviços por outros CNPJ ou de empresas internacionais.
- LI - Possuir auditoria de eventos durante os processos de contratação.
- LII - Possuir visualização do perfil completo do CONTRATANTE, com informações sobre o histórico de compras, itens no carrinho, páginas de serviço visualizadas, comunicações.
- LIII - A plataforma possui mecanismo que possibilite criar regras de autorização de identidades e perfis de acessos.
- LIV - A plataforma oferece ambientes Certificados e Em Conformidade (Compliance) com os padrões de segurança como por exemplo PCI DDS, HIPAA, SOC1 e SOC2.
- LV - A plataforma oferece funcionalidades como Data encryption e Data masking.
- LVI - A plataforma atende aos requisitos das regulamentações GDPR (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) e LGPD (Lei Geral de Proteção de dados).
- LVII - A plataforma suporta a configuração de VPNs, IP Trust e com a outras Infraestruturas Cloud e On-Premises.
- LVIII - A plataforma oferece mecanismos automatizados e inteligentes para detectar comportamento anômalo ao uso de uma API (Comportamento de Bot, tráfego anormal, acesso anormal etc).
- LIX - A plataforma permite criar e configurar políticas (policies).
- LX - A plataforma disponibiliza a gestão, criação e manutenção das políticas de forma centralizada.
- LXI - A gestão e manutenção das políticas é realizada em uma interface amigável e intuitiva.
- LXII - A plataforma possui um Editor de APIs, que suporte edição de Swagger(Open API), RAML ou formato customizado.
- LXIII - A plataforma possibilita aplicar regras de controle de acesso com o intuito de restringir as ações que podem ser realizadas nas políticas.
- LXIV - A plataforma permite importação de arquivos em diferentes formatos (Ex: WSDL, XML ou JSON API).
- LXV - A plataforma possui funcionalidade que permite criação de documentações.
- LXVI - A plataforma permite realizar publicações em diferentes ambientes
- LXVII - Motor de recomendação de produtos, cursos e conteúdos baseados em algoritmos de machine learning nativos.

3.30. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

3.30.1. Acessibilidade e Mobilidade

- I - Disponibilizar todas as funcionalidades em arquitetura 100% Web, permitindo acesso via navegador, smartphone e tablet, compatível com os principais navegadores modernos (Google Chrome, Mozilla Firefox e Microsoft Edge).
- II - Garantir que a solução seja responsiva, adaptando-se automaticamente a diferentes dispositivos e resoluções de tela.
- III - Oferecer suporte para acesso offline a funcionalidades essenciais, com sincronização automática de dados.

3.30.2. Desempenho e Escalabilidade

- I - Garantir tempo médio de resposta inferior a 1h para operações críticas.
- II - A arquitetura da solução deverá ser projetada para alta performance e escalabilidade, capaz de atender a picos de demanda sem degradação do desempenho para os usuários, com o mínimo de 500 acessos simultâneos
- III - Oferecer escalabilidade horizontal e vertical para atender ao crescimento do número de usuários e transações.

3.30.3. Segurança e Privacidade

- I - Implementar criptografia para todas as transações, seguindo padrões como SSL/TLS 1.3.
- II - Garantir conformidade com a LGPD, incluindo anonimização e criptografia de dados sensíveis.
- III - Possuir trilha de auditoria para todas as ações realizadas na plataforma, registrando usuário, data, hora e alterações realizadas.
- IV - Prover controle de acesso baseado em perfis e políticas de senha robustas.

3.30.4. Integração e Interoperabilidade

- I - Disponibilizar APIs RESTful documentadas para integração com sistemas externos, incluindo SIGEN e soluções de Business Intelligence.
- II - Permitir integração nativa com soluções de autenticação, como LDAP e Single Sign-On (SSO).
- III - Suportar troca de informações com sistemas legados por meio de web services ou conectores customizáveis.

3.30.5. Disponibilidade e Recuperação

- I - Garantir disponibilidade mínima de 99,5% (SLA) para os serviços críticos, apurada mensalmente.
- II - Oferecer interface amigável e intuitiva, com identidade visual personalizável conforme padrões do COFEN e CORENs.
- III - Disponibilizar ajuda online e tutoriais em português (PT-BR), com suporte adicional em inglês e espanhol.
- IV - Possibilitar personalização de dashboards e relatórios pelos usuários, sem necessidade de codificação.

3.30.6. Auditoria e Conformidade

- I - Garantir que todos os logs de auditoria sejam acessíveis e exportáveis para relatórios gerenciais e técnicos.
- II - Implementar mecanismos que previnam duplicidade de dados e garantam consistência.
- III - Oferecer relatórios detalhados para auditoria, incluindo histórico de alterações e permissões de usuários.

3.30.7. Sustentabilidade e Atualizações

- I - Prover atualizações regulares de segurança e funcionalidade sem interrupção do serviço.
- II - Garantir compatibilidade retroativa para customizações existentes após atualizações.

3.31. REQUISITOS COMPLEMENTARES

- 3.31.1. Disponibilizar suporte técnico especializado para solução de problemas e resolução de dúvidas durante todo o período contratual.
- 3.31.2. Fornecer atualizações de versões, releases, patches e correções de falhas sem custo adicional ao contrato.
- 3.31.3. Garantir suporte técnico e manutenção a partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo.
- 3.31.4. Disponibilizar suporte 8x5, com opções de atendimento por telefone, e-mail, chat, ferramenta de abertura de chamados e acesso remoto.
- 3.31.5. Garantir que todos os módulos entregues tenham garantia mínima de funcionamento de 360 dias, incluindo 30 dias de operação assistida.
- 3.31.6. Atender aos níveis de serviço para suporte técnico definidos em contrato, categorizando os problemas por prioridade e impacto.
- 3.31.7. Possuir indicadores claros de níveis de serviço para análise de cumprimento de prazos e eficiência do suporte.
- 3.31.8. Realizar a entrega da plataforma e configuração inicial em até 30 dias corridos após assinatura do contrato.
- 3.31.9. Completar a instalação e configuração final da solução em até 60 dias corridos após início do processo.
- 3.31.10. Homologar módulos e funcionalidades em até 12 meses após a assinatura, com cronograma claro de entregas.
- 3.31.11. Iniciar imediatamente o mapeamento de processos para implementação após assinatura do contrato.
- 3.31.12. Priorizar a migração de dados e ativação do módulo de Registro e Cadastro como primeiro marco do projeto.
- 3.31.13. Garantir conformidade com a Política de Segurança da Informação do COFEN e CORENs com a LGPD.
- 3.31.14. Prover recursos para anonimização e proteção de dados pessoais, com trilha de auditoria rastreável.
- 3.31.15. Adotar certificações de segurança reconhecidas internacionalmente, como minimamente ISO/IEC 27001 e SOC 2 Tipo II, no provedor de infraestrutura.
- 3.31.16. Possuir interoperabilidade total entre módulos para garantir a manutenção e evolução da plataforma.
- 3.31.17. Suportar no mínimo 200 mil acessos de usuários simultâneos, considerando escalabilidade conforme demanda.
- 3.31.18. Garantir que os direitos de propriedade intelectual dos dados e artefatos gerados pertençam ao COFEN.
- 3.31.19. Elaborar e apresentar **Plano de Implantação detalhado**, contendo fases, marcos, responsáveis, entregáveis, cronograma e metodologia adotada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.
- 3.31.20. Realizar **reunião de kick-off** com as áreas técnicas do COFEN e dos CORENs, formalizando o início dos trabalhos e o alinhamento do cronograma.
- 3.31.21. Disponibilizar **ambientes separados para desenvolvimento, homologação e produção**, com acesso controlado e cópia anonimizada dos dados, conforme exigências da LGPD.
- 3.31.22. Conduzir **levantamento e mapeamento dos processos** institucionais, fluxos de atendimento e integrações sistêmicas, com envolvimento das unidades de negócio.
- 3.31.23. Realizar a **parametrização e configuração da solução** conforme fluxos validados pela equipe técnica do COFEN e CORENs.
- 3.31.24. Implantar, no mínimo, os seguintes módulos prioritários no primeiro marco de entrega:
- 3.31.25. Cadastro e Registro de Profissionais - integração;
- 3.31.26. Atendimento Omnicanal;
- 3.31.27. Integração com SIGEN;
- 3.31.28. Painel de Indicadores (BI) gerencial, tático e operacional.
- 3.31.29. Executar **testes integrados e testes de aceitação**, com participação da equipe técnica da Administração, e correção de não conformidades antes da homologação.
- 3.31.30. Fornecer **documentação completa** de implantação, parametrização e integrações, com manuais técnicos e funcionais.
- 3.31.31. Realizar **capacitação técnica e funcional**, com entrega de cronograma de treinamentos, recursos didáticos e turmas segmentadas por perfil de usuário (administrador, atendimento, gestor).

3.31.32. Conduzir **operação assistida mínima de 30 dias**, com monitoramento intensivo de desempenho, correção de erros e suporte presencial ou remoto.

3.31.33. Formalizar **aceite técnico por etapa entregue**, vinculando o recebimento de cada fase à verificação da conformidade funcional e técnica.

3.32. DO PLANO DE CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO

3.32.1. A Contratada deverá prover um plano de capacitação completo e suficiente para habilitar os diferentes perfis de usuários (atendimento, comunicação, gestão e TI) a operarem a solução com autonomia e eficiência. A proposta da licitante deverá detalhar a grade de treinamentos, a carga horária seguindo os requisitos deste documento, o material didático a ser fornecido e a quantidade de turmas ou usuários a serem capacitados, cujo custo deverá estar incluído no valor global da proposta.

3.33. DO SUPORTE TÉCNICO E NÍVEIS DE SERVIÇO (SLA)

3.33.1. A Contratada deverá disponibilizar suporte técnico especializado (8x5) em português (PT-BR), via portal de chamados, telefone, e-mail e chat.

3.33.2. A Contratada deverá fornecer todas as atualizações de versões, *releases* e correções de falhas sem custo adicional durante a vigência contratual.

3.33.3. A solução deverá ter garantia técnica mínima de 360 dias.

3.34. DA EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA

3.34.1. A Contratada deverá alocar uma equipe de profissionais com as qualificações e experiências mínimas definidas nesta seção, em número suficiente para garantir a qualidade e o cumprimento dos prazos estabelecidos no cronograma de execução.

3.34.2. A critério do Cofen, poderá ser solicitada a substituição de qualquer profissional cuja atuação seja considerada prejudicial ou inadequada para o bom andamento dos serviços.

3.34.3. Para a comprovação das qualificações, a Contratada deverá apresentar os *Curriculum Vitae* e certificações dos profissionais-chave antes do início dos trabalhos. O Cofen se reserva o direito de realizar entrevistas e solicitar demais documentos que comprovem as certificações e experiências declaradas e podendo, também, realizar confirmações com as empresas ou organizações responsáveis pela emissão de referidos documentos.

3.34.4. Perfis Mínimos Exigidos:

3.34.4.1. A CONTRATADA se compromete em alocar, para os serviços contratados, profissionais na quantidade e com perfis e qualificações adequados para executar todas as atividades descritas neste documento, conforme os perfis abaixo, mantendo durante a vigência do Contrato todas as condições requeridas durante a fase de habilitação no processo licitatório

3.34.4.2. A CONTRATADA deve observar as certificações em linguagens, ferramentas e tecnologias sempre que a atividade a ser executada exigir ou o COFEN venha a solicitar.

3.34.4.3. A CONTRATADA se obriga a selecionar, designar e manter equipe especializada com comprovada experiência e conhecimento nos produtos da SOLUÇÃO a ser implantada e em processos de negócio envolvidos nos cenários a serem implementados, conforme previsto neste Termo.

3.34.4.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma equipe composta com, no mínimo, os perfis constantes na Tabela adiante desta seção.

3.34.4.5. Todos os perfis serão exigidos na fase de implantação da SOLUÇÃO, e será necessária a alocação nas dependências do COFEN de todos os líderes e Gerente do Projeto com reuniões periódicas.

3.34.4.6. A alocação de especialistas em Tecnologia da Informação poderá ser realizada fora das dependências do COFEN desde que ocorra autorização e podendo ser revogada a qualquer tempo pelo COFEN.

3.34.4.7. A definição dos perfis e competências levam em consideração tanto as necessidades de parametrização, configuração, customizações na SOLUÇÃO como também o desenvolvimento de componentes de integração que serão instalados e executados no ambiente computacional do COFEN:

FASE DE INSTALAÇÃO / IMPLEMENTAÇÃO	
Área de Conhecimento	Perfil do Profissional
Gestão do Projeto	Product Owner
Gestão do Projeto	Scrum Master
Tecnologia da Informação	Testes de Software
	Profissional Devops
	Especialista em Integração de Sistemas
	Especialista em Banco de Dados
Segurança da Informação	Especialista em Arquitetura de Sistemas
	Especialista em Segurança da Informação
Negócio	Especialista no domínio de negócio de CRM (s e Sucesso do Cliente)
	Especialista no domínio de negócio de Marketing Digital
	Especialista em Requisitos de Software

Tabela Perfil por área de conhecimento para a fase de Implantação/implementação.

3.34.4.8. A CONTRATADA deverá prover quantidade de profissionais suficientes para permitir o estabelecimento mínimo de 3 equipes ágeis de implantação para atender, de forma simultânea, às necessidades das áreas de negócio do COFEN durante o período de instalação e implementação da SOLUÇÃO.

3.34.4.9. Todos os perfis a seguir devem apresentar *curriculum vitae* devidamente preenchido, devendo constar nas descrições das experiências, além das informações técnicas exigidas, outras informações necessárias e suficientes para a avaliação das experiências referenciadas pelo COFEN. Deverão ser informados para cada experiência:

3.34.4.10. Identificação da pessoa jurídica para a qual se refere a experiência;

3.34.4.11. Endereço completo da pessoa jurídica;

3.34.4.12. Período de vigência;

3.34.4.13. Nome, cargo e telefone do responsável na pessoa jurídica que possa comprovar as informações prestadas.

3.34.4.14. Das exigências de cada perfil:

GERENTE DO PROJETO

O Gerente de Projeto será responsável por:

- Definir e comunicar a visão do produto/solução, alinhando objetivos de negócio do COFEN com as entregas da equipe de desenvolvimento;
- Gerenciar o backlog do produto (criação, priorização e refinamento de épicos, features e user stories), garantindo que estejam claros, estimáveis e orientados por valor de negócio;
- Traduzir requisitos de negócio em critérios de aceite e especificações funcionais, apoiando a equipe de desenvolvimento na compreensão das necessidades do usuário;

Qualificações Exigidas

Área de Conhecimento	Gestão do Projeto
Formação	<ul style="list-style-type: none"> • Comprovar formação superior completa por meio de diploma de instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. • Certificação CSPO (Certified Scrum Product Owner®).
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> • Comprovar experiência profissional mínima de 2 (dois) anos atuando como Product Owner, Analista de Produto ou função equivalente em ambientes ágeis; • Comprovar experiência em projetos de implantação ou evolução de soluções e integração com sistemas legados; • Comprovar experiência em elicitação e gestão de requisitos, priorização de backlog e definição de critérios de aceite; • Comprovar experiência em relacionamento com stakeholders de negócio, condução de workshops e validação com usuários finais; • Experiência com métricas de produto, testes de aceitação, e trabalho conjunto com times de UX/UI, QA, DevOps e Segurança da Informação; • Desejável experiência com metodologias ágeis (Scrum, SAFe, Kanban) e utilização de ferramentas de gestão de backlog (ex.: Jira, Azure DevOps, Trello). Comprovar experiência mínima de 3 (três) anos no gerenciamento de Projetos de Implantação de CRM.

SCRUM MASTER

A CONTRATADA deverá indicar o Gerente de Contrato para o Projeto.

O Gerente de Contrato será responsável por:

- Scrum Master especializado para o COFEN é essencial para garantir a implementação eficaz de práticas ágeis no desenvolvimento de soluções tecnológicas que atendam as necessidades específicas do conselho e dos COREN's.

Qualificações Exigidas

Área de Conhecimento	Scrum Master
Formação	<ul style="list-style-type: none"> • Comprovar formação superior completa por meio de diploma de instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. • Certificação oficial em Scrum (ex.: Certified ScrumMaster - CSM, Professional Scrum Master - PSM, ou equivalente).
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> • Comprovar experiência profissional de, no mínimo, 3 (três) anos; • Histórico comprovado de sucesso em projetos de desenvolvimento ágil de software, preferencialmente em ambientes de grande complexidade ou organizações governamentais. • Experiência em facilitar cerimônias ágeis e na remoção de impedimentos que afetam o progresso das equipes. • Vivência em lidar com múltiplos stakeholders e gerenciamento de expectativas em organizações grandes ou com estruturas hierárquicas complexas. • Conhecimento em outras metodologias ágeis e frameworks complementares (Kanban, Lean, SAFe).

TESTES DE SOFTWARE

A CONTRATADA deverá indicar profissional(ais) com o perfil em Testes de Software.

O profissional com o perfil em Testes de Software será responsável por:

- Desenvolver atividades de caráter técnico voltadas à área de Testes de Software.

Qualificações Exigidas

Área de Conhecimento	Tecnologia da Informação
Formação	<ul style="list-style-type: none"> • Comprovar formação superior completa por meio de diploma de instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC; • A formação de nível superior deve ser na área de Tecnologia da Informação ou em outra área de conhecimento, desde que detenha especialização completa na área de TI. • Certificações como ISTQB CTFL - <i>Certified Tester Foundation Level</i> ou Six Sigma Green/Black Belt.

Experiência	<ul style="list-style-type: none"> Experiência mínima de 1 a 3 ano em atividades de testes de software, podendo incluir estágios ou participação em projetos acadêmicos. Familiaridade com ferramentas de gestão de testes e bugs, como JIRA, TestLink, Bugzilla ou similares. Experiência básica em execução de testes manuais e, preferencialmente, algum conhecimento em automação de testes. Conhecimento em automação de testes com ferramentas como Selenium, JMeter, ou Katalon Studio. Familiaridade com metodologias ágeis (Scrum, Kanban) e processos de integração contínua (CI/CD).
-------------	--

PROFISSIONAL DEVOPS	
<p>A CONTRATADA deverá indicar profissional(ais) com o perfil Devops.</p> <p>O profissional com o perfil Especialista em Devops será responsável por:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planejar, implantar e operar pipelines de Integração Contínua e Entrega Contínua (CI/CD), contemplando build, testes automatizados, versionamento e deploy para todos os ambientes (desenvolvimento, homologação e produção); 	
Qualificações Exigidas	
Área de Conhecimento	Tecnologia da Informação
Formação	<ul style="list-style-type: none"> Comprovar formação superior completa por meio de diploma de instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC; A formação de nível superior deve ser na área de Tecnologia da Informação ou em outra área de conhecimento, desde que detenha especialização completa na área de TI. Pós-graduação de, no mínimo, 360 horas em Tecnologia da Informação; Certificação ITIL 4 – Foundation Certificate in IT Service Management; Certificação em Cloud Plataform; Certificação em Cloud Infrastructure; ISSO 27001.
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> Comprovar experiência profissional mínima de 3 (três) anos em atividades de DevOps e/ou SRE (Site Reliability Engineering); Comprovar experiência na implantação e operação de pipelines CI/CD (ex.: GitLab CI, GitHub Actions, Jenkins) e em infraestrutura como código (ex.: Terraform, Ansible); Comprovar experiência na administração de contêineres e orquestração (Docker e Kubernetes) em ambientes de alta disponibilidade; Comprovar experiência em monitoramento e observabilidade (ex.: Prometheus, Grafana, Elastic/ELK, OpenTelemetry) e gestão de incidentes; Comprovar experiência na implementação de práticas de segurança em ciclo DevSecOps (ex.: controle de segredos, SAST/DAST, políticas de IAM);

ESPECIALISTA INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS	
<p>A CONTRATADA deverá indicar profissional(ais) com o perfil Especialista em Integração de Sistemas, que será responsável por:</p> <ul style="list-style-type: none"> Desenvolver atividades de caráter técnico voltadas à área de Integração de sistemas, através do uso da plataforma do Fabricante. 	
Qualificações Exigidas	
Área de Conhecimento	Tecnologia da Informação
Formação	<ul style="list-style-type: none"> Comprovar formação superior completa por meio de diploma de instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC; A formação de nível superior deve ser na área de Tecnologia da Informação ou em outra área de conhecimento, desde que detenha especialização completa na área de TI. Desejável pós-graduação de, no mínimo, 360 horas em Tecnologia da informação. Certificações do fabricante referente à administração e desenvolvimento de integrações na SOLUÇÃO
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> Comprovar experiência mínima de 4 (quatro) anos nas tecnologias escolhidas para desenvolvimento dos serviços de integração com sistemas legados (SOLUÇÃO do fabricante), além de experiência mínima de 2 (dois) anos em frameworks e outras ferramentas de integração.

ESPECIALISTA DE BANCO DE DADOS	
<p>A CONTRATADA deverá indicar profissional(ais) com o perfil Especialista em Banco de Dados,</p> <p>O profissional com o perfil Especialista em Banco de Dados será responsável por:</p>	

<ul style="list-style-type: none"> Desenvolver atividades de caráter técnico voltadas à área de Banco de Dados. 	
Qualificações Exigidas	
Área de Conhecimento	Tecnologia da Informação
Formação	<ul style="list-style-type: none"> Comprovar formação superior completa por meio de diploma de instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC; A formação de nível superior deve ser na área de Tecnologia da Informação ou em outra área de conhecimento, desde que detenha especialização completa na área de TI. Desejável pós-graduação de, no mínimo, 360 horas em Tecnologia da informação.
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> Curso envolvendo a arquitetura da SOLUÇÃO; Possuir certificação na plataforma CRM, se existir, demonstrando conhecimento teórico e prático referente ao tema de Arquitetura de Dados; Comprovar experiência de no mínimo 4 (quatro) anos na realização de atividades de arquitetura de dados, modelagem, análise de performance e volumetria na plataforma da SOLUÇÃO e no conjunto de <i>softwares</i>, serviços e opções que compõe a SOLUÇÃO.

