

EDITAL N.º 026/2026

REQUISIÇÃO DE COMPRA: 3000680835

PROCESSO N.º WS2191338480

MODALIDADE: ATO CONVOCATÓRIO

USO DE PLATAFORMA ELETRÔNICA ARIBA

TIPO: MENOR PREÇO

OBJETO DA SELEÇÃO: Contratação de um sistema eletrônico integrado de gestão do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) do Instituto Butantan, assegurando conformidade com o marco regulatório nacional e internacional aplicável. O sistema deverá operar como plataforma centralizada para registro, tratamento e análise de demandas de consumidores.

Data e Hora – Evento Envelope: 24/06/2026 às 15:00 (Horário de Brasília)

**Data e Hora - Evento de Simulação (Etapa de Lances): 24/06/2026 às 16:00
(Horário de Brasília)**

**Data e Hora - Evento de Negociação (Etapa de Lances): 24/06/2026 às 17:00
(Horário de Brasília)**

A FUNDAÇÃO BUTANTAN, pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos, instituída em 31 de maio de 1989 por escritura pública registrada no 3º cartório de registro civil de pessoas jurídicas de São Paulo–SP, sob o nº 133326, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 61.189.445/0001-56, Credenciada como Fundação de Apoio da ICTESP Instituto Butantan pela Resolução SDECTC nº 55/2018, sediada na Rua Alvarenga, 1396, Butantã, São Paulo–SP, CEP nº 05.509-002, TORNA PÚBLICO que se acha aberta licitação na modalidade ATO CONVOCATÓRIO, pelo critério de julgamento MENOR PREÇO, a ser realizada por intermédio do sistema eletrônico de contratações denominado SAP - *Ariba Spend Management*, com utilização de recursos de tecnologia da informação, que será regida pelo Regulamento de Compras e Contratações – RCCFB, da Fundação Butantan acessível por meio do link:

<https://fundacaobutantan.org.br/assets/Regulamento%20de%20Compras%2030012024.pdf>), e pelas demais normas legais e regulamentares aplicáveis à espécie.

O Edital será publicado no sítio eletrônico da Fundação Butantan e em resumo nos jornais de grande circulação, nos termos art. 5º, parágrafos 1º e 5º, do RCCFB e na plataforma *Discovery Network*. A versão completa contendo as especificações, desenhos e demais documentos técnicos relacionados à contratação poderão ser obtidos gratuitamente no endereço eletrônico <http://www.fundacaobutantan.org.br>

As propostas deverão obedecer às especificações deste instrumento convocatório e seus anexos e ser encaminhadas, obrigatoriamente, por meio eletrônico no evento desta contratação, após cadastro na plataforma SAP - *Ariba Spend Management*.

A plataforma *Ariba Spend Management – SAP* utiliza envelopes eletrônicos onde ficarão contidas as propostas, de forma que haja o devido sigilo do valor ofertado.

Os pedidos de esclarecimento deverão ser solicitados pelo e-mail email2workspace-prod3+fundacaobutantan+WS2191338480+8yhs@ansmtp.ariba.com e pregao.indiretos@butantan.gov.br, em até 03 (três) dias anteriores a data da abertura da sessão indicada no preâmbulo deste edital. Não serão conhecidos questionamentos após o período indicado.

A Fundação Butantan fará publicar, no mesmo endereço eletrônico em que está divulgado este edital <https://fundacaobutantan.org.br>, as respostas aos pedidos de esclarecimento, os avisos e as comunicações pertinentes ao certame, cabendo ao interessado manter o acompanhamento diário quanto às atualizações das informações.

1. OBJETO

1.1. Descrição. A presente licitação tem por objeto a **Contratação de um sistema eletrônico integrado de gestão do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) do Instituto Butantan, assegurando conformidade com o marco regulatório nacional e internacional aplicável. O sistema deverá operar como plataforma centralizada para registro, tratamento e análise de demandas de consumidores**, em conformidade com as especificações técnicas constantes do **ANEXO I – Termo de Referência**.

1.2. Regime execução. Fica estabelecida a forma de execução indireta, sob o regime de empreitada por preço global.

1.3. Recursos. Os recursos necessários para a realização do objeto deste Ato Convocatórios serão custeados por verba própria da Fundação Butantan.

1.4. Valor referencial. A Fundação Butantan se reserva ao direito de não divulgar o valor referencial do presente certame.

1.5 DAS NEGOCIAÇÕES:

1.5.1. DA NEGOCIAÇÃO ON LINE: O licitante deverá acessar a plataforma através do link: <https://service.ariba.com/Supplier.aw/> e verificar o nome do evento: Ato Convocatório nº 026/2026.

1.5.2. Cada evento será composto por duas fases, conforme a seguir:

1.5.3. Fase I – ENVELOPE 01 – PROPOSTA DE PREÇOS:

1.5.3.1. As propostas deverão ser enviadas de 09/06/2026 a 24/06/2026 e todos os participantes poderão inserir as suas ofertas iniciais.

1.5.4. DA RESPONSABILIDADE DOS FORNECEDORES PELA CONECTIVIDADE DURANTE O EVENTO

1.5.4.1 Os fornecedores são responsáveis por se manterem conectados à plataforma durante toda a duração do evento. A Fundação Butantan não se responsabilizará pela decisão daquele que se desconectar da plataforma, mesmo que temporariamente, e o evento terminar durante o tempo em que estiver desconectado e, conseqüentemente, não puder enviar ofertas.

1.5.4.2 O sistema poderá recusar a oferta enviada muito próximo do horário final e invalidar aquela que não cumprir algum critério, a exemplo de redução mínima,

empate ou qualquer outro motivo. Desta forma, não é recomendado enviar ofertas nos últimos instantes do fechamento dessa fase.

1.5.4.3 A Negociação Online só será finalizada quando o cronômetro zerar, o qual se encontra situado no canto superior direito do evento, sendo substituído pelo termo “Seleção Pendente”.

1.6 DA REDUÇÃO MÍNIMA:

1.6.1. Cada novo lance deverá representar uma redução mínima, **em relação ao menor valor global (para 36 meses)**. Se seu novo lance não cumprir este critério, ele não será aceito e o sistema o notificará com um aviso automático. O valor de redução mínima deverá seguir o quadro abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	REDUÇÃO MÍNIMA (%)
01	Contratação de um sistema eletrônico integrado de gestão do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) do Instituto Butantan, assegurando conformidade com o marco regulatório nacional e internacional aplicável. O sistema deverá operar como plataforma centralizada para registro, tratamento e análise de demandas de consumidores.	2%

1.7. DA NÃO POSSIBILIDADE DE EMPATES ENTRE AS PROPOSTAS:

1.7.1. Não serão admitidos empates na primeira colocação. Havendo empate entre duas ou mais propostas, haverá disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação.

1.7.2. O fornecedor não poderá enviar um lance maior que o lance anteriormente enviado para o mesmo item.

1.7.3. É imprescindível que cada fornecedor registre uma oferta na ferramenta para poder ser qualificado como adjudicatário no processo. O valor da sua oferta inicial não poderá superar a última oferta enviada como resposta à RFQ (envelope). Se não cumprir esta condição, o sistema poderá recusar o seu lance ou o administrador do evento poderá removê-lo.

1.8. DA COMPOSIÇÃO DOS ITENS

1.8.1. A Negociação Online está estruturada em **01 ITEM**, conforme descrito a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
01	Contratação de um sistema eletrônico integrado de gestão do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) do Instituto Butantan, assegurando conformidade com o marco regulatório nacional e internacional aplicável. O sistema deverá operar como plataforma centralizada para registro, tratamento e análise de demandas de consumidores.	SERVIÇO	01

1.8.2. Para efetuar os lances previstos neste item, o licitante deverá inserir, além do VALOR TOTAL DO ITEM E DO PREÇO UNITÁRIO, os impostos (a exemplo de ICMS/PIS/COFINS E IPI) e ENCARGOS que incidem sobre o objeto. Os valores deverão ser expressos em reais.

1.8.3. Durante a etapa de lances, o item será conduzido de forma paralela, permitindo que os licitantes apresentem suas propostas simultaneamente

1.9. DAS CONDIÇÕES DE ADJUDICAÇÃO

1.9.1. A adjudicação será feita pela totalidade, conforme o detalhamento constante do termo de referência.

1.9.2 Os preços apresentados deverão ser finais, inclusos todos os impostos e taxas vigentes na data de apresentação da proposta, além de contemplar todos os encargos, equipamentos, materiais, frete, manuseio, seguros, custo financeiro e outros gastos não relacionados, necessários à aquisição do objeto.

1.10. DA ACEITAÇÃO DESTAS REGRAS, TERMOS E CONDIÇÕES

1.10.1. A participação do fornecedor nesta Negociação Online implica a aceitação

de todos os termos, regras e condições indicados pela Fundação Butantan na RFQ deste processo.

1.10.2. DA NEGOCIAÇÃO SIMULADA: (Etapa de Lances):

1.10.2.1. A Negociação Simulada será realizada na mesma data prevista para o evento de lances, em horário anterior à Negociação On-line, conforme cronograma estabelecido no preâmbulo deste edital.

1.10.2.2. A participação na simulação não será obrigatória, ficando a critério do fornecedor utilizá-la para familiarização com a ferramenta e com o processo de lances.

1.10.3. DA NEGOCIAÇÃO ON LINE: (Etapa de Lances):

1.10.3.1. Todas as ofertas enviadas durante a Negociação Online serão consideradas como ofertas vinculativas e deverão ser mantidas pelo fornecedor. Supõe-se que a pessoa designada para inserir as ofertas tem a autorização necessária para este propósito. Caso o fornecedor não mantenha a oferta apresentada na Negociação Online, poderá ser desclassificado e os serviços poderão ser adjudicados a outro fornecedor.

1.10.3.2. Qualquer alteração a estas regras será notificada por email a todos os participantes antes da Negociação Online.

2. PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Participantes. Poderão participar da disputa todos os interessados em contratar com a Fundação Butantan que estejam cadastrados na plataforma SAP – Ariba Spend Management, conforme instruções disponíveis em: <https://fundacaobutantan.org.br/licitacoes/seja-um-fornecedor>.

Para fins de maior transparência e ampla divulgação, o aviso de licitação será também publicado:

- No site oficial da Fundação Butantan: <https://fundacaobutantan.org.br>
- Na plataforma Discovery Ariba.

2.2. Convite via Evento Ariba: Os fornecedores previamente cadastrados e/ou homologados no banco de dados da Fundação Butantan serão incluídos no evento da plataforma Ariba, como forma de ampliar a competitividade. A participação, no entanto, permanece aberta a quaisquer interessados que atendam às exigências do edital, respeitando os princípios da ampla concorrência e isonomia.

2.3. Interessados não incluídos automaticamente no evento deverão manifestar interesse em participar, enviando e-mail para:

email2workspace-

prod3+fundacaobutantan+WS2191338480+8yhs@ansmtp.ariba.com

comprasti@fundacaobutantan.org.br e pregao.indiretos@butantan.gov.br até às

10h horas do dia útil anterior à data de abertura do certame indicada no preâmbulo deste edital. O cadastro no SAP - Ariba Spend Management é gratuito e caso haja dúvida a respeito das condições para o cadastro e os procedimentos a serem cumpridos deverá ser respeitado o mesmo prazo e enviado no e-mail mencionado neste item.

2.4. Vedações. Será vedada a participação de empresas que se enquadrarem em, no mínimo, uma das seguintes situações:

- a) Declaradas inidôneas para licitar e contratar com a Administração Pública e/ou com a FUNDAÇÃO BUTANTAN;
- b) Suspensas de contratar com a Administração Pública e/ou com a FUNDAÇÃO BUTANTAN e nas situações estabelecidas no art. 14 da Lei Federal nº 14.133/21;
- c) Em processo judicial de falência ou em recuperação judicial, inclusive o extrajudicial, salvo se o licitante estiver em recuperação judicial ou extrajudicial e comprovar o acolhimento do plano de recuperação judicial ou a homologação do plano de recuperação extrajudicial, conforme o caso;
- d) Que participem de mesmo grupo econômico ou financeiro, incluindo diretores, acionistas (com participação em mais de 5%) ou representantes legais comuns, e, ainda, aquelas que dependam ou subsidiem econômica ou financeiramente da outra empresa;

- e) Empresas ou sociedades estrangeiras que não estejam em funcionamento no país;
- f) Que possuam vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista com a autoridade competente, com o subscritor do Edital ou algum dos membros da Comissão de Licitação.
- g) Que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente.

Fica vedada a participação de empresas em consórcio, sob qualquer forma, tendo em vista que o objeto pode ser executado por empresa individualmente considerada, sem prejuízo à competitividade do certame

2.5 Uso do sistema SAP - Ariba Spend Management. A licitante responde integralmente por todos os atos praticados no procedimento licitatório em questão. A utilização do sistema somente é permitida após o envio do e-mail de que trata o item 2.1.

3. ENVELOPE ELETRÔNICO Nº 01 - PROPOSTAS

3.1. Envio. As propostas deverão ser enviadas, obrigatoriamente, por meio eletrônico disponível na plataforma SAP - *Ariba Spend Management* em campo específico.

3.1.1. As propostas comerciais deverão ser encaminhadas conforme Anexo II – Modelo de Proposta - Planilha de preços unitários e totais e Anexo II.1 – Modelo de planilha de custos unitários e totais, deste edital até o dia e horário previstos no preâmbulo para a abertura do envelope eletrônico.

3.1.1.1. A licitante que encaminhar proposta deverá, ainda, acessar no Item 7.0 – Portarias e Declarações dentro do evento na plataforma SAP - *Ariba Spend Management*, e clicar no ícone “Anexo III.1 – Declaração de cumprimento dos requisitos para elaboração da proposta, onde consta que:

a) está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus Anexos, bem como que a proposta apresentada compreenderá a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas

infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo;

b) cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório; e

c) cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

3.1.2. Após o dia e horário previstos no preâmbulo para a abertura da sessão licitatória estará encerrada a possibilidade de recebimento de propostas e, em consequência, a admissão de novos participantes no certame.

3.2. Preços. O(s) preço(s) **unitário(s)** e **total(is)**, será(ão) ofertado(s) no formulário eletrônico próprio, em moeda corrente nacional, em algarismos, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária. No(s) preço(s) proposto(s) deverá(ão) estar incluído(s), além do lucro, todas as despesas e custos diretos ou indiretos relacionados à execução do objeto da presente licitação, tais como tributos, remunerações, despesas financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação, inclusive gastos com transporte.

3.2.1. As propostas não poderão impor condições e deverão limitar-se ao objeto da licitação, sendo desconsideradas quaisquer alternativas de preço ou condição não previstas no Edital e seus anexos.

3.2.2. O licitante arcará com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros, mas que sejam previsíveis em seu ramo de atividade, tais como aumentos de custo de mão-de-obra decorrentes de negociação coletiva ou de dissídio coletivo de trabalho.

3.2.3. O(s) preço(s) inclui(em) todos os custos diretos (CD) e benefícios e despesas indiretas (BDI) que se refiram ao objeto licitado, tais como: materiais e mão-de-obra, serviços de terceiros aplicados ao objeto ou em atividade de apoio (p.ex. vigilância e transporte), margem de lucro da proponente, locações de máquinas, equipamentos ou de imóveis e instalações auxiliares necessárias à execução do objeto, tarifas de água, energia elétrica e telecomunicações,

seguros, legal ou contratualmente exigidos, encargos sociais e trabalhistas, tributos federais, estaduais e municipais incidentes sobre a atividade econômica ou sobre o objeto em si, alojamentos e alimentação, vestuário e ferramentas, equipamentos de proteção individual e de segurança, depreciações e amortizações, despesas administrativas e de escritório, testes laboratoriais ou outros exigíveis por norma técnica, dentre outros.

3.3. Validade da proposta. O prazo de validade da proposta será de 60 (sessenta) dias contados a partir da data de sua apresentação.

