

**REQUISIÇÃO DE PROPOSTA COMERCIAL**

**COTAÇÃO DE PREÇOS Nº 616/2026 (AGSUS.013251/2026-00)**

**OBJETO**

Contratação de empresas especializadas para o fornecimento de infraestrutura e plataforma de videochamada voltada à tele saúde, por meio da ferramenta V4H, incluindo suporte técnico, integração e capacitação, no âmbito das ações do Núcleo de Saúde Digital da AgSUS.

**ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA**

|                                                            |                                                                                    |
|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| E-mail para encaminhamento:                                | <a href="mailto:servicos.ccs@agenciasus.org.br">servicos.ccs@agenciasus.org.br</a> |
| Endereço:                                                  | SEPN 514 Bloco D - Brasília - DF, CEP: 70750-525                                   |
| Dúvidas e esclarecimentos a serem encaminhadas pelo e-mail | <a href="mailto:servicos.ccs@agenciasus.org.br">servicos.ccs@agenciasus.org.br</a> |
| Telefone de Contato:                                       | (61) 3686-4144 Ramal 1002/ 99888-8327                                              |

**1. CRITÉRIO DE ESCOLHA**

1.1 A presente Contratação seguirá o Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS, aprovado pela Resolução nº 23, de 16 de junho de 2025, adotando-se a modalidade de Cotação de Preços, conforme disposto no art. 3º, inciso I, do referido Regulamento.

1.2 O critério de julgamento será o de MENOR PREÇO GLOBAL.

**2. DA ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO**

2.1. Contratação de empresas especializadas para o fornecimento de infraestrutura e plataforma de videochamada voltada à tele saúde, por meio da ferramenta V4H, incluindo suporte técnico, integração e capacitação, no âmbito das ações do Núcleo de Saúde Digital da AgSUS.

**A adesão à Plataforma deve contemplar os seguintes serviços e produtos**

- a) Conectividade: Infraestrutura nacional e global com suporte especializado e alta disponibilidade, permitindo a colaboração com instituições nacionais e internacionais.
- b) Gestão de Identidade: Serviços de autenticação federada (CAFe), emissão de certificados digitais pessoais e corporativos (ICPEdu), e ambientes de pesquisa e experimentação em identidade digital (GidLab), assegurando acesso seguro a múltiplos serviços digitais.
- c) Comunicação e Colaboração: Plataformas para interação acadêmica e institucional, incluindo salas virtuais (ConferênciaWeb), portal audiovisual (Eduplay), envio seguro de grandes arquivos (FileSender) e comunicação por voz via internet.
- d) Segurança da Informação: Serviços especializados de monitoramento e resposta a incidentes, Sistema de Gestão de Incidentes de Segurança (SGIS), com atuação contínua e preventiva.
- e) e-Ciência e Experimentação: Ambientes de testes e experimentação com infraestrutura real, escalável e isolada, voltados à pesquisa científica e desenvolvimento tecnológico. Obs.: Não deverão ser utilizados materiais descartáveis.
- f) Licenciamento da plataforma V4H pelo período de 12 meses;
- g) Prestação dos serviços associados (suporte, integração e capacitação);
- h) Plataforma de videoconferência segura para saúde digital;
- i) Realização de teleconsultas e teleinterconsultas;
- j) Preservação de dados conforme normativas vigentes;

- k) Integração com sistemas institucionais;
- l) Gestão de usuários (administrador, profissional e paciente);
- m) Acessibilidade (incluindo recursos de Libras);
- n) Painel de monitoramento e relatórios;
- o) Capacitação da equipe;
- p) Suporte técnico institucional.

### 3. QUANTIDADE DO PRODUTO OU SERVIÇO A SER CONTRATADO

| Café com o Escritório Distrital de Porto Velho/RO |                        |                                                                                                                                                  |                                             |                  |
|---------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------|
| ORD                                               | ITEM                   | DESCRIÇÃO                                                                                                                                        | Unidade de Medida                           | QTD              |
| 01                                                | V4H – Vídeo for Health | Disponibilização de plataforma de videochamada (V4H – Vídeo for Health) com licenciamento e serviços associados pelo período de 12 (doze) meses. | Até 400.000 minutos de teleatendimentos/mês | 12 (doze) meses. |

### 4. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO E ENTREGA E/OU PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

#### 4.1. FORMAS DE PAGAMENTO

- FORMAS DE PAGAMENTO: O pagamento será realizado em parcela única, após a entrega do serviço, mediante apresentação de Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada pelo (a) fiscal do contrato.
- PRAZO DE PAGAMENTO: O pagamento será efetuado no prazo de até 15 (quinze) dias, contados a partir do recebimento definitivo dos serviços e do atesto da Nota Fiscal/Fatura, observados os trâmites administrativos internos.
- MEIO DE PAGAMENTO: O pagamento será realizado por meio de transferência bancária ou outro meio autorizado, em conta de titularidade da empresa contratada.
- CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E VERIFICAÇÃO: A liberação do pagamento estará condicionada à verificação do cumprimento integral do objeto contratado, incluindo a conferência da qualidade dos materiais, conformidade com as especificações técnicas, correta instalação e pleno funcionamento/adequação dos itens entregues.
- Deverão constar dados completos que assegurem a lisura do acordo, bem como subsidiar eventuais processos
- de auditoria, quando aplicável.

