

PRIMEIRO TERMO ADITIVO Nº 197/2023 AO CONTRATO ORIGINAL Nº 164/2022.

PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO INSTRUMENTO PARTICULAR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, ASSUNÇÃO DE OBRIGAÇÕES E OUTRAS AVENÇAS, FIRMADO PELAS PARTES EM 27/04/2022, PROCESSO Nº 2022000994 (ELETRÔNICO).

I – DAS PARTES:

IDTECH - INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO, pessoa jurídica de direito privado, associação civil sem fins lucrativos, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.966.540/0001-73 (Matriz), CNPJ/MF sob o nº 07.966.540/0006-88 (Filial), com sede na Cidade de Goiânia-Goiás, à Rua 01, Qd. B-1, Lts. 03/05, nº 60 - Térreo, Setor Oeste, CEP 74.115-040, neste ato representada pelo seu Superintendente, Sr. José Cláudio Pereira Caldas Romero, portador do RG/CI nº 224764 – SSP/GO e do CPF/MF sob o nº 093.517.951-87, sob a assistência da Assessoria Jurídica deste Instituto, Sr. Marcelo de Oliveira Matias – OAB/GO 16.716, ambos residentes e domiciliados em Goiânia/GO, doravante chamada, simplesmente, de **CONTRATANTE**.

ERICOM TELECOMUNICAÇÕES LTDA, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 24.824.187/0001-06, com sede na Rua Santarém, nº 736, Quadra 239, Lote 18, Parque Amazônia, CEP 74.835-170, Goiânia-GO, neste ato representada pelo Sr. Jerson Lima de Souza Filho, inscrito no CPF/MF sob o nº 435.655.491-49, de agora em diante denominada de **CONTRATADA**.

II – DAS ALTERAÇÕES:

II.I – O presente Termo Aditivo tem por objetivo a prorrogação, pelo período de 12 (doze) meses, ao Contrato nº 164/2022, firmado pelas partes em 27/04/2022, que versa sobre a contratação de empresa especializada em plataforma de atendimento multicanal, através de plataforma whatsapp, para atender a Rede Estadual de Serviços de Hemoterapia – Rede HEMO, visando promover a execução do Processo nº 201600010020610, Contrato de Gestão nº 070/2018, pactuado entre a CONTRATANTE e o Estado de Goiás, através da Secretaria Estadual de Saúde, conforme consta do Termo de Referência - Anexo I, constantes do Instrumento Contratual primitivo firmado pelas partes nos autos nº 2022000994 (eletrônico).

II.II – Avençam as partes que o preço/valor pactuado e declinado no **Parágrafo único**, do **Item 01**, da **Cláusula II**, do **Contrato de Prestação de Serviços (Contrato nº 164/2022)**, permanecerá inalterado, ou seja, o valor total, global e estimado de R\$ 85.944,00 (oitenta e cinco mil, novecentos e quarenta e quatro reais), cujos preços, quantidades e especificações seguem individualizados e declinados pormenorizadamente no Termo de Referência - Anexo I, que deste instrumento faz parte integrante.

II.III – O presente Termo Aditivo será prorrogado pelo período de 12 (doze) meses, iniciando-se em 01/05/2023 e findando-se em 30/04/2024.

III - DA RATIFICAÇÃO:

Registre-se para todos os fins de direito, que o aditivo contratual ora introduzido não se traduz em nenhuma novação ao contrato original, constante dos autos nº 2022000994 (eletrônico), mantendo-se como boas, firmes e valiosas todas as demais cláusulas e condições daquele instrumento, desde que não conflitantes com as disposições ora pactuadas, convalidando-as em todos os seus termos e dele passando a fazer parte integrante para todos os objetivos colimados e afins.

E por estarem as partes justas e combinadas, firmam o presente Instrumento em 02 (duas) vias de igual teor, perante as testemunhas abaixo indicadas que a tudo assistiram e conhecimento tiveram.

Contrato expedido em Goiânia/GO, aos 28 dias do mês de abril de 2023.