ESPECIALISTA EM ARQUITETURA DE SISTEMAS	
<p>A CONTRATADA deverá indicar profissional(ais) com o perfil Especialista em Arquitetura de sistemas, que será responsável por:</p> <ul style="list-style-type: none"> Desenvolver atividades de caráter técnico voltadas à área de Arquitetura de Sistemas, com foco em elementos técnicos para garantir performance, escalabilidade para suportar os requisitos de negócio 	
Qualificações Exigidas	
Área de Conhecimento	Tecnologia da Informação
Formação	<ul style="list-style-type: none"> Comprovar formação superior completa por meio de diploma de instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC; A formação de nível superior deve ser na área de Tecnologia da Informação ou em outra área de conhecimento, desde que detenha especialização completa na área de TI. Desejável pós-graduação de, no mínimo, 360 horas em Tecnologia da informação. Certificações do fabricante referente à administração e arquitetura na SOLUÇÃO
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> Comprovar experiência mínima de 4 (quatro) anos nas tecnologias escolhidas para desenvolvimento dos serviços de CRM e Marketing Digital

ESPECIALISTA EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	
<p>A CONTRATADA deverá indicar profissional(ais) com o perfil Especialista em Segurança da Informação.</p> <p>O profissional com o perfil Especialista em Segurança da Informação será responsável por:</p> <ul style="list-style-type: none"> Desenvolver atividades de caráter técnico voltadas à área de Segurança da Informação. 	
Qualificações Exigidas	
Área de Conhecimento	Segurança da Informação
Formação	<ul style="list-style-type: none"> Comprovar formação superior completa por meio de diploma de instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC; A formação de nível superior deve ser na área de Tecnologia da Informação ou em outra área de conhecimento, desde que detenha especialização completa na área de TI. Desejável pós-graduação de, no mínimo, 360 horas em Tecnologia da informação. Certificação ISO 27001; Certificação DPO; Certificação em LGPD;
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> Comprovar experiência profissional mínima de 4 (quatro) anos em Segurança da Informação; Comprovar experiência na implantação de controles de segurança alinhados à ISO/IEC 27001/27002 ou NIST CSF; Comprovar experiência em gestão de vulnerabilidades e segurança de aplicações;

ESPECIALISTA NO DOMÍNIO DE NEGÓCIO DE CRM (SUCESSO DO CLIENTE)	
<p>A CONTRATADA deverá indicar profissionais experiência nos segmentos de negócios no escopo de CRM (s e Sucesso do Cliente), sendo responsável por:</p> <ul style="list-style-type: none"> Atuar, durante a fase de implantação, nas ações relacionadas aos processos de negócios dos produtos contratados com vistas a desenvolver soluções sustentáveis e escalonáveis que impulsionem melhorias nos negócios 	

Qualificações Exigidas	
Área de Conhecimento	Processo de negócio de CRM nos produtos e Sucesso do Cliente
Formação	<ul style="list-style-type: none"> Comprovar formação superior completa por meio de diploma de instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.
Desejável	<ul style="list-style-type: none"> Certificação, se houver, fornecido pelo fabricante da SOLUÇÃO comprovando treinamento efetivo nos processos de CRM (e atendimento) da SOLUÇÃO e das melhores práticas de mercado.
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> Comprovar experiência profissional de, no mínimo, 4 (quatro) anos nos processos de negócios.

ESPECIALISTA NO DOMÍNIO DE NEGÓCIO DE MARKETING DIGITAL	
<p>A CONTRATADA deverá indicar profissionais experiência nos segmentos de negócios no escopo de Marketing Digital, sendo responsável por:</p> <ul style="list-style-type: none"> Atuar, durante a fase de implantação, nas ações relacionadas aos processos de negócios dos produtos contratados com vistas a desenvolver soluções sustentáveis e escalonáveis que impulsionem melhorias nos negócios 	
Qualificações Exigidas	
Área de Conhecimento	Processo de negócio de Marketing
Formação	<ul style="list-style-type: none"> Comprovar formação superior completa por meio de diploma de instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.
Desejável	<ul style="list-style-type: none"> Certificação, se houver, fornecido pelo fabricante da SOLUÇÃO comprovando treinamento efetivo nos processos de Marketing Digital da SOLUÇÃO e das melhores práticas de mercado.
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> Comprovar experiência profissional de, no mínimo, 4 (quatro) anos nos processos de negócios.

ESPECIALISTA EM REQUISITOS DE SOFTWARE	
<p>A CONTRATADA deverá indicar profissional(ais) com o perfil Especialista em Requisitos de Software.</p> <p>O profissional com o perfil Especialista em Requisitos de Software será responsável por:</p> <ul style="list-style-type: none"> Desenvolver atividades de caráter técnico voltadas à área de Requisitos de Software. 	
Qualificações Exigidas	
Área de Conhecimento	Tecnologia da Informação
Formação	<ul style="list-style-type: none"> Comprovar formação superior completa por meio de diploma de instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC; A formação de nível superior deve ser na área de Tecnologia da Informação ou em outra área de conhecimento, desde que detenha especialização completa na área de TI. Desejável pós-graduação de, no mínimo, 360 horas em Tecnologia da Informação.
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> Experiência com elaboração de histórias de usuário. Certificações do fabricante referente à administração e consultoria na plataforma

3.35. DA PROVA DE CONCEITO (POC)

3.35.1. Convocação e Objetivo

3.35.1.1. A licitante classificada em primeiro lugar na fase de lances será convocada para a realização de uma Prova de Conceito (PoC) de sua solução, de caráter **eliminatório**.

3.35.1.2. O objetivo da PoC é comprovar, em ambiente prático, a aderência da solução proposta aos requisitos essenciais e estratégicos definidos neste Documento Técnico, mitigando os riscos técnicos da contratação.

3.35.1.3. A recusa em realizar a PoC, o não cumprimento dos prazos ou a reprovação na avaliação dos critérios de sucesso implicará na **desclassificação** da proposta da licitante, sendo convocado o próximo colocado.

3.35.2. Prazos e Procedimentos

3.35.2.1. O processo da PoC seguirá os seguintes prazos, contados a partir da convocação formal pelo Cofen:

a) **Em até 2 (dois) dias úteis:** A licitante deverá apresentar os requisitos técnicos do ambiente em nuvem necessário para a instalação da solução.

b) **Em até 2 (dois) dias úteis após a disponibilização do ambiente:** A licitante deverá instalar, configurar e deixar a solução pronta para os testes.

c) **Em até 5 (cinco) dias úteis após a instalação:** A licitante deverá realizar as demonstrações dos cenários, que terão duração total de até 2 (dois) dias, para a comissão de avaliação designada pelo Cofen.

3.35.2.2. Todos os custos incorridos para a realização da PoC, incluindo licenciamento, pessoal técnico e infraestrutura, serão de inteira responsabilidade da licitante.

3.35.3. Escopo da Demonstração

3.35.3.1. A PoC consistirá na demonstração prática dos seguintes cenários:

- a) **Cenário 01 – Gestão de Profissionais:** Deverá ser demonstrado o cadastro de profissionais, com campos personalizados, regras de validação e prevenção de duplicidade, em conformidade com os Requisitos Funcionais dos itens 3.31.1.1, I, II e III, acima.
- b) **Cenário 02 – Atendimento Omnichannel:** Deverá ser demonstrada a criação de protocolos de atendimento via WhatsApp e chat, com roteamento automático para filas e a apresentação da visão 360º do profissional para o atendente, em conformidade com os Requisitos Funcionais dos itens 3.31.1.3, III, IV e V, acima.
- c) **Cenário 03 – Automação de Processos:** Deverá ser demonstrado um fluxo digital de solicitação de segunda via de carteira (abertura, aprovação e notificação), em conformidade com os Requisitos Funcionais dos itens 3.31.1.2, I, e 3.31.1.5, I, acima.
- d) **Cenário 04 – Relatórios e Transparência:** Deverá ser demonstrada a geração de relatórios simples de atendimento e a criação de um dashboard para acompanhamento de demandas, em conformidade com os Requisitos Funcionais da seção 3.31.1.5 (Inteligência Analítica e Relatórios) acima.
- e) **Cenário 05 – Segurança e Conformidade:** Deverá ser demonstrada a configuração de perfis de acesso diferenciados (atendente, supervisor) e o registro de trilha de auditoria para fins de conformidade com a LGPD, conforme os Requisitos Funcionais dos itens 3.31.1.7, I e II, acima.
- f) **Cenário 06 – Integração Piloto:** Deverá ser demonstrada uma integração via API REST para consulta de situação cadastral, evidenciando a capacidade de conexão da plataforma, conforme os Requisitos Funcionais da seção 3.31.1.7 (Segurança, Conformidade e Gestão) acima.

3.35.4. Excluições do Escopo

3.35.4.1. Não fazem parte do escopo exigido para a PoC: assinatura digital, integração com sistemas financeiros (ERP), migração de dados legados ou funcionalidades offline.

3.35.5. Critérios de Avaliação e Sucesso

3.35.5.1. A PoC será considerada aprovada e bem-sucedida caso a solução demonstre, de forma inequívoca, o cumprimento de **todos** os seguintes critérios:

- a) Capacidade de cadastrar profissionais com campos personalizados.
- b) Abertura de protocolos de atendimento via WhatsApp e portal, com roteamento automático.
- c) Execução de um fluxo de processo automatizado (ex: segunda via de carteira).
- d) Apresentação de dashboards de atendimento personalizáveis pelo usuário.
- e) Acesso 100% web, compatível com navegadores modernos.
- f) Utilização de criptografia para todas as transações (SSL/TLS 1.3 ou superior).
- g) Autenticação e controle de acesso baseado em perfis.

3.36. DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD), PROTEÇÃO E TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

3.36.1. Esta contratação observa as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), adotando regras específicas de proteção e tratamento de dados pessoais, conforme os princípios e finalidades elencados nos artigos 6º, 7º e 11 da referida lei, direcionadas à execução das atividades necessárias ao cumprimento das finalidades previstas no objeto desta contratação.

3.36.2. A Contratada deve cumprir estritamente as obrigações relacionadas ao tratamento de dados pessoais, conforme especificado neste contrato, garantindo a observância dos princípios e finalidades estabelecidos na LGPD. Em caso de descumprimento, estará sujeita a sanções nas esferas administrativa, civil e penal.

3.36.3. A Contratada compromete-se a manter o sigilo e a confidencialidade no tratamento dos dados pessoais, utilizando-os exclusivamente para o cumprimento das obrigações contratuais, sendo vedado o compartilhamento de dados com terceiros, salvo nos casos previstos em lei ou mediante autorização formal da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), Poder Judiciário ou outros órgãos competentes.

3.36.4. A Contratada deve identificar formalmente seus empregados e colaboradores sobre as obrigações de sigilo e confidencialidade previstas neste contrato, incluindo orientações sobre a Política de Privacidade adotada pelo Cofen e Coren.

3.36.5. Ambas as partes cooperarão mutuamente para assegurar o cumprimento dos direitos dos titulares de dados, em conformidade com a LGPD, regulamentos vinculados e solicitações de órgãos de controle administrativo, Poder Judiciário e Ministério Público.

3.36.6. No âmbito do objeto contratado, o Cofen e Coren terão acesso aos dados pessoais dos profissionais registrados, como CPF, RG, endereços eletrônico e residencial, entre outros necessários à execução das atividades previstas. A finalidade do tratamento deve ser claramente informada, em conformidade com a LGPD.

3.36.7. A Contratada declara estar ciente das disposições da LGPD e compromete-se a adequar seus processos internos para assegurar a integridade, segurança e confidencialidade dos dados compartilhados entre as partes, implementando práticas de governança e proteção de dados.

3.36.8. Em caso de incidente de segurança envolvendo dados pessoais, como acessos não autorizados, perda, alteração ou uso indevido, a Contratada deve comunicar o Cofen e o Coren no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, detalhando o incidente e as medidas adotadas, conforme previsto no art. 48 da LGPD.

3.36.9. Após a execução do contrato, a Contratada deverá garantir o descarte seguro e adequado dos dados pessoais tratados, salvo se houver necessidade de manutenção por obrigação legal ou regulatória. O registro do tratamento de dados pessoais será mantido pela Contratada enquanto durar a vigência do contrato e pelas finalidades que justificarem sua continuidade.

3.37. REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA EM NUVEM (CLOUD)

- 3.37.1. Disponibilizar infraestrutura em nuvem com recursos de failover, redundância e balanceamento de carga.
- 3.37.2. Prover armazenamento mínimo de 5TB, gerenciador de backups com 6TB e firewall com recursos de IDS e IPS.
- 3.37.3. Oferecer serviços de monitoramento de segurança e alertas 24x7 com atuação imediata para mitigação de riscos.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**4.1. Requisitos de Capacitação**

4.1.1. Será necessário treinamento à equipe que atuará com a solução.

4.1.2. A Contratada deverá prover um plano de capacitação completo e suficiente para habilitar os diferentes perfis de usuários (atendimento, comunicação, gestão e TI) a operarem a solução com autonomia e eficiência. A proposta da licitante deverá detalhar a grade de treinamentos, a carga horária seguindo os requisitos deste documento, o material didático a ser fornecido e a quantidade de turmas ou usuários a serem capacitados, cujo custo deverá estar incluído no valor global da proposta.

4.1.3. Para a implantação da solução ofertada e durante toda a vigência do contrato, deverão ser fornecidos pela Contratada, serviços de capacitação ou reforço de conhecimento na modalidade remota, com turmas formadas por um número de pessoas a ser definido em Ordem de Serviço, acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

4.1.4. A definição do treinamento de forma remota, via online/videoconferência, deve-se ao cenário de 2.020 por meio da pandemia causado pelo COVID-19, ao qual potencializou a utilização de recursos tecnológicos, principalmente na comunicação entre pessoas que, para cumprir as exigências das instituições de saúde para não gerar aglomerações, foi potencializado o modelo de vídeo conferência.

4.1.5. Em que pese padronização almejada nesta contratação, as especificidades de cada Conselho deverão ser tratadas nos treinamentos para os replicadores.

4.1.6. A Contratada deverá disponibilizar, adicionalmente, vídeos gravados de autotreinamento, inclusive com as especificidades dos requisitos funcionais identificados de cada Conselho Regional, com ambiente de armazenamento seccionado de vídeos e tutoriais tratando as diferenças de cada Conselho.

4.1.7. O acesso aos vídeos de auto treinamento não deverão implicar em custos adicionais ao Cofen durante toda a vigência contratual.

4.1.8. Nos treinamentos sob nenhuma hipótese, serão aplicados custos adicionais ao CONTRATANTE além dos já previstos na planilha de preços, ou seja, todo o ferramental necessário será de responsabilidade da CONTRATADA, incluindo todos os custos necessários.

4.1.9. O cronograma e a carga horária de treinamento deverão ser acordados entre o CONTRATANTE e CONTRATADA, respeitada a quantidade de horas contratadas conforme tabela do detalhamento do objeto:

ITEM 4 – SERVIÇOS DE TREINAMENTO			
ITEM	DESCRIÇÃO	TIPO	TOTAL
4.1	Módulo de Atendimento ao Profissional de Enfermagem	HORAS	400
4.2	Módulo de Campanhas	HORAS	200
4.3	Módulo Plataforma em Nuvem (SaaS)	HORAS	200
4.4	Módulo Analítico	HORAS	40
4.5	Módulo Integração	HORAS	40

4.1.10. Após a assinatura do contrato, o CONTRATANTE e CONTRATADA definirão as datas para realização dos treinamentos de cada módulo, que deverão acontecer em duas turmas. Os treinamentos das turmas deverão ocorrer preferencialmente no mesmo dia e em turnos distintos (das 8h às 12h e das 13h às 17h)

4.1.11. Todos os treinamentos serão gravados para armazenamento em infraestrutura própria e futura consulta.

4.1.12. Esse item se diferencia dos vídeos e tutoriais fornecidos obrigatoriamente pela CONTRATADA.

4.1.13. A CONTRATADA deverá fornecer tutoriais e descritivos de utilização da solução por completo (em arquivo de texto com imagens exemplificativas), que serão incluídos na base de conhecimento da solução.

4.1.14. A CONTRATADA deverá fornecer digitalmente todo o material didático necessário aos treinamentos em até 1 (um) dia útil antes do seu início.

4.1.15. O treinamento não poderá ser meramente expositivo e deve contemplar também o uso prático da solução e o desenvolvimento de estudos de caso.

4.1.16. Ao final do treinamento de cada turma, a CONTRATADA deverá entregar certificado de participação para o empregado treinado.

4.1.17. O instrutor responsável pela execução do treinamento deverá comprovar pleno conhecimento da solução alvo do treinamento.

4.1.18. Cada turma conterà a quantidade de participantes/alunos definida em Ordem de Serviço, acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA, que ao final de cada módulo, deverão estar aptos para atuarem como replicadores.

4.1.19. Caso a qualidade do treinamento em alguma turma seja considerada insatisfatória pela maioria simples dos alunos, o CONTRATANTE poderá exigir que o mesmo seja refeito, sem ônus para o CONTRATANTE.

4.2. Requisitos Legais

4.2.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis.

4.2.2. Todo o processo de planejamento de aquisição foi realizado em consonância com o PDTIC, que possui um plano de riscos detalhado seguindo a política de Gestão de Riscos do Cofen.

4.2.3. A pretendida contratação não contempla itens constantes nos Catálogos de Soluções de TIC com Condições Padronizadas.

4.2.4. Nas tabelas do item 1.1, foram feitas adequadamente referências aos códigos seguindo o Catálogo Eletrônico de Padronização.

4.2.5. Não existe Plano Diretor de Logística Sustentável no órgão.

4.3. Requisitos de Manutenção

4.3.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções evolutivas e corretivas pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades.

4.3.2. A solução deverá ter garantia técnica mínima de 360 dias.

4.3.3. Disponibilizar suporte técnico especializado para solução de problemas e resolução de dúvidas durante todo o período contratual.

4.3.4. Fornecer atualizações de versões, releases, patches e correções de falhas sem custo adicional ao contrato.

4.3.5. Garantir suporte técnico e manutenção a partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo.

4.3.6. Disponibilizar suporte 8x5, com opções de atendimento por telefone, e-mail, chat, ferramenta de abertura de chamados e acesso remoto.

4.3.7. Garantir que todos os módulos entregues tenham garantia mínima de funcionamento de 360 dias, incluindo 30 dias de operação assistida.

4.3.8. Atender aos níveis de serviço para suporte técnico definidos em contrato, categorizando os problemas por prioridade e impacto.

4.3.9. Possuir indicadores claros de níveis de serviço para análise de cumprimento de prazos e eficiência do suporte.

4.4. Requisitos Temporais

4.4.1. Iniciar imediatamente após assinatura do contrato o mapeamento de processos para implementação.

4.4.2. Elaborar e apresentar Plano de Implantação detalhado, contendo fases, marcos, responsáveis, entregáveis, cronograma e metodologia adotada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura contratual. A fase de Instalação e Planejamento deve ser concluída em até 60 dias após a assinatura do contrato. A Contratada deverá, no prazo máximo de 10 dias úteis, realizar a reunião de *kick-off* e apresentar para aprovação o Plano de Implantação Detalhado.

4.4.3. Realizar a entrega da plataforma e configuração inicial em até 30 dias corridos após assinatura do contrato.

4.4.4. Completar a instalação e configuração final da solução em até 60 dias corridos após início do processo.

- 4.4.5. Homologar módulos e funcionalidades em até 12 meses após a assinatura, com cronograma claro de entregas. A fase de Implementação e Desenvolvimento compreende a execução das atividades de parametrização, customização e desenvolvimento, com homologação de todos os módulos em até 12 meses.
- 4.4.6. A fase de Sustentação e Operação Assistida se dará após a implantação de cada entrega, iniciando-se o período de Operação Assistida de 30 dias, seguido pelo período de garantia e sustentação, com suporte técnico em segundo e terceiro nível.
- 4.4.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.
- 4.4.8. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos
- 4.5. **Requisitos de Segurança e Privacidade**
- 4.5.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante.
- 4.6. **Requisitos da Arquitetura Tecnológica**
- 4.6.1. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.
- 4.6.2. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.
- 4.6.3. Possuir interoperabilidade total entre módulos para garantir a manutenção e evolução da plataforma.
- 4.6.4. Suportar no mínimo 200 mil acessos de usuários simultâneos, considerando escalabilidade conforme demanda.
- 4.6.5. Garantir que os direitos de propriedade intelectual dos dados e artefatos gerados pertençam ao COFEN.
- 4.7. **Requisitos de Projeto, Implementação e Implantação**
- 4.7.1. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto, implementação, implantação, instalação e fornecimento descritos neste Termo de Referência.
- 4.7.2. Elaborar e apresentar Plano de Implantação detalhado, contendo fases, marcos, responsáveis, entregáveis, cronograma e metodologia adotada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura contratual.
- 4.7.3. Realizar reunião de kick-off com as áreas técnicas do COFEN e dos CORENs, formalizando o início dos trabalhos e o alinhamento do cronograma.
- 4.7.4. Disponibilizar ambientes separados para desenvolvimento, homologação e produção, com acesso controlado e cópia anonimizada dos dados, conforme exigências da LGPD.
- 4.7.5. Conduzir levantamento e mapeamento dos processos institucionais, fluxos de atendimento e integrações sistêmicas, com envolvimento das unidades de negócio.
- 4.7.6. Realizar a parametrização e configuração da solução conforme fluxos validados pela equipe técnica do COFEN e CORENs.
- 4.7.7. Implantar, no mínimo, os seguintes módulos prioritários no primeiro marco de entrega:
- Cadastro e Registro de Profissionais;
 - Atendimento Omnicanal;
 - Integração com SIGEN;
 - Painel de Indicadores (BI) para a Diretoria.
- 4.7.8. Executar testes integrados e testes de aceitação, com participação da equipe técnica da Administração, e correção de não conformidades antes da homologação.
- 4.7.9. Fornecer documentação completa de implantação, parametrização e integrações, com manuais técnicos e funcionais.
- 4.7.10. Realizar capacitação técnica e funcional, com entrega de cronograma de treinamentos, recursos didáticos e turmas segmentadas por perfil de usuário (administrador, atendimento, gestor).
- 4.7.11. Conduzir operação assistida mínima de 30 dias, com monitoramento intensivo de desempenho, correção de erros e suporte presencial ou remoto.
- 4.7.12. Formalizar aceite técnico por etapa entregue, vinculando o recebimento de cada fase à verificação da conformidade funcional e técnica.
- 4.8. **Requisitos de Garantia e Manutenção**
- 4.9. O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo, 360 (trezentos e sessenta) dias, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.
- 4.10. **Requisitos de Experiência Profissional e de Formação da Equipe**
- 4.10.1. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.
- 4.10.2. A Contratada se compromete em alocar, para os serviços contratados, profissionais na quantidade e com perfis e qualificações adequados para executar todas as atividades descritas neste Termo de Referência, conforme os perfis profissionais indicados, mantendo durante a vigência do Contrato todas as condições requeridas durante a fase de habilitação no processo licitatório.
- 4.10.3. A Contratada deverá alocar uma equipe de profissionais com as qualificações e experiências mínimas definidas nesta seção, em número suficiente para garantir a qualidade e o cumprimento dos prazos estabelecidos no cronograma de execução, conforme previsões do item 3.34 deste Termo de Referência.
- 4.11. **Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade**
- 4.11.1. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos neste Termo de Referência.
- 4.12. **Vistoria**
- 4.12.1. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.
- 4.13. **Sustentabilidade**
- 4.13.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos, no que couber, os requisitos que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis e na IN SLTI/MP nº 01/2010 que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratações de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.
- 4.13.2. Eficiência energética: os serviços de software CRM e Chat Bots IA em Nuvem a serem adquiridos são fornecidos no mercado na modalidade SaaS (Software as a Service), por meio de plataforma em nuvem sustentados pelo datacenter do fornecedor com adoção de tecnologias de virtualização de

servidores, evitando que o contratante necessite adquirir hardware para instalação destes softwares, que após seu ciclo de vida precisam seguir para descarte de resíduos sólidos. Além disso, a disponibilização dos serviços em nuvem dispensa o gasto adicional de energia no Datacenter da instituição, transferindo ao fornecedor a busca por medidas sustentáveis de insumos energéticos, que por sua escala econômica maior pode encontrar fontes de energia com respeito a atividade econômica sustentável.