#### 4.2. CONDIÇÕES DE ENTREGA E/OU PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- A disponibilização da plataforma de videochamada adaptada para oferta de serviços de telessaúde (V4H), bem como dos serviços de infraestrutura, suporte associados, deverá ocorrer de forma remota, mediante acesso em ambiente web seguro, no prazo e condições estabelecidos no contrato, sendo facultado à Contratante indicar unidades administrativas e assistenciais para fins de parametrização e integração dos serviços.
- A prestação dos serviços compreenderá a implantação, configuração, testes operacionais e disponibilização da solução em ambiente produtivo, incluindo a integração com os sistemas institucionais da AgSUS, devendo tais atividades ser previamente agendadas junto ao Núcleo de Saúde Digital, por meio de comunicação formal a ser realizada com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, por meio dos canais institucionais a serem indicados pela Contratante (e-mail e/ou sistema de chamados).

3. Para atividades que demandem atuação presencial, tais como capacitação in loco ou suporte técnico especializado, os serviços deverão ser prestados no endereço da sede da AgSUS ou em unidades a serem indicadas pela Contratante.
4. Os atendimentos presenciais deverão ocorrer, preferencialmente, em dias úteis, no horário compreendido entre 8h e 18h, podendo, excepcionalmente, ser realizados fora desse período, mediante prévio acordo entre as partes, especialmente em situações que envolvam a continuidade de serviços assistenciais.
5. A Contratada deverá disponibilizar canal de suporte técnico contínuo, em regime 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, por meio de central de atendimento digital (help desk), telefone e/ou plataforma de chamados, assegurando registro, acompanhamento e resolução das demandas, com níveis de serviço compatíveis com a criticidade das ações de telessaúde.
6. A Contratada deverá apresentar plano de intervenção para tratamento de intercorrências na prestação dos serviços, contemplando, obrigatoriamente, a definição de tempo de resposta, tempo de solução, classificação de incidentes e a adoção de tabela de SLA (Service Level Agreement), com padrões claros de qualidade e desempenho.
7. A Contratada deverá assegurar que todos os ambientes, sistemas e fluxos operacionais estejam devidamente preparados para o início da prestação dos serviços, incluindo a configuração de perfis de usuários (administrador, profissional de saúde e paciente), parametrização de acessos, ativação de recursos de acessibilidade (como Libras), e disponibilização de painéis de monitoramento e relatórios gerenciais.
8. A capacitação dos usuários deverá ocorrer de forma híbrida (presencial e/ou remota), conforme definido pela Contratante, devendo ser previamente agendada e estruturada de modo a não comprometer a continuidade dos serviços assistenciais. Os treinamentos deverão ocorrer, preferencialmente, em ambiente adequado, com infraestrutura mínima necessária (acesso à internet, equipamentos e estações de trabalho), sendo tais requisitos previamente informados pela Contratada.
9. A Contratada será responsável por toda a logística necessária à execução dos serviços, incluindo deslocamento de equipes, disponibilização de equipamentos complementares, materiais de apoio e recursos tecnológicos necessários à adequada prestação dos serviços, sem ônus adicional à Contratante.
10. A prestação dos serviços deverá observar rigorosamente as normativas vigentes relacionadas à proteção de dados pessoais e dados sensíveis de saúde, segurança da informação e interoperabilidade no âmbito do SUS, assegurando a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações trafegadas e armazenadas na plataforma.
11. Eventuais indisponibilidades, falhas técnicas ou não conformidades na prestação dos serviços deverão ser comunicadas imediatamente à Contratante, com indicação das medidas corretivas adotadas e prazo estimado para restabelecimento, podendo ensejar a aplicação de sanções contratuais em caso de recorrência ou descumprimento dos níveis de serviço pactuados.
12. Vale salientar que a execução da contratação solicitada necessita ocorrer em outubro de 2026, tendo em vista o fim do Acordo de PD&I 02/2022, entre AgSUS e HCFMUSP, que atualmente dispõem da oferta de plataforma de teleconsulta (videochamada). Desta forma, dadas as informações do contrato, a assinatura deste deve ocorrer até setembro de 2026 para não haver desassistência em decorrência da indisponibilidade da plataforma de videochamada.

