

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO.

Contratação de empresa especializada no fornecimento de licença temporária e não exclusiva de uso de software para comunicação através de chatbot (atendimento automático), com possibilidade de interação humana, por meio de integração por múltiplos canais, para utilização dos setores e estabelecimentos de saúde pertencentes à Secretaria Municipal de Saúde de Itapema – SC, incluindo os serviços de instalação, parametrização, treinamento e suporte técnico conforme condições constantes deste Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA.

O sistema de comunicação através de chatbot (WhatsApp) visa, fundamentalmente, prover o Telesaúde no município, abrangendo a prestação remota de serviços relacionados a área da saúde, conforme a LEI Nº 14.510, DE 27 DE DEZEMBRO DE 2022. Ofertar uma solução tecnológica atualizada, eficiente e adequada para prestação de serviços de saúde a distância, por meio da utilização das tecnologias da informação e da comunicação, que envolve, entre outros, a transmissão segura de dados e informações de saúde, por meio de textos, de imagens, ou outras formas adequadas, detalhadas ao longo deste Termo de Referência. A prestação do serviço deverá ocorrer através de comunicação pelo WhatsApp, de forma a qualificar o processo de comunicação dos pacientes com a Secretaria Municipal de Saúde, garantindo:

- a) Diversificação dos meios de comunicação que a Secretaria Municipal de Saúde utiliza para manter contato com seus pacientes;
- b) Otimização do tempo dos funcionários responsáveis por realizar contato com os pacientes;
- c) Aumento da taxa de resposta nos contatos realizados;
- d) Redução da ocorrência de absenteísmo nas consultas, exames e procedimentos cirúrgicos realizados pelo município, de forma a aprimorar o processo de gerenciamento do fluxo de atendimento da atenção primária e especializada, bem como garantir a utilização da capacidade de forma mais eficiente oferecida pelo município;
- e) Qualificação do atendimento aos pacientes, pela praticidade, rapidez e confiabilidade oferecida pelo WhatsApp;
- f) Aperfeiçoamento dos serviços oferecidos pelo município.
- g) Garantia do melhor aproveitamento dos recursos humanos.

3. DETALHAMENTO DO OBJETO.

Item	Descrição	Unid.	QTD	Valor Médio	Total Ano
01	Serviços de treinamento e implantação de sistema.	Und	01	R\$ 41.839,34	R\$ 41.839,34
02	Licença de uso e/ou manutenção mensal	Mês	12	R\$ 13.169,33	R\$ 158.031,96
03	Mensagem de notificação ativa (Template HSM-HIGH STRUCTURED MESSAGE) utilidade/marketing-Sob demanda.	Und	100.000	R\$ 0,46	R\$ 46.000,00
04	Mensagem de serviço de atendimento receptiva (sessionmessages)- Sob demanda.	Und	100.000	R\$ 0,33	R\$ 33.000,00
				TOTAL	R\$ 278.871,30

3.1. O software deverá permitir a realização do monitoramento através de chatbot (atendimento automático), sendo o principal canal utilizado o mensageiro instantâneo WhatsApp, com possibilidade de interação humana.

3.2. O parcelamento do objeto não é recomendável, sob pena de prejuízo para o conjunto, pois o manuseio de documentos sensíveis se estenderia para empresas diversas, o que compromete a segurança dos dados, que são sigilosos. Portanto, o controle desses documentos é de extrema necessidade, e o agrupamento em lote único além de atender aos critérios da segurança, também facilita a fiscalização da prestação dos serviços.

3.3. A solução deverá estar alinhada aos valores e princípios da responsabilidade social, garantindo que as ações da gestão pública contribuam para o desenvolvimento da saúde pública, desenvolvimento social e a redução das desigualdades.

4. SERVIÇOS.

4.1 no intuito de estruturar a plataforma de teleatendimento em saúde, o Contratado deverá oferecer à Contratante assessoria técnica para definir as necessidades de oferta de serviços de acordo com a configuração da Rede de Atenção a Saúde (RAS) municipal, aliada aos interesses operacionais da Contratante para estruturação da ferramenta de Teleenfermagem e Telemedicina.

4.2. O serviço de assessoria técnica envolve o auxílio no desenvolvimento dos fluxos e protocolos para o serviço de teleatendimento, os quais devem estar de acordo com os critérios legais estabelecidos em leis e resoluções expedidas pelos poderes e órgãos reguladores devidamente constituídos, quais sejam:

4.2.1. Lei Federal 8.080, de 19 de setembro de 1990, que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências;

4.2.2. Lei Federal 14.510 de 27 de dezembro de 2022, que altera a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, para autorizar e disciplinar a prática da tele saúde em todo o território nacional, e a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015; e revoga a Lei nº 13.989, de 15 de abril de 2020;

4.2.3. Lei Federal 12.965, de 23 de abril de 2014 que estabelece os princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil;

4.2.4. Lei Federal 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), especialmente o art.11 e o art. 49 que envolve tratamento e o sigilo de dados pessoais sensíveis;

4.2.5. Lei Federal 13.787, de 27 de dezembro de 2018, que dispõe sobre a digitalização e a utilização de sistemas informatizados para a guarda, o armazenamento e o manuseio de prontuário de paciente;

4.2.6. Resolução COFEN 696, de 23 de maio de 2022, que dispõe sobre a atuação da Enfermagem na Saúde Digital, normatizando a Telenfermagem;

4.2.7. Resolução COFEN 707, de 10 de agosto de 2022, que altera, “ad referendum” do Plenário do Cofen a redação do art. 5º da Resolução Cofen nº 696, de 17 de maio de 2022, estabelecendo o imprescindível consentimento do usuário/paciente envolvido, ou de seu responsável legal, realizada por sua livre decisão, sendo passível de desistência a qualquer tempo e conseqüentemente a retirada do consentimento para uso de recursos de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC);

4.2.8. Resolução CFM 2.314, de 05 de maio de 2022, que define e regulamenta a telemedicina, como forma de serviços médicos mediados por tecnologias de comunicação.

4.3. Durante o processo de teleatendimento, o serviço de assessoria técnica prevê ainda a construção de planilhas, geradas de integração do banco de dados da solução com uma ferramenta de Planilha, como por exemplo, o Google Sheets, para armazenar todas as informações relacionadas aos atendimentos prestados na plataforma digital em planilha, permitindo o tratamento dos dados, objetivando o fornecimento de estatísticas-chave para avaliação das métricas dos serviços.

4.4. Também faz parte desse item a construção de painéis gráficos de inteligência de negócio (BI) para apresentação em tempo real dos indicadores de atendimentos prestados aos usuários da plataforma, oportunizando à Contratante um amplo portfólio de informações para embasar tecnicamente a tomada de decisões sobre melhorias da Rede de Atenção à Saúde municipal.

4.4.1. A contratada deverá utilizar uma solução de Business Intelligence, que possua um conjunto de funcionalidades de painéis interativos, com possibilidade de geração de relatórios e gráficos. A solução de Business Intelligence deverá possuir os seguintes painéis:

a) Número de atendimentos realizados pelo Telesaúde no município, por período;

b) Número de atendimentos realizados pelo Telesaúde por unidade de saúde;

c) Número de atendimentos por tipo de serviço;

d) Média de idade dos pacientes atendidos no município pelo Telesaúde;

e) Indicadores de patologias atendidas, relatadas pelo CID-10;

f) Indicadores do número de receitas emitidas; g) Indicadores gráficos dos horários mais acessados.

5. SOFTWARE.

5.1. As nomenclaturas adotadas no presente Termo de Referência não representam, obrigatoriamente, módulos a serem fornecidos. Visam indicar o escopo fundamental do software a ser implementado, contudo é obrigatório que os itens se correlacionem e sejam compatíveis entre si em ambiente único.

5.2. Detalhamento dos quantitativos a serem contratados:

5.2.1. Ativação de 2 (dois) canais (Linhas Telefônica);

5.2.2. Licença para até 100 usuários. O sistema deverá ser implantado em ambiente cloud, com acesso mediante uso de protocolo HTTP e navegadores de internet, com criptografia de tráfego de dados.

6. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E REQUISITOS MÍNIMOS.

1	Habilitação de ao menos 02 (dois) canais dedicados (Linha Telefônica) com fluxos diferentes, para até 100 usuários operadores para atendimento aos pacientes, atendidos pela rede de saúde municipal.
2	Todas as áreas do sistema deverão ser totalmente online, rodando 100% via Web sem a necessidade de instalação de nenhum software especial ou plug-in, devendo rodar nos principais browsers do mercado, como por exemplo, Chrome, Firefox e Microsoft Edge.
3	O sistema deverá permitir o paciente iniciar um atendimento através da ferramenta de mensagens instantânea WhatsApp sem a necessidade de instalação de nenhum outro aplicativo ou sistema. Ou seja, todos os questionamentos, envios de arquivos e respostas deverão ser feitas e recebidas pelo paciente através do aplicativo WhatsApp.
4	O sistema deverá permitir a criação de múltiplos fluxos de atendimento aos pacientes, os atendimentos poderão ser automatizados com a possibilidade de interação humana, podendo ser editado e ajustado caso necessário.
5	O sistema deverá permitir que seja utilizado uma linha telefônica (Celular ou Fixo) para cada canal e cada canal deverá possuir um fluxo particular. Portanto, será definido pelo Departamento de TI, os números de telefone para receber os atendimentos pelos operadores simultâneos.
6	O sistema deverá possuir uma seção de configurações gerais, do Chat, do ChatBot, Notificações, Segurança e Chamadas.
7	O sistema deverá possuir nas configurações gerais a possibilidade de alterar o fuso horário de acordo com GMT e alterar o idioma da plataforma.
8	O sistema deverá possuir nas configurações de Chat a possibilidade de definir a quantidade de atendimentos simultâneos que os usuários poderão realizar por fila de atendimento.
9	O sistema deverá possuir nas configurações de Chat a possibilidade de classificar automaticamente os usuários através de tags conforme eles forem direcionados para fila de atendimento. (Auto Tag)
10	O sistema deverá possuir nas configurações de Chat a possibilidade de configurar mensagem automática informando os horários de atendimento, caso a interação do paciente for após o horário de expediente que seja encaminhada uma mensagem automática com as informações e orientações como o paciente deve proceder.
11	O sistema deverá possuir nas configurações de Chat a possibilidade de configurar quando uma mensagem é marcada como lida, quando apenas visualizada ou quando o

	agente de fato realizar o atendimento.
12	O sistema deverá possuir recurso para listar as palavras proibidas para os atendentes, dessa forma a mensagem não deve ser enviada caso esteja listada neste campo.
13	O sistema deverá possuir a opção de configurar um alerta de inatividade na conversa para o atendente e/ou paciente, dividindo o alerta em três níveis, verde, amarelo e vermelho, para distinguir entre os níveis (tempo) de espera.
14	O sistema deverá possuir a opção de silenciar chatbots de forma automática quando o atendimento é iniciado por um atendente.
15	O sistema deverá possuir ambiente exclusivo para configurar e programar as mensagens enviadas HSMs.
16	O sistema deverá possuir recurso para habilitar ou desabilitar os botões de chamada de voz e chamada de vídeo no Chat dos atendentes.
17	O sistema deverá possuir a funcionalidade de encriptação de dados sensíveis de dados sensíveis do chatbot, tendo ainda a possibilidade de recurso para configuração de restrição de IP, restringindo o acesso dos usuários fora da entidade.
18	O sistema deverá permitir a opção de esconder o número de telefone do paciente, a fim de manter seus dados mais seguros.
19	O sistema deverá ter recurso para bloquear imagens inapropriadas enviadas pelos cidadãos, revisando conteúdo adulto, racista, homofóbico, linguagem imprópria, xenofóbico, conteúdo de ódio e violenta ou quaisquer temas de conteúdo discriminatório.
20	O sistema deverá permitir a opção de redefinir as senhas de usuários, definindo quantos dias devem se passar para os usuários cadastrados por e-mail terem que redefinir suas senhas.
21	O sistema deverá permitir a configuração de login com autenticação de dois fatores, permitindo ainda o usuário interno realizar login via email, conta Google, conta Facebook e conta Microsoft.
22	O sistema deverá permitir ao usuário definir o nome que ficará visível aos pacientes
23	O sistema deverá permitir aos administradores definirem a permissão dos usuários por função (funcionalidade), além de permissionar às filas de atendimento que o usuário terá acesso.
24	Todo acesso ao sistema deverá ser feito através de usuário e senha gerenciados pelo administrador do sistema. Cada usuário, seja ele o administrador ou atendente, deverá possuir um usuário e senha individual.
25	O sistema deverá permitir aos administradores criar perfis de permissionamento dos usuários internos por função (funcionalidade), tendo o controle nos seguintes

	recursos: Canais, ChatBots, Conversas (Chats), Campanhas Configurações, Dashboards, Filas de Atendimentos de Serviços, Fluxo (Flow Manager), Grupos de Usuários, Histórico de Alterações, Importar Contatos, Notificações, Templates, Integrações, Ambiente de Desenvolvimento e Métricas.
26	O sistema deverá ter recurso para retenção de dados, podendo optar entre apagar as mensagens, os pacientes, as métricas, os dados que identifiquem o paciente. O recurso deve ainda permitir configurar o tempo que os arquivos de multimídia das mensagens se manterão armazenadas (imagens, áudios, vídeos e documentos).
27	O sistema deverá permitir a criação de fluxo de atendimento aos pacientes totalmente automatizado (chatbots), com possibilidade de os atendentes realizarem os atendimentos de forma manual, com fluxos diferentes para os diferentes canais contratados, trabalhando de forma simultânea.
28	O sistema deverá permitir cadastrar os usuários, com possibilidade de definir níveis de acesso de forma diferenciada, tendo os perfis de permissionamento com atribuições definidas e configuradas conforme sua função(cargo). Ex: Médico, Enfermeira, Atendente. O recurso deve restringir as funcionalidades conforme as atribuições do servidor.
29	O sistema deverá permitir aos administradores adicionar e apagar os usuários sempre que for necessário.
30	O sistema deverá permitir aos administradores filtrarem os usuários cadastrados por fila de atendimento ou nível de permissão cadastrado.
31	O sistema deverá possuir nas configurações de Chat a possibilidade de alteração, criação e exclusão de filas de atendimento.
32	O sistema deverá permitir organizar a operação em filas de atendimento, incluindo os usuários em suas respectivas filas conforme necessário, podendo um usuário estar vinculado a mais de uma fila de atendimento.
33	O sistema deverá permitir configurar para cada fila de atendimento um tempo de transbordo, onde após o tempo máximo de espera configurado o paciente é encaminhado para outra fila de forma automática para ser realizado o seu atendimento.
34	O sistema deverá apresentar os atendimentos em lista e ordem cronológica (de forma decrescente por horário de mensagem recebida) para que sejam manipulados pelos operadores, demonstrando a duração do atendimento, o nome do atendente, tendo ainda uma identidade visual de cores para identificar os pacientes que estão na fila sendo atendidos e os que não foram atendidos, e uma identificação se a origem da conversa foi WhatsApp, WebChat.
35	O sistema deverá possuir um ambiente com a listagem de todas as conversas que estão aguardando na fila, com atalho para acessar a conversa, onde nesta lista deve ser