4.13.3. Redução de resíduos e impactos ambientais: O uso dos serviços de software CRM acessíveis em várias plataformas, inclusive móveis em smartphones, permite suprimir o uso de papel ao demonstrar gráficos, relatórios, dashboards e demais informações nas demandas de comunicar as informações proporcionadas pelo CRM, somando as ações de busca de operação sustentável, além de promover economicidade evitando compra de insumos de impressão, seja eles papel, tinta, energia da impressora, logística de distribuição de pontos de impressão, não sendo esta lista exaustiva considerando análise holística que toda ação humana interage com o meio ambiente;

4.13.4. As vantagens citadas acima se encontram alinhadas ao item 41, tecnologia da informação e comunicação– aquisição de (ou serviços que utilizem) bens de informática e automação, página 226, do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, da CONSULTORIA-GERAL DA UNIÃO – CGU/AGU, 7ª. Edição, agosto de 2024.

4.13.5. A ação de planejamento e realização de aquisição de ferramenta tecnológica para apoio a gestão de relacionamentos com os profissionais de enfermagem pela sociedade brasileira, visando a melhoria da prestação de serviços, além de meta de retenção de conhecimento sobre o público que demanda os serviços da instituição, centrada na busca de reconhecimento do registro da pessoa à profissão, se constitui em uma ação estratégica do órgão em contribuir com o desenvolvimento da sustentabilidade social no Brasil.

4.13.6. Além do apontado acima, devem ser observadas pela Contratada outras práticas sociais, devendo comprovar, como condição prévia à assinatura do contrato e durante a vigência contratual, sob pena de rescisão contratual, o atendimento das seguintes condições:

a) Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas à escravidão, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 04 de 11/05/2016;

b) Não ter sido condenada, a Contratada ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta a previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988, do art. 149 do Código Penal Brasileiro, do Decreto nº 5.017/2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nº 29 e 105.

4.14. Subcontratação

4.14.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.15. Garantia da Contratação

4.15.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total da contratação.

4.15.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.15.2.1. A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

4.15.2.2. Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.

4.15.2.3. A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

4.15.2.4. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.

4.15.2.5. Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.

4.15.3. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

4.15.4. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.

4.15.5. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

4.15.6. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

4.15.6.1. O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).

4.15.7. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:

4.15.7.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

4.15.7.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

4.15.7.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo Contratado.

4.15.8. Em caso de seguro-garantia, a apólice deverá ter cobertura para pagamento direto ao empregado após decisão definitiva em processo administrativo que apure montante líquido e certo a ele devido em razão de inadimplência do Contratado, independentemente de trânsito em julgado de decisão judicial. Alternativamente, o licitante poderá apresentar o seguro-garantia correspondente a 4% (quatro por cento), bem como o comprovante de depósito do caução em dinheiro, correspondente a 1% (um por cento), na conta corrente fornecida pelo Contratante.

4.15.9. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

4.15.10. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

4.15.11. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da data em que for notificada.

4.15.12. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.15.12.1. O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

4.15.12.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

4.15.13. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.

4.15.13.1. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.

4.15.13.2. A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

4.15.14. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

4.15.15. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

4.15.16. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

4.15.17. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

4.16. **Informações relevantes para o dimensionamento e apresentação de proposta**

4.16.1. Todas as informações relevantes estão dispostas ao longo deste documento e em seus anexos.

5. **PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

5.1. São responsabilidades do Contratante:

5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

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

5.2. São responsabilidades da Contratada:

5.2.1. Indicar formalmente preposto com poderes para representá-la junto ao COFEN, respondendo integralmente pela fiel execução do contrato.

5.2.2. Atender prontamente às orientações e determinações da equipe de fiscalização designada pela contratante, relativas à execução dos serviços contratados.

5.2.3. Reparar, às suas expensas, eventuais danos causados ao COFEN ou a terceiros em razão de ação ou omissão de seus empregados, representantes ou prepostos.

5.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão.

5.2.5. Assegurar total transparência e meios para o exercício da fiscalização contratual, inclusive com fornecimento de acesso técnico, documentos e relatórios quando solicitados.

5.2.6. Manter, durante toda a vigência contratual, as mesmas condições de habilitação apresentadas na fase de licitação, inclusive no que se refere às certidões, estrutura, capacidade técnica e jurídica.

5.2.7. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

5.2.8. Dispor de equipe técnica qualificada, treinada e em número suficiente para a execução de todas as etapas do contrato, conforme estabelecido no plano de implantação.

5.2.9. Garantir a produtividade, a escalabilidade e a capacidade mínima de fornecimento da solução de CRM, respeitando os parâmetros estabelecidos no Termo de Referência e nos contratos derivados.

5.2.10. Ceder à Administração os direitos autorais e patrimoniais sobre artefatos produzidos no escopo contratual, tais como fluxos parametrizados, integrações, modelos de dados e documentação técnica.

5.2.11. Promover, quando do encerramento contratual ou por solicitação do COFEN, a transição adequada dos serviços, com transferência de conhecimento, documentação e suporte à nova contratada ou equipe interna, sem ônus adicional.

5.2.12. Garantir que todas as funcionalidades e fluxos da solução estejam aderentes à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), adotando medidas técnicas e organizacionais de proteção e controle de dados.

5.2.13. Empregar as melhores práticas, ferramentas, processos e recursos disponíveis para assegurar a qualidade, a segurança e o desempenho da solução contratada.

5.2.14. Responsabilizar-se integralmente pela equipe técnica alocada, garantindo sua atuação qualificada, a observância de prazos, a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos níveis de serviço definidos.

5.2.15. Arcar com eventuais falhas em sua proposta de dimensionamento, sendo vedado reequilíbrio motivado por erro de previsão em custos variáveis, licenciamento, consumo ou implantação.

5.2.16. Cumprir integralmente os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e legais relativos à sua equipe, isentando o COFEN de qualquer responsabilidade por relações de emprego.

- 5.2.17. Comunicar formalmente ao COFEN, no prazo de até 48 horas, qualquer alteração societária, contratual ou administrativa que possa afetar a execução do contrato.
- 5.2.18. Manter absoluto sigilo sobre quaisquer informações, dados, fluxos, bases e demais elementos institucionais a que tiver acesso em razão do contrato, sendo vedado o uso ou divulgação sem autorização expressa do COFEN.
- 5.2.19. Prestar, sempre que demandada, todos os esclarecimentos necessários à boa condução do contrato, inclusive quanto a riscos, falhas ou não conformidades detectadas, mantendo o COFEN permanentemente informado.
- 5.2.20. Reportar imediatamente à fiscalização qualquer intercorrência extraordinária que possa comprometer a qualidade, continuidade ou segurança dos serviços prestados.
- 5.2.21. Executar os serviços conforme os documentos técnicos, cronograma de implantação, especificações e demais cláusulas contratuais, com fornecimento de materiais, ferramentas e recursos adequados.
- 5.2.22. Corrigir, substituir ou refazer, no prazo estabelecido pela fiscalização, quaisquer serviços que apresentem falhas, defeitos ou não conformidades com os parâmetros técnicos estabelecidos.
- 5.2.23. Comunicar ao fiscal do contrato, no prazo de 24 horas, a ocorrência de fatos anormais na execução contratual, ainda que parcialmente solucionados.
- 5.2.24. Paralisar imediatamente qualquer atividade determinada pelo fiscal, sempre que esta não estiver sendo realizada conforme a técnica ou representar risco à segurança ou ao interesse público.
- 5.2.25. Organizar e executar os serviços com planejamento técnico, responsabilidade administrativa e controle de prazos, conforme os termos do contrato e do plano de implantação.
- 5.2.26. Obedecer à legislação vigente e às normas internas do COFEN, inclusive quanto a segurança, proteção de dados, compliance e controle interno.
- 5.2.27. Submeter previamente, por escrito, qualquer proposta de alteração nos métodos de execução dos serviços, sujeita à análise e autorização da Administração.
- 5.2.28. Não empregar menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz a partir de 14 anos, e não permitir o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos.

5.3. São obrigações do órgão gerenciador do registro de preços:

- 5.3.1. efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;
- 5.3.2. conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;
- 5.3.3. definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:
- 5.3.4. as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e
- 5.3.5. definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;
- 5.3.6. definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:
- 5.3.7. a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;
- 5.3.8. as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pelo contratado; e
- 5.3.9. as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a verificação de Amostra do Objeto, observado o disposto no inciso III, alínea "c", item 2 do art. 17 da Instrução Normativa SGS/ME nº 94, de 2022, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica.

6. **MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

Condições de execução

- 6.1. A execução do objeto seguirá a dinâmica apresentada a seguir.

6.2. **Fases da Execução**

6.2.1. **Fase 1: Instalação e Planejamento**

- 6.2.1.1. Corresponde à etapa inicial, a ser concluída em até 60 dias após a assinatura do contrato. A Contratada deverá, no prazo máximo de 10 dias úteis, realizar a reunião de *kick-off* e apresentar para aprovação o Plano de Implantação Detalhado.

6.2.2. **Fase 2: Implementação e Desenvolvimento**

- 6.2.2.1. Compreende a execução das atividades de parametrização, customização e desenvolvimento, com homologação de todos os módulos em até 12 meses.
- 6.2.2.2. A proposta da licitante deverá incluir todos os serviços necessários para a completa implementação, configuração e homologação de todos os requisitos descritos neste Documento Técnico. A licitante deverá, em sua proposta técnica, detalhar a metodologia de trabalho e o cronograma de entregas para esta fase, sendo de sua inteira responsabilidade o dimensionamento do esforço necessário.

6.2.3. **Fase 3: Sustentação e Operação Assistida**

- 6.2.3.1. Após a implantação de cada entrega, inicia-se o período de Operação Assistida de 30 dias, seguido pelo período de garantia e sustentação, com suporte técnico em segundo e terceiro nível.

6.3. **Local e horário da prestação dos serviços**

- 6.3.1. Por se tratar de solução digital, em princípio, não há necessidade de prestação de serviço em um local físico específico. De toda forma, quando isso se fizer necessário por algum motivo, a sede do Cofen está localizada no seguinte endereço: EQS 208/209, Lote 01, Asa Sul, Brasília/DF, CEP: 70254-400.
- 6.3.2. Os serviços tecnológicos deverão estar disponíveis em período integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. Já a prestação dos serviços de suporte e chamados, deverá ocorrer em dias e horários úteis, 8 (oito) horas por dia, 5 (cinco) dias por semana.
- 6.3.3. Será de inteira responsabilidade da Contratada assegurar a prestação dos serviços durante os horários definidos pelo Contratante.

6.4. **Materiais a serem disponibilizados**

- 6.4.1. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades e qualidades necessárias, promovendo sua substituição quando necessário.

6.5. **Formas de Transferência de Conhecimento e Procedimentos de Transição e Finalização do Contrato**

- 6.5.1. Serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato. Tais procedimentos visam não deixar lacuna entre durante o período final dos serviços executados pela então atual Contratada e uma nova Contratada.
- 6.5.2. A transição contratual deve se dar com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução do contrato, quando for o caso.
- 6.5.3. Promover, quando do encerramento contratual ou por solicitação do Cofen, a transição adequada dos serviços, com transferência de conhecimento, documentação e suporte à nova contratada ou equipe interna, sem ônus adicional.
- 6.5.4. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a licitante vencedora fica obrigada a promover a transição contratual, produzindo seus planos de transição, sem perda de informações, aos técnicos do Cofen e das novas pessoas jurídicas que continuarem a execução dos serviços.
- 6.5.5. Todo conhecimento adquirido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, deverá ser disponibilizado ao Cofen e às pessoas jurídicas por eles designadas, pelo menos, 30 (trinta) dias antes da finalização do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada.
- 6.5.6. Para isto, um projeto de gerenciamento de serviços de transição contratual final, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, deverá ser entregue ao Cofen pela Contratada, pelo menos, 3 (três) meses antes da expiração ou da finalização do contrato.
- 6.5.7. No Plano de Transição, deverão estar identificados todos os compromissos, papéis, responsabilidades, artefatos e tarefas, a data de início da transição, o tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.
- 6.5.8. Será de inteira responsabilidade da Contratada efetuar a execução do Plano de Transição, bem como garantir o repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo Cofen e pelas pessoas jurídicas designadas por esse.
- 6.5.9. O fato de a Contratada ou seus representantes legais não cooperarem ou reterem qualquer informação solicitada pelo Cofen, vindo a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados ao Cofen, conforme estipulado nas Sanções Administrativas aplicáveis.
- 6.5.10. A transição ao final do contrato não é atividade remunerada pelo CONTRATANTE.
- 6.5.11. A Contratada deverá promover transição contratual e repassar para o CONTRATANTE e para as pessoas jurídicas por eles indicados, todos os dados, documentos e elementos de informação utilizados na e para a execução dos serviços.
- 6.5.12. A Contratada deverá, caso necessário, por qualquer que seja o motivo, prestar o devido apoio à transição por até 30 dias após o término do contrato para a completude da atividade de transição/migração para o novo prestador de serviço.
- 6.5.13. Promover, quando do encerramento contratual ou por solicitação do CONTRATANTE, a transição adequada dos serviços, com transferência de conhecimento, documentação e suporte à nova contratada ou equipe interna, sem ônus adicional.
- 6.5.14.

6.6. **Mecanismos formais de comunicação**

- 6.6.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

- a) Ordem de Serviço;
- b) Ata de Reunião;
- c) Ofício;
- d) Sistema de abertura de chamados;
- e) E-mails e Cartas

6.7. **Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

- 6.7.1. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.
- 6.7.2. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se no ANEXO C.

7. **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

- 7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

- 7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

- 7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a Contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

- 7.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.5. **Preposto**

- 7.5.1. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.
- 7.5.2. O Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade

7.6. **Reunião Inicial**

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

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

- 7.6.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

- 7.6.3.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;
- 7.6.3.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
- 7.6.3.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.

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

7.6.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste Termo de Referência.

7.7. Rotinas de Fiscalização

7.7.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

7.8. Fiscalização Técnica

7.8.1. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33 da IN SGD nº 94/2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições nele estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

7.8.2. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

7.8.3. Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

7.8.4. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

7.8.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

7.8.6. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual, no que couber.

7.8.7. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade do Contratado, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

7.9. Fiscalização Administrativa

7.9.1. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33 da IN SGD nº 94/2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da Contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

7.9.2. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

7.10. Gestor do Contrato

7.10.1. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:

7.10.1.1. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

7.10.1.2. acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

7.10.1.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

7.10.1.4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

7.10.1.5. tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

7.10.1.6. elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7.10.1.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7.10.1.8. receber e dar encaminhamento imediato:

a) às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto nº 12.174/2024;

b) à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto nesta seção.

8.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

8.2.1. não produziu os resultados acordados;

8.2.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

8.2.3. deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.3. O objeto terá sua qualidade aferida periodicamente, obedecendo aos indicadores de Níveis de Serviço definidos e observará o cumprimento de todos os prazos, obrigações contratuais e os critérios de qualidade e adequação estabelecidos pelo Contratante.

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS E ACEITES

8.4. A gestão e a fiscalização do contrato dar-se-ão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho e qualidade, que comporão os níveis mínimos de serviços (SLA – Service Level Agreement) estabelecidos pelo CONTRATANTE.

8.5. Níveis de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pelo CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar a qualidade dos serviços e o cumprimento dos prazos contratados. Tal avaliação poderá gerar a recusa de produtos por motivos de vícios de qualidade ou por não observância dos padrões adotados pelo CONTRATANTE. Os critérios estão apresentados a seguir:

8.5.1. Incidentes e Prazos de Atendimento

8.5.1.1. Serão definidos como Incidentes, os erros ocorridos na operação normal de um sistema, sítio ou portal, bem como comportamentos que estejam em desacordo com os requisitos estabelecidos ou com as especificações definidas.

8.5.1.2. A correção dos incidentes compreende as atividades de diagnóstico, análise e implantação de nova versão corrigida, se for o caso. Consiste também em remover definitivamente os defeitos apresentados, recolocando o sistema, sítio ou portal em seu pleno estado de funcionamento

8.5.1.3. O atendimento para correção de erros deverá seguir a Tabela de Prazos de Atendimento contados a partir da data da notificação:

Tipo de Ocorrência	Severidade do erro	Prazo para início do atendimento	Prazo de retorno para comportamento adequado	Prazo da solução definitivo do erro
Comportamento inadequado do sistema	Alta	até 2 horas	até 8 horas	até 48 horas
	Baixa	até 4 horas	até 16 horas	até 96 horas

a) Alta Severidade: Incidente que afeta a disponibilidade do sistema, sítio ou portal e/ou comprometimento grave de funcionalidade ou dados ou de ambiente.

b) Baixa Severidade: Incidente do sistema, sítio ou portal de pequeno ou nenhum comprometimento de funcionalidade, de dados ou de ambiente.

c) Prazo de Retorno para Comportamento Adequado: Tempo decorrido entre a notificação efetuada pelo CONTRATANTE e a recolocação do sistema, sítio ou portal em estado de funcionamento adequado.

d) Prazo para Solução Definitiva do Erro: Tempo decorrido entre notificação efetuada pelo CONTRATANTE e a efetiva solução do incidente para que o sistema, sítio ou portal fique em seu pleno estado de funcionamento.

8.5.1.4. A solução definitiva do erro se dará somente após a eliminação da causa de sua origem (ou Causa Raiz);

8.5.1.5. Após a Análise da Causa Raiz (RCA), a CONTRATADA, deverá submeter à validação do CONTRATANTE, documento contendo o cronograma e o detalhamento técnico das providências para solução. Sendo aprovado, o documento deverá ser assinado pelas partes.

8.5.1.6. O término dos prazos mencionados nos itens "c" e "d" serão considerados apenas se houver aceite pelo CONTRATANTE. Não ocorrendo o aceite, a solução apresentada será desconsiderada e os prazos continuarão correndo.

8.5.1.7. As ocorrências de incidentes serão no ficadas ao Gerente de Projetos da CONTRATADA para a devida correção, sem prejuízo da apuração dos Indicadores de Nível de Serviço. A notificação será efetuada via e-mail com o detalhamento das ocorrências apresentadas.

8.5.1.8. O atendimento deverá ser feito nas dependências do Embratur ou em local por ela indicado, sempre que a natureza do serviço exigir a presença de técnicos especializados.

Indicadores de Níveis de Serviços

8.6. O CONTRATANTE adota o Índice de Atraso na Entrega (IAE) para medição do percentual acumulado de atraso nos prazos de entregas de produtos / artefatos acordados na Ordem de Serviço / Plano do Projeto SOW, calculado da seguinte forma:

$$IAE = \frac{QDCA}{PEPD} \times 100$$

Onde: IAE = Índice de atraso na entrega.

QDCA = Quantidade de dias corridos de atraso.

PEPD = Prazo de entrega de produto em dias corridos.

8.7. Os prazos das entregas dos produtos acordados na Ordem de Serviço serão estabelecidos em comum acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA. Caso haja divergências, prevalecerão os prazos arbitrados pelo CONTRATANTE.

8.8. Será considerado como aceitável o IAE de até 10% (dez por cento). Para índices superiores, está prevista a aplicação de multas sobre o valor total da Ordem de Serviço, considerando os seguintes critérios:

Faixa	Índice de atraso na entrega (IAE)	Multa sobre o valor da OS	% Multa de mora (diária)
1	<10%	aceitável	aceitável
2	>10% e <	2%	0,02%
3	>25% e <	4%	0,02%
4	>10% e <	6%	0,02%

a) Índice de atraso superior a 10% e menor que 25%, do prazo de entrega de qualquer produto/artefato, ensejará a aplicação de multa de 1,00% (um por cento), sobre o valor total da Ordem de Serviço.

b) Índice de atraso igual ou superior a 25% e menor que 50%, do prazo de entrega de qualquer produto/artefato, ensejará a aplicação de multa de 2,00% (dois por cento), sobre o valor total da Ordem de Serviço, sem prejuízo do disposto no item anterior.

c) Índice de atraso igual ou superior a 50%, do prazo de entrega de qualquer produto / artefato, ensejará a aplicação de multa de 3,00% (três por cento), sobre o valor total da Ordem de Serviço, sem prejuízo do disposto nos itens "a" e "b", anteriores.

d) Além das multas previstas nos itens "a", "b" e "c", acima, a CONTRATADA ficará sujeita à multa de mora de 0,02% por dia de atraso, aplicada sobre o valor total da Ordem de Serviço.

e) O período para cálculo de apuração do valor referente à penalidade de multa de mora prevista no item "d" acima, iniciar-se-á quando o Índice de Atraso na Entrega (IAE) superar 10% (dez por cento).

f) Atraso superior a 50% do prazo previsto para a entrega de qualquer produto poderá implicar no cancelamento da Ordem de Serviço sem pagamento dos serviços executados, e os artefatos desenvolvidos serão de propriedade do CONTRATANTE.