#### **4.3 EXIGÊNCIAS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E/OU ECONÔMICO-FINANCEIRA PELOS QUAIS UM BEM DEVE SER ENTREGUE OU UM SERVIÇO DEVE SER PRESTADO E AMOSTRAS**

##### **1. Legislação Vigente**

- 1.1. I - Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)
- 1.2. II - Lei nº 14.510/2022 - Lei que altera a Lei 8.080/90 para autorizar e disciplinar a prática da telessaúde em todo território nacional.
- 1.3. III - Resolução CFM nº 2.314/2022 - Define e regulamenta a telemedicina como forma de serviços médicos mediados por tecnologias de comunicação.

##### **2. Qualificação Técnica**

3. Para fins de comprovação da capacidade técnica para execução do objeto, a contratada deverá apresentar documentação que evidencie experiência prévia na prestação de serviços compatíveis com soluções de telessaúde e plataformas de videoconferência segura em saúde digital.
4. Atestado(s) de Capacidade Técnica: Atestado(s) emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a execução, nos últimos 5 (cinco) anos, de serviços compatíveis com o objeto da contratação, envolvendo, no mínimo:
  - 4.1. I – Fornecimento e/ou licenciamento de plataforma de videoconferência segura para uso em saúde;
  - 4.2. II – Implantação de soluções de videochamada para oferta de serviços de saúde
  - 4.3. III – Prestação de serviços de suporte técnico, integração de sistemas e capacitação de usuários;
  - 4.4. IV – Experiência em soluções com requisitos de segurança da informação e proteção de dados sensíveis.
5. Os atestados deverão conter identificação do emitente, período de execução, descrição detalhada do objeto e declaração de desempenho satisfatório.
6. **Comprovação de Conformidade em Segurança da Informação**
7. Declaração da licitante, acompanhada de documentação técnica, que comprove que a plataforma ofertada atende às normativas vigentes de proteção de dados pessoais, especialmente a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), bem como às boas práticas de segurança da informação aplicáveis ao setor saúde.
8. Comprovação de que a solução tecnológica possui mecanismos de criptografia, controle de acesso, rastreabilidade e auditoria, garantindo a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações trafegadas e armazenadas.
9. **Equipe Técnica Especializada**
10. Relação nominal da equipe técnica mínima responsável pela implantação, suporte e capacitação, incluindo, no mínimo:
  - 10.1. I – Profissional com experiência comprovada em implantação de sistemas de telessaúde ou plataformas de videoconferência;
  - 10.2. II – Profissional com conhecimento em segurança da informação e proteção de dados;
  - 10.3. III – Profissional responsável pela condução das capacitações e treinamentos dos usuários.
11. **Suporte Técnico e Continuidade do Serviço**
12. Declaração formal da licitante comprovando a disponibilidade de suporte técnico em regime 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com definição de níveis de serviço (SLA), incluindo tempos de resposta e solução compatíveis com a criticidade dos serviços de saúde digital.
13. **Qualificação Econômico-Financeira**
14. Para fins de comprovação da capacidade econômico-financeira, a licitante deverá apresentar:
15. Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis: Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social já exigível e apresentado na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa.
16. Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial: Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.
17. **Capital Social ou Patrimônio Líquido Mínimo**
18. Comprovação de capital social integralizado ou patrimônio líquido mínimo, limitado a até 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, nos termos da Lei nº 14.133/2021, quando aplicável.

## 5. DA PROPOSTA

5.1. Todas as propostas devem ser apresentadas com identidade visual da empresa, datada e assinada pelo representante legal, **com prazo de validade mínima de 60 (sessenta) dias**. Além das especificações contidas na requisição de proposta comercial, deverá ser indicado os dados a seguir:

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Razão Social:</b>        |  |
| <b>CNPJ:</b>                |  |
| <b>Endereço:</b>            |  |
| <b>Telefone:</b>            |  |
| <b>Dados Bancários:</b>     |  |
| <b>Representante Legal:</b> |  |



|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| CPF do Representante Legal:         |  |
| Nome do responsável com assinatura: |  |
| Data da proposta:                   |  |
| Validade da proposta:               |  |
| Valor unitário de cada item:        |  |

**Recomenda-se** a leitura do inteiro teor desta **Requisição de Proposta Comercial**, para dirimir eventuais dúvidas relacionadas ao objeto.

**Unidade de Aquisições e Contratos**  
**UAC/DIOP/AgSUS**  
**(61) 3686-4144 Ramal 1002/ 99888-8327**