AGÊNCIA BRASILEIRA DE APOIO À GESTÃO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE
SEPN CRN 514, Bloco D, - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70760-544
- http://www.agenciasus.org.br

CONTRATO Nº 844/2026

Processo nº AGSUS.013251/2026-00

CONTRATAÇÃO DA REDE NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA - RNP PARA DISPONIBILIZAÇÃO DO SERVIÇO V4H - VÍDEO FOR HEALTH, PLANO PREMIUM SEM GRAVAÇÃO, COM CAPACIDADE DE ATÉ 400.000 MINUTOS MENSAIS DE TELEATENDIMENTOS, INCLUINDO IMPLANTAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO, SUPORTE À INTEGRAÇÃO, CAPACITAÇÃO E SUPORTE TÉCNICO, NO ÂMBITO DAS AÇÕES DE SAÚDE DIGITAL DA AgSUS.

I. De um lado, a **AGÊNCIA BRASILEIRA DE APOIO À GESTÃO DO SUS – AgSUS** , nos termos da Lei nº 13.958, de 18 de dezembro de 2019, com as alterações introduzidas pela Lei nº 14.621, de 14 de julho de 2023, e regulamentada pelo Decreto nº 11.790, de 20 de novembro de 2023, serviço social autônomo, constituído sob a forma de pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, com sede em Brasília/DF, inscrita no CNPJ sob o nº 37.318.510/0001-11, neste ato representada por seu Diretor de Operações, WILLIAMES PIMENTEL DE OLIVEIRA, designado por meio da Designação nº 32/2025/PRES/AgSUS, pelo Diretor-Presidente ANDRÉ LONGO ARAÚJO DE MELO, doravante denominada CONTRATANTE;

II. E, do outro lado, a **REDE NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA - RNP,** pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social, inscrita no **CNPJ sob o nº 03.508.097/0001-36**, com sede na Rua Lauro Müller, nº 116, sala 1103, Botafogo, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22290-906, neste ato representada por MARCIA REGINA DE SOUZA, CPF nº [redacted], conforme poderes de representação constantes dos documentos juntados ao Processo SEI, doravante denominada CONTRATADA.

RESOLVEM, de comum acordo e na melhor forma de direito, celebrar o presente Contrato, decorrente da Cotação de Preços nº 635/2026, Processo nº AGSUS.013251/2026-00, em conformidade com as disposições do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS, em especial o Art. 8º, inciso VI, aprovado pela Resolução CDA nº 23, de 16 de junho de 2025, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto a prestação, pela CONTRATADA, de serviço de software (SaaS) consistente na disponibilização do V4H - Vídeo for Health, para suporte à realização de teleatendimentos e atividades de telessaúde, compreendendo a disponibilização da plataforma, sua implantação e parametrização, suporte à integração com sistemas institucionais, capacitação da equipe da CONTRATANTE e suporte técnico durante a vigência contratual.

1.2. O serviço V4H - Vídeo for Health constitui objeto autônomo da presente contratação, embora funcionalmente relacionado à adesão institucional da CONTRATANTE ao Sistema RNP, cuja formalização e respectivo Custo Compartilhado Nacional - CCN são disciplinados em instrumento específico, vinculado ao mesmo Processo SEI nº AGSUS.013251/2026-00.

1.3. A adesão ao Sistema RNP não integra o objeto, o preço ou as obrigações financeiras estabelecidas neste Contrato, destinando-se o presente instrumento exclusivamente à contratação do Plano Premium V4H - RNP+, sem gravação, com capacidade de até 400.000 (quatrocentos mil) minutos mensais de teleatendimentos e aos serviços expressamente associados ao V4H.

1.4. A correlação funcional entre as duas contratações não implica unificação de seus objetos, preços, fundamentos de contratação, instrumentos de formalização, condições de pagamento, fiscalização ou demais obrigações contratuais.

1.5. Integram o escopo, conforme a Proposta Comercial RNP nº 040/26, de 10/04/2026, cuja validade deverá ser formalmente revalidada pela CONTRATADA antes da assinatura deste instrumento:

I - licença de uso do V4H pelo período contratual;

II - realização de teleatendimentos sem gravação no plano contratado;

III - preservação digital dos dados dos atendimentos pelo período de 12 (doze) meses, nos limites técnicos da solução, não incluídas gravações;

IV - suporte à confecção e assinatura digital de documentos com certificado local ou solução compatível disponibilizada pela plataforma, sem incluir aquisição ou emissão de certificados digitais dos profissionais;

V - gestão de usuários nos perfis de administrador, organizador, profissional e paciente;

VI - recursos de acessibilidade em Libras, conforme funcionalidades disponibilizadas pela solução;

VII - painel administrativo com informações de uso e consumo da minutagem, segmentadas por organizações e setores;

VIII - guia de uso da solução;

IX - suporte técnico à integração com sistemas de informação da CONTRATANTE e apoio à integração com a federação CAFe, sem desenvolvimento de funcionalidades personalizadas;

X - capacitação online para uso e gestão do V4H, com carga horária máxima de até 12 (doze) horas, dividida em até 3 (três) sessões para a equipe interna da CONTRATANTE; e

XI - atendimento e suporte técnico nos níveis e horários previstos na Cláusula Sétima deste Contrato.

