



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Fundação Saúde
Diretoria Administrativa Financeira

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO:

1.1. O presente Termo de Referência foi elaborado com base no atual cenário encontrado nas Unidades de Saúde sob a gerência da FSERJ e SES e visa a Contratação de empresa especializada para fornecimento de sistema para comunicação com os pacientes via WhatsApp possibilitando a avaliação do serviço prestado pela FSERJ e SES.

1.2. Contratação de empresa especializada, para customização, sustentação, suporte e manutenção do Sistema de gestão de atendimento através do canal de comunicação WhatsApp, na modalidade PaaS (Plataforma de Comunicação como Serviço), compreendendo serviços de instalação, configuração, testes, serviços de manutenção corretiva e evolutiva, envolvendo integração via API ou Webservice de envio de mensagens com os sistemas legados, suporte técnico, capacitação na execução da solução, para as Unidades de Saúde e serviços gerenciados pela FSERJ e SES, de acordo com as condições e especificações constantes deste documento.

2. DA JUSTIFICATIVA:

2.1. Com base na solicitação do Instituto Estadual de Diabetes e Endocrinologia – IEDE, que aponta a necessidade de notificar aos pacientes as suas consultas marcadas no ambulatório, através de mensagens de texto, com o objetivo de diminuir a taxa de absentismo dos pacientes nas consultas ambulatoriais, e otimizar a produtividade e contribuir para o potencial recurso da promoção da saúde e benefício ao paciente, entendemos que este serviço pode beneficiar toda a Rede de Saúde gerida pela FSERJ e SES

Com esta solução de comunicação com os usuários, outro grande benefício, para a população, no âmbito da Secretaria de Estado de Saúde, seria a informação sobre a disponibilidade, ou não, da medicação distribuída pela Rio Farmes e ou pela Central de Demanda Judicial.

A disponibilização de sistema inteligente visando maior conectividade, segurança e comunicação com os usuários da Saúde do Estado, permitindo, portanto, o contato com a Serviço de Atendimento ao Usuário, e demais áreas que forem possíveis através da árvore de atendimento, através de ferramenta mundialmente conhecida e utilizada por quase a totalidade da população brasileira, evitando, portanto a necessidade de ligações para obter acesso às informações disponibilizadas. Inclusive no agendamento de suas consultas e procedimentos.

2.2. Estarão no escopo da presente contratação, as seguintes Unidades de Saúde:

- SES RJ INSTITUTO ESTADUAL DE DOENCAS DO TORAX ARY PARREIRAS - Gestão FSERJ
- SES RJ IECAC INST EST DE CARDIOLOGIA ALOYSIO DE CASTRO - Gestão FSERJ
- INSTITUTO ESTADUAL DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA - Gestão FSERJ
- SES RJ I INST EST DIABET ENDOCRINOLOGIA IEDE - Gestão FSERJ
- SEAP CGSP RJ AMB PENITENCIARIA DR SERRANO NEVES A BANGU III - Gestão FSERJ
- SES RJ HOSPITAL ESTADUAL SANTA MARIA - Gestão FSERJ
- SES RJ HOSPITAL ESTADUAL CARLOS CHAGAS - Gestão FSERJ
- SESDEC RJ CENTRO PSIQUIATRICO RIO DE JANEIRO - Gestão FSERJ
- INSTITUTO ESTADUAL DE HEMATOLOGIA ARTHUR SIQUEIRA CAVALCANTI - Gestão FSERJ
- SES RJ HOSPITAL ESTADUAL ANCHIETA - Gestão FSERJ
- SES RJ LACENN RJ LABORATÓRIO CENTRAL NOEL NUTELS - Gestão FSERJ
- SES RJ UPA 24H MARÉ - Gestão FSERJ
- SES RJ UPA 24H IRAJÁ - Gestão FSERJ
- SES RJ UPA 24H SANTA CRUZ - Gestão FSERJ
- SES RJ UPA 24H BANGU - Gestão FSERJ
- SES RJ UPA 24H CAMPO GRANDE I - Gestão FSERJ
- SES RJ UPA 24H CAMPO GRANDE II - Gestão FSERJ
- SES RJ UPA 24H TIJUCA - Gestão FSERJ
- SES RJ UPA 24H RICARDO DE ALBUQUERQUE - Gestão FSERJ

- SES RJ UPA 24H JACAREPAGUÁ - Gestão FSERJ
- SES RJ UPA 24H ILHA DO GOVERNADOR - Gestão FSERJ
- SES RJ UPA 24H MARECHAL HERMES - Gestão FSERJ
- SES RJ UPA 24H REALENGO - Gestão FSERJ
- SES RJ UPA 24H ENGENHO NOVO - Gestão FSERJ
- SES RJ UPA 24H PENHA
- SES RJ UPA 24H NOVA IGUAÇU I CABUÇU - Gestão FSERJ
- SES RJ UPA 24H NOVA IGUAÇU II BOTAFOGO - Gestão FSERJ
- SES RJ HOSPITAL DA MULHER HELONEIDA STUDART - Gestão FSERJ
- SES RJ UPA 24H QUEIMADOS - Gestão FSERJ
- SES RJ UPA 24H SÃO GONÇALO I - Gestão FSERJ
- SES RJ UPA 24H CAMPOS DOS GOYTACAZES - Gestão FSERJ
- SES RJ UPA 24H NOVA IGUAÇU II BOTAFOGO - Gestão FSERJ
- SES RJ UPA 24H COPACABANA - Gestão FSERJ
- SES RJ UPA 24H SÃO GONÇALO II
- SES RJ CENTRO ESTADUAL DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM - Gestão FSERJ
- SES RJ COMPLEXO REG DE MESQUITA MATERNIDADE E CLÍNICA DA MULHER - Gestão FSERJ
- SES RJ UPA 24H MESQUITA - Gestão FSERJ
- SES RJ UPA 24H ITABORAÍ - Gestão FSERJ
- SES RJ UPA 24H FONSECA
- SES RJ UPA 24H SÃO PEDRO DA ALDEIA - Gestão FSERJ
- SES RJ UPA 24H MAGÉ
- SES RJ UPA 24H VALENÇA - Gestão FSERJ
- SES RJ HOSPITAL ESTADUAL EDUARDO RABELLO - Gestão FSERJ
- PROGRAMA ESTADUAL DE TRANSPLANTE - Gestão FSERJ
- SES RJ RIO FARMES (Unidades Praça Onze, Nova Iguaçu e Duque de Caxias)
- SES RJ CER (Central Estadual de Regulação)
- SES RJ IASERJ
- SES RJ CADJ (Central de Atendimento à Demandas Judiciais)

2.2.1. No caso de inclusão de novas Unidades de Saúde, estas também serão incorporadas no escopo da contratação.

2.3. Consubstancia a presente contratação, no levantamento de atendimentos apresentados no primeiro trimestre do corrente ano, conforme quadro abaixo.

Serviço de Saúde	Mensagem de Agendamento	Lembrete de Agendamentos	Pesquisa de Satisfação	Mensagem em Massa	Total
Consultas	80.000	80.000	80.000		240.000
Exames	80.000	80.000	80.000	75.959	315.959
Atendimentos de Urgência			258.727		258.727
Internações			3.370		3.370
Promoção em Saúde				1.200.000	1.200.000
Informação sobre Status do Cadastro na Rio Farmes	80.000	80.000			160.000
Informação sobre disponibilidade ou indisponibilidade de medicamentos	80.000	80.000			160.000
Total	320.000	320.000	422.097	1.275.959	2.338.056

Fonte: DATASUS - SIHSUS e SIASUS.

2.4. Por fim, a premência da implantação do novo sistema de comunicação com os usuários, ampara-se na necessidade da modernização da administração pública, e sobretudo, com a sintonização do momento, criando condições de melhoria e solidez na comunicação, eliminação de desperdícios nas ofertas de serviços hospitalares e, a observância na ida dos usuários as unidades, somente para efetivação do atendimento e ou recebimento de medicação.

2.5. Seguindo esta linha, a alternativa que trará uma solução integrada para a Rede é a disponibilização de um sistema inteligente visando maior conectividade, segurança e comunicação com os usuários das Unidades de Atendimento ao Usuário, e demais áreas que forem possíveis através da árvore de atendimento, através de ferramenta mundialmente conhecida e utilizada por quase a totalidade da população brasileira, evitando; portanto a necessidade de ligações para obter acesso às informações disponibilizadas pela Rede da Fundação Estadual de Saúde, inclusive no agendamento de suas consultas e procedimentos, além dos serviços disponibilizados pela Secretaria de Estado de Saúde, no que diz respeito ao agendamento da entrega de medicamentos, marcação de exames e consultas.

2.6. Dentre as diversas formas de comunicação existentes, destacamos a Comunicação por meio do aplicativo WhatsApp, aplicativo líder no seguimento no mundo.

2.7. Segundo levantamento da pesquisa Panorama Mobile Time/Opinion Box, 90% dos brasileiros usam o WhatsApp para enviar mensagens de texto, e 81% se comunicam por áudio, 67% utilizam a chamada de voz, enquanto 50% publicam e visualizam stories através do WhatsApp Status.