3.4. Dimensionamento proposta. O licitante arcará com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros, mas que sejam previsíveis em seu ramo de atividade, tais como aumentos de custos de mão-de-obra decorrentes de negociação coletiva.

3.5 A licitante somente conseguirá cumprir o item 3.1 após atender o item 3.1.1.1, ou seja, o licitante deverá clicar nos respectivos ícones constantes da plataforma para continuar no processo de disputa de que trata este edital.

4. ENVELOPE ELETRÔNICO Nº 02 – HABILITAÇÃO

4.1 Conteúdo. OS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO, serão exigidos apenas do licitante mais bem classificado, ou seja, daquele que apresentou no envelope eletrônico 01 – proposta comercial via plataforma SAP - *Ariba Spend Management*, de menor preço. Após a divulgação da proposta vencedora, a Comissão de Licitação solicitará da licitante os documentos a seguir indicados:

4.1.1. Habilitação Jurídica

- a) Registro empresarial na Junta Comercial, no caso de empresário individual ou Empresa Individual de Responsabilidade Limitada – EIRELI;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social atualizado e registrado na Junta Comercial, em se tratando de sociedade empresária ou cooperativa, devendo o estatuto, no caso das cooperativas, estar adequado à Lei Federal nº 12.690/2012;
- c) Documentos de eleição ou designação dos atuais administradores, tratando-se de sociedades empresárias ou cooperativas;

- d) Ato constitutivo atualizado e registrado no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, tratando-se de sociedade não empresária, acompanhado de prova da diretoria em exercício;
- e) Decreto de autorização, tratando-se de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir;
- f) Registro perante a entidade estadual da Organização das Cooperativas Brasileiras, em se tratando de sociedade cooperativa.

4.1.2. Regularidade fiscal e trabalhista

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas, do Ministério da Fazenda (CNPJ);
- b) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual e/ou Municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, **pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame**;
- c) Certificado de regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF – FGTS);
- d) Certidão negativa, ou positiva com efeito de negativa, de débitos trabalhistas (CNDT);
- e) Certidão negativa, ou positiva com efeitos de negativa, de débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União;
- f) Certidão emitida pela Fazenda Municipal da sede ou domicílio do licitante, **pertinente ao objeto da licitação**, que comprove a regularidade de débitos tributários relativos ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN.
- g) Certidão negativa, ou positiva com efeito de negativa, de débitos inscritos na Fazenda Estadual da sede ou domicílio da Licitante, **pertinentes ao objeto da licitação**, especialmente em relação ao Imposto sobre Operações relativas à Circulação de Mercadorias e sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual, Intermunicipal e de Comunicação – ICMS.

4.1.3. Qualificação econômico-financeira

a) Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica ou do domicílio do empresário individual;

a.1). Caso o licitante esteja em recuperação judicial ou extrajudicial, deverá ser comprovado o acolhimento do plano de recuperação judicial ou a homologação do plano de recuperação extrajudicial, conforme o caso.

a.2) se o licitante não for sediado no Estado de São Paulo, as certidões deverão vir acompanhadas de declaração oficial da autoridade judiciária competente, relacionando os distribuidores que, na Comarca de sua sede, tenham atribuição para expedir certidões negativas de falências, de recuperação judicial ou de execução patrimonial.

b) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta;

b.1) O balanço patrimonial deverá estar assinado por contador ou por outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade;

b.2) no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

c) A comprovação da boa situação financeira da empresa a que se refere a alínea “b” será avaliada de forma objetiva pelos Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), maiores que 1 (um), resultantes da aplicação das fórmulas abaixo ao balanço patrimonial:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Total}}$$

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

d) O licitante que apresentar índices econômicos iguais ou inferiores a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) deverá comprovar que possui **[capital social mínimo ou patrimônio líquido mínimo]** equivalente a 10% (dez por cento) do valor da proposta.

4.1.4. Qualificação técnica

4.1.4.1. A proponente deverá apresentar atestado(s) de bom desempenho anterior em contrato da mesma natureza e porte, fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que especifiquem em seu objeto necessariamente **os tipos de serviços realizados, com indicações das quantidades e prazo contratual**, datas de início e término e local da prestação dos serviços, a identificação da pessoa jurídica emitente bem como o nome, o cargo do signatário e telefone para contato.

4.1.4.2. Entende-se por “mesma natureza e porte” os serviços similares ao objeto da licitação. Para fins de comprovação da implementação do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), **será admitida a apresentação de um ou mais atestados (somatório de atestados)** para o atendimento do conjunto de requisitos técnicos e funcionais previstos neste Edital e em seus anexos, **não sendo exigida a comprovação integral do escopo em um único documento.**

4.1.4.3. O(s) atestado(s) deverá(ão) conter a descrição detalhada dos requisitos técnicos e funcionais atendidos, além da identificação da pessoa jurídica emitente, bem como o nome completo, o cargo do signatário e telefone para contato. Poderão ser consultados os signatários com o intuito de diligenciar a respectiva autenticidade das informações e a real experiência técnica da proponente no escopo comprovado. A empresa deve apresentar comprovações técnicas mínimas para demonstrar que está apta a fornecer os produtos ou prestar os serviços contratados com qualidade e segurança.

4.1.4.3. Capacidade Técnico-Profissional (Equipe Chave): Comprovação de que a proponente possui em seu quadro permanente, ou possuirá em caso de vitória no certame, profissionais de nível superior ou técnico devidamente certificados e/ou experientes nas tecnologias da solução ofertada.

- **4.1.4.3.1.** A comprovação do vínculo do profissional indicado poderá ser feita mediante cópia da Carteira de Trabalho (CTPS), contrato social (se sócio ou diretor) ou contrato de prestação de serviços regido pela legislação civil.
- **4.1.4.3.2.** Caso o profissional indicado ainda não possua vínculo com a empresa na data da licitação, será aceita a apresentação de uma **Declaração de Compromisso de Vinculação Futura – Anexo III do edital**, devidamente assinada pela licitante e pelo profissional, condicionando sua contratação à vitória no certame, acompanhada do currículo e certificados que comprovem a capacidade técnica exigida.

4.1.5. Declarações e outras comprovações

4.1.5.1. A licitante deverá acessar ao Item 7.0 – Portarias e Declarações dentro do evento na plataforma SAP - *Ariba Spend Management*, e clicar no ícone “Anexo III.2 – Declaração de cumprimento dos requisitos para habilitação, atestando que:

- a) está em situação regular perante o Ministério do Trabalho no que se refere a observância do disposto no inciso XXXIII do artigo 7.º da Constituição Federal, na forma do Decreto Estadual nº. 42.911/1998;
- b) não se enquadra em nenhuma das vedações de participação na licitação do item 2.4 do Edital;
- c) cumpre as normas relativas à saúde e segurança do trabalho;
- d) atenderá, na data da contratação, ao disposto no artigo 5º-C e se compromete a não disponibilizar empregado que incorra na vedação prevista no artigo 5ºD, ambos da Lei Federal nº 6.019/1974, com redação dada pela Lei Federal nº
- e) não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição Federal;

g) não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

4.1.5.3. A licitante deverá acessar ao Item 7.0 – Portarias e Declarações dentro do evento na plataforma SAP - *Ariba Spend Management*, e clicar no ícone “Anexo III.3 que trata da Declaração, sob as penas da lei, de pleno conhecimento e atendimento, sem ressalvas, dos procedimento de Gestão de Segurança para Terceiros: DESEG/-PG-003-R00 Gestão de Segurança para Terceiros e do PROCEDIMENTO IB/MN/GMA/D-0001_001 MANUAL DE GESTÃO AMBIENTAL PARA EMPRESAS CONTRATADAS, ambos parte integrantes deste edital. Da declaração, consta ainda que: 1. Se compromete a fornecer toda a documentação exigida pela área de segurança do trabalho e meio ambiente do Complexo Butantan; 2. Que providenciará e garantirá o uso de equipamentos de produção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva (EPC) necessários e adequados ao desenvolvimento de cada etapa dos serviços, bem como demais dispositivos de segurança, conforme Normas Regulamentadoras da Portaria 3214 do MET.

4.2. Disposições gerais sobre os documentos de habilitação

4.2.1. Forma de apresentação. Os documentos necessários à habilitação poderão ser apresentados por cópia autenticada ou em cópia simples. Somente haverá a necessidade de comprovação dos requisitos exigidos mediante apresentação dos documentos originais não digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir.

4.2.2. Na hipótese de não constar prazo de validade nas certidões apresentadas, serão aceitas como válidas, as expedidas até 180 (cento e oitenta) dias imediatamente anteriores à data de abertura da sessão pública indicada no preâmbulo do edital.

4.2.3. Matriz e filiais. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, caso exigidos, e no

caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

4.2.4. O licitante que se considerar isento ou imune de tributos relacionados ao objeto da licitação, cuja regularidade fiscal seja exigida no presente Edital, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração emitida pela correspondente Fazenda do domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

5. ANÁLISE DAS PROPOSTAS ELETRÔNICAS E JULGAMENTO.

5.1. Abertura das propostas. No dia e horário previstos no preâmbulo deste Edital, a Comissão de Licitação dará início à abertura dos envelopes eletrônicos por meio da plataforma SAP - Ariba *Spend Management*, onde cada licitante será informado por meio de mensagem automática do sistema sobre a abertura de seu envelope.

5.2. A sessão poderá ser suspensa para análise da conformidade da proposta com os requisitos do edital. Eventuais documentos necessários a fim de elucidar informações constantes da proposta serão pedidos por meio de e-mail: email2workspace-prod3+fundacaobutantan+WS2191338480+8yhs@ansmtp.ariba.com e pregao.indiretos@butantan.gov.br, e no mesmo endereço eletrônico em que está divulgado este edital <https://fundacaobutantan.org.br>.

5.3. Análise. A análise das propostas pela Comissão de Licitação se limitará ao atendimento das condições estabelecidas neste Edital e seus anexos e à legislação vigente.

5.3.1. Em caso de discrepância entre valores, a Comissão de Licitação tomará como corretos os valores unitários informados pelo licitante na planilha de preços unitários e totais.

5.3.2. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pela Comissão de Licitação, desde que não haja majoração do preço proposto.

5.4. Desclassificação. Será desclassificada a proposta que:

5.4.1. Não obedecer às especificações técnicas estabelecidas neste Edital;

5.4.2. Contiver vícios ou ilegalidades, for omissa ou apresentar irregularidades ou defeitos capazes de dificultar o julgamento;

5.4.3. Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências do edital, desde que insanável;

5.4.4. Apresentar preços unitários ou total simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos ou salários de mercado;

5.4.5. Apresentar preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que não tenham sua viabilidade demonstrada por meio de documentação que comprove que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto;

5.4.5.2. Nas hipóteses do item 5.4.5. será facultado ao licitante comprovar, no prazo assinalado pela Comissão de Licitação, a viabilidade dos preços constantes em sua proposta, sob pena de desclassificação.

5.4.6. Formulada por licitantes participantes de cartel, conluio ou qualquer acordo voltado a fraudar ou frustrar o caráter competitivo do presente certame licitatório.

5.5. Diligências complementares. A Comissão de Licitação poderá a qualquer momento solicitar aos licitantes a composição dos preços unitários dos serviços, materiais ou equipamentos, bem como os demais esclarecimentos que julgar necessários para analisar a aceitabilidade da proposta.

5.6. Julgamento. Não serão consideradas, para fins de julgamento da proposta, ofertas de vantagem não prevista no instrumento convocatório, baseadas nas propostas dos demais licitantes ou que apresentem prazos ou condições diferentes dos fixados neste Edital.

5.7. Classificação. O julgamento das propostas será efetuado pela Comissão de Licitação, que elaborará a lista de classificação observando a ordem crescente dos preços apresentados (do menor para o maior preço).

5.8. Critérios de desempate. Havendo empate entre duas ou mais propostas, haverá disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação.

5.9. Caso seja frustrada a regra de desempate prevista no item 5.8, poderão ser adotados os critérios previstos no art. 60 da Lei Federal nº 14.133/21. Permanecendo o empate, a escolha do vencedor se dará por sorteio, em data agendada pela Comissão de Licitação divulgada por meio do e-mail: jose.yalves@fundacaobutantan.org.br ou email2workspace-prod3+fundacaobutantan+WS2191338480+8yhs@ansmtp.ariba.com

5.10. Desistência de proposta. Não se admitirá desistência de proposta, salvo por fato superveniente e aceito pela Comissão de Licitação.

5.11. Aceitação tácita. A apresentação de proposta na plataforma SAP - Ariba *Spend Management* implica na aceitação, pelo licitante, de todas as condições estabelecidas no Edital, bem como implica a obrigatoriedade de manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação.

6. DA ETAPA DE LANCES

6.1. A disputa começará automaticamente após a análise de todas as propostas apresentadas na sessão, exclusivamente através da plataforma SAP - Ariba *Spend Management*, na data e horário indicados no preâmbulo deste Edital.

6.2. O sistema disponibilizará um campo próprio para troca de mensagens entre o responsável pela contratação da Fundação Butantan e os participantes da licitação.

6.3 Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances por meio do evento na plataforma SAP - Ariba *Spend Management*, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

6.4 O lance deverá ser ofertado pelo **valor global do serviço (para 36 meses)**, que está sendo disputado, conforme indicado no momento do lance.

6.5 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

6.6 O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado na plataforma SAP - Ariba *Spend Management*.

6.7. A participação no evento de simulação será facultativa, ficando a critério de cada fornecedor a participação para entendimento do processo de lances.

6.8. Fase I – Etapa Ativa (1ª Rodada Envelope):

- Terá duração de **15 dias corridos – recebimento das propostas**.
- Durante esse período, **todos os participantes** poderão acessar a plataforma e **inserir suas ofertas** no envelope eletrônico.
- Ao final do prazo, no **dia de encerramento**, o sistema **abrirá automaticamente os envelopes**, e **os fornecedores serão notificados** da abertura.

6.9 Fase II – Intervalo (2º Etapa de Lances)

A etapa de lances terá a duração de 15 (quinze minutos), e os participantes poderão enviar novas ofertas.

- Nesse tempo, os fornecedores poderão:
 - Cadastrar no sistema o valor igual ou inferior ao constante no envelope de proposta

6.10. Durante a etapa de lances, o fornecedor poderá encaminhar suas dúvidas exclusivamente no chat, no período em que o evento estiver em aberto. Após esse período, não serão aceitas novas mensagens.

6.11. A Etapa de Lances (Leilão) utilizará um sistema de farol (verde, amarelo e vermelho) que indicará, em tempo real, o nível de adequação da proposta do licitante em relação aos parâmetros de preços pré-definidos e considerados competitivos. Esta sinalização não se refere a divulgação dos valores ofertados pelos concorrentes, os quais permanecerão confidenciais durante toda a fase de lances. O participante terá apenas uma indicação visual em relação às faixas de referência, sem acesso às propostas dos demais competidores.

6.12. Prorrogação automática de tempo: Caso seja registrado algum lance nos últimos 2 (dois) minutos do prazo, o tempo de duração do leilão será automaticamente prorrogado de forma sucessiva por mais 05 (cinco) minutos, garantindo condições de igualdade a todos os participantes.

6.13. Durante a fase de lances, realizada por meio da plataforma SAP Ariba, **não será permitida a visualização por posição**. Os participantes não terão acesso à

sua classificação ou à posição relativa dos demais concorrentes, garantindo sigilo competitivo e isonomia entre os licitantes.

7. ANÁLISE DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

7.1. Será solicitado os DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO somente da licitante classificada em 1º lugar, conforme classificação indicada no item 5.7.

7.1.1. Apresentados os DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO pela 1ª classificada, estes serão avaliados pela Comissão de Licitação e depois disponibilizados para os participantes do certame, por meio do e-mail: email2workspace-prod3+fundacaobutantan+WS2191338480+8yhs@ansmtp.ariba.com e pregao.indiretos@butantan.gov.br.