1.6. A funcionalidade técnica de gravação eventualmente existente na plataforma não integra o plano contratado e não poderá ser considerada obrigação de fornecimento,

armazenamento ou preservação de gravações sem contratação e formalização específicas.

1.7. Não integram o objeto, salvo futura formalização por instrumento próprio:

I - desenvolvimento de funcionalidades personalizadas sob demanda;

II - suporte direto a usuários finais, tais como pacientes e profissionais de saúde, ficando o suporte da CONTRATADA direcionado aos administradores e à equipe técnica da CONTRATANTE;

III - aquisição, emissão, renovação ou gestão de certificados digitais ICP-Brasil ou equivalentes dos profissionais de saúde;

IV - emissão de documentos clínico-assistenciais que dependa de certificados não fornecidos pela CONTRATADA; e

V - qualquer serviço, licença, capacidade, módulo, produto ou integração não expressamente previsto neste Contrato e na proposta comercial válida.

1.8. Integram este Contrato, independentemente de transcrição e naquilo que não o contrariem:

I - a Solicitação de Compra e/ou Serviço e a Nota Técnica/Termo de Referência que fundamentarem a contratação;

II - a Requisição de Proposta e os documentos do procedimento de Cotação de Preços;

III - a Proposta Comercial RNP nº 040/26, de 10/04/2026, desde que formalmente revalidada ou substituída por proposta atualizada antes da assinatura;

IV - eventuais registros formais de negociação e esclarecimentos aceitos pelas partes; e

V - os demais documentos e anexos vinculados ao processo de contratação.

1.9. Em caso de divergência, prevalecerão: I - este Contrato e seus aditivos; II - o Termo de Referência/Nota Técnica e as especificações aprovadas; III - a proposta comercial válida da CONTRATADA; e IV - eventuais registros formais de negociação e esclarecimentos aceitos pelas partes.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA E DA POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO

2.1. O presente Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, iniciada na data da última assinatura eletrônica aposta no instrumento, contando-se de data a data, nos termos do art. 69 do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS.

2.2. A prorrogação dependerá de avaliação prévia da necessidade, continuidade, eficiência, oportunidade e vantajosidade da contratação, da regularidade da execução, da disponibilidade orçamentária e da concordância das partes, observados os limites e requisitos dos arts. 66 e 67 do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS, conforme a natureza do serviço.

2.3. A prorrogação não será automática e deverá ser formalizada por instrumento apropriado, observadas as regras de apostilamento e termo aditivo previstas no Regulamento.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR

3.1. valor global do presente Contrato, para o período inicial de 12 (doze) meses, é de R$ 225.903,61 (duzentos e vinte e cinco mil, novecentos e três reais e sessenta e um centavos), correspondente ao Plano Premium sem gravação do V4H, com capacidade de até 400.000 minutos mensais de teleatendimentos.

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	CAPACIDADE MENSAL ESTIMADA	VALOR TOTAL ANUAL
1	**Plano Premium (sem gravação) V4H - RNP+**	**Até 400.000 minutos de teleatendimentos/mês**	**R$ 225.903,61**

3.2. O valor acima compreende todos os custos diretos e indiretos necessários à execução do objeto, inclusive implantação, parametrização, treinamento, suporte, tributos, taxas, encargos e demais despesas inerentes ao serviço, ressalvados apenas itens expressamente excluídos do escopo.

3.3. O valor estabelecido nesta Cláusula refere-se exclusivamente à contratação do Plano Premium V4H - RNP+, não compreendendo o Custo Compartilhado Nacional - CCN referente à adesão institucional da AgSUS ao Sistema RNP, cuja contratação, no valor anual de R$ 30.500,00 (trinta mil e quinhentos reais), é formalizada por instrumento específico e não compõe o valor global deste Contrato.

3.4. É vedada a cobrança, no âmbito deste Contrato, de valor correspondente à adesão ao Sistema RNP ou de qualquer outro produto ou serviço não expressamente contemplado no seu objeto, salvo mediante prévia instrução processual e formalização de instrumento juridicamente cabível.

4. CLÁUSULA QUARTA – DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1. O pagamento será realizado em parcela única correspondente a 100% (cem por cento) do valor contratado, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contado do recebimento e atesto da Nota Fiscal pelo fiscal do contrato, observado o disposto nos itens seguintes.

4.2. A CONTRATADA poderá emitir a Nota Fiscal após a assinatura do Contrato, conforme sua condição comercial, porém a emissão fiscal, por si só, não autoriza o pagamento.

4.3. O pagamento ficará condicionado ao aceite inicial da solução pela fiscalização, mediante verificação, no mínimo, dos seguintes requisitos:

I - disponibilização do ambiente V4H e comprovação da ativação da licença pelo período de 12 meses;

II - ativação do Plano Premium sem gravação, com capacidade de até 400.000 minutos mensais;

III - acesso dos perfis administrativos necessários ao início da operação;

IV - disponibilização do painel de monitoramento e do guia de uso;

V - indicação e ativação dos canais de suporte técnico;

VI - entrega do cronograma de implantação, integração assistida e capacitação;

VII - comprovação de que os recursos computacionais principais do serviço se encontram hospedados em datacenter no Brasil, conforme proposta; e

VIII - ausência de pendência impeditiva à entrada da solução em operação.