8.9. **Recebimento**

8.9.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de até 10 (dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

8.9.2. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda da Contratada com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

- 8.9.3. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.
- 8.9.4. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.
- 8.9.5. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.
- 8.9.6. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período mensal.
- 8.9.7. Ao final de cada período/evento de faturamento o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
- 8.9.8. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.
- 8.9.9. 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, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.
- 8.9.10. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.
- 8.9.11. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 8.9.12. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 8.9.13. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 8.9.14. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
- 8.9.14.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pela Contratada, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.
- 8.9.14.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;
- 8.9.14.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;
- 8.9.14.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e
- 8.9.14.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 8.9.15. 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 quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 8.9.16. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 8.9.17. 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.
- 8.9.18. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.
- 8.9.19. O prazo para a solução, pelo Contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.
- 8.9.20. O pagamento ainda estará condicionado ao devido ateste da Nota Fiscal que, dever-se-á, impreterivelmente estar acompanhada dos documentos comprobatórios da execução dos serviços contratados, em consonância com o atendimento.
- 8.9.21. Os critérios de pagamentos aos itens que compõem o escopo da aquisição do objeto, dar-se-ão, conforme a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO	FORMA DE PAGAMENTO	INSTRUMENTO PARA PAGAMENTO	OCORRÊNCIA
1	LICENCIAMENTO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA NA MODALIDADE SAAS	Parcela Única	Nota Fiscal, Ordem de Serviço e Termo de Aceite Definitivo devidamente assinados	ANUAL
2	SERVIÇOS DE INSTALADOR	Sob Demanda	Nota Fiscal, Ordem de Serviço e Termo de Aceite Definitivo devidamente assinados	MENSAL
3	SERVIÇOS DE IMPLEMENTADOR	Sob Demanda	Nota Fiscal, Ordem de Serviço e Termo de Aceite Definitivo devidamente assinados	MENSAL
4	SERVIÇOS DE TREINAMENTO	Sob Demanda	Nota Fiscal, Ordem de Serviço e Termo de Aceite Definitivo devidamente assinados	MENSAL

8.9.22. Ainda como condicionais quanto aos pagamento dos itens 2, 3 e 4, acrescenta-se como artefatos obrigatoriamente acostados aos instrumentos para pagamento, referentes aos serviços técnico especializados e treinamento, os pagamentos de cada O.S. (Ordem de Serviço), referentes às contratações do(s) serviço(s), serão efetuados pela Contratada, em parcelas mensais correspondentes ao período contratado, proporcionalmente ao entregue com aceite definitivo para o interstício de referência, a partir da ativação dos serviços, mediante a entrega das Notas Fiscais/Faturas pela Contratada e após emissão do Termo de Aceite pelo Contratante.

8.10. Liquidação

8.10.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.10.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.10.3. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.10.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o Contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao Contratante.

8.10.5. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

8.10.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

- 8.10.6.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;
- 8.10.6.2. identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.10.7. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do Contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do Contratante.

8.10.8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do Contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

8.10.9. Persistindo a irregularidade, o Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao Contratado a ampla defesa.

8.10.10. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o Contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

8.11. Prazo de pagamento

8.11.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.11.2. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos à Contratada serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.

8.12. Forma de pagamento

8.12.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela Contratada.

8.12.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

8.12.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

8.12.3.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.12.4. 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.

8.13. Reajuste

8.13.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

8.13.2. Após o interregno de um ano, desde que solicitado pela Contratada, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

8.13.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

8.13.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

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

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

8.13.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

8.14. Cessão de crédito

8.14.1. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.

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

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

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

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

8.14.6. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

9.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pelo Contratante.

9.2. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que p contratado:

9.2.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

9.2.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

9.3. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

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 ou da entrega do objeto da contratação 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.

9.4. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.4.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

9.4.4. Multa:

9.4.4.1. Moratória, para as infrações descritas acima na alínea “d”, de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias.

9.4.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;

a) O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

9.4.4.3. Compensatória, para as infrações descritas acima nas alíneas “e” a “h” de 10% (dez por cento) a 25% (vinte e cinco por cento) do valor da contratação.

9.4.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) do valor da contratação.

9.4.4.5. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 10% (dez por cento) a 25% (vinte e cinco por cento) do valor da contratação.

9.4.4.6. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) do valor da contratação.

9.4.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor da contratação.

9.5. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.

9.6. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

9.7. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

9.9. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.10. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.11. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

9.12. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no Sicafe serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

9.13. Na aplicação das sanções serão considerados:

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 dela provierem para o Contratante; e
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.14. 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 nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

9.15. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência 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 o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

9.16. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

9.17. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.18. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.19. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

10.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO GLOBAL, via SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS.

10.1.2. À presente contratação não se aplica a adjudicação por item, conforme justificativa da Equipe de Planejamento da Contratação, pois o parcelamento do objeto se mostra técnica e administrativamente desvantajoso. As razões para o agrupamento são:

a) **Integração Técnica e Natureza Sistêmica:** Todos os componentes da solução (licenciamento SaaS, implantação, suporte e infraestrutura) são intrinsecamente interdependentes. O objetivo central de prover uma "Visão 360°" do profissional seria tecnicamente inviabilizado pela separação dos módulos, que precisam compartilhar a mesma arquitetura e base de dados para garantir a eficiência e a integridade das informações.

b) **Padronização e Governança:** O modelo centralizado em um único fornecedor assegura a uniformidade na prestação dos serviços para o Cofen e todos os Coren. Isso elimina o risco de incompatibilidades técnicas e garante a aplicação de processos e políticas de dados padronizadas em todo o território nacional, o que seria impraticável com múltiplos fornecedores.

c) **Eficiência Administrativa e Gestão Contratual:** A contratação de um único fornecedor reduz drasticamente a complexidade da gestão contratual e facilita a fiscalização, otimizando os recursos do Cofen. Um lote único estabelece um ponto único de responsabilidade, evitando conflitos entre diferentes fornecedores em caso de falhas e garantindo maior controle e agilidade na resolução de problemas.

d) **Economia de Escala e Viabilidade Econômica:** O parcelamento dos itens comprometeria a viabilidade técnica e aumentaria os custos globais do projeto, devido à necessidade de gerenciar e manter múltiplas integrações complexas. A contratação em lote único gera ganhos de escala e um menor Custo Total de Propriedade (TCO), representando a opção mais vantajosa para a Administração.

10.1.3. Pelo exposto, a opção pelo lote único proporciona maior controle, assegura o cumprimento dos prazos e melhora o acompanhamento dos resultados, sendo a modalidade que melhor atende à necessidade do Sistema Cofen/Coren.

10.1.4. A presente contratação será formalizada por meio do Sistema de Registro de Preços (SRP), conforme previsto nos arts. 82 a 86 da Lei nº 14.133/2021 e regulamentado pelo Decreto nº 11.462/2023, com a finalidade de permitir o atendimento contínuo e sob demanda das necessidades do Sistema Cofen/Coren, especialmente em razão da escala nacional da solução e da complexidade de sua implantação.

10.1.5. O SRP será adotado por se enquadrar nas hipóteses previstas nos incisos do art. 3º do Decreto nº 11.462/23. A opção de contratação pela modalidade de Sistema de Registro de Preços justifica-se para o atendimento contínuo e sob demanda das necessidades do Sistema Cofen/Coren, especialmente em razão da escala nacional da solução e da complexidade de sua implantação, e pela natureza do objeto, que engloba: I. Licenciamento e suporte de uma solução integrada de CRM, cujas demandas podem variar em função da quantidade de profissionais de enfermagem registrados e das especificidades regionais; II. Necessidade de expansão ou aquisição de módulos adicionais durante a vigência contratual, garantindo flexibilidade no atendimento às novas demandas; III. Inclusão de órgãos aderentes ao sistema, otimizando recursos e assegurando eficiência econômica.

10.1.6. O Conselho Federal de Enfermagem – Cofen será o Órgão Gerenciador, sendo, portanto, o responsável pela condução da licitação e gerenciamento da Ata de Registro de Preços, cabendo-lhe a responsabilidade integral pela condução do processo licitatório, pela gestão da ata e pela formalização dos contratos específicos com a empresa vencedora, de acordo com o planejamento de implantação da solução em cada Conselho Regional.

10.1.7. O registro de preços será formalizado por meio de Ata de Registro de Preços, na forma da minuta constante em edital e nas condições previstas neste Termo. A Ata de Registro de Preços terá efeito de compromisso de fornecimento, ficando os fornecedores nela incluídos obrigados a celebrar as ordens de fornecimento ou contratos que advierem nas condições estabelecidas neste Termo de Referência.

10.1.8. A Ata terá vigência de 12 (doze) meses, a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogada conforme a legislação vigente, com os quantitativos registrados dimensionados para atender à totalidade dos Coren durante esse período, sem que isso implique contratação imediata de sua totalidade.

10.1.9. A contratação será sob demanda, a critério do Cofen, mediante emissão de documentos de contratação (contratos ou ordens de fornecimento) a cada nova etapa de implantação. O uso da Ata seguirá o cronograma de execução definido pelo Cofen e observará os quantitativos e os lotes homologados.

10.1.10. Por se tratar de contratação com arquitetura nacional e execução descentralizada, o modelo de Registro de Preços garante padronização técnica, escalabilidade, flexibilidade orçamentária e segurança jurídica, permitindo contratações progressivas e alinhadas às necessidades operacionais dos Coren, conforme deliberação e autorização central do Cofen.

10.1.11. Não será permitida a adesão autônoma ou contratação direta por parte dos Coren. Todos os atos relacionados à utilização da Ata, inclusive os termos de referência operacionais e a condução da execução, serão de responsabilidade do Cofen, garantindo a uniformidade, o controle e a rastreabilidade da implementação da solução contratada em todo o território nacional.

10.1.12. Deverá ser divulgado a Intenção de Registro de Preços (IRP), em conformidade com o art. 9 do Decreto nº 11.462/23, possibilitando, pelo prazo mínimo de oito dias úteis, a participação de outros órgãos ou outras entidades da Administração Pública na ata de registro de preços e determinando

a estimativa total de quantidades da contratação.

10.1.13. Será permitida a adesão à Ata de Registro de Preços por órgãos não partícipes para possibilitar que outros órgãos façam a adesão, caso decidam pela contratação posteriormente à fase de Intenção de Registro de Preços (IRP).

10.2. Regime de execução

10.2.1. O regime de execução do contrato será por EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO.

10.3. Exigências de habilitação

10.3.1. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos, quando aplicável:

10.4. Habilitação jurídica

10.4.1. Em caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede.

10.4.2. Em caso de microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>.

10.4.3. Em caso de 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.

10.4.4. Em caso de sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

10.4.5. Em caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores.

10.4.6. Em caso de filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.

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

10.4.8. Fica vedada a participação de Consórcios e Cooperativas, visto que, além da não obrigatoriedade, posto que a admissão de licitantes reunidos em consórcio é uma faculdade da Administração, a contratação a contratação envolve solução tecnológica integrada e de alta complexidade técnica, prestada sob o regime Software como Serviço (SaaS), que compreende implantação, parametrização, integração com sistemas legados, sustentação evolutiva e suporte contínuo, atividades que demandam governança unificada, responsabilidade técnica direta e gestão centralizada da execução contratual. A participação de consórcios ou cooperativas, por sua estrutura naturalmente fragmentada e heterogênea, poderia comprometer a padronização nacional da solução, a rastreabilidade das entregas, a segurança da informação e a observância dos indicadores de desempenho (SLA) previsto na contratação. Além disso, dificultaria a responsabilização técnica e a continuidade operacional da solução, especialmente diante do modelo de registro de preços, que exige uniformidade tecnológica e replicabilidade entre os entes do Sistema Cofen/Coren.

10.4.9. Fica vedada a participação de Pessoa Física, pois entende-se, conforme parágrafo único, do art. 4º, da IN 116/2021, que a contratação exige estrutura mínima e corpo técnico para a execução do objeto, o que é incompatível com a natureza profissional da pessoa física.

10.5. Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

10.5.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão 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, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

10.5.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

10.5.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

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

10.5.6. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual/Distrital/Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.

10.5.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

10.5.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

10.6. Qualificação Econômico-Financeira

10.6.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação, ou de sociedade simples.

10.6.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor.

10.6.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

LG =	Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

SG =	Ativo Total
---------	-------------

	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
--	--

LC	Ativo Circulante
=	Passivo Circulante

10.6.4. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação para o período de doze meses.

10.6.5. Os indicadores fixados acima deverão ser atingidos em cada um dos dois últimos exercícios sociais, sob pena de inabilitação.

10.6.6. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

10.6.7. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

10.6.8. O atendimento dos índices econômicos previstos neste termo de referência deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

10.6.9. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

10.7. Qualificação Técnica

10.7.1. Declaração emitida ou comprovante de parceria, pelo fabricante quando a solução não for proprietária da licitante, ao qual demonstre ser a(s) proponente(s) empresa(s) autorizada(s) como especialista em serviços de consultoria em instalação, implementação, customização, parametrização, implantação, repasse de conhecimento ou treinamento, suporte e atualização do(s) produto(s) ofertado(s) para serviço e/ou para revenda, ou registro válido emitido pelo INPI para evidenciar Propriedade Intelectual da proponente acerca de todos os produtos, componente e demais recursos ofertados, independentemente de participação direta ou reunida sob forma de consórcio.

10.7.2. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

10.7.3. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

10.8. Qualificação Técnico-Operacional

10.8.1. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:

10.8.1.1. Contrato(s) que comprove(m) experiência anterior mínima, em contratações similares, por um período mínimo de 1 (um) ano.

10.8.1.2. O atestado deverá comprovar o fornecimento de solução e suporte técnico de plataforma CRM, na modalidade SaaS (Software as a Service), contemplando serviços de planejamento, parametrização, customização, implementação, implantação, suporte, atualização de versão e treinamento, com transferência de conhecimento, da plataforma de todos os módulos entregues, independente de estar ou não em produção, envolvendo a solução de atendimento, marketing e integração, equivalentes aos módulos pertinentes ao escopo desta contratação, por um período mínimo de 1 (um) ano.

10.8.1.3. O atestado deverá comprovar, ainda, a integração e a implementação para projeto de CRM:

- Integração envolvendo cinquenta aplicações legadas;
- Implantação de Núcleo de Excelência e Estrutura de Governança;
- Atividades técnicas avançadas de implantação e customização de solução digital, incluindo administração de interfaces de API;
- Configuração e operacionalização de fluxos e jornadas voltados ao Marketing;
- Configuração e execução de fluxos de Atendimento ao Cliente em ambiente de CRM;
- Atividades de suporte técnico e manutenção evolutiva/corretiva;
- Implementação de pipelines de Integração Contínua e Entrega Contínua (CI/CD) na plataforma.

10.8.2. O projeto demanda mais de 50 integrações com sistemas legados do sistema Cofen/Coren, além de integrações com outras plataformas que exigem interoperabilidade. A complexidade inclui o tratamento de dados financeiros, registros de atendimentos e dados dos profissionais de enfermagem com conformidade à LGPD, impactando o funcionamento de canais digitais com utilização de inteligência artificial.

10.8.3. Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante. Será aceito o somatório de atestados para a comprovação de execução em período mínimo de 12 (doze) meses ininterruptos, aos quais deverão ser todos atendidos, independentemente de licitantes reunidas em consórcio. Essa exigência visa consubstanciar que a licitante possui a experiência e a expertise necessárias para atuar em um projeto de alta complexidade como a implantação de atendimento no Sistema Cofen/Coren.

10.8.4. Para empresas reunidas sob forma de consórcio, o atendimento aos itens, será permitido o atendimento por um único proponente participante do consórcio, porém, todos os integrantes obrigam-se à atender ao menos um dos itens exigidos.

10.8.5. Para fins de verificação da qualificação técnica, será observado o disposto a seguir:

10.8.5.1. Será considerado de mesma natureza ou similar à presente licitação o fornecimento de licenças de software e a prestação de serviços de implantação, suporte e manutenção evolutiva da SOLUÇÃO para todos os módulos pertinentes ao escopo desta contratação;

10.8.5.2. Declaração, para todos os licitantes, independentemente de participação direta ou reunida sob forma de consórcio, de que possui suporte técnico/administrativo, aparelhamento, instalações e condições adequadas, bem como pessoal qualificado e treinado, disponíveis para a execução dos serviços objeto da licitação de plataforma CRM no modelo SaaS, contemplando serviços de Planejamento, Parametrização, Customização, Implementação, Implantação, Suporte, Atualização de Versão e Treinamento, com Transferência de Conhecimento, da Plataforma de todos os módulos entregues, independente de estar ou não em produção, envolvendo a solução de atendimento, Marketing e Integração;

10.8.5.3. Declaração emitida ou comprovante de parceria, pelo fabricante quando a solução não for proprietária da licitante, ao qual demonstre ser a(s) proponente(s) empresa(s) autorizada(s) como especialista em serviços de consultoria em instalação, implementação, customização, parametrização, implantação, repasse de conhecimento ou treinamento, suporte e atualização do(s) produto(s) ofertado(s) para serviço e/ou para revenda, ou registro válido emitido pelo INPI para evidenciar Propriedade Intelectual da proponente acerca de todos os produtos, componente e demais recursos ofertados, independentemente de participação direta ou reunida sob forma de consórcio;

10.8.5.4. Declaração assegurando que disporá de profissionais, durante a vigência contratual, independentemente de participação direta ou reunida sob forma de consórcio, para serem alocados na prestação dos serviços do Edital e seus anexos, com atendimento aos perfis e certificações exigidos.

10.8.6. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

10.8.7. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

10.8.8. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

10.8.9. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

10.8.10. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

Disposições gerais sobre habilitação

10.9. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

10.10. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

10.11. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

10.12. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.13. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo anual total estimado da contratação, que é o máximo aceitável, é de R\$ 25.315.376,91 (vinte e cinco milhões, trezentos e quinze mil, trezentos e setenta e seis reais e noventa e um centavos), conforme custo unitário apostado nas tabelas do item 1.1 deste Termo de referência.

11.2. Neste valor deverão estar incluídas todas as despesas ordinárias diretas, indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

11.3. A estimativa de preços será precedida de regular pesquisa, nos moldes do art. 23 da Lei nº 14.133/21 e da Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, realizada pelo Setor de Compras e Contratações, na forma da referida Instrução Normativa, e dos valores recomendados pela Controladoria Geral do Cofen e aprovados pelo Plenário do Cofen.

11.4. Em se tratando de Registro de Preços, os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

11.4.1. 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 da ata tal como pactuada, nos termos do disposto na alínea "d" do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;

11.4.2. em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

11.4.3. serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação; ou

11.4.4. poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Cofen no exercício de 2025 e serão alocados pelo Departamento Financeiro deste Conselho.

12.2. A contratação será atendida pela seguinte rubrica: 6.2.2.1.1.01.33.90.040 - Serviços Relacionados a Tecnologia da Informação.

13. DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Os serviços especificados neste Termo de Referência não excluem outros, de natureza similar, que porventura se façam necessários para a boa execução do objeto estabelecido pelo Contratante, obrigando-se a Contratada a executá-los prontamente como parte integrante de suas obrigações.

13.2. É proibida, por parte da Contratada, durante a vigência do contrato, a contratação de empregado pertencente ao quadro de colaboradores do Cofen.

13.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

13.4. A apresentação de proposta implica na plena aceitação pela licitante adjudicatária das condições contidas neste Termo de Referência.

13.5. A Contratada fica proibida de veicular publicidade acerca do objeto do Contrato, salvo se houver prévia e expressa autorização da Administração do Cofen.

13.6. O Contratante se reserva o direito de paralisar ou suspender, a qualquer tempo, a execução dos serviços, mediante pagamento único e exclusivo dos trabalhos já executados, por ajuste entre as partes interessadas, dos materiais existentes no local dos serviços, e a ele destinados.

14. ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

14.1. Fazem parte e integram este Termo de Referência, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

14.1.1. ANEXO A - Modelo de Proposta de Preços;

- 14.1.2. ANEXO B - Modelo de Declaração de Atendimento aos Critérios de Sustentabilidade Socioambiental;
- 14.1.3. ANEXO C - Modelo de Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo e de Ciência de Manutenção de Sigilo;
- 14.1.4. ANEXO D - Modelo de Termo de Compartilhamento de Dados e Confidencialidade.

O presente documento segue assinado pelo Integrantes Requisitante e Técnico e pela autoridade responsável pela aprovação do Termo de Referência, com fulcro na Lei nº 14.133/2021 e no art. 30 da IN nº 05/2017-MPDG.

