TERMO DE REFERÊNCIA

1. IDENTIFICAÇÃO DO PEDIDO

Número da Requisição / Processo Administrativo: 413/2026 — Dispensa 296/2026

2. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE COMUNICAÇÃO, MENSAGERIA, CRM E ATENDIMENTO DIGITAL EM MODELO SAAS, COM IMPLANTAÇÃO, LICENCIAMENTO, SUPORTE, TREINAMENTO E MENSAGERIA TARIFÁVEL, conforme quadro, requisitos e condições deste instrumento:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QNDE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Implantação, parametrização, treinamento e homologação	SV	1	R$ 800,00	R$ 800,00
2	Licenciamento de plataforma SaaS (usuários ilimitados exigidos; preço sujeito a validação) para cerca de 32 usuários	mês	12	R$ 1.684,00	R$ 20.208,00
3	Mensagens ativas de marketing faturáveis (previsto por 12 meses)	mensagem	22.500	R$ 0,66	R$ 14.850,00
4	Mensagens de resposta utilidade/serviço faturáveis (hipótese de planejamento) (previsto por 12 meses)	mensagem	22.500	R$ 0,07	R$ 1.575,00
5	**Dois canais** complementares de atendimento digital (Whatsapp, Facebook ou Instagram, conforme contratado e negociado com o UniFACEF)	canal-mês	24	R$ 155,00	R$ 3.720,00

Total: R$ 41.153,00 (quarenta e um mil, cento e cinquenta e três reais).

A disputa/proposta deverá ser pelo valor global, e os valores unitários da tabela acima não deverão ser detalhados acima da estimativa. O desconto em relação a estimativa deverá ser aplicado de forma uniforme na proposta enviada.

O objeto caracteriza prestação de serviços continuados de tecnologia da informação, não compra de bem físico; não se aplicam exigências próprias de bens de luxo, perecíveis ou equipamentos.

O prazo inicial de vigência será de 12 (doze) meses de operação, contados conforme instrumento contratual, observado o disposto na Lei nº 14.133/2021 e eventual prorrogação legalmente admitida.

A implantação terá aceite próprio, e o início da mensalidade deverá ocorrer após disponibilização e homologação do serviço, nos termos da contratação.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A contratação visa substituir operações fragmentadas por plataforma integrada, com controle de leads e atendimentos, campanhas reutilizáveis e editáveis, exclusão coletiva de contatos, recursos de automação, indicadores e governança de dados, conforme ETP.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO SERVIÇO

A solução abrangerá disponibilização do SaaS, implantação, configuração de canais oficiais, importação assistida de contatos, treinamento, testes, operação assistida, suporte, manutenção, relatórios, proteção de dados e exportação ao fim do contrato. A importação assistida consiste no fornecimento de modelo de arquivo e de orientação, cabendo à contratante preparar e carregar sua base. A operação assistida consiste em acompanhamento remoto durante os 30 (trinta) dias seguintes ao aceite da implantação.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

A solução deverá atender aos requisitos funcionais obrigatórios detalhados nesta seção e aos critérios verificáveis de avaliação e aceite. Os requisitos são exaustivos: recursos do produto não relacionados neste Termo não constituem obrigação da contratada nem critério de avaliação. Será aceito meio equivalente que produza o resultado exigido, independentemente do nome da função ou da tela.

- Qualidade e canais: operação segura, com integração pela API oficial do WhatsApp, atendimento humano e automatizado, histórico por contato e distribuição em filas. Os dois canais complementares do item 5 do quadro serão indicados pela contratante na ordem de serviço, dentre os disponíveis na solução e tecnicamente viáveis (por exemplo, Instagram, Facebook, webchat ou e-mail).

- Campanhas: criação, salvamento, edição, duplicação ou reutilização, agendamento e troca de listas/segmentos de destinatários sem reconstrução integral; respeito às políticas do canal.

- Contatos: importação em lote, tratamento documentado de registros repetidos, filtros, marcadores, seleção múltipla e exclusão coletiva com confirmação e registro da operação.

- Usuários e acesso: número ilimitado de usuários cadastrados e simultâneos, sem preço por usuário, com perfis de acesso e restrição de visualização por função e departamento.

- CRM, automação e IA: registros de origem e status dos leads, campos personalizados, fluxos conversacionais, encaminhamento a humanos e respostas assistidas.

- Relatórios e integrações: painéis com indicadores de campanhas e atendimentos, exportação de dados em CSV e mecanismos documentados de API/webhook.

- Segurança e LGPD: autenticação, perfis de acesso, registros de auditoria, backup, registro de bloqueio ou revogação de contato, proteção e portabilidade de dados; vedação a uso secundário indevido.

- Treinamento, suporte e garantia: implantação, operação assistida, manutenção, atualizações e treinamentos incluídos, prestados de forma remota e sem custos extras de deslocamento; reuniões técnicas por videoconferência em até três dias úteis.

RF-01 — Canal oficial: a operação contratada utilizará o WhatsApp exclusivamente por conexão oficial e autorizada pelo provedor do canal, diretamente ou por parceiro autorizado, sem mecanismos não oficiais de sessão ou emulação. A existência de outras modalidades de conexão no produto não desqualifica a solução, desde que não sejam utilizadas nesta contratação.

RF-02 — Atendimento: múltiplas filas ou departamentos, distribuição manual e automática, transferência e retomada por atendente humano.

RF-03 — Automação: fluxos configuráveis na própria plataforma, com menus, ramificações, gatilhos e coleta estruturada de dados.