4.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar os serviços em até 30 (trinta) dias úteis após a última assinatura do Contrato, conforme a proposta comercial, ressalvado atraso comprovadamente decorrente de obrigação ou dependência técnica da CONTRATANTE.

4.5. A Nota Fiscal deverá conter a identificação do Contrato, do processo, a descrição do serviço e o período de vigência da licença, devendo ser encaminhada ao fiscal do contrato pelos canais institucionais indicados pela CONTRATANTE.

4.6. Havendo erro na Nota Fiscal, documentação incompleta ou circunstância que impeça o atesto ou a liquidação, o prazo de pagamento ficará suspenso até a regularização, sem ônus para a CONTRATANTE.

4.7. O pagamento será efetuado exclusivamente em conta bancária de titularidade da CONTRATADA, ou por outro meio admitido no Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS e formalmente indicado nos autos.

4.8. As retenções tributárias serão efetuadas conforme a legislação aplicável. Eventuais hipóteses de imunidade, isenção ou dispensa de retenção deverão ser comprovadas documentalmente pela CONTRATADA.

4.9. Fica vedado pagamento antecipado anterior ao aceite inicial previsto no item 4.3. Qualquer alteração dessa sistemática exigirá motivação expressa no processo e adoção de medidas de mitigação de risco compatíveis com o valor antecipado.

4.10. O pagamento da parcela anual não implicará quitação plena, definitiva ou antecipada das obrigações de execução continuada assumidas pela CONTRATADA durante os 12 (doze) meses de vigência, permanecendo sujeita à fiscalização, à aferição dos níveis de serviço e às demais responsabilidades previstas neste Contrato.

4.11. Caso, após o pagamento anual, seja constatada inexecução parcial, indisponibilidade imputável à CONTRATADA, interrupção definitiva do serviço, redução indevida do período contratado ou outra situação que resulte em prestação inferior àquela efetivamente remunerada, poderão ser apurados valores passíveis de compensação, glosa, crédito ou restituição proporcional, sem prejuízo da aplicação das penalidades e demais medidas previstas neste Contrato.

5. CLÁUSULA QUINTA - DA ORIGEM DOS RECURSOS

5.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta dos recursos da AgSUS, conforme programação e destinação da Unidade de Finanças, Orçamento, Contabilidade e Prestação de Contas, observada a classificação registrada nos autos:

Centro de Custo
8.1.01.04
Fortalecimento do cuidado integral à saúde por meio de atendimento remoto

6. CLÁUSULA SEXTA - DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

6.1. Não será exigida garantia de execução para o presente Contrato, sem prejuízo da integral responsabilidade da CONTRATADA pelo cumprimento das obrigações assumidas, considerando a natureza do serviço e a sistemática de pagamento condicionada ao aceite inicial da solução.

6.2. A dispensa da garantia de execução não afasta a possibilidade de aplicação de penalidades, ressarcimento por danos, restituição de valores indevidos ou outras medidas previstas neste Contrato e no Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

7.1. A prestação dos serviços ocorrerá predominantemente de forma remota, mediante acesso a ambiente web seguro, podendo a CONTRATANTE indicar unidades administrativas ou assistenciais para fins de parametrização, validação e integração.

7.2. A implantação compreenderá configuração inicial, testes operacionais, parametrização, disponibilização do ambiente produtivo e apoio técnico à integração, observadas as dependências da matriz de responsabilidades estabelecida neste Contrato.

7.3. A capacitação será realizada online, com carga horária máxima de até 12 (doze) horas, distribuídas em até 3 (três) sessões, em datas previamente acordadas entre as partes.

7.4. A Contratada deverá apresentar plano de intervenção para tratamento de

intercorrências na prestação dos serviços, contemplando, obrigatoriamente, a definição de tempo de resposta, tempo de solução, classificação de incidentes e a adoção de tabela de SLA (Service Level Agreement), com padrões claros de qualidade e desempenho.

7.5. A CONTRATADA disponibilizará atendimento de primeiro nível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, por meio de Service Desk, para recebimento/registro de chamados. O atendimento a incidentes observará regime 8x5, com tempo de primeira resposta de até 4 (quatro) horas e referência de resolução de até 24 (vinte e quatro) horas comerciais, conforme a proposta comercial.

7.6. Não serão contabilizadas como indisponibilidades imputáveis à CONTRATADA as interrupções cuja causa seja comprovadamente de responsabilidade da CONTRATANTE, de seus sistemas, redes, dispositivos ou integrações sob sua gestão, sem prejuízo do dever de cooperação técnica da CONTRATADA para diagnóstico.

7.7. A CONTRATADA deverá comunicar à fiscalização ocorrências relevantes, indisponibilidades, falhas de segurança ou não conformidades que possam comprometer a prestação dos serviços, indicando as medidas corretivas adotadas e a previsão de normalização.