Fonte: <https://tecnoblog.net/326932/whatsapp-chega-a-99-por-centocelulares-brasil-telegram-cresce/>

2.8. Pesquisa realizada pela Câmara dos Deputados e pelo Senado no final de 2019 mostrou que 79% dos brasileiros usam o app(whatsapp) como principal fonte de informação. Em segundo e terceiro lugar, respectivamente, aparecem os canais tradicionais de informação, como jornais e revistas, e as redes sociais.

Fonte: <https://www.oberlo.com.br/blog/estatisticas-whatsapp>

2.9. Pesquisa realizada pelo Grupo Croma revelou que 59% dos brasileiros deixam o app na tela inicial do smartphone – mais uma prova de que, para a maioria dos brasileiros, o WhatsApp já virou o principal canal de comunicação móvel.

Fonte: <https://www.oberlo.com.br/blog/estatisticas-whatsapp>

Deste modo, torna-se essencial a contratação de empresa com expertise no envio de mensagens via canais como WhatsApp.

2.10. Reformulação do Sistema de Comunicação com os Usuários da FSERJ e SES;

2.10.1. A contratação de empresa para prestação dos serviços de atendimento aos usuários dos sistemas disponibilizados pela FSERJ e SES, utilizando Agentes Virtuais com fornecimento de infraestrutura, conjugados com atendimento humano, faz-se necessária para evolução do funcionamento da solução com objetivo de diminuir a quantidade de salas de espera com agilidade e no atendimento, diminuição de reclamações, aumento e diversificação dos canais de atendimento ao cidadão, além de viabilizar o melhoramento da gestão dos serviços possibilitando, inclusive, maior detecção das dúvidas dos cidadãos por área correlata, na utilização dos serviços disponibilizados pela FSERJ e SES.

2.10.2. Com a finalidade de economia aliada à automação dos serviços, a FSERJ e SES constataram que podem reduzir os custos buscando aplicar novas tecnologias, tendo como resultado um melhor atendimento aos usuários, de maneira a tornar transparente o serviço prestado à execução de políticas públicas inerentes à atividade fim desses órgãos, assim, tornando possível a gestão eficaz dos serviços prestados buscando maior alcance da população a ser atendida.

2.10.3. Este Termo Referência tem o intuito de reformular a forma de divulgação dos serviços de saúde como garantia tornar mais eficiente o acesso do paciente a tais serviços, possibilitando o uso de recursos de última geração, além de ganhos de escala no alcance à população. “A nova tecnologia a ser utilizada baseia-se no atendimento automático por meio de agentes virtuais que são sistemas interativos de atendimento automático chatbots”, baseados em reconhecimento avançado de linguagem natural e facilmente integráveis em qualquer contact-center.

2.10.4. Além de humanizar a interface do usuário, os agentes virtuais colaboram com os atendentes humanos da Central de Atendimento ao Usuário no roteamento das chamadas entrantes, na realização de tarefas monótonas, na entrega precisa de informação e, até, no suporte técnico (troubleshoot).

2.10.5. Além de garantir a satisfação do usuário com uma interface mais amigável, os agentes-virtuais permitem, ao mesmo tempo, uma forte redução das despesas de investimento e de operações em atendimento.

2.10.6. Sua utilização deve atentar-se para as questões estratégicas de apoio à integração operacional, organizacional e funcional.

2.10.7. A correta utilização dos recursos contribui para um ambiente institucional moderno, integrando a comunicação entre setores, fazendo da comunicação um fator crítico de sucesso institucional.

2.10.8. A FSERJ tem entre as suas competências, viabilizar a comunicação ágil e integrada, através da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC para todas as Unidades de Saúde da FSERJ e da SES.

2.10.9. Considerando a necessidade do melhor aproveitamento dos recursos públicos e otimizar a comunicação entre esta Administração Pública e a população, ressaltamos a necessidade de envio de mensagens via aplicativo de mensagens instantâneas com suporte a múltiplas formas mídia a população, possibilitando Agendamentos e Confirmação do agendamentos, solução de dúvidas; envio de pesquisa, principalmente nas informações sobre campanhas e mensagens educativas em texto, áudio ou vídeo e outras informações de interesse pertinentes a estes e outros serviços ofertados a população.

2.10.10. Frente ao anteriormente exposto e considerando fatores como abrangência e popularidade verificou-se o uso do aplicativo de troca de mensagens WhatsApp como uma ferramenta da mais alta potência colaborativa/integrativa.

2.10.11. Disponibilizar mais de um canal de comunicação é a solução ideal para dar conta de suprir todas as demandas da população. Para isso, é importante ter uma plataforma de atendimento multicanal que realize a integração e direcione todas as informações e requisições em um mesmo lugar, tornando os dados mais fáceis de serem localizados.

2.10.12. Oferecer uma multiplicidade de canais garante mais proximidade com a população, que se sente satisfeito quando precisa entrar em contato com a FSERJ e SES.

2.10.13. Isso também contribui para o aumento da confiança, demonstrando uma FSERJ e SES mais acessível.

2.10.15. Oferecer um atendimento multicanal não significa apenas evitar frustrações por parte da população, mas também otimizar o tempo de seus funcionários da FSERJ e SES.

2.10.16. Com a ajuda da plataforma, é possível realizar atendimento simultâneo, de modo a resolver problemas de mais de um usuário ao mesmo tempo.

2.11. Fundamentação

2.11.1. De acordo com a Súmula/TCU nº 270, “em licitações referentes a compras, inclusive de softwares, é possível a indicação de marca, desde que seja estritamente necessária para atender exigências de padronização e que haja prévia justificativa”. Padronização significa dizer que determinado produto a ser adquirido deverá atender a características técnicas uniformes estabelecidas pela Administração e, quando for o caso, às condições oferecidas de manutenção, assistência técnica e garantia. No caso concreto, a escolha pela ferramenta de comunicação via whatsapp se fundamenta nos estudos discriminados na justificativa técnica que demonstram as vantagens econômicas e a requerida satisfação do interesse público.

2.11.2. No mesmo sentido, a jurisprudência do TCU é firme em indicar a necessidade de o gestor indicar as razões que motivam a decisão de restringir a disputa a determinadas marcas:

“A indicação de marca no edital deve estar amparada em razões de ordem técnica, de forma motivada e documentada, que demonstrem ser aquela marca específica a única capaz de satisfazer o interesse público. (Acórdão 113/16 – Plenário) A restrição quanto à participação de determinadas marcas em licitação deve ser formal e tecnicamente justificada nos autos do procedimento licitatório”. (Acórdão 4476/16 – 2ª Câmara).

2.11.3. Por todo o exposto, considerando que as justificativas apresentadas estão fundamentadas tecnicamente, conclui-se que a escolha pela plataforma de comunicação via WhatsApp está devidamente amparada pela legislação e jurisprudências atuais.

3. OBJETO DA CONTRATAÇÃO:

Item	Descrição	Quantidade
1	Solução de Atendimento via Whatsapp, com manutenção corretiva, evolutiva, instalação e configuração.	19
	Volumetria de Mensagens Instantâneas	3.107.000
	Serviços de suporte técnico e capacitação na execução da solução.	19

3.1. Assessoria técnica especializada;

- Criação, atualização constante e implementação de atendimento via chatbot /atendente virtual com inteligência artificial através da plataforma WhatsApp;
- A plataforma deverá possibilitar a integração com sistema CRM (Customer Relationship Management – Gestão de Relacionamento com o Cliente) e com o banco de dados da FSERJ e SES de forma a permitir a consulta pelo bot através de integrações via API ou direto da base de dados, com a finalidade de disponibilizar os serviços de forma autônoma sem a necessidade interação humana;
- Havendo necessidade de desenvolver API para realizar a integração serão contratadas horas de fábrica de desenvolvimento ou a equipe de TI da FSERJ e SES irão desenvolver a API, ficando a critério da CONTRATANTE a escolha dos responsáveis pelo desenvolvimento. Na hipótese da API ser desenvolvida pela própria equipe da FSERJ e SES, a CONTRATADA fica obrigada a disponibilizar toda a documentação necessária para desenvolver ou dar manutenção.
- Encaminhamento, quando necessário, para atendimento via colaboradores da FSERJ e SES;
- Geração automática de número de protocolo de atendimento;
- Disponibilização de aplicação, com licenças de uso necessárias, com suporte inicial para até 30 (trinta) atendentes (agentes), via pc Windows;
- Cada agente deverá ter possibilidade de atender até 7 (sete) usuários simultaneamente;
- Treinamento para os atendentes da FSERJ e SES;
- Armazenamento em nuvem da aplicação e dos dados de atendimentos, com segurança e garantia de sigilo e integridade dos dados (Backup);
- Suporte técnico durante o horário comercial: segunda-feira a sexta-feira, de 8h às 18h;