RF-04 — IA: agente conversacional configurável por instruções, sugestão de respostas ao atendente e transferência para atendimento humano, com supervisão, pela contratante, do conteúdo configurado. A ativação dos recursos de IA é faculdade da contratante; o limite de consumo incluído no preço deverá constar da proposta, e consumo adicional dependerá de autorização prévia.

RF-05 — CRM: registro de origem, situação, etapa do funil, marcadores, campos personalizados e histórico de interações do contato.

RF-06 — Campanhas: criar, nomear, salvar sem disparar, editar, duplicar ou reutilizar e agendar, conforme regras do canal. A edição de modelo de mensagem observará as regras de aprovação do canal, admitida a seleção de outro modelo aprovado.

RF-07 — Reutilização: substituir a lista de destinatários de uma campanha existente sem reconstruir conteúdo e parâmetros reutilizáveis, admitida a duplicação da campanha com nova lista.

RF-08 — Contatos: importar contatos em lote, em CSV ou XLSX, selecionar múltiplos registros e executar exclusão coletiva mediante confirmação.

RF-09 — Duplicidades: informar, em documentação ou orientação da contratada, como a solução trata registros repetidos por telefone na importação.

RF-10 — Preferências: permitir registrar revogação de consentimento ou pedido de não contato, por bloqueio ou meio equivalente, de modo que o contato não receba novos disparos.

RF-11 — Gestão de acessos: contas ilimitadas sem taxa unitária e acesso por perfil e departamento.

RF-12 — Perfis: impedir que usuários sem perfil autorizado exportem dados ou excluam contatos em lote.

RF-13 — Histórico: associar ao contato as conversas, incluindo mensagens de atendentes humanos e respostas automatizadas.

RF-14 — Indicadores: por campanha, mensagens entregues, lidas, respondidas e com falha, conforme dados disponibilizados pelo canal; atendimentos, com filtros de período e departamento.

RF-15 — Exportação: disponibilizar exportação de contatos e de dados operacionais e históricos em CSV.

RF-16 — Integrações: API e webhooks documentados e autenticados para sistemas externos, com envio ao sistema da contratante de evento de mensagem recebida que permita identificar o contato e a mensagem. O desenvolvimento e a manutenção do receptor nos sistemas da contratante são responsabilidade desta; cabe à contratada fornecer documentação, credenciais e orientação à configuração.

RF-17 — Auditoria: registros de criação e exclusão de usuários, alteração de permissões, exportações, tentativas de acesso malsucedidas e exclusão coletiva de contatos, com data e usuário responsável.

RF-18 — Segurança: criptografia de dados, autenticação em dois fatores ou política de senha forte, segregação de acessos por perfil e rotina de backup mantida pela contratada.

RF-19 — Comunicação faturável: demonstrativo mensal das mensagens faturadas, por categoria, com quantidades e valores, apto à conferência com os dados do canal.

RF-20 — Consumo: informar no demonstrativo mensal o consumo acumulado. O controle do saldo cabe à fiscalização, e excedentes não autorizados não serão pagos.

RF-21 — Prova de conceito: demonstrar antes da contratação as funcionalidades críticas com dados de teste e roteiro previamente divulgado.

RF-22 — Capacitação: treinamento inicial e uma reciclagem durante a vigência, ambos remotos, relativos aos módulos ofertados, sem cobranças complementares, ressalvado o RF-28.

RF-23 — Suporte: canal de abertura de chamados com número de protocolo e atendimento nos prazos deste Termo.

RF-24 — Reuniões: confirmação até 1 dia útil e realização de reuniões técnicas por videoconferência em até 3 dias úteis após solicitação.

RF-25 — Continuidade: disponibilidade conforme este Termo, backup, comunicação de indisponibilidades e exportação dos dados no encerramento.

RF-26 — Canal e cobrança: regras de classificação de utilidade/serviço e marketing deverão observar definição oficial vigente do canal.

RF-27 — Sem direcionamento: solução equivalente por requisitos de capacidade, nunca por nome de software, empresa ou marca comercial.

RF-28 — Atendimento presencial: a execução é remota; quando tecnicamente indispensável e não solucionável por meio remoto, disponibilizar profissional em Franca/SP sem ônus extra, sem impor filial local.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

- **Condições de Entrega**

Implantação inicial

A implantação, parametrização, configuração das integrações na plataforma, treinamento e homologação ocorrerão em até 30 (trinta) dias úteis da ordem de serviço, ressalvadas dependências externas comprovadas e previamente acompanhadas, como verificação e aprovação pelo provedor do canal e providências a cargo da contratante.

Execução contínua (SaaS e mensageria)

Os serviços recorrentes serão disponibilizados mensalmente e as mensagens faturáveis serão aferidas conforme consumo autorizado e regras oficiais dos respectivos canais:

Parcela	Composição da parcela	Prazo de entrega
1ª	Implantação, importação assistida, testes, formação e homologação	Até 30 dias úteis da OS
2ª	Plataforma disponibilizada mensalmente	12 competências
3ª	Mensagens faturáveis por categoria e demonstrativo mensal	Apuração mensal por meio de relatório enviado até 05 dias após encerramento do mês.
4ª	Canais complementares contratados, operação assistida e suporte	12 competências

A contratada deverá justificar antecipadamente qualquer risco de atraso, apresentar plano corretivo e comunicar incidentes críticos de imediato; eventual alteração de prazo dependerá de avaliação e decisão administrativa.

- **Do local de execução:**

Os serviços serão acessíveis pela internet e utilizados nas dependências do UniFACEF, Franca/SP. Reuniões e treinamentos serão remotos, por videoconferência; eventual atendimento presencial observará o RF-28, sem cobranças adicionais de transporte, hospedagem ou alimentação.