7.8. Os recursos computacionais principais da solução deverão permanecer hospedados em datacenter no Brasil, conforme declarado na proposta comercial, devendo qualquer alteração relevante dessa condição ser previamente comunicada à CONTRATANTE e submetida à análise de segurança, proteção de dados e conformidade contratual.

7.9. Para fins de integração e operação, as responsabilidades serão distribuídas, no mínimo, da seguinte forma:

ATIVIDADE	CONTRATADA - RNP	CONTRATANTE - AgSUS
Suporte à integração com sistemas de informação	Apoio técnico, orientações e suporte à integração	Disponibilizar APIs, documentação, acessos e equipe técnica
Governança dos dados	Cumprir regras contratuais de tratamento e segurança	Definir governança, finalidades, perfis e regras de negócio
Segurança da informação	Responsável pelos controles da solução sob sua gestão	Responsável pelos controles de seus ambientes e acessos
Backup dos dados	Responsável pelos backups sob sua custódia, conforme arquitetura do serviço	Responsável pelos dados exportados e sistemas próprios
Integração com sistemas legados	Apoio técnico, sem desenvolvimento customizado	Responsável por adequações e sistemas legados sob sua gestão

7.10. Os canais iniciais de suporte indicados na proposta são Service Desk pelo endereço atendimento@rnp.br e pelos telefones 0800 722 0216 e (61) 3243-4330, podendo ser atualizados pela CONTRATADA mediante comunicação formal, sem necessidade de alteração contratual.

7.11. O aceite inicial previsto na Cláusula Quarta não importa recebimento definitivo das prestações continuadas relativas aos 12 (doze) meses de vigência, permanecendo a execução sujeita ao acompanhamento e à fiscalização durante todo o período contratado.

7.12. A fiscalização acompanhará a execução mediante os registros do Service Desk, relatórios de utilização da plataforma, painel de consumo de minutagem, registros de

indisponibilidade, incidentes, solicitações de suporte e demais evidências disponíveis, podendo solicitar à CONTRATADA informações complementares necessárias à verificação da execução.

7.13. Eventual desconformidade será formalmente comunicada à CONTRATADA, com indicação da ocorrência e, quando cabível, de prazo razoável para saneamento, sem prejuízo das medidas contratuais aplicáveis em situações urgentes ou de maior gravidade.

7.14. Ao término da vigência, a fiscalização registrará o encerramento da execução contratual, verificando, conforme aplicável, o cumprimento das obrigações pendentes, a disponibilização dos dados da CONTRATANTE, a regularidade da transição, a solução de ocorrências abertas e as demais providências necessárias ao encerramento seguro da prestação.

7.15. Os níveis de atendimento estabelecidos nesta Cláusula constituem parâmetros mínimos de acompanhamento da execução contratual e serão monitorados pela fiscalização mediante os registros dos chamados e demais evidências disponibilizadas pela CONTRATADA.

7.16. O descumprimento injustificado ou reiterado dos níveis de serviço pactuados deverá ser formalmente registrado, podendo ensejar solicitação de plano de correção, apuração de inexecução contratual, compensação ou restituição proporcional quando houver prestação efetivamente não disponibilizada, aplicação de penalidades ou, conforme a gravidade e reincidência, rescisão contratual.

7.17. Não serão imputados à CONTRATADA os descumprimentos comprovadamente decorrentes de fatos atribuíveis à CONTRATANTE, a terceiros sob responsabilidade exclusiva desta ou a eventos de caso fortuito ou força maior devidamente demonstrados, sem prejuízo do dever de cooperação técnica para diagnóstico, mitigação e restabelecimento da solução.

8. CLÁUSULA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1. Constituem obrigações da CONTRATANTE:

8.1.1. fornecer as informações técnicas, institucionais e operacionais necessárias à implantação e execução do serviço;

8.1.2. disponibilizar dispositivos de acesso, sistemas operacionais, navegadores web, conectividade à internet, diretório local de autenticação e demais recursos sob sua responsabilidade;

8.1.3. designar gestores e fiscais do contrato e acompanhar a execução;

8.1.4. definir os usuários, perfis de acesso, regras de negócio e políticas internas de utilização da solução;

8.1.5. providenciar, quando necessários, certificados digitais dos profissionais e demais recursos excluídos do escopo;

8.1.6. disponibilizar à CONTRATADA documentação, APIs, acessos e equipe técnica necessários ao suporte à integração;

8.1.7. homologar o ambiente, realizar testes e comunicar formalmente irregularidades, falhas ou necessidades de correção;

8.1.8. zelar pela utilização adequada da solução por seus usuários e pela guarda de credenciais sob sua responsabilidade;

8.1.9. efetuar o pagamento nos termos deste Contrato após o devido atesto; e

8.1.10. não exigir da CONTRATADA funcionalidades, serviços ou entregas expressamente classificados como fora do escopo sem a correspondente formalização contratual.

9. CLÁUSULA NONA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. Constituem obrigações da CONTRATADA:

9.1.1. executar o objeto em conformidade com este Contrato, com a proposta comercial válida e com as normas aplicáveis à telessaúde, à segurança da informação e à proteção de dados;

9.1.2. apresentar plano de intervenção para tratamento de intercorrências na prestação dos serviços, contemplando, obrigatoriamente, a definição de tempo de resposta, tempo de solução, classificação de incidentes e a adoção de tabela de SLA (Service Level Agreement), com padrões claros de qualidade e desempenho;

9.1.3. disponibilizar atendimento de primeiro nível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, por meio de Service Desk.