- Solicitar o cadastramento do número de telefone de atendimento da FSERJ e SES na plataforma WhatsApp e submeter a aprovação do Whatsapp o selo de número verificado;
- Garantia de atendimento das normas brasileiras e das normas do serviço WhatsApp;
- A solução deverá atender as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018.
- Disponibilização de relatórios sobre o serviço;
- A plataforma deve ser em nuvem com acesso seguro HTTPS para os usuários;
- A Plataforma disponibilizada para o colaborador com compatibilidade para atendimento via Web, podendo ser acessada no PC, com sistema operacional Windows, ou em celulares;
- A Permitir integração com a central de informática da FSERJ e SES possibilitando acesso aos serviços da FSERJ e SES diretamente da plataforma de atendimento;
- Disponibilizar importação de contatos com possibilidade de criação de layout dinamicamente, através das APIs disponibilizadas pela plataforma;
- Criar textos de respostas automáticas, podendo ser informado horário, número de protocolo e informações do usuário;
- Criação de menus de atendimentos com multe níveis e com disponibilização de diferentes opções em cada menu;
- Armazenar histórico de conversas e serviços prestados via plataforma;
- Disponibilizar mecanismo de segurança das informações e proteger o sistema de acesso a terceiros não autorizados;
- Permitir o direcionamento do atendimento para grupo de agentes com opção de informar para o cliente o número do protocolo e o nome do operador que iniciou o atendimento;
- Utilizar mensagens pré-definidas por grupo de atendimento para agilizar o processo e evitar erros ortográficos;
- Possuir timeout que permita a configuração de tempo de inatividade para desconectar e retornar mensagem personalizada informando a desconexão, quando a conversa for automatizada. Não será exigida essa funcionalidade de atendimento humano;
- Inserir de mensagem personalizada ao finalizar o atendimento;
- Permitir que os gestores monitor em os atendimentos por agentes e seus respectivos atendimentos;
- Permitir a transferência de atendimento;
- Permitir a finalização do atendimento;
- Permitir a visualização da fila de espera com opção de transferência de atendimento para outro agente disponível;
- Possuir visualização da duração do atendimento;
- Possuir ferramenta para o monitoramento que possibilite a geração de relatórios e estatística mensal de mensagens, enviadas, recebidas, enviadas e recebidas, recebidas por agente, enviadas por agente, enviadas pelos administradores e enviadas pelo sistema totais por canais, grupo de agentes, atendimentos, tempo médio de atendimento (TMA) e tempo médio de espera (TME), por entrada de dados no fluxo de atendimento;
- Disparar alertas visuais da expiração do tempo para que o agente finalize o atendimento por inatividade.
- Criar de ACL's (Controle de acesso) para tela administrativa.
- Permitir que o agente possam alterar sua senha de acesso a plataforma de atendimento.
- Ministrando treinamento remoto do uso da respectiva solução para até 10 (dez) colaboradores, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da assinatura do contrato.

3.2. A EMPRESA CONTRATADA será responsável pela homologação da linha de telefônica junto a plataforma do WhatsApp, porém tal cadastro será de direito de uso único e exclusivo da CONTRATANTE, inclusive ao final do Contrato;

- Permitir realizar pesquisa de satisfação dos serviços prestados;
- Permitir ao paciente confirmar a sua presença ou informar a desistência da consulta ou exames agendados;
- Possibilitar informar ao paciente o dia, hora e local da consulta ou exame agendado;
- Permitir a interação com o paciente após atendimento de urgência e emergência, consultas, exames e internações;
- O Serviço deve suportar o envio de mensagens de WHATSAPP para todas as operadoras de telefonia móvel celular que atuam em território nacional.
- Envio de mensagens com confirmação de recebimento;
- Registro, rastreamento e geração de relatórios de todas as transmissões efetuadas com informações sobre o destino, data e hora;
- Consulta e relatório do status de cada mensagem enviada ou recebida;

- Suporte ao envio de 3.107.000 (três milhões e cento e sete mil) mensagens WHATSAPP por mês;
- Suporte ao envio de WHATSAPP ilimitados por mês;
- Envio de mensagens individuais ou em lote;
- Envio de mensagens instantâneas ou agendadas;
- Geração de relatórios de desempenho para todo o tráfego de mensagens;
- Geração de relatórios consolidados por mês, dia ou ano;
- Exportação de relatórios em formato HTML, planilha Open Office e CSV;
- Permitir a personalização de layout do painel por contatos;
- Permitir a personalização de layout do painel por operadores;
- Permitir a personalização de layout do painel por protocolos abertos;
- Permitir a personalização de layout do painel por atendimentos realizados;
- Permitir a interação com cidadãos por Unidades de Saúde;
- Permitir a interação com cidadãos por programas de saúde;
- Permitir a interação com cidadãos por calendário de vacina;
- Permitir a interação com cidadãos por ouvidoria;
- Permitir o recebimento de notificações de atendimentos na lista de espera;
- Permitir o acompanhamento de atendimento em tempo real;
- Permitir vincular Imagem e Texto como resposta automatizada;
- Permitir a segmentação de contatos através de etiquetas de cidades;
- Permitir a segmentação de contatos através de etiquetas de bairros;
- Permitir a segmentação de contatos através de etiquetas de interesses;
- Permitir o gerenciamento de atendimentos por departamentos;
- Permitir o gerenciamento de atendimentos por horário de atendimento;
- Permitir o gerenciamento de atendimentos por setor;
- Permitir a visualização de relatórios de atendimentos cotidianos em porcentagens;
- Permitir a visualização de relatórios de atendimentos cotidianos em índices diários;
- Permitir o agendamento de campanhas de envio de mensagens com capacidade de categorização por idade;
- Permitir o agendamento de campanhas de envio de mensagens com capacidade de categorização por sexo;
- Permitir o agendamento de campanhas de envio de mensagens com capacidade de categorização por cidade;
- Permitir o agendamento de campanhas de envio de mensagens com capacidade de categorização por bairros;
- Permitir o agendamento de campanhas de envio de mensagens com capacidade de categorização por interesses;
- Permitir a execução de campanhas de envio de mensagens com capacidade de categorização por idade;
- Permitir a execução de campanhas de envio de mensagens com capacidade de categorização por sexo;
- Permitir a execução de campanhas de envio de mensagens com capacidade de categorização por cidade;
- Permitir a execução de campanhas de envio de mensagens com capacidade de categorização por bairros;
- Permitir a execução de campanhas de envio de mensagens com capacidade de categorização por interesses;
- Permitir que o município informe ao paciente o dia, hora e local de sua consulta agendada;
- Permitir que o município informe ao paciente o dia, hora e local de seu exame agendado;
- Permitir que o direcionamento do cidadão para a relação de unidades, quando clicar na opção “Unidades de Saúde”;
- Permitir que o cidadão registre sua desistência da realização de consulta agendada;
- Permitir que o cidadão registre sua desistência da realização de exame agendado;
- Permitir que a desistência registrada pelo cidadão seja demonstrada no sistema de regulação;
- Permitir que a desistência registrada pelo cidadão seja demonstrada no sistema de atenção básica;
- Permitir o envio de fotos;
- Permitir o envio de áudios;
- Permitir o envio de arquivos em PDF;

4. DESCRIÇÃO DO OBJETO:

--	--	--	--	--

Item	ID SIGA	Descrição	Unidade	Quantidade
1	175438	Solução de Atendimento via Whatsapp, com manutenção corretiva, evolutiva, instalação e configuração.	Serviço	19
		Volumetria de Mensagens Instantâneas	Unidade	3.107.000
		Serviços de suporte técnico e capacitação na execução da solução.	Serviço	19

4.1. O pagamento pelos serviços prestados pela CONTRATADA será realizado mensalmente e de acordo com a quantidade de mensagens enviadas, no limite máximo contratado, que será demonstrado através de relatórios gerenciais.

4.2. Segurança da Informação

- Os dados da plataforma são protegidos pelas normas de sigilo das comunicações e da proteção de dados pessoais.
- A FUNDAÇÃO SAÚDE será proprietária e terá todos os direitos autorais da árvore de atendimento a ser criada e desenvolvida, dos bancos de dados, inclusive de registro de texto, áudio, vídeo e fotográficos, podendo arquivar, copiar, excluir sem que necessite de autorização da contratada;
- A contratada não poderá utilizar ou ceder a terceiros o material produzido e cadastros de usuários, inclusive os registros de texto, áudio, vídeo e fotografias;
- Acessibilidade e Capacidades Básicas
- Acesso através de número oficial do Whatsapp a ser disponibilizado pela Contratada;
- As conversas podem ser iniciadas através de integração com sites da Contratada e ou diretamente através dos celulares dos usuários que precisam efetuar contato.
- As conversas devem permitir o envio de áudio por ambas as partes;
- As conversas devem permitir o envio de documentos por ambas as partes;
- As conversas devem permitir o envio de imagens por ambas as partes;
- Se possível a plataforma deve ofertar a possibilidade de selecionar a possibilidade de liberar/bloquear o recebimento das mídias anteriores;
- As conversas devem ser gravadas e permitir a posterior consulta;
- O sistema deve permitir a criação de BOTs com árvores específicas para atendimento automático aos usuários da FSERJ e SES;
- Essas árvores devem permitir respostas automatizadas e ou o encaminhamento do atendimento para os agentes de atendimento de acordo com suas especialidades e características de atendimento;
- O sistema deve permitir que as conversas possam transitar/ser encaminhadas entre os agentes de atendimento de acordo com suas especialidades e características de atendimento;
- O sistema deve permitir que o supervisor, a qualquer momento, possa puxar o atendimento para si e ou transferir o atendimento para outro operador/fila de atendimento;
- O sistema deve permitir a classificação dos atendimentos, com a possibilidade de deixar um atendimento pendente, finalizado, etc;
- O sistema deve permitir a criação de contatos, em listas que podem ser filtradas;
- Os agentes de atendimento devem ter a possibilidade de Iniciar uma conversa com esses contatos a qualquer momento em que for necessário;
- Ao receber uma mensagem através da árvore de atendimento o agente de atendimento deve ser possível de classificar e salvar o contato nas listas previamente criadas;
- O sistema deve apresentar um painel de monitoramento para que o gestor acompanhe o atendimento, as filas de atendimento, as conversas, e possa extrair relatórios de gestão;
- Permitir integração com outros sistemas legados para possibilitar envio de mensagens automáticas de acordo com os critérios estabelecidos pela contratante;
- Essa integração deve ser realizada por API do CONTRATADO que receberá através do sistema da CONTRATANTE os dados de envio e mensagens a serem enviadas diariamente;
- A API deve ser nativa do CONTRATADO bastando que a CONTRATANTE adapte o seu sistema para o envio dos dados em dia e hora que julgar necessário encaminhar mensagens para os seus contatos;
- Permitir a criação e armazenamento de dados de pesquisas de satisfação do atendimento;

5. DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:

5.1. Na fase de implantação deverão ser realizadas reuniões de planejamento, para definição e esclarecimentos dos BOTS a serem desenvolvidos, e definição da quantidade horas necessárias de cada “chatbot” a ser criado.

5.2. Após a fase de planejamento, a FSERJ e SES emitirão ordem de serviço, correspondente a quantidade de BOT's autorizados para implementação.

5.3. Após a implementação e validação pela FSERJ e SES, a CONTRATADA será autorizada a emitir faturamento correspondente ao desenvolvimento dos BOTS solicitados.

5.4. A plataforma deverá prover o serviço de gestão das mensagens envolvendo:

- A criação e envio de templates;
- Monitoramento de mensagens;
- Elaboração de indicadores e apresentação de relatórios (Dashboards);
- Ter a capacidade de gerenciar a volumetria mínima de 3.107.000 (três milhões) mensagens por mês;
- Permitir o acesso como administrador na ferramenta para no mínimo 10 funcionários, responsáveis pela gestão da plataforma.

5.5. Detalhamento específico do Serviço de WhatsApp Business API

5.5.1. A solução WhatsApp Business API deve ser utilizada como um serviço independente onde todas as opções de mensagens devem estar disponíveis através de uma API pronta para integrar os sistemas corporativos e de gestão ou através de um portal de front-end amigável ao usuário.

5.5.2. A API do WhatsApp Business deve ser compatível com um subconjunto de recursos fornecidos pelos aplicativos do WhatsApp, do Android, do iOS, da Web e de outras plataformas, incluindo criptografia de ponto a ponto. Entre outras funcionalidades a versão ofertada da API deve permitir:

- Leitura de todos os campos relacionados à conta, incluindo informações financeiras,
- Modelos de mensagem, números de telefone etc.
- Leitura das informações sobre o uso da API do WhatsApp Business.
- Criação de novos modelos de mensagem.
- Exclusão de modelos de mensagem.

5.5.3. A plataforma deve possibilitar conversas automatizadas com os médicos e público externo da FSERJ e SES, com a proposta de resolver os desafios na comunicação, integrando a API de serviço WhatsApp aos sistemas corporativos, de Gestão e Apoio da FSERJ e SES para automatizar processos existentes no Conselho, considerando:

- Integração com os sistemas internos para automatizar processos existentes;
- Integração CHATBOT com plataforma de Atendimento da Contratada;

5.5.4. Requisito de criação da Conta WhatsApp Business

5.5.5. A CONTRATADA deverá registrar e configurar a conta do WhatsApp Business, na qualidade de conta comercial oficial das instituições (FSERJ e SES), abrangendo selo de verificação oficial à conta do WhatsApp Business API para os números telefônicos da FSERJ e da SES, oferecendo os seguintes recursos da conta empresarial do WhatsApp conforme descritos abaixo:

- Envio de mensagens usando um ou mais números de telefone.
- Envio de mensagens com conteúdo, sendo possível:
 - Mensagem de texto;
 - Imagens que estejam no formato JPG, JPEG, PNG;
 - Áudio nos formatos AAC, M4A, AMR, MP3, OGG, OPUS;
 - Documentos nos formatos PDF, DOC(X), PPT(X), XLS(X);
 - Localização;
 - Contato.
- Mensagens criptografadas da plataforma da CONTRATADA para a rede WhatsApp;
- Mensagens bidirecionais - enviar e receber mensagens de usuários finais;
- Opções de resposta automática - resposta automática configurável.

5.6. Modelos de comunicação

5.6.1. A CONTRATADA deve garantir a utilização do WhatsApp Business API para o envio e recebimento de mensagens, conforme modelos a seguir:

- Comunicação ativa: Quando um público externo da Fundação Saúde e da Secretaria de Estado de Saúde fizer o opt-in (a autorização necessária, dada para receber comunicações) por um canal de relacionamento e explicitamente concordar em

receber as mensagens, será possível iniciar a comunicação com o envio de uma mensagem “template” aprovada previamente pela equipe do WhatsApp iniciando desta forma uma janela de comunicação aberta, permitindo o envio de “Mensagens Livres”. Trata-se de templates pré-aprovados pelo Facebook/WhatsApp, conhecidos como HSM (Highly Structured Messages).

- Comunicação receptiva: Também denominada como Sessão ou Iteração. Ocorre quando o público externo da FSERJ e SES inicia a conversa, a janela de comunicação deve ser criada automaticamente, possibilitando o envio de Mensagens livres, que não devem ser cobradas.

5.7. Desempenho

5.7.1. A solução deverá possuir desempenho suficiente para atender ao volume de usuários, dados e transações demandados pela FSERJ e SES, sem degradação da performance até o limite de utilização da capacidade máxima de serviços contratados pela FSERJ e SES.

5.8. Indicadores

5.8.1. Para avaliação de performance da SOLUÇÃO, serão utilizados os seguintes indicadores:

- Taxa de retenção (usuários com atendimento finalizados sem atendimento humano);
- Representatividade dos serviços (uso dos serviços no chatbot / total);
- Volume de usuários ativos (que usaram pelo menos 1 vez no mês);
- Satisfação do usuário (notas de avaliação);
- Volume de serviços solicitados no chatbot por canal;
- Redução do volume de atendimento por telefone e callcenter;
- Taxa de falhas;
- Tempo de resposta;
- Taxa de desistência durante uso.

5.8.2. Esses indicadores devem ser apresentados mensalmente em relatório no formato digital ou estarem disponível no console de gerenciamento.

5.9. Registro de Atividades (Log):

5.9.1. O sistema deverá gerar 02 (dois) tipos de log, um para registrar todas as alterações de configuração (incluindo ativações/desativações de funcionalidades) que um usuário de sistema faz e um segundo que armazena as atividades realizadas pelos usuários externos (público em geral), inclusive abandono durante atendimento.

5.9.2. Os registros serão listados na tela em formato de tabela e deverá ser possível pesquisar por:

- Palavras;
- Data;
- Códigos de erro/mensagem;
- Conta;
- Mensagens enviadas (WhatsApp MT), Mensagens recebidas (WhatsApp MO);
- Ligações, E-mails, notificações Push, OTT etc.;
- Filtros por: De, Para ID da mensagem ou nome da campanha.

5.9.3. São desejáveis as seguintes opções:

- Ordenação por coluna;
- Impressão;
- Envio por e-mail.

5.9.4. Requisitos Complementares da Solução de WhatsApp Business:

- Permitir vários atendentes na mesma conta simultaneamente.
- Possuir interface intuitiva;
- Possuir base de dados e frases prontas e customizáveis com mecanismo de busca por palavra-chave;
- Permitir a administração, supervisão e monitoria web (acesso remoto);
- Capturar ao final do atendimento a conversa estabelecida com os usuários, comprimi-la e armazená-la em banco de dados a fim de recuperá-la posteriormente (deve ser gravado no banco de dados do histórico);
- Disponibilizar aos usuários a opção de receber a cópia da conversa, ao final do atendimento. Essa função pode ser desabilitada pela gestão da operação;

- Disponibilizar para o Atendente o histórico dos contatos realizados pelo associado. Quando for identificado que o mesmo possui atendimentos anteriores, o sistema deverá sinalizar para o atendente e permitir a sua consulta inclusive no atendimento realizado por BOTs na conversa em curso;
- Contemplar tela de finalização do atendimento ou os campos de resumo da conversa, sendo que as informações capturadas deverão ser gravadas no banco de dados do histórico de chamadas, integradas com o Front-End do atendimento e padronizada com os outros canais de atendimento;
- Permitir aos usuários o envio de anexos (imagens, textos, etc.) inerentes ao atendimento. Esta funcionalidade deverá atender aos parâmetros de segurança determinados pela FSERJ e SES;
- No transbordo da ferramenta de chatbot para atendimento do callcenter da FSERJ e SES, a plataforma deverá disponibilizar o histórico da conversa, para prosseguimento do atendimento.
- Disponibilizar para os usuários no final do atendimento uma pesquisa de satisfação contemplando perguntas a serem definidas pela Fundação Saúde e pela Secretaria de Estado de Saúde.