DAVI LUIZ ANDRADE LOPES VIEIRA

Integrante Requisitante - Chefe do DTIC

MATHEUS MOREIRA CRUZ

Integrante Técnico I - Chefe do SCSTIC

CLÁUDIO RICARDO SANTOS

Integrante Técnico II - Chefe da DMS

Aprovado por:

MARCIA DE OLIVEIRA C BESSA - 591

Chefe do Departamento Técnico de Contratações

Portaria Cofen nº 744/2019

ANEXO A

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

ITEM 1 - LICENCIAMENTO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA NA MODALIDADE SAAS

1.1 Módulo de Atendimento ao Profissional de Enfermagem			
ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE ANUAL	VALOR UNITÁRIO (R\$)
1.1.1	Atendimento - Serviços com IA em Nuvem	324	
1.1.2	IA - Agentes Autônomos	3000	
1.1.3	IA - Agentes Autônomos - Pacotes Adicionais	3000	
1.1.4	Chamadas de API Adicionais	300	
1.1.5	Armazenamento de Dados	24	
1.1.6	Chat Bots IA em Nuvem	300	
1.1.7	Requisições Adicionais para Serviços de Inteligência Artificial	504	
1.1.8	Acesso ao Portal de Serviços	247500	
1.1.9	Armazenamento de Arquivos	24	
1.2 Plataforma em Nuvem (SaaS)			
1.2.1	Pacote inicial de Dados do Cidadão em Nuvem	12	
1.2.2	Segmentação de audiências e Campanhas personalizadas em Nuvem	312	
1.2.3	Enriquecimento de dados do Cidadão em Nuvem	228	
1.2.4	Ambiente segregado de armazenamento e gestão de dados em larga escala em Nuvem	12	
1.3 Módulo de Campanhas			
1.3.1	Campanhas e Engajamento em Nuvem	12	
1.3.2	Contatos Adicionais em Nuvem	21600	
1.3.3	Unidades (departamentos) adicionais em Nuvem	108	
1.3.4	IP Privado para envio de e-mails em larga escala em Nuvem	168	
1.3.5	Autenticação de Domínios em Nuvem	60	
1.3.6	Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) - conversas ativas (Template de Marketing)	13800000	
1.3.7	Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) - conversas ativas (Template de Utilidade)	13800000	
1.3.8	Certificados SSL - Camada de Segurança e Criptografia em Nuvem	672	
1.3.9	Monitoramento Avançado de Auditoria	12	
1.3.10	Módulo de Base de Dados das Campanhas fisicamente segregados	12	
1.3.11	Plano de Suporte Avançado para Módulo de Campanhas	12	
1.3.12	Personalização em Nuvem	12	
1.3.13	Créditos adicionais de Personalização em Nuvem	168	
1.3.14	Analítico de Campanhas em Nuvem	12	
1.4 Módulo Analítico			
1.4.1	Analítico - Módulo de Criação	360	
1.4.2	Analítico - Módulo de Exploração	1200	
1.4.3	Analítico - Módulo de Visualização	6000	
1.5 Módulo de Integração			
1.5.1	Módulo de APIs, Integração de Dados com alta disponibilidade e segurança em Nuvem	12	
1.5.2	Capacidade Computacional Adicional do Módulo de APIs em Nuvem – Produção	96	

1.5.3	Capacidade Computacional Adicional do Módulo de APIs em Nuvem – Pré-Produção	72	
1.5.4	Módulo de criação de rede virtual isolado e seguro com conexão Ipsec entre rede na nuvem e on-premises	24	
1.5.5	Módulo de envio e recebimento de mensagens por fila de mensagens	12	
1.5.6	Conector com Sistemas Legados em Nuvem – Produção	36	
1.5.7	Conector com Sistemas Legados em Nuvem – Pré-Produção	12	
1.5.8	Módulo de Gerenciamento, Segurança e Monitoração de APIs – Produção	60	
1.5.9	Módulo de Gerenciamento, Segurança e Monitoração de APIs em Nuvem – Pré-Produção	60	
1.5.10	Módulo de Desenvolvimento e Governança de APIs em Nuvem – Produção	60	
1.5.11	Módulo de portal de desenvolvedores personalizável	1	
1.5.12	Acessos ao portal de desenvolvedores	1800	
1.6 Suporte do Fabricante Nível Exclusivo			
1.6.1	Módulo de Atendimento ao Profissional de Enfermagem	12	
1.6.2	Campanhas e Engajamento em Nuvem	12	
1.6.3	Analítico de Campanhas em Nuvem	12	
1.6.4	Personalização em Nuvem	12	
1.6.5	Módulo de Integração	12	
1.7 Serviço de Consultoria Especializada do Fabricante			
1.7.1	Arquitetura Estratégica: Desenho de soluções escaláveis, seguras e integradas com o ecossistema de sistemas corporativos existentes. Governança e Qualidade de Dados: Estruturação de práticas robustas para garantir consistência, segurança e confiabilidade dos dados.	4.840	

ITEM 2 - SERVIÇOS DE INSTALADOR

2.1 Serviço de Instalação				
ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL ANUAL (R\$)
2.1.1	Iniciação	200		
2.1.2	Implantação dos módulos contratados	500		

ITEM 3 - SERVIÇOS DE IMPLEMENTADOR

3.1 Serviço de Implantação				
ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL ANUAL
3.1.1	Desenvolvimento da Solução	8.000		
3.1.2	Sustentação da Solução	4.000		
3.1.3	Plataforma de redes sociais	27		

ITEM 4 - SERVIÇOS DE TREINAMENTO

4.1 Serviço de Treinamento				
ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE ANUAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL ANUAL (R\$)
4.1.1	Módulo de Atendimento ao Profissional de Enfermagem	400		
4.1.2	Módulo de Campanhas	200		
4.1.3	Módulo Plataforma em Nuvem (SaaS)	200		
4.1.4	Módulo Analítico	40		
4.1.5	Módulo Integração	40		

ANEXO B

MODELO DE DECLARAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

Nome empresarial da licitante:

Inscrição no CNPJ nº:

Endereço completo da sede:

Nome do representante legal:

Carteira de Identidade nº:

CPF nº:

Por intermédio de seu representante legal infra-assinado, para atendimento ao disposto no item 4.17 do Termo de Referência, constante do presente Processo Cofen SEI, DECLARA, sob as penas da Lei nº 6.938/1981 e demais normativos pertinentes, expressamente que:

- a) Atende aos critérios de qualidade ambiental e sustentabilidade socioambiental, respeitando as normas de proteção do meio ambiente, em conformidade com o estabelecido no item 4.17 do Termo de Referência, com a Lei nº 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), com a IN 01/2010-SLTI, com a Instrução Normativa nº 6, de 24 de março de 2014, do IBAMA, e outras aplicáveis ao objeto em questão.
- b) Não possui inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas à escravidão, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH n. 04 de 11/05/2016;
- c) Não foi condenada, a Contratada ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta a previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988, do art. 149 do Código Penal Brasileiro, do Decreto n. 5.017/2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT n. 29 e 105.

Por ser expressão da verdade, firma-se a presente.

Brasília, ____ de _____ de 2025.

Nome completo do Representante Legal _____

Assinatura _____

ANEXO C

MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO E SIGILO E DE CIÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO E SIGILO

Este Termo de Compromisso é celebrado entre:

CONTRATANTE, o **Conselho Federal de Enfermagem (Cofen)**, sediado na EQS 208/209, LOTE 01 - Asa Sul, Brasília/DF, inscrito no CNPJ/MF **47.217.146/0001-57**, neste ato representada por seus respectivos procuradores abaixo assinados, na forma de seus respectivos Contratos Sociais, e CONTRATADA <**NOME DA EMPRESA**>, sediada em <ENDEREÇO>, inscrita no CNPJ nº <**Nº do CNPJ**>, neste ato representada por seus respectivos procuradores abaixo assinados, na forma de seus respectivos Contratos Sociais.

O Órgão e a Empresa podem ser referidos individualmente como Parte e coletivamente como Partes, onde o contexto assim o exigir.

CONSIDERANDO QUE as Partes estabeleceram ou estão considerando estabelecer uma relação de negócio que possa incluir, entre outras, uma ou mais das seguintes relações ("Relação"): serviços de marketing, consultas, pesquisa e desenvolvimento, fornecimento/venda, teste/ensaio, colaboração, agenciamento, licitação, ou qualquer outra parceria que envolva a divulgação de Informações Confidenciais de uma Parte a outra;

CONSIDERANDO QUE as Partes podem divulgar entre si Informações Confidenciais, conforme definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios, e em consideração da divulgação destas Informações Confidenciais; e

CONSIDERANDO QUE as Partes desejam ajustar as condições de revelação das Informações Confidenciais, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção.

1. Para a finalidade deste Termo, "Informações Confidenciais" significarão todas e quaisquer informações divulgadas por uma Parte (de acordo com este instrumento, a "Parte Divulgadora") à outra Parte (de acordo com este instrumento, a "Parte Recebedora"), em forma escrita ou verbal, tangível ou intangível, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, a qual esteja claramente marcada como CONFIDENCIAL, incluindo, entre outras, mas não se limitando a, segredos comerciais, know-how, patentes, pesquisas, planos de negócio, informações de marketing, informações de clientes, situação financeira, métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, e qualquer outra informação técnica, comercial e/ou financeira, seja expressa em notas, cartas, fax, memorandos, acordos, termos, análises, relatórios, atas, documentos, manuais, compilações, código de software, e-mail, estudos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, pareceres e pesquisas, ou divulgadas verbalmente e identificadas como confidenciais por ocasião da divulgação.

2. Não serão incluídas nas Informações Confidenciais quaisquer informações que: (i) sejam geralmente conhecidas, ou subsequentemente se tornem disponíveis ao comércio ou ao público; (ii) estejam na posse legal da Parte Recebedora antes da divulgação pela Parte Divulgadora; ou (iii) sejam legalmente recebidas pela Parte Recebedora de um terceiro, desde que essas informações não tenham chegado ao conhecimento da Parte Recebedora através do referido terceiro, direta ou indiretamente, a partir da Parte Divulgadora numa base confidencial.

3. Quando a divulgação de Informações Confidenciais for necessária para estrito atendimento de ordem judicial ou agência governamental, o mesmo se procederá da seguinte maneira: (i) a Parte Recebedora fica obrigada a comunicar o teor da determinação judicial à Parte Divulgadora no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar do recebimento da ordem, no caso de se tratar de determinação para cumprimento em prazo máximo de 5 (cinco) dias; ou no prazo de uma hora a contar do recebimento, no caso de se tratar de ordem judicial para cumprimento no prazo máximo de até 48 (quarenta e oito) horas; e (ii) fica a Parte Recebedora obrigada também a enviar a Parte Divulgadora cópia da resposta dada à determinação judicial ou administrativa concomitantemente ao atendimento da mesma. A Parte Recebedora cooperará com a Parte Divulgadora para possibilitar que a Parte Divulgadora procure uma liminar ou outra medida de proteção para impedir ou limitar a divulgação dessas Informações Confidenciais.

4. A Parte Recebedora não divulgará nenhuma Informação Confidencial da Parte Divulgadora a nenhum terceiro, exceto para a finalidade do cumprimento deste Termo e com o consentimento prévio por escrito da Parte Divulgadora. Além disso:

- a) A Parte Recebedora, (i) não usará as Informações Confidenciais para interferir, direta ou indiretamente, com nenhum negócio real ou potencial da Parte Divulgadora, e (ii) não usará as Informações Confidenciais para nenhuma finalidade, exceto avaliar uma possível relação estratégica entre as Partes;
- b) As Partes deverão proteger as Informações Confidenciais que lhe forem divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias Informações Confidenciais;
- c) A Parte Recebedora não revelará, divulgará, transferirá, cederá, licenciará ou concederá acesso a essas Informações Confidenciais, direta ou indiretamente, a nenhum terceiro, sem o prévio consentimento por escrito da Parte Divulgadora, estando este terceiro, condicionado à assinatura de um Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo prevendo as mesmas condições e obrigações estipuladas neste Termo;
- d) A Parte Recebedora informará imediatamente a Parte Divulgadora de qualquer divulgação ou uso não autorizado das Informações Confidenciais da Parte Divulgadora por qualquer pessoa, e tomará todas as medidas necessárias e apropriadas para aplicar o cumprimento das obrigações com a não-divulgação e uso limitado das obrigações das empreiteiras e agentes da Parte Recebedora;
- e) A Parte Recebedora deverá manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou Informações Confidenciais, devendo comunicar à Parte Divulgadora, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade; e
- f) A Parte Recebedora obrigará seu pessoal que possa ter acesso às Informações Confidenciais que cumpram tais obrigações de sigilo

- 5.** As Partes se comprometem e se obrigam a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação confidencial da outra Parte, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Parte Divulgadora. De qualquer forma, a revelação é permitida para empresas coligadas, assim consideradas as empresas que direta ou indiretamente controlem ou sejam controladas pela Parte neste Termo. Além disso, cada Parte terá direito de revelar a informação a seus funcionários que precisem conhecê-la, para os fins deste Termo; tais funcionários deverão estar devidamente avisados acerca da natureza confidencial de tal informação, e estarão vinculados aos termos e condições do presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo independentemente de terem sido avisados do caráter confidencial da informação, ficando a Parte Recebedora responsável perante a Parte Divulgadora por eventual descumprimento do Termo.
- 6.** O intercâmbio de informações nos termos deste instrumento não será interpretado de maneira a constituir uma obrigação de uma das Partes para celebrar qualquer Termo ou acordo de negócio, nem obrigará a comprar quaisquer produtos ou serviços da outra ou oferecer para a venda quaisquer produtos ou serviços usando ou incorporando as Informações Confidenciais.
- 7.** Cada Parte reconhece que em nenhuma hipótese este Termo será interpretado como forma de transferência de propriedade ou qualquer tipo de direito subsistido nas Informações Confidenciais da Parte Divulgadora para a Parte Recebedora, exceto o direito limitado para utilizar as Informações Confidenciais conforme estipulado neste Termo.
- 8.** Este Termo entrará em vigor por ocasião da assinatura pelas Partes. Os compromissos deste instrumento também serão obrigatórios às coligadas, subsidiárias ou sucessoras das Partes e continuará a ser obrigatório a elas até a ocasião em que a substância das Informações Confidenciais tenha caído no domínio público sem nenhum descumprimento ou negligência por parte Recebedora, ou até que a permissão para liberar essas Informações seja especificamente concedida por escrito pela Parte Divulgadora.
- 9.** A omissão ou atraso em aplicar qualquer disposição deste Termo não constituirá uma renúncia de qualquer aplicação futura dessa disposição ou de quaisquer de seus termos. Se qualquer disposição deste Termo, ou sua aplicação, por qualquer razão e em qualquer medida for considerada inválida ou inexecutável, o restante deste Termo e a aplicação de tal disposição a outras pessoas e/ou circunstâncias serão interpretados da melhor maneira possível para atingir a intenção das Partes signatárias.
- 10.** As Partes concordam que a violação do presente Termo, pelo uso de qualquer Informação Confidencial pertencente à Parte Divulgadora, sem sua devida autorização, causar-lhe-á danos e prejuízos irreparáveis, para os quais não existe remédio na lei. Desta forma, a Parte Divulgadora poderá, imediatamente, tomar todas as medidas extrajudiciais e judiciais, inclusive de caráter cautelar, como antecipação de tutela jurisdicional, que julgar cabíveis à defesa de seus direitos.
- 11.** A Parte Recebedora deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela Parte Reveladora para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.
- 12.** A Parte Recebedora deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da Parte Divulgadora, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.
- 13.** A não observância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a Parte infratora, como também o agente causador ou facilitador, por ação ou omissão de qualquer daqueles relacionados neste Termo, ao pagamento, ou recomposição, de todas as perdas e danos, comprovadamente suportados e demonstrados pela outra Parte, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo.
- 14.** As obrigações de confidencialidade decorrentes do presente Termo, tanto quanto as responsabilidades e obrigações outras derivadas do presente Termo, vigorarão durante o período de 5 (cinco) anos após a divulgação de cada Informação Confidencial à Parte Recebedora.
- 15.** O não exercício por qualquer uma das Partes de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia de tais direitos, sendo tal ato considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito.
- 16.** Alterações do número, natureza e quantidade das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Recebedora não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, que permanecerá válido e com todos os seus efeitos legais em qualquer das situações tipificadas neste Termo.
- 17.** O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Recebedora, em razão do presente objetivo, serão incorporadas a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, não sendo necessário, nessas hipóteses, assinatura ou formalização de Termo Aditivo.
- 18.** Este instrumento não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas Afiliadas, nem em obrigação de divulgar informações confidenciais para a outra Parte.
- 19.** O fornecimento de Informações Confidenciais pela Parte Divulgadora ou por uma de suas Afiliadas não implica em renúncia, cessão a qualquer título, autorização de uso, alienação ou transferência de nenhum direito, já obtido ou potencial, associado a tais informações, que permanecem como propriedade da Parte Divulgadora ou de suas Afiliadas, para os fins que lhe aprouver.
- 20.** Nenhum direito, licença, direito de exploração de marcas, invenções, direitos autorais, patentes ou direito de propriedade intelectual estão aqui implícitos, incluídos ou concedidos por meio do presente Termo, ou ainda, pela transmissão de Informações Confidenciais entre as Partes.
- 21.** A Contratada declara conhecer todas as Normas, Políticas e Procedimentos de Segurança estabelecidas pela Contratante para execução do Contrato, tanto nas dependências da Contratante como externamente.

- 22.** A Contratada responsabilizar-se-á integralmente e solidariamente, pelos atos de seus empregados praticados nas dependências da Contratante, ou mesmo fora dele, que venham a causar danos ou colocar em risco o patrimônio da Contratante.
- 23.** Este Termo contém o acordo integral entre as Partes com relação ao seu objeto. Quaisquer outros acordos, declarações, garantias anteriores ou contemporâneos com relação à proteção das Informações Confidenciais, verbais ou por escrito, serão substituídos por este Termo. Este Termo será aditado somente firmado pelos representantes autorizados de ambas as Partes.
- 24.** Quaisquer controvérsias em decorrência deste Termo serão solucionadas de modo amistoso através do representante legal das Partes, baseando-se nas leis da República Federativa do Brasil.

E, por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

_____, _____ de _____ de 20____

CONTRATADA	CONTRATANTE
<Nome> <Qualificação>	<Nome> Matrícula: xxxxxxxx

TESTEMUNHAS	
<Nome> <Qualificação>	<Nome> <Qualificação>

TERMO DE CIÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

Ao Conselho Federal de Enfermagem - Cofen

CONTRATO Nº		
OBJETO		
GESTOR DO CONTRATO	MATRÍCULA	
CONTRATANTE (ÓRGÃO)		
CONTRATADA	CNPJ	
PREPOSTO DA CONTRATADA	CPF	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinado declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no Conselho Federal de Enfermagem.

_____, _____ de _____ de 20____

FUNCIONÁRIOS	
<nome>	<nome>
<nome>	<nome>

ANEXO D

MODELO DE TERMO DE COMPARTILHAMENTO DE DADOS E CONFIDENCIALIDADE

O Conselho Federal de Enfermagem (Cofen) visa fomentar os mais altos valores éticos em suas atividades, incluindo quando da escolha de seus parceiros, portanto, faz parte da missão do Cofen “Assegurar à sociedade uma assistência de Enfermagem ética, científica e de qualidade por meio da regulamentação, fiscalização e disciplinamento do exercício profissional”.

O Cofen espera que os seus parceiros compartilhem e incorporem os seus valores e o compromisso com a integridade para a construção de um relacionamento duradouro. É seu papel exercer suas atividades dentro dos princípios da ética e dos deveres que a lei impõe, principalmente no que se refere a tomar providências acauteladoras de forma a evitar riscos, incertezas e prejuízos ao Cofen ou terceiros.

Estas cláusulas destinam-se aos “PARCEIROS”, os quais abrangem todas as pessoas e empresas que fazem negócios e parcerias, sejam clientes, fornecedores de bens, prestadores de serviços ou estejam envolvidos em qualquer outra espécie de relação contratual com o Conselho Federal de Enfermagem (Cofen).

A aceitação das condições aqui descritas é um pré-requisito para todas as contratações firmadas com o Cofen. Portanto, ao firmar contrato ou criar qualquer parceria com o Cofen, estas disposições serão automaticamente incorporadas como parte do contrato e a CESSIONÁRIA afirma o seu compromisso em cumpri-las.

Quando da execução de suas atividades, Cofen e CESSIONÁRIA compartilharão informações relacionadas a pessoas naturais identificadas ou identificáveis (Dados Pessoais) as Partes serão consideradas como controladoras de tais Dados Pessoais e deverão observar todos os requisitos e limites da Lei 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como as disposições abaixo indicadas. Todos os termos do presente instrumento serão aqueles definidos na LGPD.

1.1. Em qualquer caso, o tratamento dos Dados Pessoais – o que inclui o compartilhamento de tais Dados Pessoais conforme definido pela LGPD – observará a finalidade do contrato. Diante disto, entende-se que Cofen e CESSIONÁRIA apenas realizarão o tratamento de dados estritamente necessários para a realização de sua relação contratual e, em nenhuma hipótese, solicitarão dados de maneira injustificada ou irregular.

1.1.1. O Cofen declara que fornecerá à CESSIONÁRIA acesso a Dados Pessoais apenas na medida em que a CESSIONÁRIA necessite justificadamente, bem como, que previamente a qualquer envio, o Cofen confirmará e/ou providenciará sua autorização legal para fazê-lo.

1.2. Cada Parte será a única responsável por seu tratamento dos Dados Pessoais, incluindo a seleção do método e das finalidades de tratamento, e a determinação da base legal aplicável. Havendo tratamento de dados, o Cofen deverá garantir a existência de uma base de armazenamento válida e segura para o compartilhamento dos Dados Pessoais com a CESSIONÁRIA.

1.3. A CESSIONÁRIA declara e garante ao Cofen que estas declarações e garantias são verdadeiras, precisas, completas e corretas nesta data, e assim permanecerão enquanto a relação com o Cofen permanecer em vigor:

I. Possui um programa adequado e efetivo de conformidade com as leis, regulamentos e quaisquer normativas aplicáveis ao tratamento de Dados Pessoais, incluindo a LGPD;

II. Dispõe de pessoa para atuar como Encarregado de Dados, nos termos da LGPD, e exceto em caso de hipótese de dispensa válida prevista em lei ou regulamento;

III. Mantém confidenciais os Dados Pessoais e adota políticas e medidas adequadas e efetivas de segurança de informação, compatíveis com a Lei aplicável, com a finalidade do Tratamento dos Dados Pessoais e com os melhores padrões do mercado;

IV. Não realizará qualquer tratamento indevido, irregular ou ilegal, de forma direta e/ou indireta, ativa e/ou passiva, de dados pessoais a que tenha acesso em razão da execução de eventuais contratos celebrados com o Cofen.

V. Tem pleno conhecimento de que todos os Dados Pessoais que forem tratados, durante a vigência da relação entre as Partes, não são passíveis de retenção por período superior ao necessário para o cumprimento das suas obrigações nos termos do(s) contrato(s), ou conforme necessário ou permitido pela lei aplicável.

1.4. A CESSIONÁRIA durante o tratamento de Dados Pessoais e em caso de compartilhamento entre CESSIONÁRIA e Cofen, compromete-se à:

I. Durante o tratamento dos Dados Pessoais, observar e cumprir todas as Leis aplicáveis no momento do tratamento, incluindo a LGPD.

II. Atender, nos termos da LGPD, a toda e qualquer requisição feita pelos titulares de Dados Pessoais, com relação aos Dados Pessoais dos titulares tratados pela CESSIONÁRIA, incluindo, mas não se limitando a: acesso aos dados; correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados; anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto na LGPD; portabilidade dos Dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa do titular e seguindo regulamentação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD); eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular exceto nas hipóteses em que a conservação é autorizada conforme previsto na LGPD.

III. Fornecer, mediante solicitação do Cofen, informações completas sobre suas práticas e Política de Tratamento de Dados Pessoais.

IV. Permitir que o Cofen, ou representante devidamente indicado, tenha, mediante solicitação, acesso integral e irrestrito ao ambiente tecnológico da CESSIONÁRIA utilizado em conexão com o tratamento de Dados Pessoais na forma deste contrato, incluindo, mas não se limitando a, qualquer sistema, computador, servidor, máquina virtual, hardware, software ou outro meio ou ferramenta utilizado no tratamento dos Dados Pessoais nas relações contratuais para com o Cofen, desde que isso não interfira em qualquer direito ou obrigação de confidencialidade ou segredo industrial da CESSIONÁRIA.

V. Informar ao Cofen, em até 3 (três) dias úteis do recebimento, se e quando um titular dos Dados Pessoais solicitar pedido de acesso, retificação ou exclusão, ou qualquer outra requisição relacionada aos seus direitos que afete Dados Pessoais tratados pelo Cofen quanto as relações contratuais para com o Cofen.

VI. Não fornecer Dados Pessoais para terceiros, exceto para operadores que realizarão o tratamento em nome de uma das Partes, ou quando permitido pela Lei aplicável.

1.5. O acesso referido no item “IV” da Cláusula 1.4 acima, terá a finalidade de avaliar o cumprimento das obrigações previstas neste documento e a adequação da CESSIONÁRIA ao disposto na Lei aplicável no momento do Tratamento, ficando certo de que a CESSIONÁRIA deverá cooperar com o Cofen ou seu representante no fornecimento de acesso e informações suficientes para atingir tal finalidade, sob pena de arcar com as penalidades por descumprimento contratual estipuladas entre as partes.