7.2. A Comissão de Licitação poderá suspender a sessão para análise dos documentos de habilitação e solicitar esclarecimentos que entender necessários.

7.2.1. Será designada nova data para continuidade do certame e para divulgação do resultado da licitação, por meio de e-mail: email2workspace-prod3+fundacaobutantan+WS2191338480+8yhs@ansmtp.ariba.com e pelo endereço eletrônico onde está divulgado o edital: <https://fundacaobutantan.org.br>.

7.3. Será habilitada a licitante que demonstrar o atendimento de todas as condições estabelecidas neste Edital.

7.4. Na hipótese de a licitante classificada em primeiro lugar ser considerada inabilitada, serão requeridos e analisados os DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO do licitante subsequente, respeitada a ordem de classificação mencionada no item 5.7.

7.5. Será admitido o saneamento de erros ou falhas relativo aos documentos de habilitação mediante despacho fundamentado da Comissão de Licitação e disponibilizado a todos os participantes.

7.6. Serão admitidas falhas passíveis de saneamento relativas à situação fática ou jurídica preexistente na data da abertura da sessão pública indicada no preâmbulo do Edital.

7.7. O desatendimento de exigências formais não importará no afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

8. RESULTADO, RECURSOS, ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

8.1. Resultado. Será considerado vencedor do certame o licitante que cumprir com todos os requisitos de habilitação e atender as condições previstas neste Edital e em seus anexos.

8.2. Adjudicação. A adjudicação será feita pela totalidade do objeto, conforme o detalhamento constante do termo de referência.

8.3. Decisão. O resultado do certame será publicado no site da Fundação Butantan www.fundacaobutantan.org.br e enviado aos licitantes através do e-mail: email2workspace-prod3+fundacaobutantan+WS2191338480+8yhs@ansmtp.ariba.com e pregao.indiretos@butantan.gov.br.

8.4. Recursos. Os atos praticados pela Comissão de Licitação, nas diversas fases, poderão ser impugnados pelos licitantes mediante a interposição de recurso no prazo de três dias úteis, a contar da data da divulgação da decisão recorrível, que será comunicada aos licitantes por meio do e-mail: email2workspace-prod3+fundacaobutantan+WS2191338480+8yhs@ansmtp.ariba.com e divulgada no site da Fundação Butantan www.fundacaobutantan.org.br.

8.4.1. Os recursos deverão ser enviados no e-mail: email2workspace-prod3+fundacaobutantan+WS2191338480+8yhs@ansmtp.ariba.com e pregao.indiretos@butantan.gov.br.

8.4.2. Não serão conhecidos os recursos intempestivos ou que estiverem desacompanhados das respectivas razões de fato e de direito.

8.4.3. A interposição do recurso será comunicada aos demais licitantes através do e-mail: email2workspace-prod3+fundacaobutantan+WS2191338480+8yhs@ansmtp.ariba.com, que poderão apresentar contrarrazões no prazo de três dias úteis a contar do último dia de vencimento do prazo da entrega dos recursos.

8.4.4. O recurso será dirigido à autoridade superior por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de dez dias úteis ou, nesse mesmo prazo, encaminhá-lo com todas as informações necessárias para a tomada de decisão da autoridade competente.

8.4.5. O recurso contra a decisão que julgar as propostas e a habilitação dos licitantes terá efeito suspensivo.

8.5. Transcorrido o prazo recursal sem interposição de recurso ou, uma vez decidido os recursos interpostos, a Comissão de Licitação encaminhará o procedimento licitatório à autoridade competente para homologação do resultado do certame e adjudicação do objeto ao licitante vencedor, publicando-se os atos no site da FUNDAÇÃO BUTANTAN www.fundacaobutantan.org.br

9. CONTRATAÇÃO

9.1. Após a homologação, a adjudicatária será convocada para assinar o termo de contrato, cuja minuta constitui o **ANEXO IV** deste Edital.

9.1.1. O prazo de comparecimento para a assinatura do termo de contrato será fixado pela Fundação Butantan no ato de convocação e poderá ser prorrogado mediante solicitação da adjudicatária aceita pela Fundação Butantan.

9.2. Se, por ocasião da celebração do contrato, algum dos documentos apresentados pela adjudicatária para fins de comprovação da regularidade fiscal ou trabalhista na etapa de habilitação estiver com o prazo de validade expirado, a Fundação Butantan verificará a situação por meio eletrônico e providenciará a regularização juntamente com a adjudicatária. Se não for possível a atualização dos documentos, a adjudicatária será notificada a providenciar a regularização devida, sob pena de a contratação não se realizar.

9.3. Constituem, igualmente, condições para a celebração do contrato:

9.3.1. a apresentação do(s) documento(s) que a adjudicatária, à época do certame licitatório, houver se comprometido a exibir por ocasião da

celebração do contrato por meio de declaração específica, caso exigida no item 4.1. e seguintes deste Edital;

9.4. A ausência de assinatura do contrato dentro do prazo estabelecido pela Fundação Butantan, bem como o descumprimento das condições de celebração do ajuste previstas, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando a adjudicatária às sanções estabelecidas neste Edital e demais normas pertinentes. Neste caso, a Contratante poderá convocar outro licitante para celebrar o contrato, desde que respeitada a ordem de classificação e mantidas as condições da proposta vencedora.

10. GARANTIAS

10.1. As condições para prestação da (s) garantia (s) estão previstas e seguirão os procedimentos no Item 1.5 - **Portaria nº 001/2020**, do evento na plataforma SAP - *Ariba Spend Management*.

10.2. Para a contratação decorrente deste certame será exigida a Garantia do Produto/Serviço nos termos do Art. 2º, inciso I da Portaria referida acima.

11. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. As sanções eventualmente cabíveis decorrentes do descumprimento das regras do edital serão aplicadas conforme neste item.

11.2 A Fundação Butantan poderá, garantida a prévia defesa no prazo de 15 dias úteis da notificação, aplicar as sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar pelo prazo de até 03 (três) anos e declaração de inidoneidade até 6 (seis) anos.

11.3. Na aplicação das sanções serão sempre considerados: a natureza e a gravidade da infração cometida; as peculiaridades do caso concreto; as circunstâncias agravantes ou atenuantes; os efetivos danos que a conduta causou à Contratante.

11.4. Toda e qualquer multa será aplicada somente após regular processo administrativo e calculada com observância dos seguintes parâmetros:

11.4.1. Multa compensatória limitada a 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, além da aplicação da penalidade de impedimento de participar de licitação ou de processo de seleção de fornecedor e celebrar contrato com a Fundação Butantan pelo prazo de 3 (três) anos no caso de apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante o procedimento licitatório;

11.4.2. Multa compensatória limitada a 5% do valor do contrato, além da aplicação da penalidade de impedimento de participar de licitação ou de processo de seleção de fornecedor e celebrar contrato com a Fundação Butantan pelo prazo de até 3 (três) anos, no caso da recusa injustificada em assinar, aceitar o contrato ou instrumento equivalente, dentro do prazo assinalado pela Fundação Butantan, que não poderá ser inferior a 10 (dez) dias;

11.4.3. Multa compensatória limitada a 3% do valor do contrato, no caso da licitante não mantiver o valor da proposta e suas condições pelo prazo estabelecido de 60 (sessenta) dias.

11.5. O processamento das multas estabelecidas na fase licitatória será de responsabilidade da Comissão de Licitação ou do comprador responsável pelo objeto; multas atinentes à fase contratual deverão ser apuradas pela fiscalização/gestor do contrato/instrumento equivalente.

12. SUBCONTRATAÇÃO

12.1. É vedada à CONTRATADA a subcontratação, no todo ou em parte, do objeto desta contratação.

13. MEDIÇÕES, PAGAMENTOS, CRITÉRIOS DE REAJUSTE E RECEBIMENTO DO OBJETO

13.1. Autorizada a contratação pela autoridade competente e celebrado o contrato pelas partes, será expedida a Ordem de Início de execução dos serviços pelo Departamento de Compras. A empresa contratada deverá, de imediato, iniciar a prestação dos serviços de acordo com os critérios estabelecidos no Ato Convocatórios e seus anexos, conforme **Anexo V**.

13.2. As condições de recebimento do objeto, bem como as normas aplicáveis às medições, aos pagamentos e aos critérios de reajuste, quando aplicável, estão previstas no termo de contrato, cuja minuta constitui o **Anexo IV** deste Edital.

14. IMPUGNAÇÕES AO EDITAL

14.1. Qualquer pessoa poderá impugnar os termos deste Edital, devendo encaminhar a petição por meio do email 2workspace-prod3+fundacaobutantan+WS2191338480+8yhs@ansmtp.ariba.com e pregao.indiretos@butantan.gov.br, em até 03 (três) dias úteis antes da data fixada para a abertura da sessão indicada no preâmbulo deste edital. As impugnações não suspendem os prazos previstos no Edital.

14.2. As impugnações serão decididas pela Comissão de Licitação em até três dias úteis, contados do recebimento.

14.2.1. Acolhida a impugnação, será designada nova data para realização da sessão pública, se for o caso.

14.2.2. As respostas serão registradas ao processo eletrônico e ficarão disponíveis para consulta para qualquer interessado mediante manifestação de interesse no acesso.

14.3. A ausência de impugnação implicará na aceitação tácita, pelo licitante, das condições previstas no Edital e em seus anexos, incluindo as condições estabelecidas no termo de contrato.

15. DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. As normas disciplinadoras desta licitação serão interpretadas em favor da ampliação da disputa, respeitada a igualdade de oportunidade entre os licitantes, desde que não comprometam o interesse público, a finalidade e a segurança da contratação.

15.2. Os casos omissos serão solucionados pela Comissão de Licitação.

15.3. A publicidade dos atos pertinentes a esta licitação será efetuada no sítio eletrônico da Fundação Butantan.

15.4. Fica eleito o Foro da Capital de São Paulo para dirimir os litígios que decorrerem do edital e da execução do contrato que não puderem ser compostos por meios alternativos de resolução de controvérsias, conforme art. 92, §1º e arts. 151, 152 e 154 da Lei Federal nº 14.133/21.

15.4.1. A Câmara Arbitral de que trata o item 15.4 deverá ser, preferencialmente, localizada na Cidade de São Paulo, ser renomada e de escolha em comum acordo entre as partes.

15.4.2. O custo da arbitragem será dividido entre as partes, devendo a parte vencedora ser ressarcida de todas as despesas incorridas.

15.5. Os prazos indicados neste Edital são em dias corridos e quando vencidos em dia não útil, prorrogam-se para o dia útil subsequente.

15.6. A Fundação Butantan se reserva o direito de, antes da assinatura do contrato e a seu exclusivo critério, por despacho motivado, adiar, revogar ou mesmo anular a presente SELEÇÃO DE FORNECEDORES, sem que isso represente motivo para que as empresas pleiteiem qualquer tipo de indenização.

15.7. Este Edital é regido, primeiramente, pelo Regulamento de Compras e Contratações da Fundação Butantan, subsidiariamente, pelos princípios básicos da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da igualdade, da publicidade, da probidade, da vinculação ao instrumento convocatório, do julgamento objetivo e dos que lhe são correlatos e, por fim, pela legislação correlata.

15.8. No site da Fundação Butantan encontra-se o Manual de Utilização da ferramenta SAP - *Ariba Spend Management*.

15.9. Participando deste certame, a licitante tem ciência das diretrizes contidas no Código de Conduta da Fundação Butantan, que é parte integrante do presente instrumento e acessível por meio do evento SAP - *Ariba Spend Management*.

15.10. O passo a passo para envio da proposta de acordo com a modalidade e tipo de negociação está disponível no link <https://drive.google.com/drive/folders/1XzTPn9DDskF2eqnq8aEb68r8yK2SiHvz>

15.11. Integram o presente Edital:

Anexo I – Termo de Referência

- Anexo II – Modelo de Proposta - Planilha de preços unitários e totais;
- Anexo II.1 – Modelo de planilha de custos unitários e totais
- Anexo III - Declaração de disponibilidade de equipe técnica
- Anexo IV– Minuta do contrato
- Anexo V – Ordem de Início de execução do objeto
- Anexo VI – Termo de Ciência e Notificação
- Anexo VII – Declaração de documentos à disposição do TCE – SP

São Paulo, 08 de Maio de 2026
Ana Carolina Inez de Oliveira
Subscritor do Edital

ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Este Termo de Referência tem como finalidade estabelecer as diretrizes para contratação de um sistema eletrônico integrado de gestão do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) do Instituto Butantan, assegurando conformidade com o marco regulatório nacional e internacional aplicável. O sistema deverá operar como plataforma centralizada para registro, tratamento e análise de demandas de consumidores.

A solução tecnológica deverá viabilizar a gestão ágil de reclamações, cancelamentos e solicitações de direitos, com arquitetura capaz de suportar interações omnichannel (telefone, e-mail, aplicativos e presencial), garantindo tempo máximo de resposta de 5 dias úteis.

A solução deverá contemplar a migração integral dos dados históricos atualmente armazenados no sistema UltraCRM 7.0 (aproximadamente 60.000 casos), garantindo integridade, rastreabilidade e segurança durante todo o processo.

O sistema deve estar em conformidade com o Decreto nº 6.523/2008, a Nova Lei do SAC (Decreto nº 11.034/2022), a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018), bem como aos padrões técnicos do Guia ANVISA nº 33/2020, FDA 21 CFR Part 11, GAMP 5 e GMP EU Annex 11. Ele deve incorporar mecanismos de segurança cibernética alinhados à LGPD, incluindo criptografia AES-256 para dados em trânsito e repouso, gestão automatizada de consentimentos e ferramentas para exercício de direitos dos titulares, como acesso e exclusão de dados pessoais. O sistema deverá ser validado pelo fornecedor conforme requisitos de integridade de dados do GMP EU Annex 11, com auditoria rastreável de todas as operações e assinaturas eletrônicas compatíveis com FDA 21 CFR Part 11.

Adicionalmente, integrar-se aos sistemas existentes do Instituto Butantan, permitindo migração segura de dados históricos via APIs REST com validação de integridade por hash criptográfico.

A plataforma contará com painéis analíticos para monitoramento de indicadores estratégicos do SAC, geração automática de relatórios de conformidade (incluindo RIPD – Relatório de Impacto à Proteção de Dados) e alertas proativos para eventuais não conformidades. A escalabilidade do sistema garantirá capacidade inicial para 180.000 registros, com expansão modular conforme demanda institucional, mantendo interoperabilidade com as infraestruturas técnicas já validadas pelo Butantan em áreas correlatas, como farmacovigilância.

2. DEFINIÇÕES

2.1. ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária):

Órgão regulador brasileiro responsável pela vigilância sanitária de produtos e serviços, incluindo medicamentos, vacinas e dispositivos médicos.

2.2. API (Application Programming Interface):

Conjunto de rotinas, protocolos e ferramentas que permite a integração e comunicação entre diferentes sistemas e aplicações.

2.3. AES-256:

Algoritmo avançado de criptografia simétrica, utilizado para proteção de dados em trânsito e em repouso, garantindo elevado nível de segurança da informação.

2.4. BACKUP AUTOMÁTICO:

Processo programado de cópia de segurança dos dados do sistema, realizado periodicamente para prevenir perdas e possibilitar a recuperação em caso de incidentes.

2.5. BOAS PRÁTICAS DE FARMACOVIGILÂNCIA (BPFV):

Conjunto de normas e procedimentos que regulam o monitoramento, avaliação e prevenção de eventos adversos relacionados a medicamentos, conforme RDC 406/2020 da ANVISA.

2.6. CSV (Comma-Separated Values):

Formato de arquivo utilizado para armazenamento e intercâmbio de dados estruturados, em que os valores são separados por vírgulas.