9.1.4. observar, no atendimento a incidentes, regime 8x5, com tempo de primeira resposta de até 4 (quatro) horas e referência de resolução de até 24 (vinte e quatro) horas comerciais;

9.1.5. manter a solução disponível e funcional nos limites do escopo contratado, observados os níveis de serviço pactuados;

9.1.6. manter equipe qualificada para suporte, implantação, integração assistida e capacitação;

9.1.7. manter atualizadas as versões de software e os componentes da solução sob sua responsabilidade, observadas as boas práticas de segurança;

9.1.8. preservar a confidencialidade, integridade, autenticidade e disponibilidade das informações tratadas no âmbito do serviço;

9.1.9. não utilizar dados, informações ou documentos da CONTRATANTE para finalidade estranha à execução do Contrato;

9.1.10. prestar esclarecimentos, evidências técnicas e informações solicitadas pelos fiscais e gestores do contrato;

9.1.11. comunicar imediatamente ocorrências relevantes e incidentes de segurança, adotando as medidas de contenção e correção cabíveis;

9.1.12. manter, durante a vigência, as condições de habilitação e regularidade apresentadas no processo de contratação;

9.1.13. responsabilizar-se por seus empregados, prepostos, parceiros e eventuais suboperadores, bem como pelos encargos trabalhistas, fiscais, previdenciários e comerciais decorrentes de sua atuação;

9.1.14. reparar danos diretos comprovadamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por ação ou omissão imputável à CONTRATADA na execução do objeto, sem que a fiscalização reduza tal responsabilidade;

9.1.15. observar as orientações de segurança e acesso fornecidas pela CONTRATANTE quando houver atividade presencial;

9.1.16. manter documentação técnica suficiente para comprovação da execução, auditoria e rastreabilidade das atividades relevantes; e

9.1.17. não promover cobrança adicional ou alteração unilateral de condições comerciais durante a vigência, salvo mediante prévia formalização contratual.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - DO REAJUSTE E DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

10.1. Os preços serão fixos e irreajustáveis pelo período mínimo de 12 (doze) meses, contado da data da proposta comercial válida e aceita que fundamentar a contratação.

10.2. Após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, poderá ser concedido reajuste em sentido estrito pela variação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI/IPEA, ou

índice setorial que venha a substituí-lo, desde que haja solicitação expressa da CONTRATADA, acompanhada da memória de cálculo, e aprovação pela CONTRATANTE, observando-se o art. 61 do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS.

10.3. O reajuste será formalizado por apostilamento ou termo aditivo, conforme o caso. O direito ao reajuste não solicitado durante a vigência será objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do Contrato, nos termos do Regulamento.

10.4. O realinhamento de preços por desequilíbrio econômico-financeiro dependerá de requerimento fundamentado, prova do fato superveniente e de seus efeitos sobre a execução, na forma do art. 63 do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E DA CONTINUIDADE DO SERVIÇO

11.1. Considerando que a solução V4H será utilizada em atividades de telessaúde e poderá envolver o tratamento de dados pessoais sensíveis relativos à saúde, a CONTRATADA deverá manter, durante toda a execução contratual, medidas técnicas, administrativas e organizacionais adequadas à proteção da infraestrutura, dos sistemas, das informações, das credenciais e dos dados tratados no âmbito da solução, observados os princípios da confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e rastreabilidade.

11.2. A CONTRATADA deverá adotar medidas técnicas e administrativas aptas a assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade, autenticidade e rastreabilidade das informações tratadas no âmbito da solução, compatíveis com a natureza sensível dos dados de saúde.

11.3. A solução deverá possuir controles de acesso, mecanismos de proteção contra acesso não autorizado, registro de eventos relevantes, atualização de software e práticas de segurança compatíveis com padrões de mercado.

11.4. A CONTRATADA deverá manter procedimentos de resposta a incidentes, continuidade e recuperação, bem como informar à CONTRATANTE, em até 24 (vinte e quatro) horas da ciência, qualquer incidente de segurança com potencial de comprometer dados pessoais, dados de saúde, credenciais, disponibilidade relevante ou integridade do serviço, sem prejuízo de comunicações mais imediatas quando a criticidade exigir.

11.5. A comunicação de incidente deverá conter, na medida em que as informações estiverem disponíveis: descrição da natureza do incidente; data e hora estimadas da ocorrência e da ciência; categorias e quantidade estimada de titulares e dados afetados; indicação sobre eventual envolvimento de dados pessoais sensíveis; riscos e impactos identificados; medidas de contenção, mitigação e recuperação adotadas ou planejadas; indicação de eventual comprometimento de credenciais; e ponto de contato técnico responsável pelo acompanhamento do incidente.

11.6. Caso nem todas as informações estejam disponíveis no momento da comunicação inicial, a CONTRATADA deverá complementar as informações sem demora injustificada, mantendo a CONTRATANTE atualizada sobre a investigação, as medidas adotadas e a evolução do incidente.