	demonstrado qual foi à última mensagem da conversa, data do envio da última mensagem pelo usuário, quem enviou a última mensagem. Permitindo filtrar a lista de filas dos usuários em atendimento por ordem crescente e decrescente, por filas com atendentes, sem atendentes ativos e com pacientes aguardando atendimento.
36	O sistema deverá possuir um painel de controle das filas de atendimento, informando o número de usuários (atendentes) por fila de atendimento, identificando quantos atendentes estão disponíveis, o número de pacientes que estão aguardando atendimento, tempo médio de espera por fila, o número de pacientes em atendimento e sem atendimento por fila. Possibilitando ainda filtrar por filas e filtrar por atendentes.
37	O sistema deverá possuir ambiente exclusivo para configurar a automatização de todas as intenções e regras de negócios dos serviços realizados pelo município, tendo recurso para ativar e desativar as programações (Bot) de intenções existentes.
38	O sistema deverá criar as programações automatizadas (Bot) através de fluxograma com formas, cores distintas, que permitam a modelagem dos fluxos (intenções e ações) de atendimento de cada serviço de forma visual, sem a necessidade de programação.
39	O sistema deverá ter a opção para cada etapa criada do fluxograma os recursos de criar nota, copiar etapa, apagar etapa e mover etapa para outra parte do fluxo em desenvolvimento.
40	O sistema deverá ter a opção na criação das etapas do fluxo a configuração de resposta do bot através de texto, áudio, vídeo, sticker e inteligência artificial.
41	O sistema deverá permitir configurar as respostas do bot com inteligência artificial definindo como a IA deve responder a fonte de conhecimento que deve utilizar o tom da mensagem (Prestativo, Formal, Neutro) e o número máximo de palavras a serem utilizadas.
42	O sistema deverá possuir um ambiente para gerenciar os canais contratados e ativos pela entidade, esse recurso deverá definir (de forma visual) qual programação automática (Bot) deve ser ativada para cada canal, assim de forma visual.
43	O sistema deverá possuir um fluxo de respostas automáticas que são ativadas quando a programação automática (Bot) não compreende a resposta do paciente.
44	O sistema deverá informar o paciente em que posição ele se encontra para ser atendido, bem como o tempo estimado de espera, essas informações deverão aparecer quando o paciente for encaminhado para espera em uma fila de atendimento.
45	O sistema deverá informar o paciente quando não há nenhum atendente online na plataforma.
46	O sistema deverá informar o paciente quando ele for encaminhado a um operador

	para atendimento.
47	O sistema deverá permitir enviar um convite para o paciente para realizar um vídeo chamada e chamada por voz, que deverá ser gravada automaticamente na plataforma para futura auditoria. Após o encerramento da chamada de vídeo ou voz a plataforma deverá enviar uma mensagem automática para o paciente.
48	O sistema deverá possuir inteligência artificial na criação dos fluxos de atendimento, onde deverá sugerir frases e palavras similares às configuradas nos gatilhos/disparadores, a fim de melhorar a assertividade da programação (Bot).
49	O sistema deverá possuir inteligência artificial no Chat onde o atendente deverá receber sugestões de respostas com base na conversa e últimas perguntas do paciente. Ex: ChatGPT.
50	O sistema deverá permitir o atendente ligar e desligar o Bot, assumindo a conversa de acordo com a necessidade.
51	O sistema deverá permitir ao atendente encerrar a conversa com paciente, onde a mesma seja automaticamente arquivada.
52	O sistema deverá permitir que o atendente marque a conversa como SPAM, evitando receber mais mensagens daquele contato.
53	O sistema deverá registrar todas as informações dos pacientes em variáveis se necessário, conforme a programação do fluxo de atendimento. Deverá ter dois tipos de variáveis, variável de sessão e variável de usuário. A variável de usuário, todas as informações dos pacientes devem permanecer salvas se mantendo no histórico, ficando vinculadas ao número do paciente. A variável de sessão, as informações dos pacientes devem ser excluídas após o atendimento.
54	O sistema deverá ter no Chat o registro de todas as variáveis do usuário, bem como a fila que o paciente está sendo atendido e o tempo de atendimento.
55	O sistema deverá permitir salvar o histórico da conversa em uma variável específica em formato JSON.
56	O sistema deverá permitir que o administrador audite as conversas, através de recurso que apresente todos os registros e eventos das conversas.
57	O sistema deverá validar as respostas (variáveis) dos pacientes, confirmando se os dados correspondem à máscara da informação solicitada. As variáveis mínimas que a plataforma tem que validar são CPF, e-mail, telefone, CEP, datas, nomes, nomes completos, imagens e anexos.
58	Permitir que o atendente oculte mensagens recebidas e enviadas.
59	O sistema deverá permitir realizar download de relatório das notificações em massa com as seguintes informações: Nome da Campanha, Grupo Alvo, Data e Hora do

	Envio da Notificação, Telefone do Paciente, Status Mensagens Enviadas, Status Mensagens Não Enviadas (Erro), Status Mensagens Entregues e Status Mensagens Lidas.
60	Todas as interações, sejam elas provenientes dos pacientes ou dos atendentes, deverão ser armazenadas. E com a possibilidade de serem consultadas posteriormente, não sendo possível excluir nenhum tipo de registro para posterior auditoria.
61	O sistema deverá estar preparado para o recebimento e armazenamento de imagens, áudios, vídeos, documentos (PDF e Word) e sticker (Figurinhas) que poderão ser enviados pelos pacientes.
62	O sistema deverá possuir no ambiente de atendimento, filtro avançado por: mensagens não lidas, mensagens arquivadas, fila de atendimento, data específica, período de datas, atendimento com (atendentes), meus chats recentes, meus chats ativos, meus chats adiados, falou recentemente, filtro por canal, filtro por tópico/tag, e ainda pesquisar pelo nome do usuário ou pelo texto contido na mensagem.
63	O sistema deverá possuir no ambiente de atendimento o envio de Templates (mensagem pré-cadastrada de início de contato) de atendimento aos pacientes de forma individual, permitindo selecionar se a conversa será atribuída ao agente, não será atribuída a ninguém ou se deverá ser encaminhada para uma determinada fila, tudo isso deve ocorrer após o envio do Template.
64	O sistema deverá permitir os administradores cadastrar novos Templates, incluindo todas as informações necessárias como: nome, chatbot, categoria, número do WhatsApp, Fila de Atendimento que poderão enviar o Template, cabeçalho, conteúdo (Texto Principal), rodapé e botões.
65	Além dos atendimentos receptivos, a plataforma deverá estar apta para envio de mensagens ativas com templates pré-definidos de forma individualizada e automatizada, a um rol de contatos definidos, ou seja, conversas iniciadas pela CONTRATANTE. Para isto, deverá haver um ambiente exclusivo para criação de grupos de usuários e campanhas de notificação tendo integração com a base de cadastro de números de telefone da CONTRATANTE (contatos), por meio do recebimento de arquivos com extensão “.tsv”;
66	O sistema deverá possuir ambiente exclusivo para criação de grupos de usuários para os quais há intenção de enviar notificações (mensagens em massa). No ambiente deverá ser possível ter o detalhamento de todos os grupos criados, nome intitulado de cada grupo, número de usuários, última alteração realizada (Data, hora e usuário). No ambiente exclusivo de criação de grupos de usuários para encaminhamento de mensagens em massa deverá ter os seguintes recursos: <ul style="list-style-type: none"> • Possibilidade de baixar arquivo com os usuários cadastrados. • Editar os recursos do grupo criado. • Encaminhar notificação.

67	O sistema deverá permitir aos administradores criarem os grupos de forma flexível, definindo o nome do grupo, o Template que será enviado, realizar importação de arquivo com os contatos ao menos em formato “.tsv”, definir data e hora que a notificação deverá ser encaminhada.
68	O sistema deverá ter ambiente de verificação dos contatos pré-cadastrados, informando quais contatos são válidos e inválidos pela plataforma após a importação, identificando previamente os números com algum tipo de problema que impedirá o recebimento da notificação.
69	O sistema deverá ter no ambiente exclusivo dos contatos pré-cadastrados, recurso para configurar os arquivos que serão importados com os contatos, permitindo criar as variáveis (Nome, Telefone, CPF, Data de Nascimento...) que contém nas colunas do arquivo importado de forma flexível, conseguindo criar várias colunas caso seja necessário, para que assim, o administrador consiga importar diferentes formatos de planilhas.
70	O sistema deverá possuir ambiente exclusivo para criação de Campanhas, permitindo a organização de notificações sobre um mesmo tópico para diferentes grupos de usuários (mensagens em massa). No ambiente deverá ser possível ter o detalhamento de todas as campanhas criadas e seu nome intitulado de cada campanha.
71	O sistema deverá permitir configurar os Templates para cada Fila de Atendimento.
72	O sistema deverá possuir no ambiente exclusivo dos Templates o detalhamento de todos os Templates cadastrados com o nome intitulado, o status (aprovado, aguardando análise, desaprovado), a categoria classificada (utilidade, marketing, autenticação), o conteúdo (Texto) última alteração realizada.
73	O sistema deverá permitir a configuração de tempo de inatividade, desconectando o usuário devido à falta de atividade.
74	O sistema deverá possuir um fluxo de atendimento automatizado para inatividade, que deve ser disparado ao identificar que o paciente ou o operador ficaram inativos por determinado tempo, a ser configurado conforme a entidade quiser. As ações geradas por esse fluxo de atendimento automatizado devem permitir arquivar automaticamente, encaminhar para uma nova fila de atendimento e encaminhar uma mensagem ao usuário.
75	O sistema deverá possuir no chat o recurso de: arquivar conversa, correção ortográfica, desativar o bot por alguns instantes, bloquear atendimento para um único usuário, enviar paciente para outra fila de atendimento, marcar como não lido, marcar como spam e baixar conversa PDF.
76	O sistema deve permitir que seja configurado intenções (ações) no cabeçalho da conversa, a fim de facilitar o trabalho diário, essas ações devem ser configuradas permitindo ações como: “Encaminhar Conversa para Fila dos Médicos”, “Enviar