1.6. Caso o CESSIONÁRIA tome ciência de qualquer ocorrência, concreta ou suspeita, de perda, mau uso, acesso, destruição, exclusão, comunicação, modificação ou outra forma de tratamento não autorizado dos Dados Pessoais, ou qualquer invasão em sua infraestrutura física ou tecnológica que permita a realização de tais atos, a CESSIONÁRIA informará ao Cofen, por escrito em até 24 horas da ciência do fato, e adotará todas as medidas estabelecidas na Lei aplicável para cessar tal fato.

1.6.1. Tal comunicação deverá indicar, no mínimo a natureza da violação dos dados pessoais, incluindo, sempre que possível, as categorias, o número aproximado de titulares e os respectivos dados violados, a descrição das consequências da violação dos dados pessoais, tanto quanto razoavelmente possível, dadas as circunstâncias, e o plano de contingência tomado pela CESSIONÁRIA para tratar da violação dos dados pessoais e reparar suas consequências.

1.6.2. A CESSIONÁRIA deverá enviar ao Cofen relatórios quinzenais demonstrando o efetivo cumprimento do plano de contingência apresentado.

1.7. A CESSIONÁRIA se obriga a indenizar, defender e manter imune o Cofen, seus conselheiros federais e regionais, diretores, empregados públicos, controladores, Conselhos Regionais de Enfermagem, bem como sucessores e cessionários de cada um deles ("Partes Indenizáveis") contra quaisquer perdas e danos, prejuízos, custos, honorários advocatícios (e de outros especialistas, incluindo peritos), depósitos judiciais, penalidades e multas, inclusive no contexto de eventuais reclamações, demandas e processos administrativos, judiciais ou arbitrais contra Partes Indenizáveis movido pelos titulares de Dados Pessoais, pelas Autoridade Governamental, ou por quaisquer terceiros ("Perdas") que resultarem, direta ou indiretamente, de:

I. qualquer falsidade, omissão, erro, incompletude, violação ou inexistência nas declarações e garantias prestadas pela CESSIONÁRIA neste documento com relação ao tratamento de Dados Pessoais;

II. inadimplemento de qualquer obrigação com relação ao tratamento de Dados Pessoais prevista neste documento ou estipulado em separado pelas partes, e/ou

III. qualquer ação ou omissão dolosa, culposa ou de má-fé da CESSIONÁRIA que descumpra a Lei aplicável à proteção dos Dados Pessoais.

1.7.1. O direito de indenização pelas Partes Indenizáveis previsto acima em nada estará limitado em razão de:

I. qualquer declaração contida neste documento, Contrato e/ou em seus anexos; e

II. da realização de fiscalização ou auditoria, em especial os direitos previstos na Cláusula 1.4 ou no Contrato.

1.8. A CESSIONÁRIA declara-se ciente, habilitado e preparado a atender, de imediato, aos termos e condições previstas neste instrumento.

1.9. Qualquer violação das obrigações, declarações e garantias estipuladas neste documento será considerada uma violação grave ao contrato, de sorte que o Cofen poderá, a depender da gravidade e a seu exclusivo critério:

I. emitir orientações ou aviso de infração e requerer planos de ação;

II. suspender/paralisar/interditar atividades com justa causa até satisfatória regularização, inclusive, nesta hipótese, com retenção de pagamentos e independentemente do cumprimento do cronograma das atividades em execução;

III. ou rescindir eventuais Contratos de forma motivada, em todos os casos sem prejuízo das penalidades contratuais e eventuais perdas e danos.

1.10. Quaisquer questões, dúvidas, condições de tratamento, incidentes, relacionadas a Dados Pessoais decorrentes da(s) relação(ões) contratual(is) entre as Partes deverão ser prontamente comunicadas entre as partes por seus Encarregados dos Dados, ou Data Protection Officer (DPO).

Brasília, ____ de ____ de 2025.

Nome completo _____

Assinatura _____

ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

PROPOSTA DE PREÇOS

ÓRGÃO LICITANTE: CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM (COFEN) – UASG 389320

PREGÃO ELETRÔNICO Nº: 90.025/2025 (SRP)

1. Proposta que faz a empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, estabelecida no endereço _____, para Contratação de solução tecnológica de CRM (Customer Relationship Management) na modalidade SaaS (Software as a Service), incluindo os serviços técnicos especializados de implantação, parametrização, integração, treinamento, suporte técnico e consultoria estratégica, por meio do Sistema de Registro de Preços (SRP), nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas no Edital e seus anexos. instrumento.

ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	Unidade de Medida	Forma de Desembolso	Quantidade Anual (a)	Valor Unitário (b)	Valor Total Anual (c) = (a) x (b)
ITEM 1 - LICENCIAMENTO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA NA MODALIDADE SAAS							
1.1 Módulo de Atendimento ao Profissional de Enfermagem							
1.1.1	Atendimento - Serviços com IA em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	324		
1.1.2	IA - Agentes Autônomos	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	3.000		
1.1.3	IA - Agentes Autônomos - Pacotes Adicionais	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	3.000		
1.1.4	Chamadas de API Adicionais	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	300		
1.1.5	Armazenamento de Dados	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	24		
1.1.6	Chat Bots IA em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	300		
1.1.7	Requisições Adicionais para Serviços de Inteligência Artificial	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	504		
1.1.8	Acesso ao Portal de Serviços	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	247.500		
1.1.9	Armazenamento de Arquivos	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	24		
1.2 Plataforma em Nuvem (SaaS)							
1.2.1	Pacote inicial de Dados do Cidadão em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.2.2	Segmentação de audiências e Campanhas personalizadas em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	312		
1.2.3	Enriquecimento de dados do Cidadão em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	228		
1.2.4	Ambiente segregado de armazenamento e gestão de dados em larga escala em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.3 Módulo de Campanhas							
1.3.1	Campanhas e Engajamento em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.3.2	Contatos Adicionais em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	21.600		
1.3.3	Unidades (departamentos) adicionais em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	108		
1.3.4	IP Privado para envio de e-mails em larga escala em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	168		
1.3.5	Autenticação de Domínios em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	60		

1.3.6	Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) - conversas ativas (Template de Marketing)	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	13.800.000		
1.3.7	Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) - conversas ativas (Template de Utilidade)	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	13.800.000		
1.3.8	Certificados SSL - Camada de Segurança e Criptografia em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	672		
1.3.9	Monitoramento Avançado de Auditoria	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.3.10	Módulo de Base de Dados das Campanhas fisicamente segregados	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.3.11	Plano de Suporte Avançado para Módulo de Campanhas	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.3.12	Personalização em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.3.13	Créditos adicionais de Personalização em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	168		
1.3.14	Analítico de Campanhas em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.4 Módulo Analítico							
1.4.1	Analítico - Módulo de Criação	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	360		
1.4.2	Analítico - Módulo de Exploração	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	1.200		
1.4.3	Analítico - Módulo de Visualização	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	6.000		
1.5 Módulo de Integração							
1.5.1	Módulo de APIs, Integração de Dados com alta disponibilidade e segurança em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.5.2	Capacidade Computacional Adicional do Módulo de APIs em Nuvem – Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	96		
1.5.3	Capacidade Computacional Adicional do Módulo de APIs em Nuvem – Pré-Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	72		
1.5.4	Módulo de criação de rede virtual isolado e seguro com conexão Ipsec entre rede na nuvem e on-premises	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	24		
1.5.5	Módulo de envio e recebimento de mensagens por fila de mensagens	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.5.6	Conector com Sistemas Legados em Nuvem – Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	36		
1.5.7	Conector com Sistemas Legados em Nuvem – Pré-Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.5.8	Módulo de Gerenciamento, Segurança e Monitoração de APIs – Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	60		
1.5.9	Módulo de Gerenciamento, Segurança e Monitoração de APIs em Nuvem – Pré-Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	60		

1.5.10	Módulo de Desenvolvimento e Governança de APIs em Nuvem – Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	60		
1.5.11	Módulo de portal de desenvolvedores personalizável	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	1		
1.5.12	Acessos ao portal de desenvolvedores	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	1800		
1.6 Suporte do Fabricante Nível Exclusivo							
1.6.1	Módulo de Atendimento ao Profissional de Enfermagem	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.6.2	Campanhas e Engajamento em Nuvem	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.6.3	Analítico de Campanhas em Nuvem	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.6.4	Personalização em Nuvem	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.6.5	Módulo de Integração	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.7 Serviço de Consultoria Especializada do Fabricante							
1.7.1	Arquitetura Estratégica: Desenho de soluções escaláveis, seguras e integradas com o ecossistema de sistemas corporativos existentes. Governança e Qualidade de Dados: Estruturação de práticas robustas para garantir consistência, segurança e confiabilidade dos dados. Adoção de IA e Inovação: Desenvolvimento de roadmaps práticos para implementação de IA generativa e preditiva, com foco em resultados mensuráveis. Acompanhamento Executivo: Apoio contínuo para orientar decisões técnicas críticas e alinhar as soluções à estratégia de negócio.	26972	Horas	Parcela única, sob demanda, anual	4.840		
VALOR TOTAL ITEM 1 →							
ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	Unidade de Medida	Forma de Desembolso	Quantidade Anual (a)	Valor Unitário (b)	Valor Total Anual (c) = (a) x (b)
ITEM 2 – SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO							
2.1	Iniciação	26972	Horas	Mensal, sob demanda	200		
2.2	Implantação dos módulos contratados	26972	Horas	Mensal, sob demanda	500		
VALOR TOTAL ITEM 2 →							
ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	Unidade de Medida	Forma de Desembolso	Quantidade Anual (a)	Valor Unitário (b)	Valor Total Anual (c) = (a) x (b)
ITEM 3 – SERVIÇOS DE IMPLEMENTADOR/IMPLANTAÇÃO							
3.1	Desenvolvimento da Solução	25917	Horas	Mensal, sob demanda	8.000		
3.2	Sustentação da Solução	26000	Horas	Mensal, sob demanda	4.000		
3.3	Plataforma de Redes Sociais - licenciamento	26069	Unidade	Mensal, sob demanda	27		
VALOR TOTAL ITEM 3 →							

ITEM 4 – SERVIÇOS DE TREINAMENTO							
ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	Unidade de Medida	Forma de Desembolso	Quantidade Anual (a)	Valor Unitário (b)	Valor Total Anual (a) = (a) x (b)
4.1	Módulo de Atendimento ao Profissional de Enfermagem	3840	Horas	Mensal, sob demanda	400		
4.2	Módulo de Campanhas	3840	Horas	Mensal, sob demanda	200		
4.3	Módulo Plataforma em Nuvem (SaaS)	3840	Horas	Mensal, sob demanda	200		
4.4	Módulo Analítico	3840	Horas	Mensal, sob demanda	40		
4.5	Módulo Integração	3840	Horas	Mensal, sob demanda	40		
VALOR TOTAL ITEM 4 →							
VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO →							

2. No preço acima proposto, estão inclusos todos os custos necessários para a prestação dos serviços, objeto do Pregão em referência, como todas as despesas com mão-de-obra a ser utilizada, bem como todos os tributos, fretes, seguros, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas ou quaisquer outras despesas que incidam ou venham incidir sobre o objeto desta licitação, e que influenciem na formação dos preços desta Proposta.

3. Os serviços, objeto desta proposta, terão início na data da assinatura do contrato e serão realizados de acordo com as condições e prazos estabelecidos no Edital de licitação – Pregão Eletrônico nº 90.025/2025 e seus anexos.

4. O prazo de validade da proposta é de **XX** dias, contados da data de abertura do Pregão nº 90.025/2025. (Não poderá ser inferior a 60 dias)

<u>DADOS DA EMPRESA</u>	<u>DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA PARA ASSINATURA DO CONTRATO</u>
RAZÃO SOCIAL:	NOME:
CNPJ:	RG:
ENDEREÇO:	ÓRGÃO EXPEDIDOR:
BAIRRO:	CPF:
CIDADE:	NATURALIDADE:
UF:	NACIONALIDADE:
CEP:	CARGÃO/FUNÇÃO:
TELEFONE COMERCIAL:	ENDEREÇO COMERCIAL:
CELULAR:	BAIRRO:
ENDEREÇO ELETRÔNICO:	CIDADE:
RESPONSÁVEL PARA CONTATO:	UF:
BANCO:	CEP:
AGÊNCIA:	TELEFONE COMERCIAL:
C/C:	CELULAR:
	ENDEREÇO ELETRÔNICO:

Local, data, nome e assinatura do responsável legal

ANEXO III - MINUTA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS - ARP



ATA DE REGISTRO DE PREÇOS - ARP
Nº/.....

O Conselho Federal de Enfermagem, entidade fiscalizadora do exercício profissional *ex vi* da Lei nº 5.905, de 12/07/1973, com sede no EQS 208/209, Lote 01, Bloco A - Asa Sul, na cidade de Brasília/DF – CEP: 70.254-400, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 47.217.146/0001-57, neste ato representado pelo seu Presidente Dr. MANOEL CARLOS NERI DA SILVA, brasileiro, enfermeiro, portador da carteira COREN/RO nº 63.592, e por seu 1º Tesoureiro Dr. JAMES FRANCISCO PEDRO DOS SANTOS, brasileiro, enfermeiro, portador da carteira profissional COREN/SP nº 83.543, considerando o julgamento da licitação na modalidade de pregão, na forma eletrônica, para REGISTRO DE PREÇOS nº/202....., publicada no de/...../202....., Processo Administrativo nº 00196.005688/2024-50, RESOLVE registrar os preços da(s) empresa(s) indicada(s) e qualificada(s) nesta ATA, de acordo com a classificação por ela(s) alcançada(s) e na(s) quantidade(s) cotada(s), atendendo as condições previstas no Edital de licitação, sujeitando-se as partes às normas constantes na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023, e em conformidade com as disposições a seguir:

BENEFICIÁRIO DA ARP: A empresa - CNPJ: com sede localizada - Bairro: - CEP: - cidade: - Telefone: - e-mail: - neste ato representada pelo (a) Sr. (a), representante legal da empresa - e-mail: - Telefone:

1. DO OBJETO

1.1. A presente Ata tem por objeto o registro de preços para a eventual contratação de solução tecnológica de CRM (Customer Relationship Management) na modalidade SaaS (Software as a Service), incluindo os serviços técnicos especializados de implantação, parametrização, integração, treinamento, suporte técnico e consultoria estratégica, conforme condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência, anexo do edital de licitação nº 90.025/2025, que é parte integrante desta Ata, assim como as propostas cujos preços tenham sido registrados, independentemente de transcrição.

2. DOS PREÇOS, ESPECIFICAÇÕES E QUANTITATIVOS

2.1. O preço registrado, as especificações do objeto, a quantidade, fornecedor(es) e as demais condições ofertadas na(s) proposta(s) são as que seguem:

ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	Unidade de Medida	Forma de Desembolso	Quantidade Anual (a)	Valor Unitário (b)	Valor Total Anual (c) = (a) x (b)
ITEM 1 - LICENCIAMENTO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA NA MODALIDADE SAAS							
1.1 Módulo de Atendimento ao Profissional de Enfermagem							
1.1.1	Atendimento - Serviços com IA em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	324		
1.1.2	IA - Agentes Autônomos	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	3.000		
1.1.3	IA - Agentes Autônomos - Pacotes Adicionais	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	3.000		
1.1.4	Chamadas de API Adicionais	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	300		
1.1.5	Armazenamento de Dados	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	24		
1.1.6	Chat Bots IA em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	300		
1.1.7	Requisições Adicionais para Serviços de Inteligência Artificial	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	504		
1.1.8	Acesso ao Portal de Serviços	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	247.500		
1.1.9	Armazenamento de Arquivos	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	24		
1.2 Plataforma em Nuvem (SaaS)							
1.2.1	Pacote inicial de Dados do Cidadão em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		

1.2.2	Segmentação de audiências e Campanhas personalizadas em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	312		
1.2.3	Enriquecimento de dados do Cidadão em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	228		
1.2.4	Ambiente segregado de armazenamento e gestão de dados em larga escala em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.3 Módulo de Campanhas							
1.3.1	Campanhas e Engajamento em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.3.2	Contatos Adicionais em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	21.600		
1.3.3	Unidades (departamentos) adicionais em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	108		
1.3.4	IP Privado para envio de e-mails em larga escala em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	168		
1.3.5	Autenticação de Domínios em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	60		
1.3.6	Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) - conversas ativas (Template de Marketing)	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	13.800.000		
1.3.7	Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) - conversas ativas (Template de Utilidade)	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	13.800.000		
1.3.8	Certificados SSL - Camada de Segurança e Criptografia em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	672		
1.3.9	Monitoramento Avançado de Auditoria	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.3.10	Módulo de Base de Dados das Campanhas fisicamente segregados	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.3.11	Plano de Suporte Avançado para Módulo de Campanhas	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.3.12	Personalização em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.3.13	Créditos adicionais de Personalização em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	168		
1.3.14	Análítico de Campanhas em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.4 Módulo Analítico							
1.4.1	Análítico - Módulo de Criação	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	360		
1.4.2	Análítico - Módulo de Exploração	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	1.200		
1.4.3	Análítico - Módulo de Visualização	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	6.000		
1.5 Módulo de Integração							
1.5.1	Módulo de APIs, Integração de Dados com alta disponibilidade e segurança em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.5.2	Capacidade Computacional Adicional do Módulo de APIs em Nuvem – Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	96		

1.5.3	Capacidade Computacional Adicional do Módulo de APIs em Nuvem – Pré-Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	72		
1.5.4	Módulo de criação de rede virtual isolado e seguro com conexão Ipsec entre rede na nuvem e on-premises	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	24		
1.5.5	Módulo de envio e recebimento de mensagens por fila de mensagens	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.5.6	Conector com Sistemas Legados em Nuvem – Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	36		
1.5.7	Conector com Sistemas Legados em Nuvem – Pré-Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.5.8	Módulo de Gerenciamento, Segurança e Monitoração de APIs – Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	60		
1.5.9	Módulo de Gerenciamento, Segurança e Monitoração de APIs em Nuvem – Pré-Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	60		
1.5.10	Módulo de Desenvolvimento e Governança de APIs em Nuvem – Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	60		
1.5.11	Módulo de portal de desenvolvedores personalizável	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	1		
1.5.12	Acessos ao portal de desenvolvedores	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	1800		

1.6 Suporte do Fabricante Nível Exclusivo

1.6.1	Módulo de Atendimento ao Profissional de Enfermagem	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.6.2	Campanhas e Engajamento em Nuvem	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.6.3	Analítico de Campanhas em Nuvem	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.6.4	Personalização em Nuvem	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.6.5	Módulo de Integração	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		

1.7 Serviço de Consultoria Especializada do Fabricante

1.7.1	Arquitetura Estratégica: Desenho de soluções escaláveis, seguras e integradas com o ecossistema de sistemas corporativos existentes. Governança e Qualidade de Dados: Estruturação de práticas robustas para garantir consistência, segurança e confiabilidade dos dados. Adoção de IA e Inovação: Desenvolvimento de roadmaps práticos para implementação de IA generativa e preditiva, com foco em resultados mensuráveis. Acompanhamento Executivo: Apoio contínuo para orientar decisões técnicas críticas e alinhar as soluções à estratégia de negócio.	26972	Horas	Parcela única, sob demanda, anual	4.840		
-------	---	-------	-------	-----------------------------------	-------	--	--

VALOR TOTAL ITEM 1 →							
ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	Unidade de Medida	Forma de Desembolso	Quantidade Anual (a)	Valor Unitário (b)	Valor Total Anual (c) = (a) x (b)
ITEM 2 – SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO							
2.1	Iniciação	26972	Horas	Mensal, sob demanda	200		
2.2	Implantação dos módulos contratados	26972	Horas	Mensal, sob demanda	500		
VALOR TOTAL ITEM 2 →							
ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	Unidade de Medida	Forma de Desembolso	Quantidade Anual (a)	Valor Unitário (b)	Valor Total Anual (c) = (a) x (b)
ITEM 3 – SERVIÇOS DE IMPLEMENTADOR/IMPLANTAÇÃO							
3.1	Desenvolvimento da Solução	25917	Horas	Mensal, sob demanda	8.000		
3.2	Sustentação da Solução	26000	Horas	Mensal, sob demanda	4.000		
3.3	Plataforma de Redes Sociais - licenciamento	26069	Unidade	Mensal, sob demanda	27		
VALOR TOTAL ITEM 3 →							
ITEM 4 – SERVIÇOS DE TREINAMENTO							
ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	Unidade de Medida	Forma de Desembolso	Quantidade Anual (a)	Valor Unitário (b)	Valor Total Anual (a) = (a) x (b)
4.1	Módulo de Atendimento ao Profissional de Enfermagem	3840	Horas	Mensal, sob demanda	400		
4.2	Módulo de Campanhas	3840	Horas	Mensal, sob demanda	200		
4.3	Módulo Plataforma em Nuvem (SaaS)	3840	Horas	Mensal, sob demanda	200		
4.4	Módulo Analítico	3840	Horas	Mensal, sob demanda	40		
4.5	Módulo Integração	3840	Horas	Mensal, sob demanda	40		
VALOR TOTAL ITEM 4 →							
VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO →							

2.2. A listagem do cadastro de reserva referente ao presente registro de preços consta como anexo a esta Ata.

3. ÓRGÃO(S) GERENCIADOR E PARTICIPANTE(S)

3.1. O órgão gerenciador será o Conselho Federal de Enfermagem (Cofen).

3.2. Além do gerenciador, não há órgãos e entidades públicas participantes do registro de preços.

4. DA ADESÃO À ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

4.1. Durante a vigência da ata, os órgãos e as entidades da Administração Pública federal, estadual, distrital e municipal que não participaram do procedimento de IRP poderão aderir à ata de registro de preços na condição de não participantes, observados os seguintes requisitos:

4.1.1. apresentação de justificativa da vantagem da adesão, inclusive em situações de provável desabastecimento ou descontinuidade de serviço público;

4.1.2. demonstração de que os valores registrados estão compatíveis com os valores praticados pelo mercado na forma do art. 23 da Lei nº 14.133, de 2021; e

4.1.3. consulta e aceitação prévias do órgão ou da entidade gerenciadora e do fornecedor.

4.2. A autorização do órgão ou entidade gerenciadora apenas será realizada após a aceitação da adesão pelo fornecedor.

4.2.1. O órgão ou entidade gerenciadora poderá rejeitar adesões caso elas possam acarretar prejuízo à execução de seus próprios contratos ou à sua capacidade de gerenciamento.

4.3. Após a autorização do órgão ou da entidade gerenciadora, o órgão ou entidade não participante deverá efetivar a aquisição ou a contratação solicitada em até noventa dias, observado o prazo de vigência da ata.