- **Da natureza digital do objeto:**

Não se aplica validade de bens perecíveis. A contratada deverá assegurar continuidade, atualização e disponibilidade técnica ao longo de toda a vigência.

- **Garantia de Funcionamento, Manutenção e Suporte Técnico**

Disponibilidade e níveis mínimos

- A plataforma deverá ter disponibilidade mensal mínima de 99%, apurada pelos chamados de indisponibilidade registrados, excluídas manutenções programadas comunicadas e falhas do provedor do canal ou de terceiros alheios à contratada.

Atendimento de incidentes

Classificação por criticidade

- Crítico: indisponibilidade total, resposta inicial em até 4 (quatro) horas úteis, com atendimento prioritário. Consideram-se horas úteis as compreendidas entre 8h e 18h, em dias úteis.

- Alto: falha grave de campanha, acesso ou canal, com resposta em até 8 (oito) horas úteis e acompanhamento até regularização.

Reuniões técnicas e capacitação

Treinamentos incluídos no preço

- Os treinamentos iniciais e operacionais integrantes do escopo deverão ocorrer de forma remota e sem custo adicional; havendo atendimento presencial nos termos do RF-28, não haverá cobrança de passagens, pedágios, hospedagem, alimentação ou locomoção.

- A contratada designará responsável de implantação e preposto técnico, com canal de abertura de chamados e registro de protocolos.

- Solicitações de reuniões de implantação ou de suporte deverão receber confirmação em até um dia útil e ser atendidas em até três dias úteis, salvo justificativa aceita formalmente.

- A contratada deverá prestar capacitação aos usuários com materiais de apoio e oferecer uma reciclagem durante a vigência, nos termos do RF-22.

- Mudanças de versão e correções de segurança, inclusive atualizações necessárias ao uso do canal oficial, integrarão o preço contratado.

- Os chamados terão registro de abertura, primeira resposta e encerramento.

- O eventual descumprimento dos níveis mínimos de serviço sujeita a contratada às glosas, notificações e sanções definidas no contrato, assegurados contraditório e ampla defesa.

- Quando tecnicamente indispensável, nos termos do RF-28, haverá profissional qualificado para atendimento presencial em Franca/SP, sem obrigação de sede/filial no Município.

- A contratada não poderá condicionar suporte, treinamento ou uso de recursos contratados à cobrança avulsa não prevista no quadro de preços aprovado.

- Ao término, a contratada disponibilizará a exportação de contatos e de dados operacionais e históricos em CSV e orientará a migração, sem retenção indevida de dados.

7. MODELO DE GESTÃO DE CONTRATO

O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(a) servidor(a) Fúlvia Nassif Jorge Facury, designado fiscal do contrato, na forma do que estabelece o artigo 19, § 1º do Decreto Municipal nº 11.748/23, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do que determina a Lei nº 14.133/2021, art. 117, caput, para a boa execução técnica e administrativa do contrato celebrado.

Compete ao fiscal do contrato o regular exercício das atribuições previstas no artigo 3º do Decreto Municipal nº 10.766/18, sem prejuízo das competências legais expressas no Decreto Municipal 11.748/23, em especial:

- Acompanhar a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração;
- Anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que entender necessário para a regularização de eventuais faltas ou defeitos observados;
- Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção, conforme se verifica no artigo 22, inciso III do Decreto Municipal nº 11.748/23.
- Informar ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso;

- No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.
- O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.

Constitui rotina de fiscalização a verificação da manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhando o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

De acordo com o que estabelece o artigo 20 do Decreto Municipal nº 11.748/23, o gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

Além do disposto acima, a fiscalização contratual deverá observar as seguintes rotinas:

- Conferência mensal de disponibilidade, chamados, SLA e registros de incidentes.

- Conferência do demonstrativo mensal de mensagens com os dados disponibilizados pelo canal.

- Verificação, por amostragem, das funcionalidades críticas, dos registros de auditoria e da exportação de dados.

- Acompanhamento da capacitação, transferência de conhecimento e conformidade com a LGPD.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

- **Recebimento do Objeto**

O serviço de implantação será recebido provisoriamente após sua disponibilização e definitivamente após testes e homologação das funcionalidades e capacitação, por responsável designado.

Entregas, relatórios ou funcionalidades em desconformidade poderão ser rejeitados, total ou parcialmente, com notificação de saneamento pela contratada sem ônus adicional.

O aceite definitivo da implantação ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis após documentação de conclusão e testes, condicionado à conformidade com o Termo de Referência.

O prazo de homologação poderá ser prorrogado justificadamente pela Administração quando os testes demandarem diligências ou correções.

Em caso de controvérsia quanto à parcela efetivamente executada, será observado o art. 143 da Lei nº 14.133/2021, preservando-se a regular liquidação da parcela incontroversa.

Correções, ajustes de relatório e saneamento da documentação fiscal não serão computados nos prazos de aceite até regularização.

O aceite não exclui a responsabilidade por defeitos, indisponibilidade, incidentes de segurança e demais obrigações de prestação continuada.

- **Liquidação**

Recebida a nota fiscal acompanhada da memória de cálculo e do demonstrativo mensal de mensagens, a liquidação observará os prazos administrativos estabelecidos pela unidade financeira competente.

Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

a) o prazo de validade;

b) a data da emissão;

c) os dados do contrato e do órgão contratante;

d) o período respectivo de execução do contrato;

e) o valor a pagar; e

f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante.

- **Prazo de Pagamento:**

O pagamento ocorrerá conforme prazo definido pela Administração no instrumento contratual, após liquidação e ateste de execução efetiva, sem presunção de antecipação.