	Pesquisa NPS”, “Encerrar Conversa”.
77	O sistema deverá permitir gerar pesquisa de satisfação após o encerramento do atendimento, utilizando metodologia NPS (Net Promoter Score).
78	O sistema deverá possuir no ambiente de atendimento, o recurso de criação de notas para que os operadores da rede municipal de saúde registrem a evolução do atendimento, tendo o operador o registro de informações importantes, permitindo ainda criar mais de uma nota por conversa.
79	O sistema deverá sempre informar de forma automática em que posição da fila o paciente se encontra para ser atendido.
80	O sistema deverá permitir configurar a função de priorizar o envio de conversas a atendentes com menor demanda no momento.
81	O sistema deverá permitir a segmentação dos pacientes em grupos (tags), permitindo assim que se possa realizar o contato de forma automatizada em lote, por exemplo, categorizar os pacientes por unidade ou por grupo de doenças para que seja possível contatá-los, possibilitando assim atingir grupos determinados de pessoas conforme a ação desejada.
82	O sistema deverá permitir o encaminhamento para outras filas de atendimento, listando os operadores disponíveis e filas no momento de encaminhar o atendimento.
83	O sistema deverá possuir ambiente exclusivo para controle de todas as programações ativas, facilitando o desativamento ou edição quando necessário.
84	O sistema deverá possuir um fluxo de respostas automáticas que são ativadas quando a programação automática (Bot) não compreende a resposta do usuário final (Cidadão). Na ocorrência de problemas técnicos que impossibilitem a consulta de alguma informação ou serviços, deverá manter resposta padrão conforme programado.
85	O sistema deverá ter ambiente exclusivo para monitorar e gerenciar os termos que o chatbot não entendeu na execução dos fluxos, com a ajuda de inteligência artificial. A IA deverá agrupar os termos não entendidos por frequência e similaridade, sugerindo novas intenções, gatilhos e respostas para melhorar o chatbot.
86	O sistema deverá ter ambiente exclusivo para treinar chatbots através de Inteligência Artificial com o propósito de haver uma melhoria contínua das respostas automáticas. A criação da base de conhecimento deverá ocorrer a partir de diferentes fontes, como sites, documentos técnicos e/ou fragmentos de conteúdo nos formatos de arquivo PDF, DOCX, XLSX e TXT.
87	Durante o treinamento do chatbot para respostas utilizando IA deve ser possível treinar o comportamento do chatbot informando que tipo de linguagem (Neutro, Formal, Prestativo) ele deve utilizar e qual a sua função (objetivo do Bot) no

	atendimento ao cidadão, além de definir como o chatbot lidará com opiniões, prognósticos e insultos.
88	O sistema deverá ter ambiente exclusivo para desenvolvimento de código próprio para gerar comportamento avançado para ações que a plataforma não atende de forma nativa. O ambiente deve utilizar linguagem Java Script e permitir requisições http, deve ainda suportar o vínculo de informações do cidadão ao código criado.
89	O sistema deverá permitir a categorização dos pacientes por grupos, possibilitando a inserção de um ou vários contatos ao mesmo tempo a um grupo.
90	Permitir que atendimentos iniciados em um determinado dia e que não tenham sido concluídos, possam ser retomados em um dia posterior, seja pelo atendente que iniciou o atendimento ou por outro atendente para qual o atendimento possa ser encaminhado.
91	Além de receber os atendimentos oriundos dos pacientes, o sistema deverá permitir que um atendente possa iniciar o processo de atendimento. Portanto, o sistema deverá dar a possibilidade que o processo seja iniciado não somente pelos pacientes, mas também por um atendente sempre que houver a necessidade de a Secretaria de Saúde entrar em contato com um paciente.
92	O sistema deverá possuir um modo onde seja possível “auditar” os atendimentos, possibilitando ao gestor visualizar todas as informações relacionadas a um determinado atendimento e seus eventos, trazendo as informações em ordem cronológica, contendo todo o diálogo, arquivos anexados etc.
93	Todos os pacientes que interagirem com o sistema deverão ficar armazenados no sistema, onde constarão suas informações, permitindo inclusive que se possa adicionar observações sobre o mesmo.
94	Todos os dados relativos às mensagens, sejam elas as interações dos pacientes ou as interações dos atendentes não poderão ser apagadas ou editadas em nenhuma hipótese. O sistema deverá garantir a integridade e segurança dos diálogos.
95	O sistema deverá possuir app que funcione na plataforma IOS e Android, com os seguintes recursos no chat: arquivar, informações do paciente, atribuir à fila de atendimento, marcar como não lida e marcar como spam, mensagens rápidas, envio de templates.
96	O app mobile deverá permitir o envio de áudios, anexos, fotos e texto.
97	O app mobile deverá permitir realizar filtro das conversas por mensagens arquivadas, atribuído a mim, falou comigo e mensagens não lidas.
98	O sistema deverá possuir um painel do administrador (Dashboard) com os seguintes números em tempo real: a) Número de usuários conectados no Webchat;

	<ul style="list-style-type: none"> b) Número de conversas não lidas; c) Número de mensagens enviadas/recebidas na última hora; d) Número de conversas com os atendentes; e) Média de espera do paciente nas filas de atendimento; f) Tempo médio da primeira resposta; g) Tempo médio de duração de atendimento. h) Período de tempo; i) Atendente; j) Fila de trabalho; k) Canal de atendimento.
99	O sistema deverá possuir um painel do administrador (Dashboard) com as informações do item 80, permitindo filtrar conforme detalhamento abaixo. Deverá ser possível realizar download do relatório.
100	O sistema deverá possuir um painel do administrador (Dashboard) com o status de cada usuário (atendente) com data e hora de último check-in e check-out.
101	<p>O sistema deverá possuir um painel do administrador (Dashboard) com no mínimo as seguintes informações de usuários e sessões:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Total de sessões realizadas na plataforma; b) Total de sessões que um atendente falou; c) Total de sessões fechadas por atendente; d) Quantidade de mensagem enviada por atendente; e) Quantidade de mensagem enviada pelo Bot; f) Filas de atendimento; g) Canais; h) Atividade do usuário (com ou sem resposta);
102	<p>O sistema deverá possuir um painel do administrador (Dashboard) com informações dinâmicas de usuários e sessões, podendo realizar os filtros abaixo. Deverá ser possível realizar download do relatório.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Período de tempo (hora, dia, semana, mês); b) Operadores (somente operadores, somente bot, por operador); c) Filas de atendimento; d) Canais; e) Atividade do usuário (com ou sem resposta);
103	O sistema deverá possuir um painel do administrador (Dashboard) com indicador demonstrando os horários com maior demanda de acordo com as sessões.
104	O sistema deverá possuir um painel do administrador (Dashboard) com gráfico