5.10. A prestação dos serviços de Sistema de gestão de atendimento através do canal de comunicação Whatsapp, com vistas ao contínuo referencial de disponibilidade, deverá ser executado englobando as seguintes atividades:

- Manutenção corretiva;
- Manutenção adaptativa;
- Manutenção evolutiva ou perfectiva;
- Manutenção preventiva.

5.10.1. Manutenção corretiva: Execução dos serviços de reparo de defeitos no Software, em determinadas situações esses erros podem não atrapalhar a execução do software e não acarretar maiores preocupações, já que este pode ser solucionado por meio de simples reparos, no entanto pode haver casos mais complexos que necessite de um reparo temporário, para apagar o incêndio com o objetivo de o software voltar a executar suas funções básicas e que haja tempo a seus mantenedores para conseguir solucionar o erro em sua totalidade e assim disponibilizá-lo em uma nova versão. Em síntese, quando o software sofrerá alteração em seu código para correção de desvios, correção de erros/falhas;

5.10.2. Manutenção adaptativa: Execução dos serviços de adaptação do software a um ambiente operacional diferente para acomodar as constantes mudanças ocorridas em seu ambiente externo, essas mudanças podem ser em regras de negócio, constituição e leis que tenha consequências a funções do sistema, assim como a criação de uma nova plataforma de hardware, podendo ser uma nova geração de processadores, ou periféricos na qual o software consiga aproveitar seus recursos, além de uma nova versão de um sistema operacional que possa não ser totalmente compatível ao software;

5.10.3. Manutenção evolutiva ou perfectiva: Execução dos serviços de manutenção para adicionar funcionalidades ao software ou modificá-lo, tendo, por conseguinte, o intuito de melhorar a qualidade e o desempenho do software ou até mesmo modificando seu código-fonte buscando obter melhor legibilidade ou adequação a alguns paradigmas de programação. Em síntese, consiste em realizar up grade do sistema, ou seja, acréscimo de funcionalidades não previstas em seu documento de requisitos original. Este conceito engloba a manutenção adaptativa, que consiste na adaptação do software para acomodar mudanças em seu ambiente externo. O tamanho da manutenção evolutiva pode indicar a necessidade de desenvolvimento de um novo Projeto, de modo a colaborar para a efetividade, a eficiência e o aprimoramento da prestação de serviços em saúde do Estado do Rio de Janeiro.

5.10.4. Manutenção preventiva ou reengenharia: Execução dos serviços de manutenção para alterações no software, buscando melhorar a confiabilidade ou oferecer uma estrutura melhor para futuras manutenções, partindo de uma observação reconhecida pelos mantenedores sobre o que poderá gerar algum tipo de erro no software, desta forma tal erro será tratado antes que um problema venha a ocorrer. Em síntese, quando o software sofrerá alteração em seu código para prevenir a ocorrência de um desvio de resultado esperado, ou seja, o sistema é modificado para oferecer uma base melhor para futuras manutenções, visando melhorar a sua confiabilidade.

6. DOS PRAZOS E LOCAL DE ENTREGA:

6.1. A entrega do serviço deverá ser entregue nos seguintes endereços:

- FSERJ – Av. Padre Leonel Franca, 248 – 1º andar – Gávea – RJ
- SES – Av. México, 128 – 5º andar – Centro - RJ

6.2. O CONTRATANTE, por intermédio do GESTOR DO CONTRATO, convocará a CONTRATADA, imediatamente após a assinatura do CONTRATO, para reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas – ora denominada REUNIÃO INICIAL – com o objetivo de:

- Definir as providências de implantação dos serviços;
- Alinhar entendimento quanto aos modelos de execução e de gestão do CONTRATO.

6.3. Na Reunião Inicial a CONTRATADA deverá:

- No decorrer da REUNIÃO INICIAL será apresentado à CONTRATADA o PLANO DE INSERÇÃO, documento que prevê as atividades de alocação de recursos necessários para a FSERJ e SES iniciar o serviço;

- Havendo necessidade outros assuntos de comum interesse, poderão ser tratados na reunião inicial, além dos anteriormente previstos. Todas as atas de reuniões e as comunicações entre a FSERJ, SES e a CONTRATADA, assim como todas as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas, serão arquivadas em processo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do CONTRATO.

7. DO REGIME, DA MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO:

7.1. Os serviços constantes deste Termo de Referência serão prestados na forma de execução indireta, de natureza contínua, sob o regime de empreitada por preço global.

7.2. A licitação será deflagrada na modalidade jurídica de Pregão, em sua forma eletrônica, e o seu julgamento será do tipo menor preço global, consoante a Lei nº 10.520/2002, com o contido no Decreto Estadual nº 31.863/2002, no Decreto Estadual nº 31.864/2002 e, subsidiariamente, no art. 10, inciso II, alínea “a” combinado com o art. 45, § 1º, inciso I da Lei nº 8.666/93.

7.3. O julgamento das propostas será realizado em conformidade com o Regulamento de Compras da FSERJ, subsidiariamente, com o que consta na Lei 8.666/93 e Decreto nº10.024/19– tendo esta licitação como critério o MENOR PREÇO GLOBAL, onde se agrupam todos os itens em um lote único, promovendo o julgamento, com base no preço total, e não no preço de cada item.

7.4. É sabido que, quando o critério de julgamento for diferente do menor preço por item, tal escolha deve ser justificada, pois, conforme entendimento sumulado do TCU, “é obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade”.

7.5. O propósito da súmula 247 do TCU, inserida no parágrafo anterior, é promover a maior competitividade e participação no processo licitatório, uma vez que o entendimento do TCU e demais órgãos fiscalizadores é de que, quanto maior o agrupamento dos itens maior a restrição de competitividade, isto é o critério "menor preço por lote" é mais restritivo que o "menor preço por item" e o critério "menor preço global" é mais restritivo do que o critério "menor preço por lote". No entanto é possível constatar que o julgamento por MENOR PREÇO GLOBAL, nesse caso específico, não afetaria a ampla participação dos licitantes, pelo contrário, a intenção é permitir um maior número de empresas concorrentes, de modo a garantir a competitividade do certame e a obtenção da proposta mais vantajosa à Administração.

7.6. Cabe destacar que todas as atividades envolvidas na contratação se resumem em um único serviço, a disponibilização de uma plataforma de comunicação e atendimento digital via WhatsApp, ou seja, qualquer empresa especializada nesta área poderá concorrer e cumprir com a totalidade do objeto da presente licitação. Visando a busca do melhor preço optou-se por criar itens distintos, uma vez que a depender das 22 singularidades dos serviços poderá haver custos diferenciados que impactam diretamente no preço.

7.7. Tal forma de julgamento garante, ainda, que, ao apresentar a proposta para todos os itens, os concorrentes possam propor um valor total menor do que o que seria proposto caso fornecessem os itens separadamente, garantindo assim o ganho de escala.

8. VIGÊNCIA CONTRATUAL:

8.1. O prazo de vigência do contrato será de até 12 (doze) meses, a contar da data de assinatura, desde que posterior à data de publicação do extrato deste instrumento no D.O., valendo a data de publicação do extrato como termo inicial de vigência, caso posterior à data convencionada nesta cláusula.

8.2. O prazo contratual poderá ser prorrogado, observando-se o limite previsto no art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, desde que a proposta da CONTRATADA seja mais vantajosa para o CONTRATANTE.

9. DO REAJUSTE:

9.1. Para readequar os valores contratados inicialmente às variações de mercado e evitar o encolhimento do Contrato, necessária se faz a previsão de reajuste anual.

9.2. Será admitido o reajuste dos preços dos serviços previstos da presente contratação, baseado no Índice de Preços ao Consumidor Amplo do IBGE – IPCA que é o índice de preços tem como unidade de coleta estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços, concessionária de serviços públicos e internet e sua coleta estende-se, em geral, do dia 01 a 30 do mês de referência. ou outro que o venha substituir, nos termos do art. 40, inciso XI, da Lei nº 8.666/1993 e do art. 19, inciso XXII, da IN nº 02/2008 SLTI/MP, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, desde que solicitado pela contratada e devidamente justificado e demonstrado.

9.3. Para mensuração do reajuste, toma-se por base o índice vigente no mês de apresentação da proposta em relação ao do mês do reajustamento devido.

9.4. O preço ajustado já inclui todos os custos e despesas, tais como e sem se limitar aos mesmos: custos diretos e indiretos, tributos incidentes, encargos sociais, seguros e outros necessários ao cumprimento integral do objeto do contrato.

9.5. Os preços poderão ser reajustados, a cada 12 (doze) meses contados da data limite da apresentação da proposta, aplicando-se a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, ocorrida no período ou outro indicador que o venha a substituir, calculado mediante a seguinte fórmula:

R=V.	I - Io	onde:
------	--------	-------

R – Valor do reajuste procurado;

V – Valor contratual a ser reajustado;

Io – Índice inicial – refere-se ao índice correspondente à data de apresentação da proposta;

I – Índice relativo à data do reajuste.