11.7. A CONTRATADA deverá prestar cooperação e fornecer as informações e evidências razoavelmente necessárias para que a CONTRATANTE possa avaliar suas obrigações legais e regulatórias de comunicação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados - ANPD, aos titulares ou a outras autoridades competentes.

11.8. A CONTRATANTE poderá solicitar evidências razoáveis de conformidade e segurança relacionadas ao objeto, resguardados segredos industriais, informações de terceiros e controles cuja divulgação possa aumentar riscos de segurança.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS -

(LGPD)

12.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e demais normas aplicáveis aos tratamentos realizados em decorrência deste Contrato, especialmente quanto a dados pessoais sensíveis de saúde.

12.2. Quando tratar dados pessoais em nome e por conta da CONTRATANTE, a CONTRATADA atuará como Operadora, observando as instruções lícitas e documentadas da CONTRATANTE. Nos tratamentos em que cada parte determine finalidades e meios próprios por obrigação legal ou finalidade autônoma legítima, responderá pelos atos que lhe forem atribuíveis na condição jurídica correspondente.

12.3. Os dados pessoais serão tratados exclusivamente para as finalidades necessárias à execução do objeto, vedado o uso para publicidade, comercialização, perfilhamento, treinamento de modelos, pesquisa ou qualquer finalidade estranha ao Contrato sem base legal e autorização formal cabíveis.

12.4. A CONTRATADA deverá manter registro adequado dos tratamentos sob sua responsabilidade, restringir acessos ao mínimo necessário, orientar seus colaboradores e exigir de eventuais suboperadores obrigações equivalentes às previstas neste instrumento.

12.5. A contratação de suboperadores que tratem dados pessoais da CONTRATANTE deverá ser previamente informada e submetida às condições desta Cláusula, permanecendo a CONTRATADA integralmente responsável pelo cumprimento das obrigações assumidas.

12.6. Transferências internacionais de dados pessoais relacionadas ao objeto deverão ser previamente comunicadas à CONTRATANTE e somente poderão ocorrer em conformidade com a LGPD e com as normas da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, observadas as condições de segurança e governança aprovadas.

12.7. Encerrado o Contrato, a CONTRATADA deverá, conforme instrução da CONTRATANTE e respeitadas obrigações legais de guarda, disponibilizar os dados sob sua custódia por meio dos mecanismos de exportação disponíveis na solução ou, quando aplicável, mediante disponibilização do banco de dados e respectivos arquivos para ambiente ou repositório indicado pela CONTRATANTE..

12.8. A CONTRATADA deverá informar previamente à CONTRATANTE os os mecanismos e formatos tecnicamente disponíveis para disponibilização dos dados e prestar o apoio técnico necessário ao processo de exportação e transferência, não estando incluídos, salvo contratação específica, desenvolvimento, conversão, adequação ou integração dos dados com sistemas de terceiros.

12.9. Concluída a migração e esgotados os prazos legais ou contratuais de retenção, a CONTRATADA deverá, quando solicitada, fornecer declaração de eliminação ou anonimização dos dados pessoais remanescentes sob sua responsabilidade, ressalvados aqueles cuja conservação seja obrigatória por disposição legal.

12.10. O prazo de preservação digital previsto no escopo não substitui as obrigações legais e profissionais de guarda de prontuários, registros clínicos ou documentos de saúde que sejam de responsabilidade da CONTRATANTE, cabendo a esta providenciar a retenção adequada nos sistemas institucionais quando necessária.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO SIGILO E DA CONFIDENCIALIDADE

13.1. As partes obrigam-se a preservar o sigilo das informações confidenciais a que tiverem acesso em razão deste Contrato, utilizando-as exclusivamente para a execução do objeto.

13.2. Consideram-se confidenciais, entre outras, informações técnicas, estratégicas, operacionais, comerciais, credenciais, dados pessoais, dados de saúde, documentos internos, arquiteturas, configurações e informações não públicas das partes.

13.3. A obrigação de confidencialidade permanecerá por 5 (cinco) anos após o término do Contrato e, quanto a dados pessoais, segredos de negócio ou informações protegidas por lei, pelo prazo em que subsistir a respectiva proteção legal.

13.4. Não serão consideradas confidenciais informações que sejam comprovadamente públicas sem violação deste Contrato, já fossem legitimamente conhecidas pela parte receptora ou devam ser divulgadas por determinação legal ou de autoridade competente, hipótese em que, sempre que permitido, a outra parte será previamente comunicada.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DO USO DE MARCAS

14.1. Os direitos de propriedade intelectual preexistentes sobre a plataforma V4H, softwares, códigos, bibliotecas, marcas, metodologias e materiais técnicos da CONTRATADA ou de terceiros permanecem de titularidade de seus respectivos proprietários, sendo concedido à CONTRATANTE direito de uso não exclusivo e intransferível durante a vigência, nos limites necessários à execução do objeto.

14.2. Os dados institucionais da CONTRATANTE e os dados pessoais tratados em razão do serviço não se transferem à CONTRATADA por força deste Contrato, observadas as titularidades e direitos previstos em lei.