	<p>dinâmico de usuários e sessões, demonstrando:</p> <p>a) Sessão diária por canal;</p> <p>b) Sessão semanal por canal;</p> <p>c) Sessão mensal por canal.</p>
105	<p>O sistema deverá possuir um painel do administrador (Dashboard) com informações dinâmicas de produtividade dos atendentes com as informações abaixo. Deverá ser possível realizar download do relatório.</p> <p>a) Número de atendentes online;</p> <p>b) Número de atendentes ocupados;</p> <p>c) Número de atendentes em pausa;</p> <p>d) Número de atendentes em almoço;</p> <p>e) Número de atendentes offline.</p> <p>f) Período de tempo;</p> <p>g) Atendente;</p> <p>h) Fila de trabalho;</p> <p>i) Função.</p>
106	<p>O sistema deverá possuir um painel do administrador (Dashboard) com as informações do item 88, permitindo filtrar conforme detalhamento abaixo. Deverá ser possível realizar download do relatório.</p>
107	<p>O sistema deverá possuir um painel do administrador (Dashboard) com informações das etapas e processos de um fluxo totalmente customizável, podendo ser utilizado as seguintes opções:</p> <p>a) Intenção executada;</p> <p>b) Tag;</p> <p>c) Valor de variável;</p> <p>d) Mensagem na conversa e nome da intenção.</p>
108	<p>O sistema deverá possuir um painel do administrador (Dashboard) com funil de notificação por período, detalhando a porcentagem de mensagens enviadas, entregue, lidas e respondidas via whatsapp.</p>
109	<p>O sistema deverá possuir um painel do administrador (Dashboard) com relatório das notificações (mensagens enviadas) por período, detalhando data de envio, número (whatsapp) do paciente e o status (mensagem enviada, entregue, lida e respondida). Tendo ainda a possibilidade de abrir chat de forma rápida para atendimento.</p>
110	<p>O sistema deverá possuir um canal alternativo de atendimento por webchat para website da entidade, com ele deverá ser possível disponibilizar um canal de atendimento através de chatbot (atendimento automático), com possibilidade de interação humana.</p>

111	O sistema deverá contemplar todos esses recursos para a plataforma WhatsApp, bem como para Telegram e Webchat, utilizando para todas os aplicativos o formato de precificação definido nesse edital.
112	O sistema deverá contemplar um ambiente de teste de fluxo de conversas criadas, para que as programações sejam testadas e validadas antes de serem utilizadas em produção.
113	O sistema deverá possuir uma solução de Business Intelligence, que possua um conjunto de funcionalidades de painéis interativos, com possibilidade de geração de relatórios e gráficos.
114	O recurso de Business Intelligence deverá ter interface web, possibilitando a geração de dados estatísticos a partir de diversas fontes de dados.
115	O recurso de Business Intelligence deverá permitir baixar exportar o conteúdo em PDF, Excel ou exibir na tela.
116	O recurso de Business Intelligence deverá disponibilizar funções estatísticas descritivas como soma, média, contagem, contagem distinta, máximo e mínimo.
117	O recurso de Business Intelligence deverá funcionar de modo que ao selecionar uma informação no painel todo o restante se adeque a informação selecionada afim de melhorar a visualização e os insights a respeito do serviço.
118	O recurso de Business Intelligence deverá permitir a criação de alertas, encaminhando o envio de notificações para os usuários de acordo com os valores definidos.
119	O recurso de Business Intelligence deverá possuir biblioteca de funções lógicas, de conversão, matemáticas, analíticas, estatísticas, cadeias de caracteres e outras para serem utilizadas na confecção de análises pelos usuários de negócios.
120	O recurso de Business Intelligence deverá permitir a personalização dos cabeçalhos/títulos das colunas de uma tabela, bem como a regra de agregação das colunas de totais.
121	O recurso de Business Intelligence deverá permitir criar um ambiente de trabalho colaborativo de forma permissionada entre desenvolvedores, fornecedores e usuários finais (cliente).
122	O recurso de Business Intelligence deverá oferecer interface otimizada para visualização dos painéis através de dispositivo mobile.
123	O recurso de Business Intelligence deverá permitir a visualização de hora e data da última atualização do conjunto de dados, sendo possível configurar os horários para atualização automática do conjunto de dados.
124	A solução de Business Intelligence deverá possuir os seguintes painéis: a) Número de atendimentos realizados pela TeleSaúde no município, por período;

	<p>b) Número de atendimentos realizados pelo TeleSaúde por unidade de saúde;</p> <p>c) Número de atendimentos por tipo de serviço por dia;</p> <p>d) Média dos atendimentos por tipo de serviço por período e/ou unidade;</p> <p>e) Média de idade dos pacientes atendidos no município pelo TeleSaúde;</p> <p>f) Nota NPS do serviço do TeleSaúde do município;</p> <p>g) Nota NPS do serviço do TeleSaúde por unidade de saúde;</p> <p>h) Nota NPS do serviço do TeleSaúde por atendente;</p> <p>i) Indicadores de patologias atendidas, relatadas pelo CID-10;</p> <p>j) Indicadores do número de receitas emitidas;</p> <p>k) Indicadores gráficos dos horários mais acessados.</p>
125	O recurso de Business Intelligence deverá permitir a visualização dos atendimentos através de mapa geográfico, sendo possível identificar no mapa as regiões com maiores e menores números de atendimento.
126	A solução de Business Intelligence deverá possuir um indicador preditivo, trazendo uma previsão do número de quantos atendimentos serão realizados no mês seguinte.
127	A solução de Business Intelligence deverá possuir um recurso onde permite a publicação dos painéis de forma que fique registrado o nome do painel, quem publicou data da publicação e a versão do modelo.

7. ESPECIFICAÇÕES DAS MENSAGENS.

1	O fornecedor do Sistema deverá utilizar, para troca de mensagens de Whatsapp, em API Oficial do Whatsapp através de um BSP “Business Solution Provider” parceiro oficial do Whatsapp.
2	O fornecedor irá se limitar ao número de mensagens contratada, podendo o Município utilizar os serviços sob demanda de forma espontânea, não tendo limite mensal, sempre respeitando o limite anual contratado.
3	O fornecedor deverá disponibilizar os seguintes tipos de mensagens para o atendimento: Mensagens de Serviço (Sessão de Atendimento / Receptiva) e Mensagem de Notificação Ativa (Template HSM - Conversa de Utilidade ou Marketing).
4	As mensagens de serviço (DAU), “SessionMessages” deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo Whatsapp. Todas as mensagens recebidas do contato externo serão consideradas mensagens de serviço.
5	Conforme a política de precificação do WhatsApp Business, as conversas de serviço

	só serão iniciadas quando não houver janelas de conversas abertas e a Secretaria de Saúde responder ao paciente com um formato livre de mensagem na janela de atendimento ao cliente de 24 horas. Caso a Secretaria de Saúde envie uma mensagem ou uma resposta ao paciente com um modelo de mensagem (HSM) na janela aberta da conversa de serviço, essa ação iniciará uma nova conversa com base na categoria do modelo (Template HSM - Conversa de Utilidade ou Marketing).
6	As conversas de serviço ou mensagens de sessão (“SessionMessages”) deverão ser do tipo texto livre.
7	Sempre que um contato externo enviar uma mensagem para a CONTRATANTE haverá a abertura da sessão. Todas as conversas terão uma duração de 24 horas (sessão) desde a primeira mensagem enviada pela Secretaria de Saúde, seja o disparo do HSM (Template) ou a resposta ao usuário (conversa de serviço).
8	As mensagens de notificações ativas baseadas em modelo (TEMPLATE) deverão seguir as definições oficiais determinadas pelo Whatsapp. As mensagens de modelo ativa deverão obedecer ao padrão HSM (High StructuredMessages), podendo ser classificadas em duas categorias de conversas, conversas de utilidade ou conversas de marketing, conforme definição do WhastApp Business.
9	Serão consideradas mensagens ativas baseadas em modelo, ou simplesmente, mensagens de modelo (Template), todas as mensagens ativas enviadas pela CONTRATANTE fora de uma Sessão aberta pelo contato externo (conversa de serviço).
10	As mensagens de modelo ativas deverão ser enviadas apenas aos contatos que realizarem a pré-aprovação para recebimento de mensagens ativas (OPT-IN). As mensagens poderão ser constituídas de texto, emoji, formatação específica do Whatsapp (negrito, itálico, etc) e com campos variáveis os quais serão substituídos automaticamente no ato do envio da mensagem.
11	As mensagens de modelo (Template) deverão ser pré-aprovadas pelo Whatsapp. O fornecedor deverá assessorar nas aprovações junto ao Whatsapp.
12	O fornecedor deverá disponibilizar acesso a um canal de comunicação para o CONTRATANTE submeter seus modelos (Templates) à autorização do Whatsapp, onde serão categorizadas em conversas de utilidade ou marketing.
13	As mensagens de modelo (Template) categorizadas em conversas de utilidade ou marketing terão preço único conforme detalhamento da proposta de preço.
14	Os modelos (Templates) que forem aprovados deverão ficar disponíveis para comunicação ativa da CONTRATANTE com seus contatos externos.
15	O CONTRATANTE deverá informar ao fornecedor o número de identificação do Gerenciador de Negócios de sua página do Facebook para que a ativação seja realizada (ressalva: ficará a cargo do CONTRATANTE: Informar o nome de exibição