- **Forma de Pagamento**

O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

- **Antecipação de Pagamento**

Não se prevê antecipação de pagamento. A implantação será paga uma vez após homologação; mensalidades serão devidas pelo serviço efetivamente disponibilizado; mensagens serão pagas por evento faturável comprovado.

Cada nota fiscal deverá discriminar implantação, mensalidade, mensagens por categoria e canais adicionais, com períodos e quantitativos próprios.

O serviço será medido mensalmente pelo demonstrativo de mensagens e pelos registros de chamados e de disponibilidade.

- Mensagens de marketing: cobrança por mensagem efetivamente faturável, até o quantitativo autorizado (até final do mês, e apurado até o 5º dia corrido do mês subsequente para conferência do fiscal do contrato).

- Mensagens de resposta utilidade/serviço: cobrança somente quando classificadas e efetivamente faturáveis; 22.500 anuais representam estimativa, não franquia mínima.

- Mensagens recebidas, falhas, tentativas não faturáveis e gratuidades do canal não poderão ser cobradas como mensagens de resposta.

- A mesma mensagem não poderá ser faturada cumulativamente em duas categorias; o demonstrativo mensal deverá permitir essa conferência.

- Consumos extras, integrações ou novos canais dependerão de autorização e instrumento cabível; não há autorização de excedente automático.

- A contratada informará o consumo acumulado de mensagens faturáveis no demonstrativo mensal, cabendo à fiscalização o controle do saldo contratado.

- A fiscalização poderá contestar contagens, solicitar comprovação e glosar cobranças sem prova do evento tarifável.

9. FORMAS E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DE FORNECEDOR

- **Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

O Processo Administrativo nº 413/2026 será realizado por meio de Dispensa Eletrônica, adotando-se como critério de julgamento o MENOR PREÇO GLOBAL, observadas as especificações e condições estabelecidas neste instrumento. A proposta deverá contemplar todos os itens previstos, devendo o valor ofertado para cada item respeitar, individualmente, o respectivo valor estimado pela Administração, não podendo ultrapassá-lo. Será considerada vencedora a proposta que apresentar o menor valor global, desde que atendidos integralmente os requisitos de habilitação, as especificações técnicas e as demais condições estabelecidas no Aviso de Dispensa Eletrônica e seus anexos.

- **Exigências de Habilitação**

As exigências de habilitação observarão as disposições aplicáveis da Lei nº 14.133/2021, com documentação suficiente e proporcional à execução de serviços SaaS, mensageria e suporte continuado.

1. Habilitação Jurídica (Art. 66)

- **Contrato Social**, Estatuto Social ou Requerimento de Empresário Individual atualizado e registrado.

- **Ato de provimento** dos administradores (se não estiver no contrato).

2. Habilitação Fiscal, Social e Trabalhista (Art. 68)

Comprova a regularidade com o fisco e obrigações sociais.

- **Inscrição no CNPJ**.

- **Inscrição Municipal** (Cadastro de Contribuintes Mobiliários - CCM), já que se trata de prestação de serviços (SaaS/suporte).

- **Certidão Conjunta da Receita Federal e PGFN** (Tributos Federais e Dívida Ativa da União).

- **Certidão de Regularidade Fiscal Estadual e Municipal** (relativas ao domicílio da licitante).

- **Certidão de Regularidade do FGTS** (CRF emitida pela Caixa Econômica).

- **Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT)**.

3. Qualificação Econômico-Financeira (Art. 69)

- **Certidão Negativa de Falência**, recuperação judicial ou extrajudicial.

4. Qualificação Técnica (Art. 67)

A licitante deverá apresentar um ou mais atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem que a empresa executou ou está executando serviços de características semelhantes e compatíveis com o objeto desta contratação, em especial serviços relacionados a soluções de Software as a Service (SaaS), plataformas de mensageria, comunicação eletrônica, gerenciamento de mensagens, suporte técnico ou atividades correlatas, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior.

a) Os atestados deverão comprovar experiência mínima de 07 (sete) meses na execução de serviços similares ao objeto da contratação, admitindo-se a soma dos períodos de execução comprovados em diferentes atestados, ainda que referentes a contratos distintos e períodos sucessivos ou não, desde que não haja sobreposição na contagem dos períodos.

b) Será admitida a apresentação de mais de um atestado para comprovação da experiência exigida, inclusive de serviços executados concomitantemente, desde que demonstrada a efetiva capacidade técnico-operacional da licitante.

c) Serão aceitos atestados referentes a serviços similares, não sendo exigida identidade absoluta com o objeto contratado, desde que as atividades comprovadas apresentem características, funcionalidades e grau de complexidade compatíveis com as necessidades da Administração.

d) Os atestados deverão conter informações suficientes para identificação da empresa contratada, do contratante, dos serviços executados e do respectivo período de execução, podendo a Administração solicitar documentação complementar para comprovação de sua autenticidade e veracidade.

e) Os atestados poderão ser apresentados em nome da matriz ou de filial da licitante.

- **Declaração de Disponibilidade de Infraestrutura Tecnológica e Equipe Técnica:** A licitante deverá apresentar declaração formal, assinada por seu representante legal, atestando que dispõe, ou que estará devidamente estruturada e apta a disponibilizar, por ocasião do início da execução contratual, toda a infraestrutura tecnológica e os recursos humanos necessários à adequada prestação dos serviços, em conformidade com as especificações e exigências estabelecidas no Termo de Referência. A declaração deverá contemplar, especialmente:

  a) Disponibilidade de infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI) compatível com o objeto contratado, incluindo servidores, ambientes de hospedagem, capacidade de processamento e armazenamento, bem como mecanismos de redundância e continuidade dos serviços;

  b) Adoção de mecanismos e medidas de segurança da informação, proteção de dados, controle de acesso, cópias de segurança (backup) e prevenção contra falhas e incidentes;

  c) Disponibilidade de equipe técnica qualificada e em quantidade suficiente para implantação, operação, manutenção e suporte técnico continuado da solução, durante toda a vigência contratual;

  d) Capacidade de atendimento às demandas de suporte técnico, correção de falhas e manutenção da disponibilidade e do funcionamento adequado da solução, observados os níveis de serviço (SLA) estabelecidos no Termo de Referência.

  e) A Administração poderá solicitar, durante a execução contratual, documentos e informações comprobatórias da disponibilidade da infraestrutura e dos recursos técnicos declarados, sempre que necessário à fiscalização do contrato.