4.4. O prazo de que trata o subitem anterior, relativo à efetivação da contratação, poderá ser prorrogado excepcionalmente, mediante solicitação do órgão ou da entidade não participante aceita pelo órgão ou pela entidade gerenciadora, desde que respeitado o limite temporal de vigência da ata de registro de preços.

4.5. O órgão ou a entidade poderá aderir a item da ata de registro de preços da qual seja integrante, na qualidade de não participante, para aqueles itens para os quais não tenha quantitativo registrado, observados os requisitos do item 4.1.

Dos limites para as adesões

- 4.6. As aquisições ou contratações adicionais não poderão exceder, por órgão ou entidade, a cinquenta por cento dos quantitativos dos itens do instrumento convocatório registrados na ata de registro de preços para o gerenciador e para os participantes.
- 4.7. O quantitativo decorrente das adesões não poderá exceder, na totalidade, ao dobro do quantitativo de cada item registrado na ata de registro de preços para o gerenciador e os participantes, independentemente do número de órgãos ou entidades não participantes que aderirem à ata de registro de preços.

Vedação a acréscimo de quantitativos

- 4.8. É vedado efetuar acréscimos nos quantitativos fixados na ata de registro de preços.

5. VALIDADE, FORMALIZAÇÃO DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS E CADASTRO RESERVA

- 5.1. A validade da Ata de Registro de Preços será de 1 (um) ano, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no PNCP, podendo ser prorrogada por igual período, mediante a anuência do fornecedor, desde que comprovado o preço vantajoso.

5.1.1. Em caso de prorrogação da ata, poderá ser renovado o quantitativo originalmente registrado.

5.1.2. O contrato decorrente da ata de registro de preços terá sua vigência estabelecida no próprio instrumento contratual e observará no momento da contratação e a cada exercício financeiro a disponibilidade de créditos orçamentários, bem como a previsão no plano plurianual, quando ultrapassar 1 (um) exercício financeiro.

5.1.3. Na formalização do contrato ou do instrumento substituto deverá haver a indicação da disponibilidade dos créditos orçamentários respectivos.

- 5.2. A contratação com os fornecedores registrados na ata será formalizada pelo órgão por intermédio de instrumento contratual, emissão de nota de empenho de despesa, autorização de compra ou outro instrumento hábil, conforme o art. 95 da Lei nº 14.133, de 2021.

5.2.1. O instrumento contratual de que trata o item 5.2 deverá ser assinado no prazo de validade da ata de registro de preços.

- 5.3. Os contratos decorrentes do sistema de registro de preços poderão ser alterados, observado o art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021.

- 5.4. Após a homologação da licitação, deverão ser observadas as seguintes condições para formalização da ata de registro de preços:

5.4.1. Serão registrados na ata os preços e os quantitativos do adjudicatário, devendo ser observada a possibilidade de o licitante oferecer ou não proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto no edital e se obrigar nos limites dela;

5.4.2. Será incluído na ata, na forma de anexo, o registro dos licitantes ou dos fornecedores que:

5.4.2.1. Aceitarem cotar os bens, as obras ou os serviços com preços iguais aos do adjudicatário, observada a classificação da licitação; e

5.4.2.2. Mantiverem sua proposta original.

5.4.3. Será respeitada, nas contratações, a ordem de classificação dos licitantes ou dos fornecedores registrados na ata.

- 5.5. O registro a que se refere o item 5.4.2 tem por objetivo a formação de cadastro de reserva para o caso de impossibilidade de atendimento pelo signatário da ata.

- 5.6. Para fins da ordem de classificação, os licitantes ou fornecedores que aceitarem reduzir suas propostas para o preço do adjudicatário antecederão aqueles que mantiverem sua proposta original.

- 5.7. A habilitação dos licitantes que comporão o cadastro de reserva a que se refere o item 5.4.2.2 somente será efetuada quando houver necessidade de contratação dos licitantes remanescentes, nas seguintes hipóteses:

5.7.1. Quando o licitante vencedor não assinar a ata de registro de preços, no prazo e nas condições estabelecidos no edital; e

5.7.2. Quando houver o cancelamento do registro do licitante ou do registro de preços nas hipóteses previstas no item 9.

- 5.8. O preço registrado com indicação dos licitantes e fornecedores será divulgado no PNCP e ficará disponibilizado durante a vigência da ata de registro de preços.

- 5.9. Após a homologação da licitação ou da contratação direta, o licitante mais bem classificado ou o fornecedor, no caso da contratação direta, será convocado para assinar a ata de registro de preços, no prazo e nas condições estabelecidos no edital de licitação ou no aviso de contratação direta, sob pena de decair o direito, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021.

5.9.1. O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação do licitante ou fornecedor convocado, desde que apresentada dentro do prazo, devidamente justificada, e que a justificativa seja aceita pela Administração.

- 5.10. A ata de registro de preços será assinada por meio de assinatura eletrônica no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do Cofen.

- 5.11. Quando o convocado não assinar a ata de registro de preços no prazo e nas condições estabelecidos no edital ou no aviso de contratação, e observado o disposto no item 5.7, observando o item 5.7 e subitens, fica facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas condições propostas pelo primeiro classificado.

- 5.12. Na hipótese de nenhum dos licitantes que trata o item 5.4.2.1, aceitar a contratação nos termos do item anterior, a Administração, observados o valor estimado e sua eventual atualização nos termos do edital, poderá:

5.12.1. Convocar para negociação os demais licitantes ou fornecedores remanescentes cujos preços foram registrados sem redução, observada a ordem de classificação, com vistas à obtenção de preço melhor, mesmo que acima do preço do adjudicatário; ou

5.12.2. Adjudicar e firmar o contrato nas condições ofertadas pelos licitantes ou fornecedores remanescentes, atendida a ordem classificatória, quando frustrada a negociação de melhor condição.

- 5.13. A existência de preços registrados implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, mas não obrigará a Administração a contratar, facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, desde que devidamente justificada.

6. ALTERAÇÃO OU ATUALIZAÇÃO DOS PREÇOS REGISTRADOS

- 6.1. Os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

6.1.1. 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 da ata tal como pactuada, nos termos da alínea "d" do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;

6.1.2. Em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou a superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

6.1.3. Na hipótese de previsão no edital ou no aviso de contratação direta de cláusula de reajustamento ou repactuação sobre os preços registrados, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.

6.1.3.1. No caso do reajustamento, deverá ser respeitada a contagem da anualidade e o índice previstos para a contratação;

6.1.3.2. No caso da repactuação, poderá ser a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

7. NEGOCIAÇÃO DE PREÇOS REGISTRADOS

7.1. Na hipótese de o preço registrado tornar-se superior ao preço praticado no mercado por motivo superveniente, o órgão ou entidade gerenciadora convocará o fornecedor para negociar a redução do preço registrado.

7.1.1. Caso não aceite reduzir seu preço aos valores praticados pelo mercado, o fornecedor será liberado do compromisso assumido quanto ao item registrado, sem aplicação de penalidades administrativas.

7.1.2. Na hipótese prevista no item anterior, o gerenciador convocará os fornecedores do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para verificar se aceitam reduzir seus preços aos valores de mercado e não convocará os licitantes ou fornecedores que tiveram seu registro cancelado.

7.1.3. Se não obtiver êxito nas negociações, o órgão ou entidade gerenciadora procederá ao cancelamento da ata de registro de preços, adotando as medidas cabíveis para obtenção de contratação mais vantajosa.

7.1.4. Na hipótese de redução do preço registrado, o gerenciador comunicará aos órgãos e às entidades que tiverem firmado contratos decorrentes da ata de registro de preços para que avaliem a conveniência e a oportunidade de diligenciarem negociação com vistas à alteração contratual, observado o disposto no art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.2. Na hipótese de o preço de mercado tornar-se superior ao preço registrado e o fornecedor não poder cumprir as obrigações estabelecidas na ata, será facultado ao fornecedor requerer ao gerenciador a alteração do preço registrado, mediante comprovação de fato superveniente que supostamente o impossibilite de cumprir o compromisso.

7.2.1. Neste caso, o fornecedor encaminhará, juntamente com o pedido de alteração, a documentação comprobatória ou a planilha de custos que demonstre a inviabilidade do preço registrado em relação às condições inicialmente pactuadas.

7.2.2. Não hipótese de não comprovação da existência de fato superveniente que inviabilize o preço registrado, o pedido será indeferido pelo órgão ou entidade gerenciadora e o fornecedor deverá cumprir as obrigações estabelecidas na ata, sob pena de cancelamento do seu registro, nos termos do item 9.1, sem prejuízo das sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e na legislação aplicável.

7.2.3. Na hipótese de cancelamento do registro do fornecedor, nos termos do item anterior, o gerenciador convocará os fornecedores do cadastro de reserva, na ordem de classificação, para verificar se aceitam manter seus preços registrados, observado o disposto no item 5.7.

7.2.4. Se não obtiver êxito nas negociações, o órgão ou entidade gerenciadora procederá ao cancelamento da ata de registro de preços, nos termos do item 9.4, e adotará as medidas cabíveis para a obtenção da contratação mais vantajosa.

7.2.5. Na hipótese de comprovação da majoração do preço de mercado que inviabilize o preço registrado, conforme previsto no item 7.2 e no item 7.2.1, o órgão ou entidade gerenciadora atualizará o preço registrado, de acordo com a realidade dos valores praticados pelo mercado.

7.2.6. O órgão ou entidade gerenciadora comunicará aos órgãos e às entidades que tiverem firmado contratos decorrentes da ata de registro de preços sobre a efetiva alteração do preço registrado, para que avaliem a necessidade de alteração contratual, observado o disposto no art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021.

8. REMANEJAMENTO DAS QUANTIDADES REGISTRADAS NA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

8.1. As quantidades previstas para os itens com preços registrados nas atas de registro de preços poderão ser remanejadas pelo órgão ou entidade gerenciadora entre os órgãos ou as entidades participantes e não participantes do registro de preços.

8.2. O remanejamento somente poderá ser feito:

8.2.1. De órgão ou entidade participante para órgão ou entidade participante; ou

8.2.2. De órgão ou entidade participante para órgão ou entidade não participante.

8.3. O órgão ou entidade gerenciadora que tiver estimado as quantidades que pretende contratar será considerado participante para efeito do remanejamento.

8.4. Na hipótese de remanejamento de órgão ou entidade participante para órgão ou entidade não participante, serão observados os limites previstos no art. 32 do Decreto nº 11.462, de 2023.

8.5. Competirá ao órgão ou à entidade gerenciadora autorizar o remanejamento solicitado, com a redução do quantitativo inicialmente informado pelo órgão ou pela entidade participante, desde que haja prévia anuência do órgão ou da entidade que sofrer redução dos quantitativos informados.

8.6. Caso o remanejamento seja feito entre órgãos ou entidades dos Estados, do Distrito Federal ou de Municípios distintos, caberá ao fornecedor beneficiário da ata de registro de preços, observadas as condições nela estabelecidas, optar pela aceitação ou não do fornecimento decorrente do remanejamento dos itens.

8.7. Na hipótese da compra centralizada, não havendo indicação pelo órgão ou pela entidade gerenciadora, dos quantitativos dos participantes da compra centralizada, nos termos do item 8.3, a distribuição das quantidades para a execução descentralizada será por meio do remanejamento.

9. CANCELAMENTO DO REGISTRO DO LICITANTE VENCEDOR E DOS PREÇOS REGISTRADOS

9.1. O registro do fornecedor será cancelado pelo gerenciador, quando o fornecedor:

9.1.1. Descumprir as condições da ata de registro de preços, sem motivo justificado;

9.1.2. Não retirar a nota de empenho, ou instrumento equivalente, no prazo estabelecido pela Administração sem justificativa razoável;

9.1.3. Não aceitar manter seu preço registrado, na hipótese prevista no artigo 27, § 2º, do Decreto nº 11.462, de 2023; ou

9.1.4. Sofrer sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.1.4.1. Na hipótese de aplicação de sanção prevista nos incisos III ou IV do caput do art. 156 da Lei nº 14.133, de 2021, caso a penalidade aplicada ao fornecedor não ultrapasse o prazo de vigência da ata de registro de preços, poderá o órgão ou a entidade gerenciadora poder, mediante decisão fundamentada, decidir pela manutenção do registro de preços, vedadas contratações derivadas da ata enquanto perdurarem os efeitos da sanção.

9.2. O cancelamento de registros nas hipóteses previstas no item 9.1 será formalizado por despacho do órgão ou da entidade gerenciadora, garantidos os princípios do contraditório e da ampla defesa.

9.3. Na hipótese de cancelamento do registro do fornecedor, o órgão ou a entidade gerenciadora poderá convocar os licitantes que compõem o cadastro de reserva, observada a ordem de classificação.

9.4. O cancelamento dos preços registrados poderá ser realizado pelo gerenciador, em determinada ata de registro de preços, total ou parcialmente, nas seguintes hipóteses, desde que devidamente comprovadas e justificadas:

9.4.1. Por razão de interesse público;

9.4.2. A pedido do fornecedor, decorrente de caso fortuito ou força maior; ou

9.4.3. Se não houver êxito nas negociações, nas hipóteses em que o preço de mercado tornar-se superior ou inferior ao preço registrado, nos termos do artigos 26, § 3º e 27, § 4º, ambos do Decreto nº 11.462, de 2023.

10. DAS PENALIDADES

10.1. O descumprimento da Ata de Registro de Preços ensejará aplicação das penalidades estabelecidas no edital.

10.1.1. As sanções também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva no registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente após terem assinado a ata.

10.2. É da competência do gerenciador a aplicação das penalidades decorrentes do descumprimento do pactuado nesta ata de registro de preço (art. 7º, inc. XIV, do Decreto nº 11.462, de 2023), exceto nas hipóteses em que o descumprimento disser respeito às contratações dos órgãos ou entidade participante, caso no qual caberá ao respectivo órgão participante a aplicação da penalidade (art. 8º, inc. IX, do Decreto nº 11.462, de 2023).

10.3. O órgão ou entidade participante deverá comunicar ao órgão gerenciador qualquer das ocorrências previstas no item 9.1, dada a necessidade de instauração de procedimento para cancelamento do registro do fornecedor.

11. CONDIÇÕES GERAIS

11.1. As condições gerais de execução do objeto, tais como os prazos para entrega e recebimento, as obrigações da Administração e do fornecedor registrado, penalidades e demais condições do ajuste, encontram-se definidos no Termo de Referência, ANEXO AO EDITAL.

11.2. No caso de adjudicação por preço global de grupo de itens, só será admitida a contratação de parte de itens do grupo se houver prévia pesquisa de mercado e demonstração de sua vantagem para o órgão ou a entidade.

Para firmeza e validade do pactuado, a presente Ata foi lavrada conforme resultado apurado, depois de lida e achada em ordem, vai assinada pelas partes e encaminhada cópia aos demais órgãos participantes (se houver).

Local e data

Assinaturas

Representante legal do órgão gerenciador e representante(s) legal(is) do(s) fornecedor(s) registrado(s)

Atualização: ABR/2025

ANEXO DA ARP

CADASTRO RESERVA

Seguindo a ordem de classificação, segue relação de fornecedores que aceitaram cotar os itens com preços iguais ao adjudicatário:

Fornecedor
Razão Social: _____
CNPJ/MF: _____
Endereço: _____
Telefone(s) fixo(s) comercial: _____
Telefone(s) celular(es) comercial: _____
Endereço(s) eletrônico(s): _____
Representante: _____

ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	Unidade de Medida	Forma de Desembolso	Quantidade Anual (a)	Valor Unitário (b)	Valor Total Anual (c) = (a) x (b)
ITEM 1 - LICENCIAMENTO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA NA MODALIDADE SAAS							
1.1 Módulo de Atendimento ao Profissional de Enfermagem							
1.1.1	Atendimento - Serviços com IA em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	324		
1.1.2	IA - Agentes Autônomos	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	3.000		
1.1.3	IA - Agentes Autônomos - Pacotes Adicionais	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	3.000		
1.1.4	Chamadas de API Adicionais	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	300		
1.1.5	Armazenamento de Dados	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	24		
1.1.6	Chat Bots IA em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	300		
1.1.7	Requisições Adicionais para Serviços de Inteligência Artificial	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	504		
1.1.8	Acesso ao Portal de Serviços	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	247.500		
1.1.9	Armazenamento de Arquivos	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	24		
1.2 Plataforma em Nuvem (SaaS)							
1.2.1	Pacote inicial de Dados do Cidadão em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.2.2	Segmentação de audiências e Campanhas personalizadas em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	312		
1.2.3	Enriquecimento de dados do Cidadão em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	228		
1.2.4	Ambiente segregado de armazenamento e gestão de dados em larga escala em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.3 Módulo de Campanhas							
1.3.1	Campanhas e Engajamento em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		

1.3.2	Contatos Adicionais em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	21.600		
1.3.3	Unidades (departamentos) adicionais em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	108		
1.3.4	IP Privado para envio de e-mails em larga escala em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	168		
1.3.5	Autenticação de Domínios em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	60		
1.3.6	Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) - conversas ativas (Template de Marketing)	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	13.800.000		
1.3.7	Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) - conversas ativas (Template de Utilidade)	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	13.800.000		
1.3.8	Certificados SSL - Camada de Segurança e Criptografia em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	672		
1.3.9	Monitoramento Avançado de Auditoria	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.3.10	Módulo de Base de Dados das Campanhas fisicamente segregados	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.3.11	Plano de Suporte Avançado para Módulo de Campanhas	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.3.12	Personalização em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.3.13	Créditos adicionais de Personalização em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	168		
1.3.14	Análítico de Campanhas em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.4 Módulo Analítico							
1.4.1	Análítico - Módulo de Criação	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	360		
1.4.2	Análítico - Módulo de Exploração	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	1.200		
1.4.3	Análítico - Módulo de Visualização	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	6.000		
1.5 Módulo de Integração							
1.5.1	Módulo de APIs, Integração de Dados com alta disponibilidade e segurança em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.5.2	Capacidade Computacional Adicional do Módulo de APIs em Nuvem – Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	96		
1.5.3	Capacidade Computacional Adicional do Módulo de APIs em Nuvem – Pré-Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	72		
1.5.4	Módulo de criação de rede virtual isolado e seguro com conexão Ipsec entre rede na nuvem e on-premises	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	24		
1.5.5	Módulo de envio e recebimento de mensagens por fila de mensagens	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.5.6	Conector com Sistemas Legados em Nuvem – Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	36		

1.5.7	Conector com Sistemas Legados em Nuvem – Pré-Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.5.8	Módulo de Gerenciamento, Segurança e Monitoração de APIs – Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	60		
1.5.9	Módulo de Gerenciamento, Segurança e Monitoração de APIs em Nuvem – Pré-Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	60		
1.5.10	Módulo de Desenvolvimento e Governança de APIs em Nuvem – Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	60		
1.5.11	Módulo de portal de desenvolvedores personalizável	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	1		
1.5.12	Acessos ao portal de desenvolvedores	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	1800		

1.6 Suporte do Fabricante Nível Exclusivo

1.6.1	Módulo de Atendimento ao Profissional de Enfermagem	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.6.2	Campanhas e Engajamento em Nuvem	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.6.3	Analítico de Campanhas em Nuvem	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.6.4	Personalização em Nuvem	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.6.5	Módulo de Integração	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		

1.7 Serviço de Consultoria Especializada do Fabricante

1.7.1	Arquitetura Estratégica: Desenho de soluções escaláveis, seguras e integradas com o ecossistema de sistemas corporativos existentes. Governança e Qualidade de Dados: Estruturação de práticas robustas para garantir consistência, segurança e confiabilidade dos dados. Adoção de IA e Inovação: Desenvolvimento de roadmaps práticos para implementação de IA generativa e preditiva, com foco em resultados mensuráveis. Acompanhamento Executivo: Apoio contínuo para orientar decisões técnicas críticas e alinhar as soluções à estratégia de negócio.	26972	Horas	Parcela única, sob demanda, anual	4.840		
-------	---	-------	-------	-----------------------------------	-------	--	--

VALOR TOTAL ITEM 1 →

ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	Unidade de Medida	Forma de Desembolso	Quantidade Anual (a)	Valor Unitário (b)	Valor Total Anual (c) = (a) x (b)
------	-----------	--------	-------------------	---------------------	----------------------	--------------------	-----------------------------------

ITEM 2 – SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO

2.1	Iniciação	26972	Horas	Mensal, sob demanda	200		
2.2	Implantação dos módulos contratados	26972	Horas	Mensal, sob demanda	500		

VALOR TOTAL ITEM 2 →

ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	Unidade de Medida	Forma de Desembolso	Quantidade Anual	Valor Unitário (b)	Valor Total Anual (c) = (a) x (b)
------	-----------	--------	-------------------	---------------------	------------------	--------------------	-----------------------------------

(a)							
ITEM 3 – SERVIÇOS DE IMPLEMENTADOR/IMPLANTAÇÃO							
3.1	Desenvolvimento da Solução	25917	Horas	Mensal, sob demanda	8.000		
3.2	Sustentação da Solução	26000	Horas	Mensal, sob demanda	4.000		
3.3	Plataforma de Redes Sociais - licenciamento	26069	Unidade	Mensal, sob demanda	27		
VALOR TOTAL ITEM 3 →							
ITEM 4 – SERVIÇOS DE TREINAMENTO							
ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	Unidade de Medida	Forma de Desembolso	Quantidade Anual (a)	Valor Unitário (b)	Valor Total Anual (a) = (a) x (b)
4.1	Módulo de Atendimento ao Profissional de Enfermagem	3840	Horas	Mensal, sob demanda	400		
4.2	Módulo de Campanhas	3840	Horas	Mensal, sob demanda	200		
4.3	Módulo Plataforma em Nuvem (SaaS)	3840	Horas	Mensal, sob demanda	200		
4.4	Módulo Analítico	3840	Horas	Mensal, sob demanda	40		
4.5	Módulo Integração	3840	Horas	Mensal, sob demanda	40		
VALOR TOTAL ITEM 4 →							
VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO →							

Seguindo a ordem de classificação, segue relação de fornecedores que mantiveram sua proposta original:

Fornecedor Razão Social: _____ CNPJ/MF: _____ Endereço: _____ Telefone(s) fixo(s) comercial: _____ Telefone(s) celular(es) comercial: _____ Endereço(s) eletrônico(s): _____ Representante: _____

ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	Unidade de Medida	Forma de Desembolso	Quantidade Anual (a)	Valor Unitário (b)	Valor Total Anual (c) = (a) x (b)
ITEM 1 - LICENCIAMENTO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA NA MODALIDADE SAAS							
1.1 Módulo de Atendimento ao Profissional de Enfermagem							
1.1.1	Atendimento - Serviços com IA em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	324		
1.1.2	IA - Agentes Autônomos	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	3.000		
1.1.3	IA - Agentes Autônomos - Pacotes Adicionais	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	3.000		
1.1.4	Chamadas de API Adicionais	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	300		
1.1.5	Armazenamento de Dados	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	24		
1.1.6	Chat Bots IA em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	300		

1.1.7	Requisições Adicionais para Serviços de Inteligência Artificial	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	504		
1.1.8	Acesso ao Portal de Serviços	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	247.500		
1.1.9	Armazenamento de Arquivos	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	24		
1.2 Plataforma em Nuvem (SaaS)							
1.2.1	Pacote inicial de Dados do Cidadão em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.2.2	Segmentação de audiências e Campanhas personalizadas em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	312		
1.2.3	Enriquecimento de dados do Cidadão em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	228		
1.2.4	Ambiente segregado de armazenamento e gestão de dados em larga escala em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.3 Módulo de Campanhas							
1.3.1	Campanhas e Engajamento em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.3.2	Contatos Adicionais em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	21.600		
1.3.3	Unidades (departamentos) adicionais em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	108		
1.3.4	IP Privado para envio de e-mails em larga escala em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	168		
1.3.5	Autenticação de Domínios em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	60		
1.3.6	Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) - conversas ativas (Template de Marketing)	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	13.800.000		
1.3.7	Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) - conversas ativas (Template de Utilidade)	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	13.800.000		
1.3.8	Certificados SSL - Camada de Segurança e Criptografia em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	672		
1.3.9	Monitoramento Avançado de Auditoria	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.3.10	Módulo de Base de Dados das Campanhas fisicamente segregados	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.3.11	Plano de Suporte Avançado para Módulo de Campanhas	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.3.12	Personalização em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.3.13	Créditos adicionais de Personalização em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	168		
1.3.14	Analítico de Campanhas em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.4 Módulo Analítico							
1.4.1	Analítico - Módulo de Criação	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	360		
1.4.2	Analítico - Módulo de Exploração	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	1.200		

1.4.3	Analítico - Módulo de Visualização	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	6.000		
1.5 Módulo de Integração							
1.5.1	Módulo de APIs, Integração de Dados com alta disponibilidade e segurança em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.5.2	Capacidade Computacional Adicional do Módulo de APIs em Nuvem – Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	96		
1.5.3	Capacidade Computacional Adicional do Módulo de APIs em Nuvem – Pré-Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	72		
1.5.4	Módulo de criação de rede virtual isolado e seguro com conexão Ipsec entre rede na nuvem e on-premises	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	24		
1.5.5	Módulo de envio e recebimento de mensagens por fila de mensagens	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.5.6	Conector com Sistemas Legados em Nuvem – Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	36		
1.5.7	Conector com Sistemas Legados em Nuvem – Pré-Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.5.8	Módulo de Gerenciamento, Segurança e Monitoração de APIs – Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	60		
1.5.9	Módulo de Gerenciamento, Segurança e Monitoração de APIs em Nuvem – Pré-Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	60		
1.5.10	Módulo de Desenvolvimento e Governança de APIs em Nuvem – Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	60		
1.5.11	Módulo de portal de desenvolvedores personalizável	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	1		
1.5.12	Acessos ao portal de desenvolvedores	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	1800		
1.6 Suporte do Fabricante Nível Exclusivo							
1.6.1	Módulo de Atendimento ao Profissional de Enfermagem	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.6.2	Campanhas e Engajamento em Nuvem	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.6.3	Analítico de Campanhas em Nuvem	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.6.4	Personalização em Nuvem	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.6.5	Módulo de Integração	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.7 Serviço de Consultoria Especializada do Fabricante							
1.7.1	Arquitetura Estratégica: Desenho de soluções escaláveis, seguras e integradas com o ecossistema de sistemas corporativos existentes. Governança e Qualidade de Dados: Estruturação de práticas robustas para garantir consistência, segurança e confiabilidade dos dados.	26972	Horas	Parcela única, sob demanda, anual	4.840		

	Adoção de IA e Inovação: Desenvolvimento de roadmaps práticos para implementação de IA generativa e preditiva, com foco em resultados mensuráveis. Acompanhamento Executivo: Apoio contínuo para orientar decisões técnicas críticas e alinhar as soluções à estratégia de negócio.						
VALOR TOTAL ITEM 1 →							
ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	Unidade de Medida	Forma de Desembolso	Quantidade Anual (a)	Valor Unitário (b)	Valor Total Anual (c) = (a) x (b)
ITEM 2 – SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO							
2.1	Iniciação	26972	Horas	Mensal, sob demanda	200		
2.2	Implantação dos módulos contratados	26972	Horas	Mensal, sob demanda	500		
VALOR TOTAL ITEM 2 →							
ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	Unidade de Medida	Forma de Desembolso	Quantidade Anual (a)	Valor Unitário (b)	Valor Total Anual (c) = (a) x (b)
ITEM 3 – SERVIÇOS DE IMPLEMENTADOR/IMPLANTAÇÃO							
3.1	Desenvolvimento da Solução	25917	Horas	Mensal, sob demanda	8.000		
3.2	Sustentação da Solução	26000	Horas	Mensal, sob demanda	4.000		
3.3	Plataforma de Redes Sociais - licenciamento	26069	Unidade	Mensal, sob demanda	27		
VALOR TOTAL ITEM 3 →							
ITEM 4 – SERVIÇOS DE TREINAMENTO							
ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	Unidade de Medida	Forma de Desembolso	Quantidade Anual (a)	Valor Unitário (b)	Valor Total Anual (a) = (a) x (b)
4.1	Módulo de Atendimento ao Profissional de Enfermagem	3840	Horas	Mensal, sob demanda	400		
4.2	Módulo de Campanhas	3840	Horas	Mensal, sob demanda	200		
4.3	Módulo Plataforma em Nuvem (SaaS)	3840	Horas	Mensal, sob demanda	200		
4.4	Módulo Analítico	3840	Horas	Mensal, sob demanda	40		
4.5	Módulo Integração	3840	Horas	Mensal, sob demanda	40		
VALOR TOTAL ITEM 4 →							
VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO →							

ANEXO IV - MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

TERMO DE CONTRATO

Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021

SERVIÇOS SEM REGIME DE DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA – LICITAÇÃO E CONTRATAÇÃO DIRETA



(Processo Administrativo nº 00196.005688/2024-50)

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº/....., QUE ENTRE SI CELEBRAM
O CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM - COFEN E A EMPRESA
.....

O Conselho Federal de Enfermagem – Cofen, entidade fiscalizadora do exercício profissional *ex vi* da Lei nº 5.905, de 12/07/1973, com sede no EQS 208/209, Lote 01, Bloco A - Asa Sul, na cidade de Brasília/DF – CEP: 70.254-400, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 47.217.146/0001-57, neste ato representado pelo seu Presidente Dr. MANOEL CARLOS NERI DA SILVA, brasileiro, enfermeiro, portador da carteira COREN/RO nº 63.592, e por seu 1º Tesoureiro Dr. JAMES FRANCISCO PEDRO DOS SANTOS, brasileiro, enfermeiro, portador da carteira profissional COREN/SP nº 83.543, doravante denominado CONTRATANTE, e o(a), inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº, sediado(a) na, em doravante designado CONTRATADO, neste ato representado(a) por (nome e função no contratado), conforme atos constitutivos da empresa OU procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo nº 00196.005688/2024-50 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº 90.025/2025, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a Contratação de solução tecnológica de CRM (Customer Relationship Management) na modalidade SaaS (Software as a Service), incluindo os serviços técnicos especializados de implantação, parametrização, integração, treinamento, suporte técnico e consultoria estratégica, conforme condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital de Licitação nº 90.025/2025

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	Unidade de Medida	Forma de Desembolso	Quantidade Anual (a)	Valor Unitário (b)	Valor Total Anual (c) = (a) x (b)
ITEM 1 - LICENCIAMENTO DA SOLUÇÃO TECNOLÓGICA NA MODALIDADE SAAS							
1.1 Módulo de Atendimento ao Profissional de Enfermagem							
1.1.1	Atendimento - Serviços com IA em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	324		
1.1.2	IA - Agentes Autônomos	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	3.000		
1.1.3	IA - Agentes Autônomos - Pacotes Adicionais	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	3.000		
1.1.4	Chamadas de API Adicionais	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	300		
1.1.5	Armazenamento de Dados	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	24		
1.1.6	Chat Bots IA em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	300		
1.1.7	Requisições Adicionais para Serviços de Inteligência Artificial	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	504		
1.1.8	Acesso ao Portal de Serviços	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	247.500		
1.1.9	Armazenamento de Arquivos	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	24		
1.2 Plataforma em Nuvem (SaaS)							

1.2.1	Pacote inicial de Dados do Cidadão em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.2.2	Segmentação de audiências e Campanhas personalizadas em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	312		
1.2.3	Enriquecimento de dados do Cidadão em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	228		
1.2.4	Ambiente segregado de armazenamento e gestão de dados em larga escala em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.3 Módulo de Campanhas							
1.3.1	Campanhas e Engajamento em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.3.2	Contatos Adicionais em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	21.600		
1.3.3	Unidades (departamentos) adicionais em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	108		
1.3.4	IP Privado para envio de e-mails em larga escala em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	168		
1.3.5	Autenticação de Domínios em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	60		
1.3.6	Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) - conversas ativas (Template de Marketing)	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	13.800.000		
1.3.7	Sessão de conversa WhatsApp Business (janela) - conversas ativas (Template de Utilidade)	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	13.800.000		
1.3.8	Certificados SSL - Camada de Segurança e Criptografia em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	672		
1.3.9	Monitoramento Avançado de Auditoria	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.3.10	Módulo de Base de Dados das Campanhas fisicamente segregados	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.3.11	Plano de Suporte Avançado para Módulo de Campanhas	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.3.12	Personalização em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.3.13	Créditos adicionais de Personalização em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	168		
1.3.14	Analítico de Campanhas em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.4 Módulo Analítico							
1.4.1	Analítico - Módulo de Criação	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	360		
1.4.2	Analítico - Módulo de Exploração	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	1.200		
1.4.3	Analítico - Módulo de Visualização	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	6.000		
1.5 Módulo de Integração							
1.5.1	Módulo de APIs, Integração de Dados com alta disponibilidade e segurança em Nuvem	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		

1.5.2	Capacidade Computacional Adicional do Módulo de APIs em Nuvem – Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	96		
1.5.3	Capacidade Computacional Adicional do Módulo de APIs em Nuvem – Pré-Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	72		
1.5.4	Módulo de criação de rede virtual isolado e seguro com conexão Ipsec entre rede na nuvem e on-premises	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	24		
1.5.5	Módulo de envio e recebimento de mensagens por fila de mensagens	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.5.6	Conector com Sistemas Legados em Nuvem – Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	36		
1.5.7	Conector com Sistemas Legados em Nuvem – Pré-Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.5.8	Módulo de Gerenciamento, Segurança e Monitoração de APIs – Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	60		
1.5.9	Módulo de Gerenciamento, Segurança e Monitoração de APIs em Nuvem – Pré-Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	60		
1.5.10	Módulo de Desenvolvimento e Governança de APIs em Nuvem – Produção	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	60		
1.5.11	Módulo de portal de desenvolvedores personalizável	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	1		
1.5.12	Acessos ao portal de desenvolvedores	26077	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	1800		

1.6 Suporte do Fabricante Nível Exclusivo

1.6.1	Módulo de Atendimento ao Profissional de Enfermagem	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.6.2	Campanhas e Engajamento em Nuvem	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.6.3	Análítico de Campanhas em Nuvem	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.6.4	Personalização em Nuvem	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		
1.6.5	Módulo de Integração	21113	Unidade	Parcela única, sob demanda, anual	12		

1.7 Serviço de Consultoria Especializada do Fabricante

1.7.1	Arquitetura Estratégica: Desenho de soluções escaláveis, seguras e integradas com o ecossistema de sistemas corporativos existentes. Governança e Qualidade de Dados: Estruturação de práticas robustas para garantir consistência, segurança e confiabilidade dos dados. Adoção de IA e Inovação: Desenvolvimento de roadmaps práticos para implementação de IA generativa e preditiva, com foco em resultados mensuráveis. Acompanhamento Executivo: Apoio contínuo para orientar decisões técnicas críticas e	26972	Horas	Parcela única, sob demanda, anual	4.840		
-------	--	-------	-------	-----------------------------------	-------	--	--

	alinhar as soluções à estratégia de negócio.						
VALOR TOTAL ITEM 1 →							
ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	Unidade de Medida	Forma de Desembolso	Quantidade Anual (a)	Valor Unitário (b)	Valor Total Anual (c) = (a) x (b)
ITEM 2 – SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO							
2.1	Iniciação	26972	Horas	Mensal, sob demanda	200		
2.2	Implantação dos módulos contratados	26972	Horas	Mensal, sob demanda	500		
VALOR TOTAL ITEM 2 →							
ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	Unidade de Medida	Forma de Desembolso	Quantidade Anual (a)	Valor Unitário (b)	Valor Total Anual (c) = (a) x (b)
ITEM 3 – SERVIÇOS DE IMPLEMENTADOR/IMPLANTAÇÃO							
3.1	Desenvolvimento da Solução	25917	Horas	Mensal, sob demanda	8.000		
3.2	Sustentação da Solução	26000	Horas	Mensal, sob demanda	4.000		
3.3	Plataforma de Redes Sociais - licenciamento	26069	Unidade	Mensal, sob demanda	27		
VALOR TOTAL ITEM 3 →							
ITEM 4 – SERVIÇOS DE TREINAMENTO							
ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	Unidade de Medida	Forma de Desembolso	Quantidade Anual (a)	Valor Unitário (b)	Valor Total Anual (a) = (a) x (b)
4.1	Módulo de Atendimento ao Profissional de Enfermagem	3840	Horas	Mensal, sob demanda	400		
4.2	Módulo de Campanhas	3840	Horas	Mensal, sob demanda	200		
4.3	Módulo Plataforma em Nuvem (SaaS)	3840	Horas	Mensal, sob demanda	200		
4.4	Módulo Analítico	3840	Horas	Mensal, sob demanda	40		
4.5	Módulo Integração	3840	Horas	Mensal, sob demanda	40		
VALOR TOTAL ITEM 4 →							
VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO →							

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

- 1.3.1. O Termo de Referência;
- 1.3.2. O Edital da Licitação;
- 1.3.3. A Proposta do CONTRATADO;
- 1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses, contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

2.2. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o CONTRATADO, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

- 2.2.1. Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- 2.2.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.2.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 2.2.4. Haja manifestação expressa do CONTRATADO informando o interesse na prorrogação;
- 2.2.5. Seja comprovado que o CONTRATADO mantém as condições iniciais de habilitação; e
- 2.2.6. Não haja registro no Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal (Cadin).

2.3. O CONTRATADO não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.6. O contrato não poderá ser prorrogado quando o CONTRATADO tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual, conforme subitem 4.14 do Termo de Referência.

5. CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

5.1. O valor total da contratação é de R\$ (.....).

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao CONTRATADO dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

6. CLÁUSULA SEXTA – PAGAMENTO

6.1. O prazo para pagamento ao CONTRATADO e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – REAJUSTE

7.1. As regras acerca do reajuste do valor contratual são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

8. CLÁUSULA OITAVA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do CONTRATANTE:

8.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo CONTRATADO, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.1.3. Notificar o CONTRATADO, por escrito, sobre vícios, defeitos incorreções, imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas na execução do objeto contratual, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido, total ou parcialmente, às suas expensas, certificando-se de que as soluções por ele propostas sejam as mais adequadas;

8.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal relativa à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.1.6. Efetuar o pagamento ao CONTRATADO do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.1.7. Aplicar ao CONTRATADO as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.1.8. Não praticar atos de ingerência na administração do CONTRATADO, tais como:

8.1.8.1. indicar pessoas expressamente nominadas para executar direta ou indiretamente o objeto CONTRATADO;

8.1.8.2. fixar salário inferior ao definido em lei ou em ato normativo a ser pago pelo CONTRATADO;

8.1.8.3. estabelecer vínculo de subordinação com funcionário do CONTRATADO;

8.1.8.4. definir forma de pagamento mediante exclusivo reembolso dos salários pagos;

8.1.8.5. demandar a funcionário do CONTRATADO a execução de tarefas fora do escopo do objeto da contratação; e

8.1.8.6. prever exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna do CONTRATADO.

8.1.9. Cientificar o jurídico do Conselho Federal de Enfermagem - Cofen para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo CONTRATADO;

8.1.10. Explicitamente emitir decisão 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;

8.1.10.1. A Administração terá o prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo CONTRATADO no prazo máximo de 60 (sessenta) dias;

8.1.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais;

8.1.13. Comunicar o CONTRATADO na hipótese de posterior alteração do projeto pelo CONTRATANTE, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021;

8.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo CONTRATADO com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do CONTRATADO, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

- 9.1. O CONTRATADO deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:
- 9.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;
- 9.3. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens e serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 9.4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo CONTRATANTE, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 9.5. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o CONTRATADO deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:
- 9.5.1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
 - 9.5.2. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
 - 9.5.3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do CONTRATADO;
 - 9.5.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
 - 9.5.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.
- 9.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao CONTRATANTE e não poderá onerar o objeto do contrato;
- 9.7. Comunicar ao Fiscal do contrato tempestivamente, observada a urgência da situação, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual, não ultrapassando o prazo de 24 (vinte e quatro) horas;
- 9.8. Paralisar, por determinação do CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- 9.9. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;
- 9.10. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação;
- 9.11. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas;
- 9.12. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 9.13. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;
- 9.14. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do CONTRATANTE;
- 9.15. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados;
- 9.16. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos;
- 9.17. Fornecer todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação de regência;
- 9.18. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;
- 9.19. Submeter previamente, por escrito, ao CONTRATANTE, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congêneres;
- 9.20. Cumprir as normas de proteção ao trabalho, inclusive aquelas relativas à segurança e à saúde no trabalho;
- 9.21. Não submeter os trabalhadores a condições degradantes de trabalho, jornadas exaustivas, servidão por dívida ou trabalhos forçados;
- 9.22. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito anos de idade, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos de idade, observada a legislação pertinente;
- 9.23. Não submeter o menor de dezoito anos de idade à realização de trabalho noturno e em condições perigosas e insalubres e à realização de atividades constantes na Lista de Piores Formas de Trabalho Infantil, aprovada pelo Decreto nº 6.481, de 12 de junho de 2008;
- 9.24. Receber e dar o tratamento adequado a denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho;
- 9.25. A CONTRATADA designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.
- 9.25.1. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo CONTRATANTE, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.
- 9.26. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do 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;
- 9.27. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo CONTRATANTE ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;
- 9.28. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;
- 9.29. Assegurar aos seus trabalhadores ambiente de trabalho e instalações em condições adequadas ao cumprimento das normas de saúde, segurança e bem-estar no trabalho;
- 9.30. Fornecer equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC), quando for o caso;
- 9.31. Garantir o acesso do CONTRATANTE, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do contrato;
- 9.32. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram o Termo de Referência, no prazo determinado;

- 9.33. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;
- 9.34. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo o CONTRATADO relatar ao CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;
- 9.35. Caso necessário, realizar os serviços de manutenção e assistência técnica no(s) seguinte(s) local(is) informado no subitem 6.2 do Termo de Referência;
- 9.36. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do CONTRATANTE ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;
- 9.37. Ceder ao CONTRATANTE todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização do CONTRATADO.
- 9.37.1. Considerando que o projeto contratado se refere a obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, a cessão dos direitos a que se refere o subitem acima inclui o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra.
- 9.38. **A CONTRATADA deverá informar o enquadramento tributário referente ao objeto CONTRATADO e fazer constar as alíquotas na nota fiscal, devendo também indicar o fundamento legal em caso de não incidência, isenção tributária ou qualquer outro benefício, sob pena de sofrer retenções na fonte nos percentuais máximos previstos em lei.**

10. CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

- 10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.
- 10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.
- 10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.
- 10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo CONTRATADO.
- 10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do CONTRATADO eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.
- 10.6. É dever do CONTRATADO orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.
- 10.7. O CONTRATADO deverá exigir de SUBOPERADORES e SUBCONTRATADOS o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.
- 10.8. O CONTRATANTE poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o CONTRATADO atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.
- 10.9. O CONTRATADO deverá prestar, no prazo fixado pelo CONTRATANTE, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.
- 10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.
- 10.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.
- 10.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.
- 10.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

11. CLÁUSULA DÉCIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

- 11.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência.

12. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 12.1. As regras acerca de infrações e sanções administrativas referentes à execução do contrato são aquelas definidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

13. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

- 13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.
- 13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.
- 13.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.
- 13.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.
- 13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.
- 13.6. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.
- 13.7. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.
- 13.8. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.9. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

- 13.9.1. Do balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- 13.9.2. Da relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- 13.9.3. Das indenizações e multas.

13.10. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório.

13.11. O CONTRATANTE poderá ainda:

- 13.11.1. nos casos de obrigação de pagamento de multa pelo CONTRATADO, reter a garantia prestada a ser executada, conforme legislação que rege a matéria; e
- 13.11.2. nos casos em que houver necessidade de ressarcimento de prejuízos causados à Administração, nos termos do inciso IV do art. 139 da Lei n.º 14.133, de 2021, reter os eventuais créditos existentes em favor do CONTRATADO decorrentes do contrato.

13.12. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o CONTRATADO mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou na contratação direta, ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

14.2. O CONTRATADO é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.4. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do CONTRATANTE, 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.

14.5. 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.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do Cofen deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

- 15.1.1. Elemento de Despesa:
- 15.1.2. Nota de Empenho nº:

15.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação do Orçamento Anual respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DOS CASOS OMISSOS

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

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao CONTRATANTE divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal em, Seção Judiciária de para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

E, para firmeza e prova de assim haverem, entre si, ajustado e acordado, depois de lido, o presente Contrato é assinado eletronicamente pelas partes.

CONTRATANTE

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM

MANOEL CARLOS NERI DA SILVA

Presidente

CONTRATANTE

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM

JAMES FRANCISCO PEDRO DOS SANTOS

1º Tesoureiro

CONTRATADA

Representante legal do CONTRATADO

Dra. TYCIANNA GOES DA SILVA MONTE ALEGRE

Procuradora-Geral do Cofen

TESTEMUNHAS:

1-

2-

Atualização: ABR/2025

EQS 208/209, Bloco A, Lote 01 - Bairro Asa Sul, Brasília/DF

CEP 70254-400 Telefone: (61) 3329-5800

- www.cofen.gov.br

Referência: Processo nº 00196.005688/2024-50

SEI nº 1376071