	que será utilizado bem como o nome de exibição que será utilizado).
--	---

8. INTEGRAÇÃO.

1	O sistema deverá permitir integração com os sistemas de saúde utilizados, ou que venham ser futuramente pela CONTRATANTE. Com relação à integração da solução, o acesso aos serviços da CONTRATANTE dar-se-á por meio de interface segura SSL API de integração, utilizando Web Services XML/SOAP ou REST, que permitirá integração com a plataforma da CONTRATADA.
2	A integração com os sistemas contratados pela entidade dependerá dos acessos e compatibilizações que serão disponibilizados pelos fornecedores destes sistemas.
3	O sistema deve possuir integração nativas com outras plataformas, possibilitando a redução nas implantações. Ex: , Google Analytics, Google Sheets e Encurtador de URL.
4	O sistema deverá possuir documentação pronta das especificações de APIs, tendo ainda ambiente para realizar as operações com os parâmetros necessários definidos, bem como ambiente de teste onde as aplicações podem ser alteradas sem interferir no meio de produção. Assim sendo possível realizar as operações de mudanças experimentais que vão garantir o bom funcionamento da solução, evitando danos que possam prejudicar o sistema.
5	O sistema deverá permitir que outros sistemas contratados pela entidade, envie texto, imagem, áudio e documento para um usuário específico através da integração API com whatsapp.
6	O sistema deverá possuir integração com o Google Sheets, permitindo que informações chaves geradas pela plataforma nas conversas com cada paciente sejam importadas para a planilha de forma organizada, sendo possível definir quais serão esses dados conforme interesse do município.
7	A partir do banco de dados gerado com a integração com o Google Sheets, a fornecedora deverá tratar e manipular os dados coletados através de uma ferramenta de visualização de dados gráficos (BI – Business Intelligence), gerando indicadores para análise preditivas, ajudando na tomada de decisões dos gestores.
8	O sistema deverá possuir integração com o Banco de Dados, permitindo que informações chaves geradas pela plataforma nas conversas sejam importadas para o banco de forma organizada e estruturada, sendo possível definir quais serão esses dados conforme interesse do município

9. IMPLANTAÇÃO.

9.1. Entenda-se como implantação todos os serviços necessários ao normal funcionamento da solução em todas as áreas abrangidas, dentre os quais: implantação, configuração, treinamento, customização, migração e conversão de informações existentes e necessárias à operação dos sistemas.

9.2. Para o processo de implantação da solução de tecnologia requer seja adotada a metodologia de trabalho no formato cascata, que consiste em um processo sequencial de atividades. Ela é dividida em etapas distintas, que devem ser concluídas antes que a próxima etapa possa ser iniciada, observando-se, portanto, a sequência estabelecida no item

9.3. Objetiva-se esta metodologia, embora mais demorada e menos flexível do que a metodologia ágil, em razão dos seguintes benefícios:

- a) Planejamento bem definido, com uma visão clara do escopo, das etapas e dos prazos. Isso é essencial em projetos como o presente, no qual é necessário garantir a integração de diferentes componentes e sistemas;
- b) Controle rigoroso do processo, com etapas claramente definidas e documentação detalhada, o que permite garantir a qualidade e a segurança da solução;
- c) Não há a necessidade de feedback desta constante Administração durante o processo de implantação.
- d) Permite melhor gerenciamento e fiscalização do projeto, permitindo uma melhor previsão de recursos, prazos e orçamentos.

9.4. Deverão ser observados os seguintes pressupostos:

1	A contratada deverá prestar serviço de implantação, ou seja, a adequação e customização do sistema para a realidade, fluxos e assuntos do município de forma presencial.
2	A implantação deverá cumprir as seguintes etapas: <ul style="list-style-type: none">• Configuração do sistema licitado, com todos os fluxos e assuntos descritos no termo de referência, em um ambiente de testes;• Criação de contas para usuários internos;• Aplicação de regras de validações em formulários, juntamente a equipe do município (as regras de validações dizem respeito a como os formulários dos assuntos e fluxos podem ser validados pelo próprio sistema, sem interação humana).• Tramitação de processos testes (não reais) nos fluxos e assuntos cadastrados;• Adequação de fluxos e assuntos que o município entender não estarem ideais;• Lançamento e liberação do sistema para requerentes.
3	A implantação deverá ser concluída no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do envio do cronograma de implantação.

4	O cronograma de implantação deverá ser apresentado em até 05 (cinco) dias úteis a partir da emissão da ordem de serviço.
5	A emissão do termo de aceite dos serviços de implantação e treinamento, ocorrerá somente ao fim da data prevista para fim dos serviços, caso o serviço tenha sido executado de maneira satisfatória, mediante procedimentos de validação por parte do fiscal do contrato.
6	Todas as decisões e entendimentos havidos entre as partes durante o andamento dos trabalhos e que impliquem modificações ou implementações nos planos, cronogramas ou atividades pactuadas, deverão ser prévia e formalmente acordados e documentados entre as partes.
7	A empresa contratada responderá pelas perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que porventura venham a ocorrer nas informações da CONTRATANTE, quando estas estiverem sob sua responsabilidade.
8	A empresa contratada e os membros da equipe guardarão sigilo absoluto sobre os dados e informações do objeto da prestação de serviços ou quaisquer outras informações a que venham a ter conhecimento em decorrência da execução das atividades previstas no contrato, respondendo contratual e legalmente pela inobservância deste subitem, inclusive após o término do contrato.

10. INFRAESTRUTURA, HOSPEDAGEM E SEGURANÇA.

1	Licença de uso na modalidade de software como um serviço (SaaS), onde a aplicação e dados são hospedados e gerenciados em servidor sob a responsabilidade do fornecedor. O sistema é acessado pela internet, sem a necessidade de programas e licenças adicionais.
2	O servidor na nuvem utilizado pela contratada (próprio ou subcontratado) deverá atender no mínimo os seguintes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> • Monitoramento técnico especializado no local, durante todos os dias do ano; • Restrição de acesso aos servidores para pessoas não autorizadas; • Capacidade elástica; • Proteção contra malwares e ataques de negação de serviço; • Tempo de atividade (uptime) mínimo de 98%.
3	A Contratada deverá executar a manutenção legal, corretiva e evolutiva dos sistemas contratados, durante a execução do contrato, de acordo com as exigências a seguir: <ul style="list-style-type: none"> • Manutenção corretiva: deverá ser realizada em emergências, quando ocorrerem problemas inesperados na solução de tecnologia. Esses problemas podem ser causados por erros de programação, entre outros fatores. A manutenção corretiva tem como