10. DA ESTIMATIVA DO VALOR:

10.1. Após a realização de pesquisa de preços, apresentada no Estudo Técnico Preliminar, atentando para o que dispõe o artigo 4º. da Resolução PGE nº. 1.981/2005, que alterou a Resolução PGE nº. 1.555/2001, foram estimados os valores abaixo:

Empresa: **Sinc - Sistema Inteligente de Comunicação Visual**

Item	Descrição	QTD	Valor Mensal	Valor Anual
1	Solução de Atendimento via Whatsapp, com manutenção corretiva, evolutiva, instalação e configuração.	19	R\$ 23.360,00	R\$ 280.320,00
	Volumetria de Mensagens Instantâneas	3.107.000	R\$ 96.400,00	R\$ 1.156.800,00
	Serviços de suporte técnico e capacitação na execução da solução.	19	R\$ 69.720,00	R\$ 836.640,00
Total			R\$ 189.480,00	R\$ 2.273.760,00

Empresa: **Grupo AlerTrack**

Item	Descrição	QTD	Valor Mensal	Valor Anual
1	Solução de Atendimento via Whatsapp, com manutenção corretiva, evolutiva, instalação e configuração.	19	R\$ 31.398,00	R\$ 376.776,00
	Volumetria de Mensagens Instantâneas	3.107.000	R\$ 145.357,00	R\$ 1.744.284,00
	Serviços de suporte técnico e capacitação na execução da solução.	19	R\$ 76.285,00	R\$ 915.420,00
Total			R\$ 253.040,00	R\$ 3.036.480,00

Empresa: **ECO - Empresa de Consultoria Organização Sistema Edit LTDA**

Item	Descrição	QTD	Valor Mensal	Valor Anual
1	Solução de Atendimento via Whatsapp, com manutenção corretiva, evolutiva, instalação e configuração.	19	R\$ 43.672,00	R\$ 524.064,00
	Volumetria de Mensagens Instantâneas	3.107.000	R\$	R\$

		208.458,00	2.501.496,00
	Serviços de suporte técnico e capacitação na execução da solução.	R\$ 81.246,00	R\$ 974.952,00
Total		R\$ 333.376,00	R\$ 4.000.512,00

11. DO PAGAMENTO:

11.1. Os pagamentos serão efetuados, obrigatoriamente, por meio de crédito em conta corrente da instituição financeira contratada pelo Estado, cujo número e agência deverão ser informados pelo adjudicatário até a assinatura do contrato.

11.2. A contratada deverá encaminhar a fatura para pagamento ao Protocolo Geral da FUNDAÇÃO SAÚDE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, sediada na Avenida Padre Leonel Franca, nº 248, 1º andar, Gávea, CEP. 22451-000, Rio de Janeiro – RJ, acompanhada de comprovante de recolhimento mensal do FGTS e INSS relativos à mão de obra empregada no contrato.

11.4. O prazo de pagamento será de até 30 (trinta) dias, a contar da data final do período de adimplemento de cada parcela.

11.5. Considera-se adimplemento o cumprimento da prestação com a entrega do objeto, devidamente atestada pelo(s) agente(s) competente(s).

11.6. Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa da contratada, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação.

11.7. Os pagamentos eventualmente realizados com atraso desde que não decorram de ato ou fato atribuível ao adjudicatário sofrerão a incidência de atualização financeira pelo IPCA e juros moratórios de 0,5% ao mês, calculado pro rata die, e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido neste edital serão feitos mediante desconto de 0,5% ao mês pro rata die.

11.8. Mensalmente, conforme Ordem de Serviço, a contratada apresentará para ateste o Relatório Gerencial de Serviços contendo a lista de todas as Ordens de Serviços ou entregas parciais aceitas entre o dia 26 do mês anterior e o dia 25 do mês em curso, caso existam. Após o ateste do Gestor do Contrato, a CONTRATADA emitirá nota fiscal/fatura com o valor devidamente convertido para a moeda corrente, encaminhando a referida nota fiscal/fatura à CONTRATANTE, para aceite e pagamento.

11.9. Para a realização do pagamento, a contratada deverá apresentar suas Notas Fiscais, constando, sem rasura, em letra legível, o nome do banco, o número da agência e da respectiva conta bancária. O pagamento será realizado em moeda corrente, mediante emissão de ordem bancária para crédito em conta das empresas contratadas e quanto aos serviços prestados e aceitos.

11.10. A nota fiscal/fatura deverá ser entregue junto com os documentos que comprovem a regularidade fiscal dos citados no contrato, acompanhada dos seguintes documentos:

- I. Relatório Gerencial de Serviços realizados no período;
- II. Termos de Recebimento Provisório dos Serviços realizados no período;
- III. Termos de Recebimento Definitivo dos Serviços realizados no período
- IV. Certificado do Registro Cadastral – SICAF;
- V. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas.

11.11. O valor dos serviços a serem faturados ao final de cada período será calculado a partir do volume de serviços aferidos para as Ordens de Serviço encerradas naquele período, multiplicado pelo valor unitário contratado. Sobre o valor final poderão incidir ainda multas, glosas, descontos e sanções oriundos do descumprimento de prazos, critérios de qualidade, níveis de serviço, ou quaisquer outros requisitos previstos neste documento.

11.12. Após a aprovação do Relatório Gerencial de Serviços, o mesmo deverá ser encaminhado ao contratante.

11.13. O contratado deverá emitir a Nota Fiscal Eletrônica – NF-e, consoante o Protocolo ICMS nº 42/2009, com a redação conferida pelo Protocolo ICMS nº 85/2010, e caso seu estabelecimento esteja localizado no Estado do Rio de Janeiro, deverá observar a forma prescrita nas alíneas a, b, c, d e e, do §1º, do art. 2º, da Resolução SEFAZ nº 971/2016.

12. GARANTIA CONTRATUAL:

12.1. A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da assinatura do CONTRATO, comprovante de prestação de garantia, correspondente ao percentual 5% (cinco por cento) do valor total do CONTRATO, dentre uma das modalidades previstas no § 1º do artigo 56 da Lei nº 8.666/93.

12.2 A FUNDAÇÃO SAÚDE ficará autorizada a utilizar a garantia, para assegurar o pagamento de:

12.2.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

12.2.2. Prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo da CONTRATADA, ou de seu preposto, durante a execução do contrato;

12.2.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela FUNDAÇÃO SAÚDE à CONTRATADA.

12.3. A autorização contida na Subcláusula anterior é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.

12.4. A CONTRATADA deverá repor, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, o valor da garantia que vier a ser utilizado pela FUNDAÇÃO SAÚDE.

12.5. A garantia prestada será retida definitivamente, integralmente ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão por culpa da CONTRATADA, sem prejuízo das penalidades cabíveis.

12.6. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07 (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

12.7. Na ocorrência de atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias da entrega da garantia, a CONTRATANTE poderá promover a rescisão do CONTRATO por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666/93.

12.8. A garantia será restituída, automaticamente, ou por solicitação, somente após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, na execução do objeto deste Termo de Referência.

13. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

13.1. Atender a todas as condições descritas no presente Termo de Referência e respectivo Contrato;

13.2. Manter as condições de habilitação e qualificações exigidas durante toda a vigência do Contrato;

13.3. Prestar os serviços de acordo com os requisitos designados, conforme especificações constantes da proposta e do Termo de Referência;

13.4. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus profissionais no desempenho dos serviços objeto deste instrumento ou em conexão com eles, ainda acontecido nas dependências da CONTRATANTE;

13.5. Toda informação referente à FSERJ e SES e suas Unidades de Saúde que a CONTRATADA, seus Prepostos e Técnicos vierem a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços contratados, não poderá, sob hipótese nenhuma, ser divulgada a terceiros;

13.6. Não deixar de executar qualquer atividade necessária ao perfeito fornecimento do objeto, sob qualquer alegação, mesmo com pretexto de não ter sido executado anteriormente qualquer tipo de procedimento;

13.7. Providenciar a substituição imediata dos profissionais alocados ao serviço, que eventualmente não atendam aos requisitos deste Termo de Referência, ou por solicitação da CONTRATANTE devidamente justificada;

13.8. Arcar com qualquer prejuízo causado à Administração ou a terceiros por seus empregados durante a entrega, a instalação/manutenção e garantia do Objeto;

13.9. Preservar as informações desta FSERJ e SES e suas Unidades de Saúde, não divulgando nem permitindo a divulgação, sob qualquer hipótese, das informações a que venha a ter acesso em decorrência dos serviços realizados, sob pena de responsabilidade civil e/ou criminal;

13.10. Manter sigilo sobre os métodos, invenções, fórmulas, processos e dos dados da FSERJ e SES contra a divulgação a terceiros, exceto para os profissionais indicados pela FSERJ e SES.