- **Prova de Conceito (PoC):** não constitui documento de habilitação, mas etapa posterior de avaliação de conformidade da proposta, aplicável ao fornecedor provisoriamente classificado em primeiro lugar, nos termos do art. 17, § 3º, da Lei nº 14.133/2021 e conforme o roteiro objetivo e os critérios de aceitação constantes do Anexo I deste Termo de Referência (RF-21).

5. Declarações Obrigatórias (Arts. 63, IV, e 68, VI)

- Cumprimento do art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal (proibição de trabalho infantil/noturno a menores).
- Inexistência de fatos impeditivos para licitar.
- Cumprimento das exigências de reserva de vagas para pessoa com deficiência e reabilitado da Previdência Social (se aplicável).

10. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

O custo preliminar indicativo é R$ 41.153,00 (quarenta e um mil, cento e cinquenta e três reais), conforme a tabela de itens, com 12 meses e a hipótese orçamentária de 22.500 respostas faturáveis. A pesquisa formal de preços deverá validar o atendimento integral ao escopo e a modalidade jurídica.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A disponibilidade e classificação da dotação orçamentária dos anos de 2026 e 2027, e será atendida pela seguinte dotação:

ORGÃO: 03.00.00 - CENTRO UNIVERSITÁRIO MUNICIPAL DE FRANCA
UNIDADE: 03.01.01 - CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FRANCA
ELEMENTO: 3.3.90.40 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação
PROJETO/ATIVIDADE: 2.301 - Manutenção, Melhoria e Ampliação do Ensino de Graduação
FUNÇÃO: 12 - EDUCAÇÃO
SUB-FUNÇÃO: 364 - ENSINO SUPERIOR
PROGRAMA: 3001 - GESTÃO DAS AÇÕES DO ENSINO SUPERIOR UNI-FACEF

Franca, 12 de novembro de 2026.

gov.br Documento assinado digitalmente
FULVIA NASSIF JORGE FACURY
Data: 17/11/2026 11:34:31-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Profª. Ma. Fúlvia Nassif Jorge Facury
Responsável pela elaboração do TR

ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA

ROTEIRO DA PROVA DE CONCEITO (PoC)

Processo Administrativo nº 413/2026 — Dispensa nº 296/2026

1. IDENTIFICAÇÃO DO PEDIDO

Processo Administrativo: 413/2026 — Dispensa 296/2026. Unidade requisitante: Diretoria de Marketing Estratégico — UniFACEF. Objeto: solução SaaS de comunicação, mensageria, CRM e atendimento digital.

Este Anexo integra o Termo de Referência (TR) e detalha a prova de conceito prevista no RF-21 e na seção 9 (Exigências de Habilitação — Qualificação Técnica). Não constitui ata de testes realizados nem aprovação da solução.

2. OBJETIVO E RECORTE DA AVALIAÇÃO

Demonstrar, em ambiente funcional e com dados de teste, as capacidades essenciais selecionadas do TR. A seleção considera o fluxo mínimo de importar contatos, preparar e reutilizar campanha, receber respostas, encaminhar atendimento, controlar acesso, consultar resultados e integrar sistemas.

Os oito cenários da seção 6 avaliam esse fluxo. O atendimento integral dos demais requisitos permanece exigível nas etapas indicadas na seção 7. A prova não substitui a homologação da implantação nem a fiscalização contratual.

3. PARTICIPANTES E RESPONSABILIDADES

Participante	Atuação na avaliação
Empresa convocada	Disponibilizar ambiente, contas, canal oficial e dados; executar a demonstração e fornecer evidências.
Marketing	Revisar e validar os cenários operacionais e seus resultados esperados; participar da avaliação de campanhas, contatos, atendimento e relatórios.
Equipe de TI designada	Avaliar canal, acessos, exportação e integração; registrar evidências técnicas. A avaliação de API/webhook poderá ser atribuída a servidor indicado pela chefia da TI.
Compras / Jurídico	Consolidar regras, prazos, convocação, publicidade e tratamento processual dos resultados.
Comissão / equipe avaliadora	Consolidar ata e conclusão fundamentada, com identificação de quem avaliou cada cenário.

Os nomes e a distribuição das atividades serão formalizados pela Administração, por ato de designação, antes da sessão e divulgados na forma do item 4.3.

CONDIÇÕES DE REALIZAÇÃO

4. CONVOCAÇÃO, AMBIENTE E PRAZOS

4.1. A prova será aplicada, nos termos do art. 17, § 3º, da Lei nº 14.133/2021, no que couber ao procedimento adotado, à empresa convocada segundo a ordem e a etapa definidas no instrumento do procedimento, antes da contratação, e não constitui exigência de habilitação. O mesmo roteiro será aplicado a qualquer convocada, independentemente de marca, conhecimento prévio ou demonstração comercial anterior.