2.7. Exclusão Segura

Procedimento técnico que assegura a remoção permanente e irreversível de dados de um sistema ou mídia de armazenamento, garantindo que não possam ser recuperados por meios físicos ou lógicos, conforme padrões estabelecidos pela LGPD e normas da ABNT.

2.8. FOLLOW-UP:

Processo de acompanhamento de casos registrados no SAC, com o objetivo de coletar informações adicionais ou atualizar o status das demandas.

2.9. GAMP 5 (Good Automated Manufacturing Practice):

Guia internacional de melhores práticas para validação de sistemas computadorizados em ambientes regulados pela indústria farmacêutica.

2.10. GMP (Good Manufacturing Practice):

Conjunto de normas e diretrizes para assegurar a qualidade e segurança na fabricação de medicamentos e produtos de saúde.

2.11. HL7 FHIR (Fast Healthcare Interoperability Resources):

Padrão internacional para interoperabilidade de dados em saúde, facilitando a integração entre sistemas clínicos.

2.12. QI/QO/QD (Qualificação de Instalação/Operacional/Desempenho):

Etapas do processo de validação de sistemas, abrangendo desde a instalação até a verificação do desempenho operacional.

2.13. JSON (JavaScript Object Notation):

Formato leve e amplamente utilizado para troca de dados entre sistemas de forma estruturada.

2.14. LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados):

Legislação brasileira (Lei nº 13.709/2018) que regula o tratamento de dados pessoais, estabelecendo direitos dos titulares e obrigações para os controladores.

2.15. MedDRA (Medical Dictionary for Regulatory Activities):

Dicionário internacional padronizado para classificação de eventos adversos em farmacovigilância.

2.16. MFA (Multi-Factor Authentication):

Mecanismo de autenticação que exige múltiplos fatores de verificação para acesso seguro ao sistema.

2.17. OMINICHANNEL:

Estratégia de atendimento que integra múltiplos canais de comunicação (telefone, e-mail, chat, redes sociais, atendimento presencial) em uma única plataforma, permitindo continuidade no histórico e tratamento das interações do consumidor, independentemente do canal utilizado.

2.18. RBAC (Role-Based Access Control):

Modelo de controle de acesso no qual as permissões são atribuídas conforme o perfil ou função do usuário.

2.19. RDC (Resolução da Diretoria Colegiada):

Normas técnicas emitidas pela ANVISA, estabelecendo requisitos regulatórios para produtos e serviços de saúde.

2.20. RIPD (Relatório de Impacto à Proteção de Dados):

Documento previsto na LGPD que descreve os processos de tratamento de dados pessoais que podem gerar riscos às liberdades civis e aos direitos fundamentais dos titulares, contendo medidas de mitigação adotadas pelo controlador.

2.21. RTO (Recovery Time Objective):

Tempo máximo aceitável para a recuperação do sistema após uma falha ou incidente.

2.22. SAP:

Sistema integrado de gestão empresarial (ERP) utilizado para automatizar processos administrativos e operacionais.

2.23. SLA (Service Level Agreement), ou Acordo de Nível de Serviço:

É um contrato que estabelece os parâmetros de qualidade, prazos e responsabilidades entre o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e seus clientes ou partes interessadas. Ele define métricas mensuráveis para garantir eficiência, transparência e satisfação no suporte oferecido.

2.24. TLS (Transport Layer Security):

Protocolo criptográfico que assegura a proteção dos dados durante a transmissão entre sistemas.

2.25. ULTRACRM 7.0:

Sistema legado atualmente utilizado para registro e gestão de casos do SAC, cujos dados deverão ser migrados integralmente para a nova solução.

2.26. VALIDAÇÃO DE SISTEMAS:

Processo documentado que assegura que o sistema atende aos requisitos regulatórios e funcionais, conforme GAMP 5, FDA 21 CFR Part 11 e GMP EU Annex 11.

2.27. WHODRUG:

Dicionário internacional de medicamentos, utilizado para padronização e codificação em farmacovigilância.

2.28. WORKFLOW:

Fluxo de trabalho automatizado, incluindo etapas como registro, análise, aprovação e acompanhamento de casos no sistema.

3. REFERÊNCIAS NORMATIVAS E TÉCNICAS

A implementação e operação do sistema eletrônico integrado de gestão do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) do Instituto Butantan deverá observar as seguintes referências normativas e técnicas, garantindo conformidade regulatória, segurança da informação e qualidade dos processos:

- a. Decreto nº 11.034/2022.
- b. Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei nº 13.709/2018.
- c. Guia nº 33/2020 – Validação de Sistemas Computadorizados (ANVISA).
- d. RDC nº 658/2022 – Diretrizes Gerais de Boas Práticas de Fabricação de Medicamentos.
- e. IN nº 138/2022 – Boas Práticas de Fabricação complementares às atividades de qualificação e validação.
- f. IN nº 35/2019 – Boas Práticas de Fabricação complementares a Medicamentos Estéreis.
- g. IN nº 134/2022 – Boas Práticas de Fabricação complementares aos sistemas computadorizados utilizados na fabricação de medicamentos.
- h. FDA 21 CFR Part 11 – Requisitos para registros eletrônicos e assinaturas eletrônicas.
- i. GAMP 5 (ISPE) – Guia para abordagem baseada em risco para sistemas computadorizados em ambientes regulados.

- j. GCP E6(R2) – Boas Práticas Clínicas: Guia Integrado para Padronização de Ensaio Clínicos
- k. GMP EU Annex 11 – Boas práticas para sistemas computadorizados na indústria farmacêutica.
- l. Normas técnicas brasileiras e regulatórias aplicáveis (ABNT NBR 14136, NBR 5410, NR 10, NR 11, NR 12, NR 15, NR 17, NR 26).

4. PRAZO DE CONTRATAÇÃO

A contratação do software terá vigência de 36 (trinta e seis) meses, composta pelas etapas de projeto de implementação e suporte/manutenção, podendo ser prorrogado por interesse das partes até 120 (cento e vinte) meses, com base no artigo 25, §1º do Regulamento de Compras da Fundação Butantan.

5. DESCRIÇÃO TÉCNICA E QUANTITATIVOS

5.1 A contratação inclui os seguintes itens:

Item	Descrição
1	Subscrição/licenciamento da solução
2	Projeto completo de implementação
3	Suporte técnico, manutenção corretiva/evolutiva
4	Pacote completo de validação documental/técnica

5.2 Vigência:

36 meses, referente às contratações das subscrições anuais ou licenciamento para uso da solução.

5.3 Quantidades de licenças:

Caso o software seja licenciado por número de usuários, considerar as seguintes quantidades:

Quantidade	Tipo de perfil da licença
4	Licenças de usuários administrador do sistema TI
2	Licenças de usuários administrador da área de negócios
10	Licenças de usuários operacional (SAC)

6. PROJETO DE IMPLEMENTAÇÃO

6.1. Prazo para conclusão:

Até 12 meses.

6.2. Etapas do projeto:

Preparar, Explorar, Realizar, Implementar e Suporte Pós Go Live.

6.3. Atividades previstas:

Levantamento de Requisitos, Documentação Técnica e Funcional, Desenho da Solução, Instalação, Customização, Testes Unitários e Integrados, Treinamento, Cutover, Go Live, Operação Assistida.

O cronograma será acordado entre a CONTRATADA e a Fundação Butantan (CONTRATANTE).

A CONTRATADA deverá seguir rigorosamente o cronograma físico proposto e aprovado pela CONTRATANTE.

Havendo necessidade de alteração, será necessário apresentar justificativas técnicas para aprovação da CONTRATANTE;

6.4. Suporte e Manutenção (Item 3)

Vigência: até 36 meses, iniciando após o encerramento da implementação.

6.5. Pacote de validação (Item 4)

O fornecedor deverá atuar em conjunto com o time da TI da Fundação Butantan, conduzir e entregar um pacote completo de validação do sistema, seguindo rigorosamente o Guia nº 33/2020 da ANVISA e as melhores práticas internacionais (GAMP 5, FDA 21 CFR Part 11).

6.6. Hospedagem da Solução

O fornecedor deverá fornecer o serviço de hospedagem da solução de software, contemplando todos os recursos tecnológicos necessários para o pleno funcionamento da solução. Deve-se observar o detalhamento dos requisitos técnicos de infraestrutura e segurança da informação presentes neste termo de referência.

Itens como dimensionamento do ambiente e tecnologias utilizadas devem ser apresentadas junto a proposta do produto.

7. FASES DO PROJETO

7.1. Preparar

Nesta fase inicial, são estabelecidas as bases para o sucesso do projeto. As principais atividades incluem:

7.1.1. Elaboração do Plano de Trabalho Detalhado para alinhar as expectativas (kick-off): Criação de um cronograma minucioso, definição de marcos, responsáveis e entregáveis, além da identificação de riscos e estratégias de mitigação para as atividades de implementação e operacionalização do software, segmentados pelas etapas do projeto.

7.1.2. Preparação do Ambiente de Instalação: Configuração da infraestrutura necessária para a instalação do software, incluindo servidores, redes, permissões de acesso e demais recursos técnicos essenciais. Essa preparação deve garantir que todos os requisitos técnicos e de infraestrutura necessários sejam atendidos para que o processo de implementação ocorra sem contratempos.

7.1.3. A CONTRATADA deverá apresentar, até o início da fase "Explorar", um Plano de Comunicação do Projeto, contendo:

- Cronograma de checkpoints quinzenais com a equipe da CONTRATANTE;

- Formato dos status report padrão da Fundação Butantan, entregue após reunião de Kick-off
- Nome e contato do responsável técnico por cada etapa do projeto;

7.2. Explorar

O objetivo desta etapa é garantir o alinhamento entre as necessidades do cliente e as funcionalidades do software, promovendo uma análise aprofundada dos processos existentes:

7.2.1. Revisão e Adequação dos Processos: Avaliação dos processos atuais, identificação de pontos de melhoria e adequação às melhores práticas de mercado.

7.2.2. Levantamento de Requisitos: Coleta detalhada das necessidades do cliente, envolvendo todas as áreas impactadas pelo projeto.

7.2.3. Desenho da Solução: Proposta de arquitetura e funcionalidades customizadas para atender aos requisitos levantados.

7.2.4. Mapeamento de Integrações: Identificação dos sistemas que deverão ser integrados, definição dos fluxos de dados e especificação das interfaces, garantindo que todos os componentes e fluxos necessários estejam mapeados, bem como, outros sistemas ou plataformas que possam fazer parte do ecossistema necessário, garantindo a interoperabilidade e a eficiência dos processos.

7.2.5. Identificação de Necessidades de Customização: Análise de gaps entre o software padrão e as demandas do cliente, propondo customizações quando necessário. Avaliar impactos dessas alterações e documentá-las. Toda customização proposta deverá ser submetida a validação e aprovação da Fundação Butantan.

7.2.6. Apresentar em reunião formal os desenhos de solução, com os fluxos de processo atual e futuro, e a arquitetura que será utilizada para implementação da solução, bem como, entregar as especificações funcionais e técnicas da solução, referente a arquitetura que será utilizada para implementação da solução.

7.2.7. As áreas de negócios envolvidas no projeto, bem como as áreas de TI, deverão avaliar todo o material disponibilizado para validação e sequência do projeto.

7.3. Realizar

Esta fase concentra-se na materialização do projeto, transformando planejamento em entregas concretas:

7.3.1. Documentação Técnica e Funcional: Produção de documentos detalhados que descrevem o funcionamento e a configuração da solução, garantindo que reflita fielmente os processos que serão efetivamente implementados. Não serão aceitas documentações genéricas ou reaproveitadas de versões anteriores que não representem com exatidão a configuração final implantada.

7.3.2. Instalação e Parametrizações: Implementação do software no ambiente preparado em conjunto com a equipe de TI da Fundação Butantan, ajustando parâmetros conforme as necessidades específicas do cliente.

7.3.3. Testes Unitários e Integrados: Execução de testes para garantir o correto funcionamento dos módulos individualmente e em conjunto, devendo, fazer o envio de um plano de testes unitários e integrados, com os cenários e etapas que deverão ser realizados para homologação da solução, conforme modelo padrão apresentado pela Fundação Butantan.

7.3.4. Treinamento Funcional e Técnico: Capacitação dos usuários finais e da equipe técnica para garantir o uso eficiente e a manutenção da solução incluindo após atualizações. Esse treinamento deverá ocorrer antes da fase de testes unitários e

integrados, de forma a garantir que os usuários-chaves tenham domínio do sistema para validação. O treinamento deverá ser dividido em duas partes:

- Treinamento funcional – Este treinamento terá como objetivo apoiar os key users da área de negócio, bem como de sistemas, compreendendo a parte funcional da solução;
- Treinamento técnico – Este treinamento terá como objetivo treinar o analista de sistemas, arquitetura de sistemas e desenvolvimento, compreendendo as configurações, parametrizações da solução, desenvolvimentos, integração e demais atividades técnicas da solução.

7.3.5. A CONTRATADA deverá fornecer os seguintes materiais como parte integrante do treinamento:

- Manuais de usuário final e técnico, entregues em formato editável (DOCX ou PPT);
- Tutoriais em vídeo, quando possível, com foco nas funcionalidades principais do sistema implantado;
- Documentação atualizada refletindo a versão final implantada, incluindo parametrizações, customizações e perfis de acesso.

7.3.6. Fornecimento de Materiais de Apoio: Entrega de manuais, guias rápidos e demais materiais que facilitem a adoção da solução, organizados em formato digital e disponibilizados em repositório compartilhado com a Fundação Butantan. O conteúdo deverá estar atualizado com a versão final do sistema entregue e autorizado para redistribuição interna.

7.3.7. As reuniões de projeto, passagem de conhecimento e treinamentos serão gravados em plataforma utilizada pela Fundação Butantan.

7.4. Implementar

Momento de colocar a solução em produção, com acompanhamento próximo da equipe do projeto e TI:

7.4.1. Cutover e Go Live: Execução das atividades de transição do ambiente antigo para o novo, migração de dados, validação final e início da operação oficial do sistema.

7.4.2. Participação da CONTRATADA: A equipe do fornecedor acompanha todo o processo, garantindo suporte imediato para eventuais ajustes e resolução de problemas.

7.4.3. Ao término da implantação, a CONTRATADA deverá realizar sessões de transferência de conhecimento técnico com os analistas da CONTRATANTE, contendo:

- Arquitetura geral da solução implantada;
- Desenho das integrações realizadas;
- Tabelas, campos e parametrizações específicas do ambiente da CONTRATANTE;
- Orientações para administração básica do sistema e acompanhamento de logs de operação;
- Checklist de configuração e ambiente.

7.4.4. Além da entrega dos artefatos finais, a CONTRATADA deverá realizar, caso solicitado, sessão de transferência de conhecimento técnico com a equipe da CONTRATANTE, visando garantir o entendimento e continuidade da solução implantada.

7.5. Executar

Após o Go Live, inicia-se o período de operação assistida para garantir a estabilidade da solução:

7.5.1. Operação Assistida por 4 Semanas: Suporte intensivo da equipe do projeto, monitorando o funcionamento do sistema, auxiliando os usuários e promovendo correções rápidas, caso necessário.

7.5.2. Início a partir da Comunicação Oficial do CONTRATANTE: O período de operação assistida é contado a partir do momento em que o cliente comunica oficialmente o início da utilização do sistema em ambiente produtivo.

8. ESCOPO DE ATIVIDADES

8.1. O fornecedor deverá:

8.2. Conduzir e entregar um pacote completo de validação do sistema, incluindo Plano de Validação (PV), Qualificação de Instalação (QI), Qualificação Operacional (QO), Qualificação de Desempenho (QD), Matriz de Rastreabilidade, e documentação completa.

8.3. Realizar a migração integral dos dados históricos do sistema UltraCRM 7.0.

Realizar treinamento formal para usuários e equipe técnica, com registro e certificação.