14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

14.1. Promover o acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto, juntamente com a SES, sob o aspecto qualitativo e quantitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas;

14.2. Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade no funcionamento do sistema, podendo recusar a entrega caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas no presente Termo de Referência;

14.3. Fornecer à CONTRATADA todo tipo de informação interna essencial à realização dos fornecimentos e dos serviços;

14.4. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando a mesma estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;

14.5. Homologar os serviços prestados, quando os mesmos estiverem de acordo com o especificado Termo de Referência;

14.6. Rejeitar os serviços realizados fora do estabelecido e que estejam em desacordo com Contrato;

14.7. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência;

14.8. Disponibilizar um servidor capacitado para a transferência de conhecimento à servidores indicados pela FSERJ e SES acerca do funcionamento e desenvolvimento do sistema e suas novas funcionalidades.

15. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

15.1. A licitante deverá apresentar Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta que comprove, a capacidade da licitante de trafegar no mínimo 3(três) milhões de mensagens, mídias e arquivos mensalmente através do canal de comunicação WhatsApp nos últimos 12 meses.

15.2. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível, em

características com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de, no mínimo, 01 (um) atestado emitido em nome da LICITANTE, expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que prestou serviços de envio de mensagens e serviços de atendimento via WhatsApp Business, com volume igual ou superior a 50% do quantitativo anual dos seguintes itens:

- Comunicação Receptiva Whatsapp (Sessão ou iteração)
- Comunicação Ativa de Whatsapp (HSM)
- Os atestados devem conter as seguintes informações:
- Identificação e endereço completo da pessoa jurídica emitente;
- Nome, cargo e telefone do signatário;
- Descrição dos serviços prestados;
- Prazo de vigência.
- Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato/ata, ou se decorrido pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.
- O licitante disponibilizará, quando solicitado pelo pregoeiro, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, enviando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante, telefone e local em que foram prestados os serviços.
- Não obstante todas as informações extraídas dos documentos enviados pela licitante, o pregoeiro, juntamente com sua equipe de apoio, se reserva no direito de realizarem outras diligências que se fizerem necessárias, sobretudo diligência na própria sede da licitante, no intuito de verificar a equipe de trabalho e logística de atendimento mínimo para a execução do contrato.

15.3. Deverá ser apresentado comprovação de que a licitante é empresa oficialmente homologada pelo Facebook, para soluções de “Mensagens”, deverá ser gerado PDF da consulta feita em: https://www.facebook.com/business/partner-directory/search?solution_type=messaging

15.4. A comprovação de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, deverá ser feita através da apresentação de um ou mais atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, atendendo a:

15.4.1. Deverá ser comprovada a execução de serviços de características semelhantes à do objeto da licitação, relativamente às seguintes parcelas de maior relevância e valor significativo:

a) A licitante deverá apresentar Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta que comprove, a capacidade da licitante em *Serviços de tecnologia da Informação para à operacionalização do Aplicativo Multiplataforma de Mensagens Instantâneas via Whatsapp e Chamadas de Voz para Smartphones para Comunicação com o Paciente através de Aplicativo, no qual conste a prestação de serviço e/ou a realização de fornecimento da mesma natureza ou similar ao objeto aqui licitado. O atestado deve ser datado e assinado e deverá conter informações que permitam a identificação correta do contratante e do prestador do serviço;*

b) Comprovação que a licitante prestou serviços de instalação, configuração, testes, serviços de manutenção corretiva e evolutiva, envolvendo integração via API ou Webservice de envio de mensagens com os sistemas legados, suporte técnico, capacitação na execução da solução, em Unidades de Saúde;

15.4.2. Junto com os Atestados deverá ser anexado Termo de Vistoria Técnica. Caso a licitante opte por não realizar a Vistoria, deverá ser anexada Declaração de Desistência da Visita, onde deve constar que a licitante, em hipótese alguma, alegará empecilhos posteriores no sentido da inviabilidade de cumprir as obrigações, face ao desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas.

16. DAS PENALIDADES:

16.1. A CONTRATADA inadimplente total ou parcialmente estará sujeita à aplicação das sanções previstas nos arts. 86, 87 e 88 da Lei Federal nº 8.666/93 combinada com o art. 7º da Lei 10.520/2002, a saber:

16.2. A licitante que for convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar a execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a FUNDAÇÃO SAÚDE e será descredenciada do cadastro de fornecedores, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, em conformidade com o art. 7º da Lei 10.520/2002 e artigos 137 e 138 do Decreto Estadual 840/2017;

16.3. Quem impedir, perturbar ou fraudar, a realização de qualquer ato do procedimento licitatório, incorrerá em pena de detenção, de 06 (seis) meses a 02 (dois) anos, e multa, nos termos do artigo 93 da Lei 8.666/1993, assegurado o contraditório e a ampla defesa;

16.4. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

16.4.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

16.4.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

16.4.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;

16.4.4. Comportar-se de modo inidôneo;

16.4.5. Cometer fraude fiscal.

16.5. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a FUNDAÇÃO SAÚDE pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

16.5.1. Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a FUNDAÇÃO SAUDE;

16.5.2. Multa moratória de 2% (dois por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

16.5.3. Multa compensatória de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

16.5.3.1. Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;

16.6. A sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa.

16.7. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a FUNDAÇÃO SAUDE, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a FUNDAÇÃO SAUDE pelos prejuízos causados;

16.8. As sanções previstas nos subitens poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

16.9. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

16.9.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

16.9.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

16.9.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a FUNDAÇÃO SAUDE em virtude de atos ilícitos praticados.

16.10. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à FUNDAÇÃO SAUDE, observado o princípio da proporcionalidade.

16.11. Caso a Adjudicada não possa cumprir os prazos estipulados para a execução dos serviços total do objeto desta contratação, deverá apresentar justificativa por escrito, devidamente comprovada, nos casos de ocorrência de fato superveniente, excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições do Edital/Contrato e de impedimento de execução dos mesmos por fato ou ato de terceiros reconhecido pela FUNDAÇÃO SAUDE em documento contemporâneo à sua ocorrência;

16.12. A solicitação de prorrogação, com a indicação do novo prazo para a execução dos serviços, deverá ser encaminhada até o vencimento do prazo de execução dos serviços inicialmente estabelecido, ficando a critério da FUNDAÇÃO SAUDE a sua aceitação;

16.13. Caso a CONTRATADA não tenha nenhum valor a receber da FUNDAÇÃO SAUDE, ou os valores do pagamento e da garantia forem insuficientes, ser-lhe-á concedido o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento de sua intimação, para efetuar o pagamento da multa;

16.14. Esgotados os meios administrativos para cobrança, não sendo efetuado o pagamento, seus dados serão encaminhados ao órgão competente para que seja inscrita na dívida ativa do Estado, podendo, ainda a FUNDAÇÃO SAUDE proceder à cobrança judicial da multa;

16.15. As multas previstas nesta seção não eximem a CONTRATADA da reparação dos eventuais danos, perdas ou prejuízos que seu ato punível venha causar à FUNDAÇÃO SAUDE.

16.16. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na lei 8.666, de 1993.

17. ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO:

17.1. Não obstante a Contratada seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a Contratante reserva-se o direito de, sem que, de qualquer forma, restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços.

17.2. A Contratada é responsável por danos causados ao Contratante ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do Contrato, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por órgão da Administração.

17.3. A execução do Contrato e a respectiva prestação dos serviços serão acompanhadas e fiscalizadas por servidor ou Comissão designado pelo Contratante, na condição de representante da Administração (Fiscal do Contrato), os quais deverão observar os preceitos do art. 67 da Lei nº 8.666/93.

17.4. O acompanhamento e a fiscalização consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, na forma contratada, de modo a assegurar o perfeito cumprimento do Contrato.

17.5. A Contratante se reserva o direito de rejeitar, no todo ou em parte, os serviços prestados em desacordo com o presente Termo de Referência, com o Contrato e a proposta da Contratada;

17.6. As determinações e as solicitações formuladas pelo representante da Contratante encarregado da fiscalização do Contrato deverão ser prontamente atendidas pela Contratada, ou, nesta impossibilidade, justificadas por escrito;

17.7. Os esclarecimentos solicitados pela fiscalização deverão ser prestados imediatamente, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo máximo de 24(vinte e quatro) horas;

17.8. O descumprimento total ou parcial das responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993;

17.9. O Fiscal, além de observar as exigências constantes nos subitens anteriores, terá atenção especial as seguintes atribuições:

I. Acompanhar a execução dos serviços objeto do Contrato;

II. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada para a perfeita execução dos serviços;

III. Monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para corrigir ou aplicar sanções quando verificar um viés contínuo de desconformidade à qualidade exigida.

IV. Recepcionar a (s) Nota (s) Fiscal (is) de pagamento e atestá-la.

17.10. A fiscalização deve anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços mencionados, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento do pactuado, conforme o disposto no art. 67, §§ 1º e 2º da Lei nº 8.666/93;

17.11. Nos casos de inexecução contratual, a Contratada será informada formalmente pela fiscalização para que sane a irregularidade observada, sem prejuízo de eventual desconto/glosa na Fatura, e/ou penalidade;

17.12. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.

17.13. A Contratada deverá indicar preposto para representá-la perante a Contratante, conforme art. 68 da Lei nº 8.666/93, cabendo-lhe, em linhas gerais, garantir o perfeito cumprimento do Contrato, sendo que as decisões e providências que ultrapassarem a sua competência deverão ser encaminhadas aos seus superiores, com tempo suficiente a permitir a adoção das medidas necessárias ao saneamento das irregularidades.