4.2. Fica fixado o prazo de 5 (cinco) dias úteis completos para preparação, contados da convocação, conforme regra consolidada pelo setor de Compras. A sessão ocorrerá por videoconferência, com compartilhamento de tela e possibilidade de interação dos avaliadores, em até 4 horas de demonstração efetiva. Os parâmetros deste item decorrem de avaliação técnica da Administração e serão aplicados igualmente a todas as convocadas.

4.3. O setor de Compras divulgará no meio oficial do procedimento a data, o horário, a forma de acesso, a composição da equipe e o roteiro aprovado. Será assegurado acompanhamento aos interessados, inclusive demais participantes, com canal para registro de observações e sem interferência na execução. Resultados e ata serão divulgados no mesmo meio, com proteção de dados e credenciais.

4.4. A empresa fornecerá ambiente em nuvem correspondente à solução e aos módulos da proposta, navegador, contas de demonstração, conexão autorizada de mensageria e recursos necessários. A instituição disponibilizará avaliadores, conexão para acompanhamento e os interlocutores de teste. Custos da demonstração serão considerados pela empresa em sua participação, sem faturamento à instituição.

4.5. Será utilizada base fictícia, sem importação da base institucional. Os disparos serão restritos a números controlados pelos participantes e previamente autorizados. Credenciais não serão expostas na gravação ou na ata. Evidências serão armazenadas no processo com as restrições de acesso cabíveis.

4.6. A demonstração deverá permitir execução ao vivo e conferência dos resultados. Slides, vídeos e declarações podem contextualizar, mas não substituir os testes funcionais. Documentos serão aceitos para os aspectos expressamente documentais, como comprovação da conexão oficial.

4.7. A verificação da API/webhook utilizará cliente de API e receptor HTTPS de teste. A empresa fornecerá credenciais temporárias e documentação; a TI conferirá requisições e eventos. A PoC não depende de desenvolvimento ou implantação no website institucional.

4.8. Interfaces, nomes de campos e caminhos de tela podem variar. Serão aceitos meios equivalentes que comprovem o resultado funcional especificado. Não serão exigidos nomes de eventos, endpoints, identificadores internos ou formatos exclusivos de um fornecedor.

4.9. A sessão poderá ser gravada, com ciência dos presentes. A ata registrará versão, ambiente, participantes, horários e evidências. Os acessos temporários serão revogados ao término; dados de teste serão descartados pela empresa, preservadas as evidências necessárias ao processo. Não haverá entrega de amostra física.

PREPARAÇÃO E CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

5. DADOS, RESULTADOS E TRATAMENTO DE OCORRÊNCIAS

5.1. Massa mínima: sete registros fictícios, sendo quatro contatos distintos, uma repetição de telefone e dois registros destinados à exclusão; duas listas com destinatários diferentes; dois usuários atendentes e um administrador; duas filas; uma campanha e um fluxo com duas opções. Apenas os números autorizados serão usados em envios. O arquivo de importação, em CSV ou XLSX, conterá os campos nome, telefone, origem e marcador.

5.2. Os cenários serão executados na ordem apresentada ou em sequência equivalente que preserve suas dependências e rastreabilidade. Cada resultado esperado deve ser comprovado e vinculado a captura, log, arquivo exportado, registro do canal ou trecho da gravação.

Situação	Regra de registro
Atende (A)	Todos os resultados esperados do cenário foram demonstrados e registrados.
Não atende (N)	Ao menos um resultado obrigatório não foi demonstrado, com indicação do passo, evidência e motivo.
Inconclusivo (I)	Interrupção comprovada impede a conclusão; o cenário fica pendente, sem ser computado como aprovado.

5.3. A conclusão será favorável quando todos os oito cenários essenciais desta PoC obtiverem A. Não haverá média, compensação por funcionalidades extras ou percentual sobre o catálogo completo. Não se exige demonstração de todos os RF na sessão.

5.4. Ajustes de configuração já disponíveis e repetição de passos são admitidos dentro do período da sessão e devem ser registrados. Não se admite substituir o produto ou desenvolver funcionalidade ausente durante a prova. Esclarecimentos e diligências serão conduzidos pela autoridade responsável, nos limites do procedimento.

5.5. Em falha comprovada de infraestrutura da Administração ou indisponibilidade externa do canal que impeça o teste, interrompe-se a contagem e registra-se a causa. A retomada será divulgada aos interessados e limitada aos cenários afetados. Falha funcional da solução não será tratada automaticamente como problema externo nem resultará em aprovação presumida.

5.6. Ao término, a equipe emitirá relatório com conclusão favorável, desfavorável ou pendente de retomada justificada. Compras conduzirá a decisão processual, divulgação e eventual convocação seguinte, observados os meios de manifestação e impugnação previstos no procedimento.

5.7. A demonstração não autoriza disparos institucionais, migração de dados ou uso operacional. As condições de aceite e o prazo de implantação previstos no TR permanecem sujeitos ao instrumento final.

6. ROTEIRO DOS CENÁRIOS ESSENCIAIS

C01 — CANAL OFICIAL E TROCA DE MENSAGENS

Referência: RF-01; recorte de RF-13. Avaliação: TI, com participação do Marketing.

Finalidade: Confirmar a viabilidade do canal essencial à comunicação.

Procedimento:

1. Apresentar a arquitetura da conexão e evidência verificável de uso da API oficial, diretamente ou por provedor autorizado.
2. Enviar uma mensagem ao número de teste, conforme regras do canal.
3. Responder pelo dispositivo do contato e localizar a conversa na plataforma.

Resultado esperado: A conexão oficial é comprovada por painel/documentação verificável. A mensagem chega ao número de teste e a resposta aparece na plataforma vinculada ao contato, com data/hora e direção. Não se exige condição comercial específica de parceiro direto quando a conexão autorizada puder ser comprovada por outro meio.