14.3. Não haverá cessão de código-fonte ou desenvolvimento customizado, salvo contratação específica posterior.

14.4. A CONTRATADA não poderá utilizar o nome, marca, logotipo ou identidade visual da AgSUS em listas de clientes, peças de publicidade, estudos de caso, eventos ou outros meios sem autorização prévia e expressa, por escrito, da CONTRATANTE. Eventual disposição diversa constante da proposta comercial fica substituída por esta cláusula.

14.5. A CONTRATANTE não poderá utilizar marcas da CONTRATADA fora das finalidades necessárias à identificação e operação do serviço, salvo autorização específica.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DA SUBCONTRATAÇÃO

15.1. É vedada a subcontratação total do objeto.

15.2. A subcontratação parcial de atividades acessórias, bem como a utilização de fornecedores tecnológicos especializados para a execução de componentes da solução contratada, sob gestão e responsabilidade integral da CONTRATADA, somente será admitida quando compatível com os documentos que fundamentaram a contratação e com os limites neles estabelecidos, devendo ser previamente comunicada à CONTRATANTE e, quando puder afetar aspectos relevantes da execução, da segurança da informação, do tratamento de dados pessoais, da localização da infraestrutura ou dos níveis de serviço, dependerá de prévia e expressa autorização da CONTRATANTE.

15.3. A subcontratação não transferirá, limitará ou reduzirá a responsabilidade da CONTRATADA perante a CONTRATANTE, permanecendo aquela integralmente responsável pelos atos, omissões, serviços, segurança e obrigações dos terceiros que utilizar na execução contratual.

15.4. A utilização de suboperadores para tratamento de dados pessoais observará, adicionalmente, a Cláusula Décima Segunda.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

16.1. A execução do Contrato será acompanhada e fiscalizada por 1 (um) ou mais fiscais especialmente designados pela CONTRATANTE, nos termos do art. 72 do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS

16.2. Compete à fiscalização acompanhar a implantação, o aceite inicial, os níveis de serviço, o cumprimento das obrigações técnicas, a segurança, a capacitação, a regularidade documental, as ocorrências e demais aspectos da execução, registrando formalmente não

conformidades e providências. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pela execução do objeto, nem implica corresponsabilidade da CONTRATANTE por atos da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou terceiros.

16.3. As comunicações da fiscalização deverão ocorrer por canais formais, inclusive correio eletrônico institucional ou sistema de chamados, produzindo efeitos para fins de acompanhamento contratual.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

17.1. Sem prejuízo da rescisão contratual e das responsabilidades civil e penal cabíveis, a CONTRATANTE poderá aplicar à CONTRATADA, em caso de inexecução total ou parcial, as penalidades previstas no art. 74 do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS, assegurados o contraditório e a ampla defesa:

- advertência;
- multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor da parcela afetada, em caso de inexecução parcial, atraso, inadimplemento ou infração contratual;
- multa de até 20% (vinte por cento) sobre o valor global do Contrato quando caracterizada recusa no cumprimento das obrigações;
- suspensão de participação em seleção de fornecedores e impedimento de contratar com a AgSUS, pelo prazo de até 2 (dois) anos;
- solicitação aos órgãos governamentais competentes da caracterização de inidoneidade; e
- execução de eventual garantia, caso futuramente constituída, sem prejuízo das demais medidas cabíveis.

17.2. As sanções poderão ser aplicadas cumulativamente, quando compatíveis, observada a proporcionalidade, a gravidade da conduta, a extensão do dano, a reincidência, a boa-fé, as medidas de correção e as demais circunstâncias do caso concreto.

17.3. A apuração será instaurada pela autoridade competente ou pessoa designada, mediante provocação do fiscal ou gestor, com notificação da CONTRATADA para exercício do contraditório e da ampla defesa, nos termos das normas internas aplicáveis.

17.4. O descumprimento reiterado dos níveis de serviço, a omissão na comunicação de incidente relevante, a violação de confidencialidade ou o tratamento irregular de dados pessoais poderão caracterizar infração contratual grave, conforme a extensão e as consequências do fato.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DAS HIPÓTESES E DOS EFEITOS DA RESCISÃO

18.1. O Contrato poderá ser rescindido:

I - por acordo entre as partes;

II - por descumprimento contratual relevante ou reiterado, após regular apuração e oportunidade de correção quando cabível;

III - por impossibilidade superveniente de execução, caso fortuito ou força maior que inviabilize definitivamente o objeto;

IV - por perda das condições essenciais de habilitação, segurança, regularidade ou capacidade técnica necessárias à prestação;

V - por superveniente interesse institucional da CONTRATANTE devidamente motivado, observados os efeitos financeiros e operacionais da extinção; e

VI - nas demais hipóteses admitidas pelo Regulamento de Compras e

Contratações da AgSUS e pela legislação aplicável.

18.2. Sempre que a situação permitir, a parte interessada na rescisão deverá comunicar a outra com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, sem prejuízo da possibilidade de extinção imediata em caso de infração grave, risco à segurança da informação, tratamento irregular de dados, fraude, corrupção ou impossibilidade de continuidade do serviço.A rescisão não prejudicará obrigações vencidas, responsabilidades por fatos anteriores ou cláusulas que, por sua natureza, devam sobreviver ao término, incluindo confidencialidade, proteção de dados, propriedade intelectual, responsabilidade e foro.