17.14. A Contratada deverá instruir seu preposto quanto à necessidade de atender prontamente a quaisquer solicitações do Fiscal do Contrato, acatando imediatamente as determinações, instruções e orientações deste.

18. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (SERVICE LEVEL AGREEMENT – SLA):

18.1. O principal elemento para medir a qualidade e eficácia dos serviços descritos no Termo de Referência será o acordo de nível de serviço. Com relação a esse item, levaremos em consideração os seguintes aspectos:

18.2. Acordos de nível de serviço (ANS)

I. Os indicadores de desempenho abaixo deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da CONTRATADA, no “Relatório de Níveis de Serviços”, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.

II. O ANS deve ser considerado e entendido pela CONTRATADA, como um compromisso de qualidade que assumirá junto ao CONTRATANTE.

III. A análise dos resultados destas avaliações, pelo CONTRATANTE poderá resultar em advertências e descontos na fatura, caso a CONTRATADA não cumpra os seus compromissos com a qualidade e desempenho.

IV. Em caso extremo de descumprimento dos níveis de serviço acordados, o CONTRATANTE pode vir a encerrar o Contrato de acordo com o previsto na Lei 8.666/93.

Cálculos

18.3. A tabela de descontos para os ANS será estabelecida considerando os seguintes princípios:

ANS (%)	Desconto (% da fatura)
90 valor < 80	3
80 valor < 70	5
70 ≤ valor < 60	7
60 ≤ valor	10

18.4. Tabela de acordo de nível de serviço

ETAPA	DESCRIÇÃO	DEFINIÇÃO	CÁLCULO	AFERIÇÃO	TEMPO DE ATENDIMENTO
Serviço de manutenção corretiva	Disponibilidade do Sistema	É o tempo em que a solução de envio deverá estar operacional com todas as funcionalidades disponíveis, inclusive		Verificado através dos tickets	NA

		interface web, banco de dados e geração de relatórios.		
	Monitoramento de falhas	É o tempo para registro e abertura de incidente no Service Desk do CONTRATANTE / CONTRATADA e identificar a causa raiz, tomando as medidas de apoio à solução do incidente (troubleshooting), em conformidade com os processos de incidente e mudança definidos e potenciais de impacto na disponibilidade do serviço.		90% dos atendimentos realizados em até 40 minutos
	Monitoramento de desempenho			90% dos atendimentos realizados em até 40 minutos
	Monitoração de serviços			90% dos atendimentos realizados em até 40 minutos
	Monitoramento do tempo de resposta da aplicação			90% dos atendimentos realizados em até 40 minutos
	Relatório de manutenção corretiva da aplicação			90% dos relatórios entregues em até 05 (cinco) dias úteis

18.5. Descontos

18.5.1. O sistema de descontos fica estabelecido da seguinte forma:

1. Cada indicador tem um Nível de Serviço associado e seu não cumprimento será objeto de descontos, segundo especificado a seguir e conforme os valores indicados no item “18 Cálculos”.
2. O CONTRATANTE deverá analisar as causas do não cumprimento (se o houver) e identificar as ações requeridas para corrigir as anomalias na prestação do serviço. Caso não haja a informação de determinado indicador, este será considerado não cumprido e lhe será aplicada o desconto correspondente, salvo se justificado pela CONTRATADA.
3. O valor dos descontos será um percentual sobre o valor total da fatura de serviço do mês corrente, emitida pela CONTRATADA para a CONTRATANTE, sendo esta multa recolhida na fatura emitida no mês subsequente.

19. RESULTADOS ESPERADOS:

19.1. O acompanhamento da qualidade dos serviços prestados e produtos entregues serão efetuados pela FSERJ e SES, através da avaliação de Indicadores de Desempenho estabelecidos para esta finalidade;

19.2. Todos os indicadores de Desempenho levarão em conta os objetivos da contratação dos serviços e as metas previstas para atendimento;

DEFINIÇÃO	OBJETIVO	PARÂMETRO
Percentual de atividades executadas em conformidade com definições do Plano de Trabalho a ser elaborado.	Avaliar o cumprimento aos pressupostos metodológicos do Plano de Trabalho na execução das atividades previstas por componente do serviço.	Bom: 80% a 100% Regular: 60% a 80% Ruim: inferior a 60%
Percentual de produtos entregues no prazo, conforme cronograma proposto.	Avaliar a capacidade de atendimento ao cronograma de entrega dos produtos à FSERJ e SES no período.	Bom: 80% a 100% Regular: 60% a 80% Ruim: inferior a 60%

Indicadores de Desempenho serão apurados trimestralmente pela FSERJ e SES.

20. LOGÍSTICA REVERSA AMBIENTAL:

20.1. Considerando que os equipamentos objetos desta contratação geram resíduos sólidos de natureza reciclável e que, findado o contrato, tais equipamentos retornarão à CONTRATADA, necessitando de destinação ambientalmente adequada, a CONTRATADA deverá adotar o procedimento de logística reversa previstas na Lei nº 8.151/2018.

20.2. Assim, a CONTRATADA deverá realizar a logística reversa para todos os equipamentos e componentes utilizados durante a vigência contratual, realizando o recolhimento dos resíduos remanescentes nos mesmos locais indicados pela FSERJ e SES para entrega do bem. Deverá ainda encaminhar o material descartado de acordo com as práticas e políticas de sustentabilidade ambiental previstas em lei, sem qualquer ônus para a FSERJ e SES.

20.3. As embalagens vazias destinadas ao descarte deverão ser coletadas pela CONTRATADA no momento da realização de cada entrega, ou no prazo de até 10 (dez) dias após a conclusão da instalação. A formalização da coleta se dará preferencialmente via e-mail.

20.4. O recolhimento dos produtos e embalagens vazias será feito em quantidade equivalente ao dos equipamentos fornecidos por meio das respectivas ordens de fornecimento. Todo custo, bem como todo o investimento com transporte, coleta e infraestrutura de atuação logística, para a plena execução da política reversa, é de responsabilidade da CONTRATADA, providenciando meio de transporte adequado com as normas vigentes.

20.5. Findada a vigência contratual, a CONTRATADA deverá realizar a retirada de todos os equipamentos locados em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de encerramento do Contrato, das instalações da CONTRATANTE, e zelar pela sua correta destinação, observando a legislação vigente.

21. DISPOSIÇÕES GERAIS:

21.1. Antes de apresentar a proposta, a licitante deverá realizar todos os levantamentos essenciais, de modo a não incorrer em omissões, que jamais poderão ser alegada em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços, alteração de data de entrega ou alteração de qualidade.

21.2. O preço total proposto deverá considerar a consecução do objeto da presente contratação, englobando todos os custos diretos e indiretos incidentes, inclusive a entrega e o descarregamento.

21.3. Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das diretrizes dos serviços do presente objeto não poderão constituir pretexto para a cobrança por "serviços novos, extras ou adicionais".

21.4. Considerar-se-á a Contratada como altamente especializada nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverá ter computado, no valor global de sua proposta, também, as complementações e acessórios por acaso omitidos nesta especificação, mas implícitos e necessários à perfeita e completa execução dos serviços.

21.5. Todos os avisos, notificações, solicitações e comunicados só serão considerados entregues se devidamente protocolados, enviados por telegrama, carta, fax ou meio digital, salvo a abertura de chamados de manutenção.

21.6. Os casos omissos serão analisados pela Procuradoria Geral do Estado, à luz da legislação vigente, subsidiando posteriores decisões administrativas.

22. ASSINATURAS:

22.1. O presente Termo de Referência foi elaborado em harmonia com a Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, bem como em conformidade com requisitos técnicos e requisitos administrativos necessários ao cumprimento do objeto e de acordo com as necessidades técnicas, operacionais e estratégicas da FUNDAÇÃO SAÚDE e da SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE.

Integrantes FSERJ

Pedro Henrique Inácio Gomes Gerente de TIC	ID: 5109749-4
Antonio Albuquerque Coordenador de Sistemas	ID: 4421313-1

Integrantes SES

Mariana Balzani Bezerra Superintendente de Informática	ID: 5127134-6
Weverson Santos da Silveira Assessor Técnico	ID: 5114891-9
Paulo Anselmo Marques Padilha Assessor Técnico	ID: 5128002-7
João Carlos Pirasununga Assessor Técnico	ID: 5087162-5

Rio de Janeiro, 22 agosto de 2022



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Henrique Inácio Gomes, Gerente de TI**, em 25/08/2022, às 13:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).

Documento assinado eletronicamente por **Mariana Balzani Bezerra, Superintendente**, em 25/08/2022, às 13:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Anselmo Marques Padilha, Assessor Técnico**, em 25/08/2022, às 13:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Joao Carlos Pirassinunga, Assessor Técnico**, em 25/08/2022, às 13:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Weverson dos Santos Silveira, Assessor Técnico**, em 25/08/2022, às 13:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Albuquerque, Coordenador de Sistemas**, em 25/08/2022, às 14:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **38276590** e o código CRC **51F017F3**.