	<p>objetivo solucionar o problema o mais rápido possível, de forma a minimizar o impacto nos serviços prestados pela solução de tecnologia;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manutenção legal: em caso de mudança na legislação, entre outros, a qual deverá ser elaborada uma programação para atendimento às mudanças ocorridas, sem prejuízos à operação do sistema e à legislação, durante a vigência contratual. • Manutenção evolutiva: deverá ser realizada com o objetivo de aprimorar a solução de tecnologia ao longo do tempo, adicionando novas funcionalidades, relatórios, melhorando a usabilidade ou aumentando o desempenho. A manutenção evolutiva é importante para manter a solução de tecnologia atualizada às necessidades de gestão, restando também contemplada uma reserva técnica de horas como parte essencial do compromisso de garantir que a solução oferecida não apenas atenda às necessidades atuais, mas também se adapte as necessidades futuras do usuário. É uma maneira de assegurar que a solução demandada continue relevante e valiosa ao longo de sua utilização.
4	Todas as manutenções evolutivas e de solicitação exclusiva da Contratante, que impliquem inclusões de novas funções, telas ou relatórios, poderão ser desenvolvidas e pagas por hora técnica, mediante valores indicados pela proponente na proposta de preço, desde que exigido e autorizado pelo responsável pela gestão do contrato no município.
5	<p>A contratada deverá executar no mínimo as seguintes atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Backups de rotina do banco de dados, de no mínimo 06 (seis) em 06 (seis) meses. • Testes de qualidade (QA) antes de implementar atualizações e correções no ambiente do sistema utilizado pelo município. • Garantir a atualização do sistema para versões mais seguras e otimizadas a que desenvolver no período de vigência contratual. • Mitigação de erros, bugs e outras anormalidades que possam prejudicam o funcionamento do sistema.
6	A contratada deverá comunicar o município, tão logo tomar conhecimento, sobre instabilidades, indisponibilidades e falhas no sistema.
7	Em regra, manutenções que tornem o sistema inacessível, devem ser realizadas fora do horário comercial.
8	Caso haja um problema crítico, que necessite solução imediata e seja preciso deixar o sistema inacessível, a contratada deverá comunicar o município o mais rápido possível.
9	A prestação do serviço da CONTRATADA deve estar adequada a Lei Geral de Proteção de Dados LGPD, visto atuar como operadora dos dados dos pacientes da CONTRATANTE.
10	A CONTRATADA em função da criticidade e sensibilidade dos dados tratados deverá possuir encarregado pela proteção de dados pessoais devidamente contratado para este

	fim. Deverá apresentar Nomeação do Encarregado de Proteção de Dados (DPO) devidamente identificado, com suas responsabilidades claras e atualizadas.
11	A CONTRATADA deverá possuir os instrumentos necessários que comprovem que este serviço está adequado à LGPD como termo de uso e política de privacidade, colaboradores e funcionários treinados e capacitados em Segurança da Informação e na Lei Geral de Proteção de Dados.
12	A CONTRATADA deverá apresentar a descrição detalhada das medidas de segurança implementadas para garantir a proteção dos dados pessoais.

11. TREINAMENTO.

1	Considerando que os usuários necessitam de instrução para operacionalizar uma nova ferramenta presente em suas atividades, a contratada deverá fornecer treinamento sobre a utilização do sistema de forma presencial.
2	A CONTRATADA deverá apresentar, no ato de assinatura do contrato, Plano de Treinamento destinado à capacitação dos usuários e técnicos operacionais para a plena utilização das diversas funcionalidades de cada um dos sistemas, abrangendo os níveis funcional e gerencial, o qual deverá conter os seguintes requisitos mínimos: <ul style="list-style-type: none">• Nome e objetivo de cada módulo de treinamento;• Público alvo;• Conteúdo programático, devendo contemplar a execução de todas as funcionalidades e requisitos técnicos do edital, respeitadas as devidas permissões e casos de uso;• Distribuição da carga horária;• Recursos utilizados no processo de treinamento (equipamentos, softwares, filmes, slides, livros, fotos etc.).
3	Os treinamentos deverão ser quantificados da seguinte maneira: <ul style="list-style-type: none">• Usuários administrador: até 03 (três) pessoas;• Usuários operadores: até 100 (cem) pessoas.
4	Os locais dos treinamentos serão disponibilizados pelo município.
5	A contratada deverá disponibilizar em meio online, materiais educativos em artigos, ou vídeos, ou imagens, os quais devem poder ser acessados por qualquer usuário.
6	As despesas relativas à participação dos instrutores e de pessoal próprio, tais como: hora técnica, hospedagem, transporte, diárias etc. serão de responsabilidade exclusiva da contratada.
7	A CONTRATANTE resguardar-se-á o direito de acompanhar, adequar e avaliar o treinamento contratado com instrumentos próprios, sendo que, se o treinamento for julgado insuficiente, caberá à CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE, ministrar o devido reforço.
8	Os treinamentos necessários após a conclusão da implantação da solução, para novos profissionais e reforços aos atuais, serão de responsabilidade da empresa CONTRATADA, sem ônus a CONTRATANTE até o término do contrato.

12. SUPORTE.

1	O atendimento às solicitações de suporte devem ser providas presencialmente ou remotamente via telefone, e-mail, ferramenta de registro de chamados e/ou chat, por técnico apto a prover o devido suporte ao sistema.
2	Objetivos do suporte técnico: <ul style="list-style-type: none">• Esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização dos sistemas;• Sugerir e apoiar métodos e práticas visando a correta e adequada utilização dos módulos, possibilitando obter o máximo de aproveitamento de seus recursos;• Apoiar na análise e documentação de informações a respeito de mudanças na legislação municipal, estadual e federal, visando a adequada implementação destas nos sistemas;• Apoiar na análise e documentação de informações a respeito de mudanças ou melhorias nas metodologias de trabalho, visando a otimizada implementação destas nos sistemas.
3	O serviço de suporte técnico operacional deve ser provido no mínimo de segunda à sexta-feira, das 07h00min (sete) às 12h00min (doze) e das 13h00min (treze) às 18h00min (dezoito).
4	Os prazos de atendimento serão determinados em função do nível de severidade da ocorrência. O tempo de atendimento começa a contar a partir da abertura do chamado e deverá ser atendido de acordo com a tabela abaixo: <ul style="list-style-type: none">• Sistema inoperante: Até 03 horas;• Problema ou dúvida, restringindo a operação do sistema: Até 08 horas;• Problema ou dúvida, prejudicando a operação do sistema: Até 08 horas;• Problema ou dúvida, que não afeta a operação do sistema: Até 48 horas úteis.
5	A Contratada deverá realizar visitas técnicas presenciais bissemanalmente, visando o acompanhamento técnico preventivo para assegurar a manutenção da plena aderência dos serviços às especificações do termo de referência.

13. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.

13.1. As despesas de execução do futuro contrato correção à conta das seguintes dotações orçamentárias:

Dotação 06 - 1.500.1002.0144

Dotação 21 - 1.600.0000.0038

13.2. O pagamento decorrente da concretização do objeto desta licitação será efetuado pela CONTRATANTE em até de 30 (trinta) dias, por processo legal, após a devida comprovação da entrega dos materiais.

13.3. Se o objeto não for entregue conforme condições deste termo, o pagamento ficará suspenso até seu recebimento regular.

13.4. Em caso de irregularidade na emissão da Certidão Negativa de Débitos trabalhistas, o prazo de pagamento será contado a partir de sua reapresentação, desde que devidamente regularizados.

13.5. Do reajuste.

13.5.1. Decorridos doze meses de vigência do contrato, os preços praticados serão automaticamente reajustados de acordo com o INPC acumulado no período, mediante simples apostilamento, nos termos do artigo 136, I, da Lei nº 14.133/2021.

14. DO PRAZO E CONDIÇÕES DE ENTREGA.

14.1. O prazo para a implantação será de até 30 (trinta) dias, contados a partir da emissão do empenho.

14.2. Os serviços deverão ser prestados, de acordo com as características exigidas neste Termo de Referência, assim como com toda a sua documentação;

14.3. O prazo de entrega deverá ser rigorosamente cumprido, sob pena de aplicação das penalidades previstas no contrato.

14.4. O prazo de entrega estabelecido é fixo e improrrogável, salvo motivo considerado de “força maior”, previsto em lei, comunicado pela CONTRATADA, por escrito, ao CONTRATANTE, antes do vencimento do prazo.