8.4. Prestar suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva.

8.5. Prover um processo formal para avaliação e validação de atualizações, correções e melhorias (Gerenciamento de Mudanças).

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1. Indicar os locais e horários em que deverão ser prestados os serviços.

9.2. Oferecer a Infraestrutura de internet para acesso ao sistema, se necessário.

9.3. Acompanhar a instalação dos ambientes de teste, homologação e produção.

9.4. Disponibilizar infraestrutura e equipamentos (computadores) para treinamento e capacitação dos usuários que irão utilizar o sistema, se necessário

9.5. Fornecer à CONTRATADA os documentos, informações e demais elementos que possuir necessários aos serviços contratados.

9.6. Aprovar as alterações no cronograma do projeto, caso sejam justificadas tecnicamente.

9.7. Criar Comissão Fiscalizadora da execução do presente Termo de Referência.

9.8. Providenciar o recebimento dos itens, a liberação de acesso e a fiscalização.

9.9. Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido.

9.10. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato objeto deste Edital, através de comissão especialmente designada.

9.11. Notificar, por escrito, a CONTRATADA da aplicação de eventuais penalidades, garantindo-lhe o direito ao contraditório e a ampla defesa.

9.12. Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital.

9.13. Encaminhar, para liberação de pagamento, as faturas aprovadas pela prestação dos serviços.

9.14. Comunicar oficialmente o início da utilização do sistema em ambiente produtivo, pois o período de operação assistida é contado a partir deste momento.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 10.1. Entregar um sistema que atenda às exigências regulatórias, como LGPD, Nova Lei do SAC, ANVISA, FDA 21 CFR Part 11 e GAMP 5.
- 10.2. Documentar todas as configurações e políticas implementadas, e fornecer toda a documentação técnica necessária para a operação e manutenção do sistema.
- 10.3. Entregar um pacote completo de validação do sistema, seguindo rigorosamente o Guia nº 33/2020 da ANVISA e as melhores práticas internacionais (GAMP 5, FDA 21 CFR Part 11).
- 10.4. Disponibilizar documentação e suporte para auditorias internas e externas.
- 10.5. Garantir a entrega de todos os artefatos, documentação e treinamentos previstos, assegurando a plena operacionalização e conformidade do sistema contratado.
- 10.6. Garantir que o sistema tenha alta disponibilidade (99,9%), escalabilidade, criptografia (AES-256) e autenticação multifator (MFA) para acesso seguro.
- 10.7. Disponibilizar a quantidade de licenças descritas neste Termo de Referência, inscrições e registros necessários para que a CONTRATANTE utilize a Solução.
- 10.8. Prestar os serviços objeto deste Termo de Referência através de pessoal técnico especializado a indicar melhores produtos e serviços ao exercício da finalidade social da CONTRATANTE.
- 10.9. Empenhar-se com o máximo de zelo, eficiência e diligência no cumprimento e realização dos serviços objeto deste Termo de referência.
- 10.10. Durante o período de contrato, os serviços de suporte técnico e manutenção deverão ser prestados com atendimento por mão de obra qualificada e certificada sem ônus adicional ao CONTRATANTE e obrigatoriamente no idioma português brasileiro.
- 10.11. Produzir e entregar toda a documentação inerente ao plano de implementação, como também, manuais técnicos do usuário e de referência contendo todas as informações sobre os produtos com as instruções para instalação, configuração e operação, por meio eletrônico.
- 10.12. Deve garantir o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que venham a ter acesso em razão desta contratação, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los ou reproduzi-los.
- 10.13. Deve fornecer manuais técnicos do usuário e de referência contendo todas as informações sobre os produtos com as instruções para instalação, configuração e operação, por meio eletrônico.
- 10.14. Deve não cobrar valores adicionais ao valor do contrato, tais como custos de deslocamento, alimentação, transporte, alojamento, trabalho em sábados, domingos, feriados ou em horário noturno, bem como qualquer outro valor adicional, estando desde já, ciente que as atividades de implementação deverão ser planejadas e acordadas com a CONTRATANTE.
- 10.15. Deve prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos do CONTRATANTE, em relação à instalação, configuração e problemas detectados, atendendo as solicitações dentro de prazo razoável.
- 10.16. Deve responsabilizar-se pelos prejuízos causados ao CONTRATANTE em virtude do descumprimento das condições fixadas.
- 10.17. Deve cumprir todos os prazos e as condições estabelecidas neste instrumento.
- 10.18. Deve comunicar, formalmente, ao gestor do contrato, eventual atraso ou paralisação na execução do objeto, apresentando razões justificadoras, que serão objeto de apreciação pela CONTRATANTE.

10.19. Deve manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, durante a execução do objeto do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas.

10.20. Obrigações da Contratada em caso de encerramento ou rescisão contratual

Em caso de término ou rescisão do contrato, por qualquer motivo, a CONTRATADA deverá:

10.20.1. Plano de Transição – Apresentar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a notificação formal de encerramento, um plano de transição para novo fornecedor ou solução interna, contemplando cronograma, responsáveis, checkpoints e medidas de mitigação de riscos.

10.20.2. Continuidade Operacional – Manter integralmente os níveis de serviço (SLA) e todas as obrigações contratuais até a data efetiva de encerramento, garantindo a plena operacionalidade do sistema durante o período.

10.20.3. Devolução Completa de Dados – Entregar todos os dados e informações pertencentes à CONTRATANTE, incluindo históricos, registros, documentos anexos, logs e dados cadastrais, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a contar da solicitação formal.

i.A entrega deverá ocorrer em formato interoperável (CSV, XML, JSON ou outro previamente acordado), assegurando integridade e legibilidade.

ii.Não poderá haver custo adicional para a devolução dos dados.

10.20.4. Entrega de Artefatos Técnicos e Customizações – Disponibilizar, junto com a devolução dos dados, todos os artefatos técnicos e funcionais produzidos durante o contrato, incluindo documentação de arquitetura, parametrizações, scripts, integrações, código-fonte de customizações, manuais atualizados e demais recursos necessários à continuidade da operação.

10.20.5. Certificação de Exclusão Segura de Dados – Emitir declaração formal, assinada pelo responsável técnico da CONTRATADA, atestando a exclusão segura e definitiva de quaisquer cópias remanescentes dos dados da CONTRATANTE, conforme políticas de segurança da informação e a LGPD.

10.20.6. Retenção e Entrega de Logs de Auditoria – Entregar todos os logs de auditoria e evidências técnicas armazenados durante a vigência contratual, garantindo a rastreabilidade e a conformidade para fins de auditoria interna ou externa.

10.20.7. Suporte Pós-Encerramento (quando solicitado) – Disponibilizar, mediante negociação prévia, suporte técnico temporário após o término do contrato, para garantir a estabilidade da operação até a plena migração ou substituição da solução.

10.20.8. Penalidades – O descumprimento de quaisquer das obrigações acima poderá acarretar aplicação de multas, retenção de valores e demais penalidades previstas no contrato e na legislação aplicável.

11. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

A proponente deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprove(m) o bom desempenho anterior em serviços de mesma natureza e porte, contendo a descrição detalhada dos serviços realizados, quantidades, prazos e locais da prestação, além da identificação clara do emitente (nome completo, cargo do signatário e telefone para contato).

Entende-se por “mesma natureza e porte” os serviços similares ao objeto da licitação. Para fins de comprovação da implementação do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), será admitida a apresentação de um ou mais atestados (somatório de atestados) para o atendimento do conjunto de requisitos técnicos e funcionais previstos neste Edital e em seus anexos, não sendo exigida a comprovação integral do escopo em um único documento.

O(s) atestado(s) apresentado(s) deverá(ão) permitir a perfeita identificação dos requisitos técnicos e funcionais atendidos. A Fundação Butantan reserva-se o direito de realizar diligências junto aos emitentes com o intuito de verificar a autenticidade das informações e a real experiência técnica da proponente, assegurando que a empresa possui as condições mínimas para prestar os serviços contratados com qualidade e segurança.

12. REQUISITOS TÉCNICOS DE UM SISTEMA CRM PARA ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC)

Um sistema CRM (Customer Relationship Management) voltado para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) deve atender a requisitos técnicos específicos para garantir eficiência, segurança, integração e qualidade no atendimento. Com base em práticas de mercado e referências técnicas, destacam-se os seguintes requisitos:

12.1. Migração de Dados

12.1.1. Migração de dados já existentes para a nova plataforma, garantindo a integridade e a consistência das informações migradas.

12.2. Infraestrutura e Plataforma

12.2.1. Ambiente dedicado e robusto: O servidor ou ambiente de hospedagem deve ser exclusivo para o CRM, garantindo desempenho e segurança, conforme exemplos de soluções integradas a SAP Business One.

12.2.2. Alta disponibilidade: Operação contínua 24/7, com disponibilidade mínima de 99,9%, para suportar demandas ininterruptas do SAC.

12.2.3. Compatibilidade com sistemas operacionais e navegadores: Suporte aos principais navegadores atualizados (Google Chrome, Mozilla Firefox e Microsoft Edge) e sistemas operacionais (Windows 7/10, Android, iOS) para acesso web e mobile.

12.2.4. Escalabilidade: Capacidade de expansão horizontal e vertical para suportar crescimento do volume de atendimentos e usuários simultâneos.

12.3. Integração e Interoperabilidade:

12.3.1 APIs e protocolos padrão: Disponibilização de APIs RESTful com autenticação segura (OAuth2 ou equivalente) para integração com sistemas internos (ERP)

12.3.2 Suporte a formatos interoperáveis: Importação e exportação de dados em formatos como CSV, XML, JSON, E2B, HL7 FHIR, garantindo compatibilidade com padrões regulatórios e operacionais

12.3.3 Sincronização móvel: Aplicativos móveis com capacidade de sincronização eficiente de dados, respeitando limites de volume para garantir performance.

12.4. **Gestão e Registro de Interações**

- 12.4.1 Registro completo e detalhado: Captação e armazenamento de todas as interações com consumidores, incluindo chamadas, e-mails, mensagens, aplicativos e atendimentos presenciais, com possibilidade de anexar documentos e informações complementares
- 12.4.2 Classificação e filtragem: Organização das demandas por categorias (, produto, atividades, workflow, status, período e tipos de manifestações,) , permitindo filtragem por usuário e análise segmentada.
- 12.4.3 Histórico acessível: Banco de dados consolidado com histórico completo para atendimento personalizado e análise de tendências.

12.5. **Segurança da Informação e Compliance**

- 12.5.1. Controle de acesso baseado em perfis (RBAC): Definição de permissões conforme função do usuário, incluindo perfis diferenciados.
- 12.5.2. Autenticação multifator (MFA): Para acesso seguro, integrando diretórios corporativos.
- 12.5.3. Criptografia: Proteção dos dados em trânsito (TLS 1.3) e em repouso (AES-256), garantindo confidencialidade e integridade.
- 12.5.4. Conformidade regulatória: Atendimento às normas LGPD, FDA 21 CFR Part 11, ANVISA e demais legislações aplicáveis.
- 12.5.5. A autenticação e acesso ao Software deve ser realizada via Single Sign On (SSO) no Active Directory, considerando as políticas de acessos configuradas no mesmo, tais como:
- Tamanho e complexidade de senha;
 - Controles de expiração de acesso;
 - Tempo de inatividade.
- 12.5.6. Conformidade com as normas, políticas e diretrizes da Política de Segurança da Informação da Fundação Butantan, especialmente no que tange ao controle de acesso, rastreabilidade, criptografia e segregação de ambientes, e também seguir a Norma de Gerenciamento de Acessos.
- 12.5.7. Requisitos de logs compatíveis com o OPMON/Grafana, de forma a mantermos monitoramento dos sistemas conforme padrão institucional
- 12.5.8. A solução deverá atender integralmente à Política de Segurança da Informação da Fundação Butantan, incluindo os princípios de confidencialidade, integridade, disponibilidade e rastreabilidade. O controle de acesso deverá seguir a Norma de Gerenciamento de Acessos, com segregação de ambientes (desenvolvimento, homologação e produção)
- 12.5.9. Trilhas de auditoria imutáveis e registros estruturados de eventos, com rastreabilidade completa, compatíveis com as ferramentas institucionais de auditoria e monitoramento.
- 12.5.10. A solução deverá seguir os princípios institucionais de segurança da informação, contemplando confidencialidade, integridade, disponibilidade e rastreabilidade dos dados. O controle de acesso deverá respeitar o princípio do menor privilégio, com segregação adequada entre ambientes (produção, homologação e desenvolvimento), e logs invioláveis que possibilitem auditoria técnica.

12.5.11. A autenticação de usuários deverá permitir integração com o diretório corporativo e oferecer suporte a autenticação federada (ex.: SAML 2.0), conforme os padrões adotados pela instituição.

12.6. Automação e Gestão de Processos

12.6.1 Workflows configuráveis: Automação de fluxos de atendimento, aprovação e escalonamento, com alertas e notificações automáticas para cumprimento de prazos e SLA.

12.6.2 Gestão de filas e prioridades: Distribuição eficiente das demandas entre atendentes, com monitoramento de status e tempos de resposta.

12.6.3 Relatórios e indicadores: Dashboards customizáveis com KPIs em tempo real, geração automática de relatórios gerenciais e regulatórios para análise estratégica e auditoria.

12.7. Usabilidade e Suporte Multicanal

12.7.1. Interface intuitiva e multilíngue: Disponibilidade em português, inglês e espanhol, com navegação amigável para diferentes perfis de usuários.

12.7.2. Suporte a canais diversos: Atendimento integrado via telefone, e-mail, chat, redes sociais, aplicativos de mensagens e presencial, proporcionando experiência omnichannel.

12.7.3. Aplicativos móveis: Para acesso e atualização em campo, com funcionalidades offline e sincronização posterior.

12.8. Backup, Recuperação e Continuidade

12.7.4. Backup automático e periódico: Garantia de cópias regulares com retenção adequada para recuperação de dados.

12.7.5. Plano de recuperação de desastres: Definição clara de RTO e RPO para minimizar impactos em caso de falhas.

12.9. Treinamento e Suporte Técnico

12.7.6. Ambiente de testes (sandbox): Para capacitação e validação de processos antes da operação.

12.7.7. Material didático atualizado: Manuais, vídeos e FAQs para suporte contínuo aos usuários.

12.7.8. Helpdesk estruturado: Atendimento em múltiplos níveis (N1, N2, N3) com SLA formalizado e priorização por criticidade, e com prazos previamente acordados.

13. MÓDULOS DO SISTEMA CRM E FLUXO DE TRABALHO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC)

O sistema deverá contemplar os seguintes módulos integrados, cobrindo integralmente o fluxo de trabalho de um departamento de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), com foco em CRM para gestão eficiente do relacionamento com clientes e consumidores:

13.1. Módulo de Controle de Atendimentos

Centralizar e organizar todas as interações com consumidores, garantindo rastreabilidade, histórico e eficiência no tratamento das demandas.

Funcionalidades

13.1.1. Registro detalhado de cada atendimento, com geração automática de protocolo único e possibilidade de associação de atendimentos de um mesmo cliente.

13.1.2. Consulta avançada com filtros por cliente, usuário, tipo de manifestação, status, produto, lote, origem de contato, data, período, entre outros.

Auditoria completa dos atendimentos, permitindo rastrear todas as ações realizadas.

13.1.3. Gestão de pendências, com acompanhamento do andamento de cada solicitação.

13.1.4. Avaliação da satisfação do cliente ao final do atendimento, com coleta de feedback.

13.1.5. Relatórios sobre tempo médio de atendimento, resolutividade e reincidências.

13.1.6. o sistema deve possibilitar o envio de mensagens para os clientes

13.2. Módulo de Gestão de Agenda e Compromissos

13.2.1 Objetivo: Organizar e otimizar o tempo dos atendentes, evitando esquecimentos e atrasos em retornos ou ações programadas.