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO – IDTECH
JOSÉ CLÁUDIO PEREIRA CALDAS ROMERO
CONTRATANTE

MARCELO DE OLIVEIRA MATIAS
ADVOGADO – OAB/GO 16.716
ASSESSOR JURÍDICO – IDTECH

ERICOM TELECOMUNICAÇÕES LTDA
JERSON LIMA DE SOUZA FILHO
CONTRATADA

Testemunhas:

Bruno Cesar Bueno Silva
CPF/MF: 016.105.141-30

Bruna Mendes Rosa
CPF/MF: 005.732.331-36

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA DO PRIMEIRO TERMO ADITIVO Nº 197/2023.

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada em plataforma de atendimento multicanal, através de plataforma whatsapp, pelo período de 12 (doze) meses para atender demanda de contato com os usuários, e possíveis doadores, da Rede Estadual de Serviços de Hemoterapia – Rede HEMO.

LOTE 01				
Item	Descrição Resumida	Quantidade Estimada	Valor Unitário	Valor Estimado Mensal
01	Mensalidade - plataforma de atendimento multicanal, através de plataforma whatsapp	07 licenças de PA / mês e 1 supervisor/mês	R\$ 260,00 (por licença/mês)	R\$ 2.080,00
02	Envio de mensagens para usuários, doadores e possíveis doadores (cobrança deve ser proporcional ao uso)	Até 550 mensagens / dia (22 dias mês)	R\$ 0,42 (por mensagem)	R\$ 5.082,00
VALOR TOTAL GLOBAL E ESTIMADO POR 12 (DOZE) MESES: R\$ 85.944,00 (OITENTA E CINCO MIL NOVECENTOS E QUARENTA E QUATRO REAIS)				

2. DETALHAMENTO TÉCNICO

2.1. Modalidade de contratação:

Contratação através de SaaS (Software como Serviço) por um período de 12 (doze) meses podendo ser prorrogado ou cancelado sem ônus para o Contratante em qualquer período.

2.2. Acessibilidade e capacidades básicas:

- Acesso através de número oficial do Whatsapp a ser disponibilizado pela Contratada;
- A CONTRATANTE deve informar, auxiliar, prestar consultoria, para que o número passe a ser oficial, selo de oficial da plataforma;
- As conversas podem ser iniciadas através de integração com sites da Contratada e/ou diretamente através dos celulares dos usuários do SUS que precisam efetuar contato com o Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, ou demais áreas que estejam na URA, da Rede HEMO;
- 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 do SUS;
- 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, em exemplo, o cadastro de doadores, cadastro de pacientes;
- 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 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;
- 2.3 Quantidade de licenças: 07 por turno (manhã/tarde)
- A licença do supervisor não deve constar como licença de uso

3. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

3.1. Tendo em vista a necessidade de complementação das ações tecnológicas para atender a Rede HEMO e ampliar a sua capacidade de atendimento, abrangendo novas metodologias de contato com os usuários do SUS.

4. JUSTIFICATIVA

4.1. A disponibilização de sistema inteligente visando maior conectividade, segurança e comunicação com os usuários do SUS, permitindo, portanto, o contato com a Serviço de Atendimento ao Usuário -SAU, 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 HEMO, inclusive no agendamento de suas consultas e doações.

E por estarem as partes justas e combinadas, firmam o presente Instrumento em 02 (duas) vias de igual teor, perante as testemunhas abaixo indicadas que a tudo assistiram e conhecimento tiveram.

Contrato expedido em Goiânia/GO, aos 28 dias do mês de abril de 2023.

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO – IDTECH
JOSÉ CLÁUDIO PEREIRA CALDAS ROMERO
CONTRATANTE

MARCELO DE OLIVEIRA MATIAS
ADVOGADO – OAB/GO 16.716
ASSESSOR JURÍDICO – IDTECH

ERICOM TELECOMUNICAÇÕES LTDA
JERSON LIMA DE SOUZA FILHO
CONTRATADA

Testemunhas:

Bruno Cesar Bueno Silva
CPF/MF: 016.105.141-30

Bruna Mendes Rosa
CPF/MF: 005.732.331-36

1º TERMO ADITIVO Nº 197/2023

Código do documento ec33e6170b9f19943f7d806c827e10ca

Hash do documento (SHA256): f2becedb77e6fcf9be5acbc030c09f8cf0e9c6ac87a38f7a77147e46885781e3



✓ JERSON LIMA DE SOUZA FILHO
jerson@ericom.com.br
ERICOM TELECOMUNICAÇÕES LTDA
SÓCIO

SEX, 28 de ABR de 2023 às 19:20
Código verificador:
2a4a992ddc0954655458e36c672d697a