Evidência: Registro da conexão sem segredos; identificação da conversa; mensagem enviada e resposta recebida.

C02 — CAMPANHA REUTILIZÁVEL E TROCA DE LISTA

Referência: Recorte de RF-06 e RF-07. Avaliação: Marketing.

Finalidade: Verificar a redução de retrabalho expressamente indicada no Documento de Formalização da Demanda (DFD) e no Estudo Técnico Preliminar (ETP).

Procedimento:

1. Criar campanha de teste com a lista A e salvá-la sem disparar.
2. Editar a campanha e salvar, observadas as regras do canal para modelos de mensagem.
3. Reutilizar a campanha substituindo integralmente a lista A pela lista B, sem reconstruir conteúdo e parâmetros reutilizáveis, admitida a duplicação da campanha.
4. Conferir os destinatários e executar envio controlado para B.

Resultado esperado: O conteúdo editado permanece salvo; a campanha reaproveita conteúdo e parâmetros; os destinatários correspondem somente à lista B. Números que constem apenas de A não recebem o disparo de B. Uma prévia de destinatários pode complementar a prova, sem substituir a demonstração do envio controlado.

Evidência: Campanha salva e edição; listas antes/depois; conteúdo preservado; registro de destinatários e envio.

C03 — IMPORTAÇÃO, DUPLICIDADES E EXCLUSÃO EM LOTE

Referência: RF-08, RF-09; recorte de RF-17. Avaliação: Marketing, com apoio de TI.

Finalidade: Verificar gestão da base e operações coletivas com rastreabilidade.

Procedimento:

1. Importar o arquivo fictício, em CSV ou XLSX.
2. Verificar o tratamento dado ao registro repetido por telefone, conforme a orientação informada pela empresa.
3. Selecionar dois registros descartáveis, confirmar exclusão coletiva e consultar o registro da operação.

Resultado esperado: O arquivo é processado; os campos ficam associados corretamente; o registro repetido recebe o tratamento informado pela empresa. A exclusão exige confirmação, afeta apenas os selecionados e registra usuário e data. O uso de lixeira ou exclusão lógica é aceitável se cumprir a retirada da base operacional e a rastreabilidade.

Evidência: Relatório/importação; tratamento do repetido; seleção, confirmação e log de exclusão.

C04 — PEDIDO DE NÃO CONTATO

Referência: RF-10. Avaliação: Marketing.

Finalidade: Evitar disparos a destinatário que recusou novas comunicações.

Procedimento:

1. Registrar, pelo mecanismo da solução, o pedido de não contato de um dos números de teste.
2. Incluir esse contato e outro autorizado na seleção de campanha.
3. Executar envio controlado e consultar o resultado.

Resultado esperado: A preferência permanece vinculada ao contato e o destinatário bloqueado não recebe o novo disparo, por supressão automática ou meio equivalente da solução. O autorizado recebe a mensagem. O registro do pedido pode ser manual pelo operador; não se exige reconhecimento automático de palavra-chave não previsto no TR.

Evidência: Preferência registrada; destinatários selecionados; supressão e entrega ao número autorizado.

C05 — FLUXO E TRANSFERÊNCIA PARA ATENDENTE

Referência: Recorte de RF-02, RF-03, RF-05 e RF-13. Avaliação: Marketing.

Finalidade: Verificar continuidade entre automação e atendimento humano.

Procedimento:

1. Apresentar fluxo simples, configurado na plataforma, com duas opções e encaminhamento a duas filas.
2. Iniciar conversa com contato de teste e percorrer uma opção.
3. Registrar um dado solicitado.
4. Transferir o atendimento para outro atendente e responder manualmente.
5. Consultar o histórico do contato.

Resultado esperado: A escolha segue a ramificação configurada; o dado coletado fica associado ao contato/atendimento; o atendente da fila recebe a conversa, transfere e retoma o diálogo humano. O histórico mantém as mensagens automatizadas e humanas e a identificação do contato.

Evidência: Fluxo configurado; entrada e escolha; fila; transferência; resposta humana; histórico.

C06 — PERFIS E RESTRIÇÃO DE OPERAÇÕES

Referência: Recorte de RF-11, RF-12 e RF-17. Avaliação: TI; Marketing valida os papéis operacionais.

Finalidade: Verificar segregação mínima de acesso à base e às campanhas.

Procedimento:

1. Configurar perfil restrito sem permissão para exportar dados e excluir contatos em lote.
2. Entrar com esse usuário e tentar as duas operações pelos meios disponíveis.
3. Entrar com perfil autorizado e demonstrar as mesmas capacidades.
4. Consultar log da mudança de perfil.

Resultado esperado: O usuário restrito não consegue concluir as duas operações; o autorizado consegue executá-las na base de teste. A mudança de perfil registra data e responsável. A ocultação de botão, isoladamente, não comprova autorização; a TI verificará a tentativa pelos meios acessíveis da solução, sem exigir acesso ao código-fonte.

Evidência: Perfis; resultados das tentativas; operação autorizada; log. Quantidade ilimitada de usuários será conferida comercialmente e na implantação, não por teste de carga ilimitado.

C07 — HISTÓRICO, INDICADORES E EXPORTAÇÃO

Referência: Recorte de RF-13, RF-14 e RF-15. Avaliação: Marketing, com TI na conferência do arquivo.

Finalidade: Verificar rastreabilidade dos resultados e acesso aos dados.

Procedimento:

1. Consultar o histórico dos contatos usados.
2. Abrir os indicadores da campanha de teste e consultar os atendimentos com filtro de período e departamento.
3. Conferir envios, respostas e os estados disponibilizados pelo canal.
4. Exportar os dados em CSV e abrir o arquivo fora da plataforma.