Funcionalidades:

13.2.1.1 Agenda integrada para marcação de atendimentos, visitas, follow-ups e compromissos.

13.2.1.2 Avisos automáticos (notificações e e-mails) para lembrete de compromissos.

13.2.1.3 Visualização em calendário com destaque para dias com atividades agendadas.

13.2.1.4 Planejamento de ações futuras e acompanhamento de tarefas pendentes.

13.3. Módulo de Automação e Workflow

Objetivo: Automatizar processos, reduzir erros manuais e garantir o cumprimento de prazos e fluxos regulatórios.

Funcionalidades:

13.3.1. Configuração de workflows para triagem, encaminhamento, aprovação e escalonamento de demandas.

13.3.2. Alertas automáticos para prazos críticos e pendências.

13.3.3. Geração automática de relatórios e formulários regulatórios.

13.3.4. Análise estatística de reclamações, sugestões e feedbacks para detecção de padrões.

13.4. Módulo de Integração Multicanal (Omnichannel)

Objetivo: Unificar todos os canais de atendimento, proporcionando ao consumidor uma experiência fluida e centralizada.

Funcionalidades:

13.4.1. Centralização do atendimento via telefone, e-mail, chat, redes sociais e presencial.

13.4.2. Registro unificado das interações, independentemente do canal utilizado.

13.4.3. Suporte a chatbots e inteligência artificial para triagem inicial e respostas automáticas.

13.4.4. Histórico consolidado de todas as interações do consumidor.

13.5. Módulo de Relatórios e Dashboards

Objetivo: Oferecer ferramentas analíticas para monitoramento, controle e tomada de decisão baseada em dados.

Funcionalidades:

13.5.1. Painéis interativos customizáveis por perfil (gestor, operador, auditor).

13.5.2. Filtros dinâmicos e visualizações gráficas (gráficos, tabelas, mapas de calor).

13.5.3. Geração de relatórios gerenciais, operacionais e regulatórios em múltiplos formatos (PDF, XLSX, CSV, DOCX, PPTX).

13.5.4. Monitoramento de KPIs em tempo real, como tempo médio de resposta, taxa de resolução e satisfação do cliente.

13.5.5. Alertas automáticos para indicadores fora do padrão.

13.6. Módulo de Segurança e Compliance

Objetivo: Garantir a proteção dos dados, o atendimento à legislação e a rastreabilidade de todas as ações no sistema.

Funcionalidades:

13.6.1. Controle de acesso baseado em perfis e funções (RBAC).

13.6.2. Autenticação multifator (MFA) para acesso seguro.

13.6.3. Gestão de consentimentos de dados conforme LGPD.

13.6.4. Trilhas de auditoria imutáveis para todas as operações.

13.6.5. Conformidade com normas como LGPD, FDA 21 CFR Part 11 e ISO/IEC 27001.

13.6.6. As trilhas de auditoria só devem ser acessadas por equipes autorizadas;

13.6.7. Manter tempo de armazenamento em atendimento às exigências legais e suficientes para atendimento a auditorias e realização de investigações.

13.7. Módulo de Base de Conhecimento e Suporte

Objetivo: Apoiar os atendentes com informações rápidas e atualizadas, além de promover a capacitação contínua.

Funcionalidades:

13.7.1. Repositório centralizado de FAQs, procedimentos, scripts de atendimento e documentos regulatórios.

13.7.2. Ferramentas para registro e acompanhamento de chamados internos.

13.7.3. Ambiente de treinamento (sandbox) para simulação de situações reais.

13.7.4. Materiais didáticos, vídeos explicativos e trilhas de aprendizado personalizadas.

13.7.5. Sistema de helpdesk estruturado com registro, acompanhamento e priorização de chamados.

13.8. Módulo de Integração e Interoperabilidade

Objetivo: Garantir comunicação eficiente e segura com outros sistemas corporativos e regulatórios.

Funcionalidades:

13.8.1. APIs RESTful documentadas, com autenticação OAuth2.

13.8.2. Integração com sistemas internos (ERP, SAP)

13.8.3. Suporte a formatos internacionais (JSON, XML, HL7 FHIR).

13.8.4. Consumo e disponibilização de web services para troca automatizada de dados.

13.8.5. Logs detalhados de integração e rastreabilidade completa das transações.

13.8.6. Políticas de Segurança na Camada de API Management A integração deverá empregar políticas de segurança, como:

- **JSON Threat Protection**
- **XML Threat Protection**
- **SQL Injection Protection**
- **Rate Limiting e Quota Management**

13.8.7. Conformidade com OWASP API Security A arquitetura da integração deve estar em conformidade com as recomendações da OWASP API Security Top 10, com controles preventivos contra riscos como autenticação quebrada, consumo irrestrito de recursos e exposição indevida de dados.

13.8.8. Criptografia de Comunicação Toda a comunicação entre os sistemas deverá ser protegida por meio dos protocolos SSL/TLS, assegurando a confidencialidade e integridade dos dados trafegados.

13.8.9. Restrição de Acesso por IP O acesso às APIs deverá ser restrito a intervalos de IPs previamente autorizados, evitando conexões não autorizadas oriundas de redes desconhecidas.

13.9. Módulo de Backup, Recuperação de Desastres e Validação

Objetivo: Assegurar a integridade, disponibilidade e confiabilidade dos dados e do sistema.

Funcionalidades:

13.9.1. Backup automático diário, com verificação de integridade e retenção mínima de 7 anos.

13.9.2. Plano formal de recuperação de desastres (RTO ≤ 4h, RPO ≤ 1h).

13.9.3. Testes semestrais de restauração e documentação dos resultados.

13.9.4. Validação completa conforme Guia ANVISA nº 33/2020, GAMP 5 e 21 CFR Part 11.

13.9.5. Matriz de rastreabilidade, documentação de QI, QO, QD e evidências para auditoria.

14. REQUISITOS DE GARANTIA E SUPORTE TÉCNICO

14.1 Vigência do Suporte:

O suporte e a manutenção terão vigência de até 36 meses, iniciando após o encerramento da implementação.

14.2 SLA (Acordo de Nível de Serviço):

O sistema deve ter operação contínua 24/7, com disponibilidade mínima de 99,9%. O helpdesk deve ser estruturado com atendimento em múltiplos níveis (N1, N2, N3) com SLA formalizado e priorização por criticidade, e com prazos previamente acordados.

14.3 Backups e Recuperação:

O sistema deve ter backup automático diário, com verificação de integridade e retenção mínima de 7 anos. Deve ser definido um plano formal de recuperação de desastres (RTO ≤ 4h, RPO ≤ 1h).

14.4 Gerenciamento de Mudanças:

Deve haver um processo formal para avaliação e validação de atualizações, correções e melhorias.

14.5 Treinamento e Suporte Técnico

- a. Ambiente de testes (sandbox): Para capacitação e validação de processos antes da operação.
- b. Material didático atualizado: Manuais, vídeos e FAQs para suporte contínuo aos usuários.
- c. Helpdesk estruturado: Atendimento em múltiplos níveis (N1, N2, N3) com SLA formalizado e priorização por criticidade, e com prazos previamente acordados.

15. VALIDAÇÃO DO SISTEMA PELO FORNECEDOR

15.1. Responsabilidades do Fornecedor

O fornecedor deverá conduzir e entregar um pacote completo de validação do sistema, seguindo rigorosamente o Guia nº 33/2020 da ANVISA e as melhores práticas internacionais (GAMP 5, FDA 21 CFR Part 11)

15.2. Plano de Validação (PV):

Estratégia, escopo, responsabilidades, critérios de aceitação, metodologia e cronograma.

15.3. QI (Qualificação de instalação):

Verificação e documentação da instalação correta do hardware, software, redes e demais componentes.

15.4. QO (Qualificação Operacional):

Testes das funções operacionais, segurança, autenticação, workflows, geração de relatórios e integrações.

15.5. QD (Qualificação de desempenho):

Testes de desempenho sob carga realista (usuários simultâneos, volume de dados, resposta a picos de acesso).

15.6. Matriz de Rastreabilidade:

Relacionamento entre requisitos regulatórios, especificações funcionais, casos de teste e resultados.

15.7. Documentação Completa:

Manuais técnicos, operacionais, procedimentos de backup, planos de contingência, logs de testes, evidências e relatórios finais.

15.8. Treinamento:

Capacitação formal para usuários e equipe técnica, com registro e certificação.

15.9. Suporte à Auditoria:

Disponibilização de documentação e suporte para auditorias internas e externas.

15.10. Gerenciamento de Mudanças:

Processo formal para avaliação e validação de atualizações, correções e melhorias.

15.11. Revalidação Periódica:

Plano para revalidação periódica conforme exigências regulatórias e mudanças no ambiente.

15.12. Critérios de Aceitação

- a. Todos os testes devem apresentar resultados dentro dos critérios estabelecidos no Plano de Validação.
- b. Não devem existir desvios críticos ou não conformidades abertas sem plano de ação aprovado.
- c. A entrega do pacote de validação será condição para aceitação formal do sistema e início do suporte pós-implantação

16. PRAZO DE ENTREGA E CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

- a. **Prazo do projeto de implementação:** Até 12 meses.
- b. **Cronograma:** O cronograma será acordado entre a CONTRATADA e a Fundação Butantan. As alterações deverão ser justificadas tecnicamente e aprovadas pela CONTRATANTE.

17. FORMA DE PAGAMENTO

Após a assinatura do contrato e envio da ordem de compra (OC), a CONTRATADA deverá apresentar, em até 5 (cinco) dias úteis, um cronograma das etapas de Projeto de Solução

e de Suporte e Manutenção para validação da equipe técnica da CONTRATANTE. Os pagamentos seguirão conforme as etapas abaixo:

a. Etapas do Projeto de Implementação:

Fase	Forma de Pagamento
Preparação	10% do valor total do item 2.2 do Projeto de Implementação
Exploração	15% do valor total do item 2.2 do Projeto de Implementação
Realização	15% no Sprint 1 e 15% no Sprint 2 do valor total do item 2.2
	20% no fim da etapa Realizar/Início do Cutover
Implementação	25% do valor total do item 2.2 do Projeto de Implementação

b. O pagamento de cada fase será realizado após a conclusão e aprovação das atividades correspondentes pelo CONTRATANTE, conforme descrito nos itens do cronograma.

c. Etapas de Suporte e Manutenção:

Descrição	Forma de Pagamento
Suporte e Manutenção	Parcelas mensais, iniciando após a conclusão da implementação

17.1. Regras e Reajuste e Variação Contratual:

a. O contrato poderá sofrer reajuste anual conforme o índice oficial IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), ou outro que venha a substituí-lo, mediante negociação entre as partes e previsão contratual.

b. A variação do valor contratual em cada exercício não poderá exceder o limite de 25% do valor total do contrato, salvo nos casos previstos em lei.

c. Quaisquer revisões de valores deverão ser solicitadas com antecedência mínima de 60 dias do término do período de vigência em curso, acompanhadas de documentação comprobatória e fundamentação técnica.

18. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A contratação e implementação de um sistema eletrônico CRM para o Departamento de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) do Instituto Butantan representa um passo estratégico e fundamental para a modernização, eficiência e conformidade dos processos

de atendimento ao público da instituição. Este Termo de Referência detalha uma solução robusta, escalável e validada, capaz de atender integralmente às necessidades institucionais e às exigências regulatórias nacionais e internacionais aplicáveis.

O novo sistema proposto proporcionará a automação e integração dos fluxos de trabalho, desde o registro inicial da demanda até o seu encerramento, incluindo triagem, encaminhamento, gestão de prioridades, acompanhamento de prazos, análise de satisfação, geração de relatórios gerenciais e auditoria completa. O suporte a múltiplos canais de atendimento (omnichannel), integração com sistemas estratégicos internos (ERP, plataformas de pesquisa, sistemas regulatórios) e conformidade com normas como LGPD, Decreto nº 11.034/2022 e melhores práticas internacionais garantem a integridade, rastreabilidade e proteção dos dados pessoais e institucionais.

A solução contempla ainda um módulo abrangente de treinamento, suporte e capacitação, promovendo o uso eficiente do sistema e a atualização contínua dos usuários, além de processos rigorosos de backup, recuperação de desastres e validação, assegurando a continuidade operacional e a confiabilidade das informações.

Ao adotar esta solução, o Instituto Butantan estará alinhado às melhores práticas globais em atendimento ao consumidor, fortalecendo sua posição como referência em saúde pública, pesquisa e inovação. O sistema permitirá respostas mais ágeis e assertivas às demandas dos consumidores, maior capacidade analítica para melhoria contínua dos serviços, e, sobretudo, contribuirá para a satisfação e proteção dos direitos dos cidadãos.

Por fim, destaca-se que o sucesso deste projeto dependerá do comprometimento conjunto entre fornecedor e Instituto Butantan, do rigor no cumprimento das etapas de implantação, validação e treinamento, e da manutenção de um suporte técnico qualificado e contínuo. Dessa forma, assegura-se não apenas a conformidade regulatória, mas também a excelência operacional e o aprimoramento constante dos processos institucionais de atendimento ao consumidor.

19. LOCAL DE ENTREGA OU EXECUÇÃO DE SERVIÇO

Os serviços deverão ser executados, sempre que necessário, na sede do Instituto Butantan, composta por um complexo de edifícios localizados na Avenida da Universidade, 210, em São Paulo, Capital.

**ANEXO II
PROPOSTA COMERCIAL
PLANILHA DE PREÇOS UNITÁRIOS E TOTAIS**

(em papel timbrado da licitante)

PROCESSO N°WS2191338480

ATO CONVOCATÓRIO N° EDITAL N.º 026/2026

DATA BASE: ___ / ___ / ___

À Comissão Julgadora da Licitação,

O licitante _____ (nome da empresa/denominação, endereço da sede/filial, CNPJ), por intermédio do representante legal que esta subscreve, após ter analisado minuciosamente todo o conteúdo do Edital e seus anexos e ter tomado conhecimento do local e de todas as condições e obrigações para a execução do objeto, PROPÕE executar o objeto licitado sob sua integral responsabilidade, pelo valor global total de R\$ _____ (valor por extenso). Declaramos que nos preços propostos estão incluídos, além do lucro, todas as despesas e custos inerentes ao objeto; tais como: tributos de qualquer natureza e todas as despesas, diretas ou indiretas, relacionadas com o fornecimento do objeto da licitação.

(Local e data).

(Nome/assinatura do representante legal)

ANEXO II.1
MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS UNITÁRIOS E TOTAIS

REQUISIÇÃO DE COMPRA: 3000680835

PROCESSO N°WS2191338480

ATO CONVOCATÓRIO n.º 026/2026

ITEM	FASE	FORMA DE PAGAMENTO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
01	Licenciamento da solução	Pagamento anual	3 anos		
02	Suporte e manutenção	Pagamento mensal	36 meses		
03	Implementação	Conforme Etapas (Subtabela abaixo)	1		
VALOR TOTAL GLOBAL			R\$		

*O pagamento do licenciamento será efetuado em parcelas anuais.

**Considera-se, para fins contratuais, o suporte pelo mesmo período de 36 (trinta e seis) meses. Contudo, o início dos pagamentos estará condicionado à conclusão da implantação do projeto, a qual deverá ocorrer no prazo máximo de até 12 (doze) meses.

• **Implementação:**

ITEM	ETAPA	%	Valor R\$
1	PREPARAÇÃO	10%	
2	EXPLORAÇÃO	15%	
3	REALIZAÇÃO - SPRINT 1	15%	
4	REALIZAÇÃO - SPRINT 2	15%	
5	REALIZAÇÃO - REALIZAR/INÍCIO DO CUTOVER	20%	
6	IMPLEMENTAÇÃO	25%	
VALOR TOTAL		100%	

* O pagamento será realizado conforme a aprovação de cada etapa do projeto, respeitando o prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias após a devida validação.

Obs.: A licitante deverá apresentar, juntamente com sua proposta, as especificações técnicas detalhadas do serviço.

PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA: 60 (sessenta) dias, contados da data de sua apresentação.

DECLARAÇÕES: A empresa, por intermédio de seu representante legal abaixo identificado, para todos os efeitos legais e administrativos, sob as penas da lei, DECLARA:

i. Concorda e cumprirá todas as prescrições constantes no Termo de Referência e seus Anexos.

(Local e data).

(Nome/assinatura do representante legal)

**ANEXO III
MODELO DE DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DE APRESENTAÇÃO DE EQUIPE E
DOCUMENTAÇÃO**

PROCESSO N°

ATO CONVOCATÓRIO n.º

Objeto: Contratação de Sistema Eletrônico de Banco de Dados para o Departamento de Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

A empresa [**Razão Social da Empresa Licitante**], inscrita no CNPJ sob o nº [**Número do CNPJ**], sediada na [**Endereço Completo**], por intermédio de seu representante legal abaixo assinado, o(a) Sr.(a) [**Nome do Representante Legal**], portador(a) do RG nº [**Número do RG**] e do CPF nº [**Número do CPF**], para fins de participação no certame em epígrafe, **DECLARA**, sob as penas da lei:

1. Que tem pleno conhecimento de todas as exigências do Edital e do Termo de Referência referentes à Qualificação Técnica e Profissional requerida para a execução dos serviços.
2. Que se compromete a **apresentar**, no momento da convocação para a assinatura do contrato, toda a documentação comprobatória de vínculo da Equipe Técnica Chave indicada, bem como os respectivos certificados de formação e experiência exigidos (tais como diplomas, atestados e certificações nas tecnologias da solução).
3. Que os profissionais indicados para a execução do contrato estarão plenamente disponíveis e aptos a iniciar os trabalhos imediatamente após a assinatura do contrato e emissão da Ordem de Início dos Serviços, respeitando os prazos estipulados no cronograma do projeto.
4. Que tem ciência de que a não apresentação dos documentos, dos profissionais indicados, ou a não comprovação dos requisitos técnicos no prazo estipulado caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando a empresa à decadência do direito à contratação, bem como às sanções administrativas, civis e penais previstas na Lei nº 14.133/2021 e no Edital, incluindo multas e suspensão temporária de participação em licitação.

Por ser a expressão da verdade, firmamos a presente declaração.

ANEXO IV

MINUTA DE CONTRATO

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS nº xxx/2025, QUE ENTRE SI CELEBRAM A FUNDAÇÃO BUTANTAN E A EMPRESA xxx.

FUNDAÇÃO BUTANTAN, pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos, instituída em 31 de maio de 1989 por escritura pública registrada no 3º Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas de São Paulo–SP, sob o nº 133326, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 61.189.445/0001-56, credenciada como Fundação de Apoio da ICTESP Instituto Butantan, pela Resolução SDECTC nº 55/2018, sediada na Rua Alvarenga nº 1.396, Butantã, São Paulo–SP, CEP nº 05509-002, representada, neste ato, nos termos do seu Estatuto Social, por seu(s) representante(s) legal(is) infra identificado, doravante denominada **CONTRATANTE** e de outro lado, a empresa, sociedade empresária limitada, com sede na Rua, nº, –, Cep:, inscrita no CNPJ/MF sob nº, representada pelo(s) sócio(s):, brasileiro, profissão, inscrito no CPF/MF sob nº e RG nº, residente e domiciliado na Rua nº, Cep:, neste ato, nos termos de seu Contrato Social, doravante denominada **CONTRATADA**, firmam o presente contrato, em conformidade com as cláusulas e condições adiante aduzidas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Constitui objeto do presente instrumento a **Contratação de um sistema eletrônico integrado de gestão do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) do Instituto Butantan, assegurando conformidade com o marco regulatório nacional e internacional**

aplicável. O sistema deverá operar como plataforma centralizada para registro, tratamento e análise de demandas de consumidores, conforme especificações técnicas constantes do Ato Convocatório nº 026/2026, Termo de Referência e anexos, parte integrante do presente contrato, bem como a proposta comercial da **CONTRATADA**.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

O objeto contratual executado deverá atingir o fim a que se destina, com eficácia e qualidade requeridas, de forma a atender os elementos previstos no edital e seus anexos.

PARÁGRAFO SEGUNDO

O regime de execução deste contrato de prestação de serviços é o de empreitada por preço global.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

A execução dos serviços terá início a partir do envio da Ordem de Início pela CONTRATANTE. Correndo por conta da CONTRATADA todas as despesas decorrentes e necessárias a sua plena e adequada execução, em especial às atinentes a transporte, tributos, encargos trabalhistas e previdenciário

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PRAZO DE EXECUÇÃO E VIGÊNCIA

O contrato terá vigência e execução de 36 (trinta e seis) meses, contados do envio da ordem de início, prorrogável por até 10 anos, na forma do §3º do art. 25 do Regulamento de Compras e Contratações da Fundação Butantan.

PARÁGRAFO SEGUNDO

A CONTRATADA poderá se opor à prorrogação de que trata o parágrafo anterior, desde que o faça mediante documento escrito, recebido pelo CONTRATANTE em

até **90 (noventa) dias** do vencimento do contrato ou de cada uma das prorrogações do prazo de vigência.

Caso a CONTRATANTE não tenha interesse em prorrogar o ajuste, nos termos do parágrafo primeiro desta Cláusula, deverá comunicar à CONTRATADA, no prazo de **90 (noventa) dias** do vencimento, para que sejam planejadas e iniciadas as medidas de desmobilização dos serviços.

PARÁGRAFO TERCEIRO

Eventuais prorrogações serão formalizadas mediante celebração dos respectivos termos de aditamento ao contrato.

PARÁGRAFO QUARTO

A não prorrogação do prazo de vigência contratual por conveniência da CONTRATANTE não gerará à CONTRATADA o direito a qualquer espécie de indenização

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES E DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

A **CONTRATADA**, além das obrigações constantes no material licitatório, Termo de Referência e na Proposta Comercial, cabe:

- I. zelar pela fiel execução deste contrato, utilizando-se de todos os recursos materiais e humanos necessários;
- II. designar o responsável pelo acompanhamento da execução das atividades, em especial da regularidade técnica e disciplinar da atuação da equipe técnica alocada, e pelos contatos com a **CONTRATANTE**;
- III. cumprir as disposições legais e regulamentares municipais, estaduais e federais que interfiram na execução dos serviços;
- IV. manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação indicada no preâmbulo deste termo;
- V. dar ciência imediata e por escrito à **CONTRATANTE** de qualquer

anormalidade que verificar na execução dos serviços;

- VI. prestar à **CONTRATANTE**, por escrito, os esclarecimentos solicitados e atender prontamente as reclamações sobre seus serviços;
- VII. responder por quaisquer danos emergentes, perdas ou prejuízos causados diretamente à **CONTRATANTE** ou a terceiros decorrentes da execução do contrato, desde que devidamente comprovada a sua culpa exclusiva, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização da **CONTRATANTE** em seu acompanhamento;
- VIII. Não obstante qualquer disposição em contrário neste instrumento, a **CONTRATANTE** reconhece que qualquer obrigação da **CONTRATADA** ou do Consórcio estará limitada ao valor do contrato e aditivos que eventualmente vierem a ser firmados;
- IX. A responsabilidade total da **CONTRATADA** perante a **CONTRATANTE**, por toda e qualquer perda e danos materiais decorrentes ou resultantes do cumprimento e/ou violação do contrato será proporcional ao dano efetivamente comprovado;
- X. Entende-se por dano efetivamente comprovado aquele que venha a ser demonstrado e comprovado, em acordo entre as partes ou que, na ausência de acordo, venha a ser atribuído por decisão judicial transitada em julgado ou por arbitramento, decorrente de composição obtida por meios alternativos de resolução de controvérsias, conforme o art. 92, §1º e arts. 151, 152 e 154 da Lei Federal nº 14.133/21.
- XI. A responsabilidade contratual do fornecedor / prestador de serviços será limitada aos danos diretos tendo como limite o valor do contrato, excluindo os danos indiretos.
- XII. responder pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e tributários, resultantes da execução deste contrato;
- XIII. manter seus profissionais identificados por meio de crachá com fotografia recente ou por outro meio aprovado pela fiscalização do contrato;
- XIV. substituir qualquer integrante de sua equipe cuja permanência nos serviços

- for considerada inconveniente, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contado da solicitação justificada formulada pela **CONTRATANTE**;
- XV.** arcar com despesas decorrentes de infrações de qualquer natureza praticadas por seus empregados durante a execução dos serviços, ainda que no recinto da sede da **CONTRATANTE**;
- XVI.** apresentar, quando exigido pela **CONTRATANTE**, os comprovantes de pagamentos de salários, apólices de seguro contra acidente de trabalho, quitação de suas obrigações trabalhistas e previdenciárias, relativas aos seus empregados, que prestam ou tenham prestado serviços objeto do presente contrato;
- XVII.** identificar todos os equipamentos e materiais de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da **CONTRATANTE**;
- XVIII.** obedecer às normas e rotinas da **CONTRATANTE**, em especial as que disserem respeito à segurança, meio ambiente, à guarda, à manutenção e à integridade das informações existentes ou geradas durante a execução dos serviços;
- XIX.** implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de maneira a não interferir nas atividades da **CONTRATANTE**, respeitando suas normas de conduta;
- XX.** refazer os serviços sempre que solicitado pela **CONTRATANTE**, quando estiverem em desacordo com as técnicas e procedimentos aplicáveis;
- XXI.** guardar sigilo em relação às informações ou documentos de qualquer natureza de que venha a tomar conhecimento, respondendo, administrativa, civil e criminalmente por sua indevida divulgação e incorreta ou inadequada utilização;
- XXII.** manter bens e equipamentos necessários à realização dos serviços, de qualidade comprovada, em perfeitas condições de uso, em quantidade adequada à boa execução dos trabalhos, cuidando para que os equipamentos elétricos sejam dotados de sistema de proteção, de modo a evitar danos na rede elétrica;
- XXIII.** submeter à **CONTRATANTE** relatório mensal sobre a prestação dos

serviços, relatando todos os serviços realizados, eventuais problemas verificados e qualquer fato relevante sobre a execução do objeto contratual;
XXIV. fornecer à equipe alocada para a execução dos serviços os equipamentos de proteção individual adequados à atividade, o necessário treinamento e fiscalizar sua efetiva utilização;

PARÁGRAFO PRIMEIRO

A **CONTRATADA** não poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, tampouco aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, por conta própria ou por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou benefícios de qualquer espécie relacionados de forma direta ou indireta ao objeto deste contrato, o que deve ser observado, ainda, pelos seus prepostos, colaboradores e eventuais subcontratados, caso permitida a subcontratação.

PARÁGRAFO SEGUNDO

Em atendimento à Lei Federal nº 12.846/2013 e ao Decreto Estadual nº 60.106/2014, a **CONTRATADA** se compromete a conduzir os seus negócios de forma a coibir fraudes, corrupção e quaisquer outros atos lesivos à Administração Pública, nacional ou estrangeira, abstendo-se de práticas elencadas na legislação acima.

PARÁGRAFO TERCEIRO

O descumprimento das obrigações previstas nos Parágrafos Primeiro e Segundo desta Cláusula Quarta poderá ocasionar a rescisão unilateral do contrato, a critério da **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES E DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

Ao **CONTRATANTE** cabe:

I - exercer a fiscalização dos serviços, designando servidor responsável pelo acompanhamento da execução contratual e, ainda, pelos contatos com a **CONTRATADA**;

II - fornecer à **CONTRATADA** todos os dados e informações necessários à execução do objeto do contrato;

III - efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido no cronograma físico-financeiro e na cláusula sétima deste contrato;

IV - permitir aos técnicos e profissionais da **CONTRATADA** acesso às áreas físicas envolvidas na execução deste contrato, observadas as normas internas de segurança e meio ambiente do trabalho.

CLÁUSULA SEXTA – DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

A **CONTRATANTE** exercerá a fiscalização dos serviços contratados por intermédio do gestor do contrato, designado pela **CONTRATANTE** no ato de formalização do ajuste, o qual subscreverá o presente instrumento, de modo a assegurar o efetivo cumprimento das obrigações ajustadas.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

A fiscalização não exclui e nem reduz a integral responsabilidade da **CONTRATADA**, mesmo perante terceiros, por quaisquer irregularidades constatadas na prestação dos serviços, inclusive quando resultantes de utilização de pessoal inadequado ou sem a qualificação técnica necessária, inexistindo, em qualquer hipótese, corresponsabilidade por parte do **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO SEGUNDO

A ausência de comunicação, por parte da **CONTRATANTE**, referente a irregularidades ou falhas, não exime a **CONTRATADA** do regular cumprimento das obrigações previstas neste contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS PREÇOS E DO REAJUSTE

A **CONTRATADA** obriga-se a executar os serviços objeto deste contrato pelo preço global estimado de R\$ _____ (_____), levando em conta a Proposta - Planilha de Preços Unitários e Totais – ANEXO II.1 do edital:

PARÁGRAFO PRIMEIRO

Nos preços acima estão incluídos, além do lucro, todas as despesas e custos diretos e indiretos relacionados à prestação dos serviços, tais como tributos, remunerações, despesas financeiras e quaisquer outras necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação, inclusive gastos com transporte.

PARÁGRAFO SEGUNDO

Caso a **CONTRATADA** seja optante pelo Simples Nacional, ou durante a execução do contrato venha a aderir ao programa do SIMPLES e, por causa superveniente à contratação, perca as condições de enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte ou, ainda, torne-se impedida de beneficiar-se desse regime tributário diferenciado por incorrer em alguma das vedações previstas na Lei Complementar Federal nº 123/2006, não poderá deixar de cumprir as obrigações avençadas perante a Fundação Butantan, tampouco requerer o reequilíbrio econômico-financeiro, com base na alegação de que a sua proposta levou em consideração as vantagens daquele regime tributário diferenciado.

PARÁGRAFO TERCEIRO

É previsto reajuste anual dos preços inicialmente ajustados, de modo que, caso o prazo de execução do objeto contratual ultrapasse a data em que se configure 1 (um) ano a contar da data (data-base) do orçamento estimado na Proposta da **CONTRATADA**, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela

CONTRATANTE, do índice IPCA exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

PARÁGRAFO QUARTO

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

PARÁGRAFO QUINTO

No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento eleito nesta cláusula, a Contratante pagará ao Contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será obrigatoriamente o definitivo.

PARÁGRAFO SEXTO

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

Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituído, as partes elegerão novo índice oficial para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de Termo Aditivo.

PARÁGRAFO SÉTIMO

O reajuste poderá ser realizado por apostilamento ou por aditivo.

PARÁGRAFO OITAVO

Para cumprimento desta cláusula, as partes poderão negociar outro reajuste caso o percentual a ser acrescido se mostre inconveniente para qualquer das partes.

PARÁGRAFO NONO

O valor contratado poderá ser revisto em decorrência de eventual redução ou elevação dos preços praticados no mercado ou de fato que eleva ou reduza os custos dos serviços.

CLÁUSULA OITAVA – DAS MEDIÇÕES DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

A medição dos serviços para fins de faturamento e pagamento observará critérios distintos conforme a natureza da etapa contratual, em observância ao cronograma detalhado no item 17 do Termo de Referência:

I - Da Implementação do Sistema: A medição desta etapa não será mensal, mas sim vinculada à conclusão e aprovação de cada etapa de entrega, conforme os seguintes percentuais e fases definidos no TR:

Preparação: 10% do valor total do item;

Exploração: 15% do valor total do item;

Realização: 30% (divididos em Sprints 1 e 2) e 20% ao fim da etapa/início do Cutover;

Implementação: 25% após a conclusão final do projeto.