14.4.1. Aceito e oficializado por escrito, pelo Setor competente, o prazo de entrega será prorrogado automaticamente, e por igual número de dias em que perdurar o evento causador do atraso.

14.5. O software licenciado deverá estar disponível em servidor de responsabilidade da CONTRATADA durante todo o prazo de vigência do contrato, após a expedição de aceite de implantação por parte da CONTRATANTE.

14.6. O início da utilização do software por parte da CONTRATANTE implica a expedição de aceite tácito de implantação, e ensejará obrigação de imediato pagamento pelos serviços usufruídos, sob pena de enriquecimento sem causa do erário.

14.7. Os serviços deverão ser prestados em todos os serviços de saúde pertencentes à Secretaria Municipal de Saúde de Itapema/SC, conforme CNES - Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde, assegurado reequilíbrio econômico-financeiro do contrato em caso de aumento do número de usuários, mensagens ou demais insumos quantificados em contrato, bem como na hipótese de alteração dos critérios de precificação dos serviços de mensageria Meta/Whatsapp.

15. OBRIGAÇÕES DAS PARTES.

14.1. As obrigações das partes constam da minuta de contrato.

16. PROVA DE CONCEITO.

16.1. Tendo em vista as particularidades contidas no objeto, faz-se necessário a execução de uma Prova de Conceito (POC) presencial, obedecendo aos requisitos técnicos e suas funcionalidades descritas neste TR;

16.2. A POC tem por objetivo a validação prática da real compatibilidade entre os requisitos da solução presentes no produto testado versus aqueles especificados neste TR.

16.3. A prova de conceito será agendada pelo Pregoeiro, sendo que a data e o local exato da realização presencial da mesma serão comunicados a todos os licitantes. A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar na fase de lances será convocada, cabendo apresentar-se conforme o determinado neste item, sob pena de desclassificação;

16.3.1. A realização da prova de conceito limitar-se-á somente à licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar na fase de propostas de preços. Apenas se convocará as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, caso a licitante detentora da melhor proposta seja inabilitada pelo não atendimento aos requisitos aferidos pela Comissão de Avaliação.

16.4. O início da prova de conceito se dará em até 2 (dois) dias úteis contados da data da convocação da licitante, e terá duração máxima de 8 (oito) horas.

16.5. É facultado às demais licitantes participarem de todas as sessões de demonstração, sendo aconselhada a presença de, no máximo, dois representantes por empresa;

16.5.1. Durante a Prova de Conceito, não será permitida qualquer tipo de manifestação de licitantes que estejam na condição de espectadores. Eventuais manifestações deverão ser formalizadas no devido prazo recursal, que será divulgado pelo Pregoeiro.

16.6. A demonstração deverá ocorrer de forma dinâmica e respeitados os horários estipulados pela Comissão de Avaliação para o início e término, podendo estender-se por mais de um dia, hipótese em que o Pregoeiro divulgará a data de continuidade dos trabalhos, podendo ser o dia imediatamente posterior.

16.7. A prova de conceito aferirá a aderência do sistema ofertado aos requisitos indicados nos títulos “6. Especificações técnicas e requisitos mínimos”, “7. Especificações das mensagens”, e “8. Integração”.

16.8. A prova de conceito ocorrerá consoante o seguinte rito:

- Leitura, de forma sequencial, pela licitante, em voz alta, da funcionalidade a ser demonstrada;
- Demonstração da funcionalidade em questão;

16.9. A Comissão utilizar-se-á de critérios objetivos para o julgamento das funcionalidades demonstradas, podendo, a qualquer momento da sessão de avaliação, efetuar questionamentos acerca do objeto demonstrado.

16.10. Como requisito indispensável para homologação do software para comunicação através de chatbot (atendimento automático), o software oferecido pela empresa licitante vencedora deverá atender no ato da Prova de Conceito um percentual mínimo de 95% (noventa e cinco por cento) das funcionalidades indicadas nos títulos referidos no item 16.7 supra.

16.11. Caso a comissão já verifique na apresentação que algum módulo da empresa não atingirá o percentual mínimo de 95%, poderá encerrar a seção, sem ter a necessidade da continuidade aos demais módulos.

16.12. Em observância ao princípio da isonomia, não será permitida a reapresentação de uma funcionalidade já apresentada anteriormente, exceto se manifestamente pairarem dúvidas à Comissão Avaliadora. Do mesmo modo, não será permitida a posterior apresentação de qualquer requisito que a licitante demonstradora informar não possuir.

16.13. Os itens não atendidos de imediato durante a Prova de Conceito, respeitando o limite de até 5% de cada módulo, deverão ser adequados e entregues em até 60 (sessenta) dias após a homologação do processo.

16.14. Na ocorrência de desclassificação de licitante em razão do não atendimento ao percentual mínimo definido, serão convocadas as demais empresas, observando-se a sequência de classificação das propostas, até que se encontre uma solução plenamente aderente;

16.15. Na ocorrência de desclassificação de licitante em razão do não atendimento ao percentual mínimo definido, serão convocadas as demais empresas, observando-se a sequência de classificação das propostas, até que se encontre uma solução plenamente aderente.

16.16. A licitante deverá disponibilizar todos os equipamentos que julgar necessários para a demonstração, sendo recomendada a utilização de projetor multimídia, a fim de que se proporcione uma melhor visualização a todos os presentes na sessão.

16.17. A Administração fará a seleção dos membros da Comissão Avaliadora, de modo que esta seja composta por profissionais com competência para acompanhar todas as etapas da prova de conceito. A referida Comissão será responsável por elaborar o Termo de Aceite ou Não Aceite da solução demonstrada.

16.18. Caberá à Comissão de Avaliação garantir a plena execução de todas as atividades relativas à prova de conceito, e ainda:

- Avaliar cada funcionalidade demonstrada, preenchendo questionário específico de atendimento/não atendimento, pontuando as observações necessárias;
- Emitir o “Relatório de conclusão da avaliação técnica”;
- Emitir o Termo de aceite definitivo ou de recusa da solução, a fim de que se possibilite a continuidade do processo licitatório.

16.19. Na hipótese de recusa da solução pela Comissão de Avaliação, a licitante será declarada inabilitada, situação em que será convocada a próxima licitante para realizar a prova de conceito, na ordem de classificação das propostas.


17. VIGÊNCIA.

17.1. O prazo de vigência do presente contrato será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por igual período caso haja interesse das partes, com limite máximo de 15 anos, mediante termo aditivo, na forma do artigo 114 da Lei nº 14.133/2021.

17.2. Na ocorrência de rescisão ou distrato, a CONTRATADA deverá entregar backup de toda a base de dados em formato CSV (Comma-Separated Values) no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a comunicação. Opta-se pela entrega dos dados no formato CSV em razão de ser um tipo de arquivo de texto utilizado para armazenar dados tabulares de forma simples e fácil de serem lidos e interpretados por computadores. Nesse formato, os dados são organizados em linhas, onde cada linha representa um registro ou uma linha da tabela, e os valores de cada coluna são separados por vírgulas (ou outro caractere de delimitação). O formato CSV é uma opção popular e prática para armazenar e compartilhar dados tabulares, tornando-se uma escolha frequente para diversas aplicações, desde processamento de dados em larga escala até tarefas simples de manipulação de informações em planilhas.


17.3. Em caso de rescisão ou não renovação contratual, a CONTRATADA obriga-se a prestar à Secretaria Municipal de Saúde toda a assistência, a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso e que haja uma transferência ordenada de conhecimento dos serviços, processos e tecnologias.

Itapema, 10 abril de 2024.

Documento assinado digitalmente
 PATRICIA NOVELLO DE LIMA
Data: 18/04/2024 10:00:20-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Patricia Novello de Lima
Agente Administrativo - Setor de Compras
Secretaria Municipal de Saúde

Janaina Nicola da Costa
Diretora da Atenção Básica
Secretaria Municipal de Saúde

Documento assinado digitalmente
 JANAINA NICOLA COSTA
Data: 18/04/2024 09:56:18-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>