Resultado esperado: Os contatos e a campanha são identificáveis; os resultados correspondem aos eventos de teste; os filtros delimitam o conjunto esperado; o arquivo exportado abre e permite conferir os dados. Leitura só é exigida quando o canal a disponibilizar; ausência de confirmação de leitura não significa ausência de resposta nem reprovação automática.

Evidência: Histórico; filtros; registros reconciliados; arquivo CSV e comparação com a tela.

C08 — API AUTENTICADA E WEBHOOK

Referência: RF-16. Avaliação: TI; interlocutor de teste indicado pelo Marketing.

Finalidade: Comprovar interoperabilidade e identificação de resposta de contato.

Procedimento:

1. Apresentar documentação da API, autenticação, eventos e payloads.

2. Executar uma chamada documentada da API com credencial válida e repetir sem credencial válida.
3. Configurar receptor HTTPS de teste com autenticação ou assinatura documentada verificável.
4. Responder a uma mensagem pelo número controlado.
5. Conferir o evento entregue ao receptor e sua associação ao contato e à mensagem recebida.

Resultado esperado: A chamada válida funciona e a não autorizada é rejeitada. O evento chega ao receptor, sua autenticidade é verificável e o contato e a mensagem recebida são identificáveis diretamente ou por consulta documentada. Não se exige vínculo inequívoco a uma campanha específica quando não houver essa informação no canal. Não se exige um nome de evento, header ou esquema JSON de fornecedor específico.

Evidência: Documentação; requisições sem segredos; resultados de autenticação; payload saneado e consulta de correlação.

ABRANGÊNCIA E DEMAIS VERIFICAÇÕES

7. MATRIZ DE RASTREABILIDADE E ETAPAS

A relação abaixo abrange RF-01 a RF-28. A menção de um RF na PoC corresponde somente ao recorte descrito no cenário. Os demais detalhes obrigatórios serão verificados no aceite e na execução; sua ausência nesta amostra não dispensa cumprimento contratual.

Referência	PoC / verificação complementar
RF-01	C01. Implantação: ativação do canal institucional; execução: continuidade.
RF-02–03	C05. Implantação: demais modalidades de distribuição, gatilhos e coleta.
RF-04	Implantação, se ativada: agente configurável por instruções, sugestão de respostas e transferência a humano, com avaliação do Marketing.
RF-05	C05 parcial. Implantação: origem, situação, etapas, marcadores e campos personalizados.
RF-06–07	C02 parcial. Implantação: agendamento e demais parâmetros.
RF-08–10	C03/C04. Implantação: modelo de importação e registro de preferências.
RF-11–12	C06. Proposta/implantação: usuários ilimitados cadastrados e simultâneos, sem taxa unitária; demais perfis e departamentos.
RF-13–15	C01/C05/C07. Implantação: demais relatórios; execução: indicadores e exportação de dados.
RF-16	C08. Implantação: configuração da API e do webhook na plataforma; o receptor nos sistemas da contratante é de responsabilidade desta.
RF-17–18	C03/C06 (logs e acessos). Implantação: demais registros de auditoria, autenticação e segregação de acessos. Proposta: declaração sobre criptografia e rotina de backup.

Referência	PoC / verificação complementar
RF-19–20	Proposta/implantação: modelo do demonstrativo mensal. Execução: conferência mensal de quantidades, categorias, valores e consumo acumulado.
RF-21	Aplicação deste roteiro, após sua divulgação.
RF-22–24	Proposta/implantação: plano de capacitação, suporte, protocolos e reuniões. Execução: treinamento, atendimento e prazos.
RF-25	Implantação: orientação de exportação; execução: disponibilidade mensal e encerramento.
RF-26	Proposta/implantação e execução: classificação e cobrança conforme regras oficiais do canal.
RF-27	Planejamento/seleção: equivalência por capacidade, aplicada em todos os cenários.
RF-28	Proposta e execução: compromisso e atendimento presencial quando tecnicamente indispensável, nas condições do TR.

A disponibilidade mensal de 99%, os prazos de suporte e a qualidade continuada não são comprovados por uma sessão curta. A comissão registrará as evidências da etapa e os responsáveis pelo acompanhamento posterior.

REGISTRO DA AVALIAÇÃO

8. MODELO DE FICHA E ATA DA SESSÃO

Empresa / CNPJ: _____

Solução, versão e módulos ofertados: _____

Data, horário inicial/final e ambiente: _____

Ato de designação / participantes e áreas: _____

Identificação do roteiro aprovado e do registro da sessão: _____

Cenário	A / N / I	Evidências e observações	Avaliador / área
C01			
C02			
C03			
C04			
C05			
C06			
C07			
C08			

Para cada cenário, anexar registro com: passo executado; resultado observado; evidência identificada; justificativa para N ou I; configuração alterada; horário e ocorrência relevante. Não registrar apenas “atende” sem suporte verificável.

9. CONCLUSÃO DA EQUIPE

( ) Favorável: demonstrados todos os cenários essenciais aprovados para a PoC.

( ) Desfavorável: indicar cenários e resultados não demonstrados.

( ) Pendente: indicar interrupção comprovada, cenários afetados e retomada.

Fundamentação / ocorrências / manifestações registradas: _____

_____

_____

Responsável pela avaliação operacional — Marketing: _____

Responsável pela avaliação técnica — TI: _____

Demais avaliadores designados: _____

A conclusão se limita aos cenários demonstrados e será encaminhada à autoridade responsável pelo procedimento. Não constitui aceite da implantação, certificação integral de segurança ou garantia de cumprimento futuro de todos os requisitos.