II - Do Suporte e Manutenção: Esta etapa será objeto de medição mensal, iniciando-se obrigatoriamente apenas após o encerramento total da implementação e a emissão do termo de aceite definitivo. O valor da medição mensal estará condicionado ao estrito cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLAs) previstos no item 14.2 do Termo de Referência.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

No prazo estabelecido para cada entrega ou no primeiro dia útil após o mês de prestação de suporte, a CONTRATADA entregará relatório de medição detalhando as atividades realizadas, os entregáveis concluídos e o desempenho dos níveis de serviço.

PARÁGRAFO SEGUNDO

A CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA, na hipótese de glosas, descumprimento de SLA ou incorreções nos entregáveis técnicos, a retificação imediata dos relatórios ou a apresentação de Plano de Ação para correção de deficiências antes de autorizar o faturamento.

PARÁGRAFO TERCEIRO

Após o recebimento do relatório de medição e dos artefatos técnicos correspondentes, a CONTRATANTE terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para conferência e atesto técnico pela área gestora.

PARÁGRAFO QUARTO

Considerando a complexidade técnica e a exigência de Validação de Sistemas Computadorizados, Guia nº 33/2020 da ANVISA e GAMP 5, a aceitação formal de cada etapa de implementação estará condicionada à entrega e aprovação do respectivo pacote de validação documental exigido no TR.”

CLÁUSULA NONA – DOS PAGAMENTOS

Os pagamentos serão efetuados em até 45 (quarenta e cinco) dias contados da liberação do faturamento, seguindo as etapas previstas no ANEXO II.1

MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS UNITÁRIOS E TOTAIS.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

Os pagamentos serão realizados mediante depósito na conta corrente bancária indicada pela **CONTRATADA**, de acordo com as seguintes condições:

I - em até 45 (quarenta e cinco) dias, contados da data de entrega da nota fiscal, ou de sua reapresentação em caso de incorreções, na forma e local previstos nesta cláusula.

II - A discriminação dos valores dos serviços deverá ser reproduzida na nota fiscal/fatura apresentada para efeito de pagamento.

PARÁGRAFO SEGUNDO

Havendo atraso nos pagamentos, incidirá correção monetária sobre o valor devido na forma da legislação aplicável, bem como juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados “pró-rata tempore”, em relação ao atraso verificado.

PARÁGRAFO TERCEIRO

A **CONTRATANTE** poderá, por ocasião do pagamento, efetuar a retenção de tributos determinada por lei, ainda que não haja indicação de retenção na nota fiscal apresentada ou que se refira a retenções não realizadas em meses anteriores.

PARÁGRAFO QUARTO

O recolhimento do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN, se houver, deverá ser feito em consonância com o artigo 3º e demais disposições da Lei Complementar Federal nº 116/2003.

PARÁGRAFO QUINTO

Nos termos do artigo 31 da Lei Federal nº 8.212/1991 e da Instrução Normativa MPS/RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009, a **CONTRATANTE**, se for o caso, deverá efetuar a retenção de 11% (onze por cento) do valor bruto da nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente, obrigando-se a recolher a importância retida, em nome da **CONTRATADA**, nos termos estabelecidos na legislação acima.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA SUBCONTRATAÇÃO

É vedada à **CONTRATADA** a subcontratação, no todo ou em parte, do objeto desta contratação.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA ALTERAÇÃO DA QUANTIDADE DO OBJETO CONTRATADO

A **CONTRATADA** fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratadas, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto, a critério exclusivo do **CONTRATANTE**, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

Eventual alteração deverá ser devidamente justificada e obrigatoriamente formalizada por termo aditivo ao presente instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA RESCISÃO

Constituem, dentre outros, motivos para a rescisão deste contrato, com as implicações contratuais, independente de notificação ou interpelação judicial ou extrajudicial:

- a) A lentidão ou atraso injustificado na execução que possa dar margem ao descumprimento das obrigações assumidas;
- b) A paralisação dos serviços sem justa causa ou sem autorização da CONTRATANTE.
- c) O cometimento reiterado de faltas na execução deste contrato;
- d) O cumprimento irregular ou o não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos.
- e) A subcontratação parcial ou total do objeto deste contrato sem prévia autorização.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

Na impossibilidade de entrega do objeto contratado, excluídos os casos fortuitos e força maior, fica a critério exclusivo da **CONTRATANTE**, rescindir o referido contrato, sem prejuízo para ela, com possíveis sanções à **CONTRATADA** conforme previsto na Cláusula Décima Quarta.

PARÁGRAFO SEGUNDO

A **CONTRATANTE** poderá, a qualquer momento e sem incorrer em qualquer penalidade ou multa, rescindir ou suspender o presente contrato, bastando, para tanto, encaminhar notificação à **CONTRATADA** com 30 (trinta) dias de antecedência.

PARÁGRAFO TERCEIRO

Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata esta cláusula ocorra com menos de 30 (trinta) dias, a rescisão contratual ocorrerá após 30 (trinta) dias da data da comunicação.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERIA – DO SIGILO

A **CONTRATADA** obrigar-se-á a manter absoluto sigilo e confidencialidade de todas e quaisquer informações, dados e/ou documentos apresentados pela **CONTRATANTE** durante a negociação e execução deste contrato, não podendo, sob qualquer hipótese, salvo com autorização expressa e por escrito da **CONTRATANTE**, divulgá-los a pessoas estranhas à contratação ou transmiti-los por qualquer meio de comunicação, sob pena de, em não observando esta obrigação, responder pelos danos e prejuízos dela decorrentes.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

Para fins de sigilo e confidencialidade entendem-se por:

- a) Informações (lista exemplificativa e não taxativa): Fórmulas, processos, desenhos, fotografias, planos, plantas, projetos, relatórios, listas de clientes, dados sobre tráfego, informações de preços, invenções, idéias, esquemas, especificações, dados técnicos, informações sobre equipamentos, softwares, fluxo de caixa, algoritmos, campanhas publicitárias, e qualquer dado administrativo;
- b) Divulgação: qualquer tipo de comunicação ou transmissão de informações a uma ou mais pessoas, seja por via oral, visual, escrita, telefônica ou qualquer outra forma de transmissão de informações;
- c) Pessoa estranha: toda e qualquer pessoa física ou jurídica que não esteja diretamente envolvida na negociação, acerto ou execução deste contrato, e que, portanto, não deverá tomar ciência de qualquer informação a respeito do contrato ou da **CONTRATANTE**.

PARÁGRAFO SEGUNDO

Integra este contrato a Política de Proteção de Dados Pessoais da Fundação Butantan, acessível no Item 1.2 do evento na plataforma SAP - *Ariba Spend Management*.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DAS SANÇÕES

As sanções eventualmente cabíveis decorrentes do descumprimento deste contrato serão aplicadas nos termos estabelecidos nesta cláusula:

A Fundação Butantan poderá, garantida a prévia defesa no prazo de 15 dias úteis da notificação, aplicar as sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar pelo prazo de até 03 (três) anos e declaração de inidoneidade até 6 (seis) anos.

Na aplicação das sanções serão sempre considerados:

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- e) os efetivos danos que a conduta causou à Contratante.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

Toda e qualquer multa será aplicada somente após regular processo administrativo, e calculada com observância dos seguintes parâmetros:

- a) Multa Moratória de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado, por culpa exclusiva da Contratada, até o limite de 5% (cinco por cento) sobre o valor do contrato, no atraso para início da execução dos serviços ou no atraso na entrega do objeto da contratação, sem motivo justificado;
- b) Multa Moratória de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 20 (vinte) dias;
- c) Multa Moratória de 0,7% (zero vírgula sete por cento) por dia de atraso sobre o valor do contrato, até o limite de 20 (vinte) dias, pela não correção de falta contratual que comprometa a execução dos serviços, a contar do prazo fixado pela fiscalização

do ajuste. Após o prazo de 20 dias e na ausência de justificativa por parte da Contratada, poderá ser aplicada a multa de 7% do valor do contrato;

d) Multa compensatória limitada a 5% (cinco por cento) sobre o valor do contrato pela inexecução parcial do ajuste;

e) Multa compensatória limitada a 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato no caso de inexecução total do objeto;

f) Multa compensatória limitada a 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato no caso de apresentação de documentação falsa, prestar declaração falsa durante a execução do contrato; praticar ato fraudulento na execução do contrato ou comportar-se de modo inidôneo

PARÁGRAFO SEGUNDO

Caberá Advertência quando a **CONTRATADA** der causa à inexecução parcial do contrato e sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

PARÁGRAFO TERCEIRO

Antes de aplicação da penalidade e a critério da **CONTRATANTE**, poderá ser exigido que a **CONTRATADA** elabore um Plano de Ação, com cronograma fixado, de forma a corrigir os atos e atividades defeituosas, passíveis de multa.

O Plano de Ação será avaliado pela **CONTRATANTE** que poderá rejeitá-lo caso não esteja adequado ao escopo do contrato.

Caso o Plano de Ação seja novamente rejeitado, a **CONTRATADA** estará sujeita a multa compensatória limitada a 5% (cinco por cento) sobre o valor do contrato pela inexecução parcial do ajuste.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO CONJUNTO DE COMPROMISSOS VOLUNTÁRIOS

A **CONTRATANTE** adota e apoia um conjunto de compromissos voluntários. Nesse sentido, a **CONTRATADA** concorda em cumprir e fazer cumprir, conforme o caso, e declarar-se ciente e disposta a:

- I) Respeitar e promover a diversidade, abstendo-se de todas as formas de preconceito e discriminação, de modo que nenhum empregado ou potencial empregado receba tratamento discriminatório em função de sua raça, cor de pele, origem étnica, nacionalidade, posição social, idade, religião, gênero, orientação sexual, estética pessoal, condição física, mental ou psíquica, estado civil, opinião, convicção política, ou qualquer outro fator de diferenciação;
- II) Não utilizar, para a prestação de serviços objeto do presente, direta ou indiretamente, mão de obra infantil, escrava, em condições análogas à escravidão, ou em condições sub-humanas, devendo garantir a seus empregados e contratados remuneração compatível com o piso salarial da categoria, jornadas e condições de trabalho conforme legislação em vigor;
- III) Apoiar de forma efetiva a erradicação da exploração sexual, assim como coibir o assédio sexual e moral em sua força de trabalho;
- IV) Proteger e preservar o meio ambiente, bem como evitar quaisquer práticas que possam lhe causar danos, executando seus serviços em estrita observância às normas legais e regulamentares, federais, estaduais ou municipais, aplicáveis ao assunto, incluindo, mas não se limitando à:
 - a) Lei nº 6.938/1981, que institui a Política Nacional do Meio Ambiente;
 - b) Lei nº 9.605/1998, a chamada “Lei dos Crimes Ambientais”;
 - c) Lei nº 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, assim como as demais normas relacionadas ao

gerenciamento, ao manuseio e ao descarte adequado dos resíduos sólidos resultantes de suas atividades, privilegiando todas as formas de reuso, reciclagem e de descarte adequado, de acordo com as normas antes mencionadas.

PARÁGRAFO ÚNICO

Quando autorizada a subcontratação de terceiros para o desempenho de atividades relacionadas ao objeto deste Contrato, a **CONTRATADA** fará constar do contrato com suas subcontratadas, redação que contenha, as obrigações constantes da cláusula acima, bem como cláusulas que obriguem as subcontratadas ao cumprimento da legislação vigente e especificamente das leis trabalhistas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DISPOSIÇÕES FINAIS

Fica ajustado, ainda, que:

a) Consideram-se partes integrantes do presente Contrato, como se nele estivessem transcritos:

a.1) O Edital e o Termo de Referência/Memorial Descritivo mencionados no objeto do presente contrato.

a.2) a Proposta Comercial apresentada pela **CONTRATADA**.

b) Aplicam-se às omissões deste contrato as disposições normativas indicadas no preâmbulo deste Contrato e demais disposições regulamentares pertinentes.

c) Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Estado de São Paulo para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º e arts. 151, 152 e 154 da Lei nº 14.133/21.

c.1) A Câmara Arbitral deverá ser preferencialmente localizada na Cidade de São Paulo, ser renomada, escolhida em comum acordo entre as partes.

c.2) O custo da arbitragem será dividido entre as partes, devendo a parte vencedora ser ressarcida de todas as despesas incorridas.

E assim, por estarem as partes justas e contratadas, foi lavrado o presente instrumento em 2 (duas) vias de igual teor e forma que, lido e achado conforme pelas partes, vai por elas assinado para que produza todos os efeitos legais, na presença das testemunhas abaixo identificadas.

São Paulo, _____ de _____ de 2026.

SAULO SIMONI NACIF
Diretor Executivo
Fundação Butantan
CONTRATANTE

XXXXXXXXXXXX
CONTRATADA

MARCIO AUGUSTO
LASSANCE CUNHA
FILHO
Superintendente
Fundação Butantan
CONTRATANTE

Gestor do Contrato
CONTRATANTE


TESTEMUNHAS:

(nome, RG e CPF)

(nome, RG e CPF)

ANEXO V

MODELO ORDEM DE INÍCIO DE EXECUÇÃO

PEDIDO DE COMPRAS					
DATA:			Nº DO PEDIDO		
 Dados de Faturamento Fundação Butantan Avenida Dr. Vital Brasil 1500, São Paulo, SP CEP: 05503-000 CNPJ: 01.189.445/0001-56 Insc. Estadual: 112605232110			Local de Entrega:		
DADOS DO FORNECEDOR			PROCESSO DE COMPRAS		
			Pagamento		FRETE
			MOEDA		
Item	Qtde	UM	Descrição do Item	Valor Unitário	Valor Total
1			Data de Entrega: <input type="text"/> Impostos ICMS: 0,00 IPI: 0,00		
VALOR TOTAL DO PEDIDO DE COMPRAS				0,00	
INFORMAÇÕES ADICIONAIS DO PEDIDO DE COMPRAS					
OBSERVAÇÕES					

ANEXO VI

ANEXO LC-01 - TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE:
CONTRATADO:
CONTRATO Nº (DE ORIGEM):
OBJETO:
ADVOGADO (S)/ Nº OAB:

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

- a) o ajuste acima referido estará sujeito a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, conforme dados abaixo indicados, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) Qualquer alteração de endereço – residencial ou eletrônico – ou telefones de contato deverá ser comunicada pelo interessado, peticionando no processo.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

(Local e data).

GESTOR DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome: _____
Cargo: _____
CPF: _____
Data de Nascimento: _____
Endereço residencial completo: _____
E-mail institucional: _____
E-mail pessoal: _____
Telefone(s): _____
Assinatura: _____

Responsáveis que assinaram o ajuste:

Pelo CONTRATANTE:

Nome: _____
Cargo: _____
CPF: _____
Data de Nascimento: _____
Endereço residencial completo: _____
E-mail institucional: _____
E-mail pessoal: _____
Telefone(s): _____
Assinatura: _____

Pela CONTRATADA:

Nome: _____
Cargo: _____
CPF: _____
Data de Nascimento: _____
Endereço residencial completo: _____
E-mail institucional: _____
E-mail pessoal: _____
Telefone(s): _____
Assinatura: _____

Advogado:

(*) Facultativo. Indicar quando já constituído, informando, inclusive, o endereço eletrônico.

ANEXO VII

**(ANEXO LC-03 - DECLARAÇÃO DE DOCUMENTOS À DISPOSIÇÃO DO TCE-
SP)**

CONTRATANTE:
CNPJ Nº:
CONTRATADA:
CNPJ Nº:
CONTRATO Nº (DE ORIGEM):
DATA DA ASSINATURA:
VIGÊNCIA:
OBJETO:
VALOR (R\$):

Declaro(amos), na qualidade de responsável(is) pela entidade supra epigrafada, sob as penas da Lei, que os demais documentos originais, atinentes à correspondente licitação, encontram-se no respectivo processo administrativo arquivado na origem à disposição do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, e serão remetidos quando requisitados.

(LOCAL e DATA)

RESPONSÁVEL: (nome, cargo, e-mail e assinatura)