✓ BRUNA MENDES ROSA
bruna.mendes@idtech.org.br
ASJUR - CSC

SEX, 28 de ABR de 2023 às 19:29
Código verificador:
1f58cabd185bf6a170f4cb48aca23270

✓ BRUNO CESAR BUENO SILVA
bruno.bueno@idtech.org.br
GECOL - CSC

SEX, 28 de ABR de 2023 às 19:29
Código verificador:
84b2efc6cd481a44908d82f404c1f7cb

✓ MARCELO DE OLIVEIRA MATIAS
marcelo.matias@idtech.org.br
ASJUR - CSC

SEX, 28 de ABR de 2023 às 20:12
Código verificador:
b0a186dcb581fa91a44cc19e0d1913ea

✓ JOSÉ CLAUDIO PEREIRA CALDAS ROMERO
joseromero@idtech.org.br
SUPER - CSC

SEX, 28 de ABR de 2023 às 21:02
Código verificador:
50e847da9c2384ad5be9a83fa7c1cce0

Logs

SEX, 28 de ABR de
2023 às 17:57

Operador **ANA SILVA** criou este documento número ec33e6170b9f19943f7d806c827e10ca

SEX, 28 de ABR de
2023 às 17:57

Operador **ANA SILVA** adicionou à lista de signatários: **JERSON LIMA DE SOUZA FILHO**, assinando pela empresa **ERICOM TELECOMUNICAÇÕES LTDA** no cargo de **SÓCIO**, com autenticação via código gerado de forma aleatória e enviado para o email pessoal: **jerson@ericom.com.br**

SEX, 28 de ABR de
2023 às 19:20

JERSON LIMA DE SOUZA FILHO assinou este documento pela empresa **ERICOM TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, utilizando como ponto de autenticação um código gerado de forma aleatório e enviado para o seu email pessoal. IP do signatário no momento da assinatura: 177.30.69.9

SEX, 28 de ABR de
2023 às 19:26

Operador **ANA SILVA** adicionou à lista de signatários: **BRUNO CESAR BUENO SILVA**, com autenticação via senha pessoal e intransferível gerada para o CPF: **01610514130**

SEX, 28 de ABR de
2023 às 19:26

Operador **ANA SILVA** adicionou à lista de signatários: **NUBIA VIRGINIA BORGES**, com autenticação via senha pessoal e intransferível gerada para o CPF: **99169991120**

SEX, 28 de ABR de
2023 às 19:26

Operador **ANA SILVA** adicionou à lista de signatários: **MARCELO DE OLIVEIRA MATIAS**, com autenticação via senha pessoal e intransferível gerada para o CPF: **91963010906**

SEX, 28 de ABR de
2023 às 19:26

Operador **ANA SILVA** removeu o signatário **NUBIA VIRGINIA BORGES**

SEX, 28 de ABR de
2023 às 19:27

Operador **ANA SILVA** adicionou à lista de signatários: **BRUNA MENDES ROSA**, com autenticação via senha pessoal e intransferível gerada para o CPF: **00573233136**

SEX, 28 de ABR de
2023 às 19:29

BRUNA MENDES ROSA assinou este documento utilizando sua senha pessoal como ponto de autenticação. IP do signatário no momento da assinatura: 179.176.110.114

SEX, 28 de ABR de
2023 às 19:29

BRUNO CESAR BUENO SILVA assinou este documento utilizando sua senha pessoal como ponto de autenticação. IP do signatário no momento da assinatura: 45.191.205.246

SEX, 28 de ABR de
2023 às 20:12

MARCELO DE OLIVEIRA MATIAS assinou este documento utilizando sua senha pessoal como ponto de autenticação. IP do signatário no momento da assinatura: 177.174.213.186

SEX, 28 de ABR de
2023 às 20:35

Operador **GABRIELLA COSTA** adicionou à lista de signatários: **JOSÉ CLAUDIO PEREIRA CALDAS ROMERO**, com autenticação via senha pessoal e intransferível gerada para o CPF: **09351795187**

SEX, 28 de ABR de
2023 às 21:02

JOSÉ CLAUDIO PEREIRA CALDAS ROMERO assinou este documento utilizando sua senha pessoal como ponto de autenticação. IP do signatário no momento da assinatura: 177.173.231.10