18.3. Em caso de término ou rescisão, a CONTRATADA deverá cooperar com a transição, disponibilizando dados e informações da CONTRATANTE nos termos da Cláusula Décima Segunda e cessando os acessos ao ambiente após a conclusão da transição.

18.4. Se a rescisão decorrer de inadimplemento imputável à CONTRATADA antes do término do período pago, serão apurados os serviços efetivamente disponibilizados e os valores correspondentes ao período não prestado, para fins de restituição ou compensação, sem prejuízo das penalidades e perdas e danos cabíveis.

18.5. Na hipótese de rescisão por interesse institucional da CONTRATANTE sem culpa da CONTRATADA, as partes formalizarão termo de encerramento com a apuração dos serviços efetivamente prestados, custos comprovadamente incorridos, obrigações de transição e eventuais valores restituíveis ou devidos, vedado enriquecimento sem causa.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DO COMPLIANCE, DA INTEGRIDADE E DA ANTICORRUPÇÃO

19.1. As partes comprometem-se a observar a legislação brasileira de integridade e prevenção à corrupção, especialmente a Lei nº 12.846/2013, bem como as políticas e normas internas aplicáveis, abstendo-se de oferecer, prometer, autorizar, solicitar ou receber vantagem indevida relacionada direta ou indiretamente à execução deste Contrato.

19.2. A CONTRATADA responderá pelos atos de seus administradores, empregados, prepostos e terceiros que atuem em seu interesse na execução do objeto, devendo comunicar à CONTRATANTE qualquer situação de conflito de interesses, fraude, corrupção ou irregularidade relevante de que tenha conhecimento.

19.3. A prática comprovada de ato de corrupção, fraude ou grave violação de integridade poderá ensejar rescisão e aplicação das medidas cabíveis, assegurado o devido processo quando aplicável.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA - DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS, ACRÉSCIMOS, SUPRESSÕES E APOSTILAMENTOS

20.1. O Contrato poderá ser alterado por acordo entre as partes, desde que devidamente justificado e sem transfiguração do objeto, mediante termo aditivo, na forma do art. 62 do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS.

20.2. Acréscimos ou supressões observarão o art. 62, § 1º, do Regulamento, a necessidade da Unidade Demandante e a autorização da instância competente da AgSUS.

20.3. A execução de prestação nova ou alterada dependerá da formalização prévia do termo aditivo, ressalvadas as hipóteses excepcionais previstas no Regulamento.

20.4. Poderão ser registrados por apostilamento, quando cabível, reajustes previstos no Contrato, alterações de responsável pela fiscalização, adequações decorrentes de erro material, alterações de denominação social e demais hipóteses previstas no art. 71 do Regulamento.

21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - DAS COMUNICAÇÕES, DO CASO FORTUITO E DA FORÇA MAIOR

21.1. As comunicações relacionadas à execução serão realizadas por escrito, preferencialmente por correio eletrônico institucional, sistema de chamados, SEI ou outro meio

que permita comprovar o envio e o recebimento.

21.2. Nenhuma parte será responsabilizada por atraso ou inadimplemento decorrente de caso fortuito ou força maior devidamente comprovado, na medida em que o evento torne impossível a obrigação, devendo a parte afetada comunicar a ocorrência sem demora e adotar esforços razoáveis para mitigar seus efeitos.

21.3. O caso fortuito ou força maior não exonera o cumprimento de obrigações que permaneçam possíveis, especialmente deveres de segurança, confidencialidade, comunicação de incidentes e cooperação para continuidade ou transição.

22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DOS CASOS OMISSOS E DO REGIME JURÍDICO

22.1. O presente Contrato é regido prioritariamente pelo Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS, pelas normas internas da Agência aplicáveis ao objeto e pelas cláusulas aqui estabelecidas.

22.2. Os casos omissos serão resolvidos na forma do art. 86 do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS, com aplicação dos princípios contratuais regidos pelo Código Civil Brasileiro, sem prejuízo da observância das normas específicas de proteção de dados, telessaúde, segurança da informação e demais legislações incidentes sobre o objeto.

22.3. A Lei nº 14.133/2021 e regulamentos federais de contratações públicas não constituem regime primário deste Contrato, podendo ser utilizados apenas como referência subsidiária de boas práticas quando compatíveis com o regime jurídico e os normativos próprios da AgSUS.

23. CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - DO FORO

23.1. Fica eleito o foro de Brasília/DF, para dirimir controvérsias decorrentes deste Contrato que não possam ser solucionadas consensualmente, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

23.2. E, para firmeza e prova de assim haverem, entre si, ajustado e acordado, após a leitura do presente instrumento e de seus anexos, o Contrato será assinado eletronicamente pelas partes.

WILLIAMES PIMENTEL DE OLIVEIRA Diretor de Operações – CONTRATANTE Designação nº 32/2025/PRES/AgSUS	**MARCIA REGINA DE SOUZA** Representante Legal – CONTRATADA

[redacted]

[redacted]