

**NÚCLEO DE COMPRAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
TERMO DE REFERÊNCIA****1. DO OBJETO**

1.1 Contratação de serviço de licença de uso de plataforma tecnológica integrada de gestão, totalmente orientada para administração pública, disponibilizada no modelo software como serviço (Saas) hospedada em nuvem, voltada para prover a modernização administrativa deste município, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QUANT.
01	1. LICENÇA DE USO DE SOFTWARE PAA REGULAÇÃO DE PROCEDIMENTOS DE MÉDIA E ALTA COMPLEXIDADE. 2. LICENÇA DE USO DE SOFTWARE WEB DE ACOMPANHAMENTO DOS INDICADORES DO PREVINE BRASIL. 3. LICENÇA DE USO DE APLICATIVO E PORTAL WEB DE GERENCIAMENTO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS DO TIPO TABLET. 4. LICENÇA DE USO DE SOFTWARE WEB DE RECEPÇÃO DO CIDADÃO DENTRO DOS ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE. 5. LICENÇA DE USO DE SOFTWARE PARA PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DO PACIENTE – PEP. 6. IMPLANTAÇÃO E SUPORTE DOS SOFTWARE DAS LICENÇAS DURANTE O PERÍODO CONTRATADO.	MÊS	12

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1 O fornecimento de todos os meios para implantação e manutenção da infraestrutura tecnológica de informatização das UBS precisa ser executado por uma pluralidade de prestadores de serviços simultaneamente.

2.2 Considerando a Política Nacional de Atenção Básica - PNAB, disposta no Anexo XXII da Portaria de Consolidação nº 2/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, a necessidade da operacionalização da estratégia e-SUS AB, por meio da utilização do sistema Prontuário Eletrônico do Cidadão, conforme dispõe o art. 36 da Portaria de Consolidação nº 5/GM/MS, de 28 de setembro de 2017, a Resolução CIT nº 7, de 24 de novembro de 2016, que define o prontuário eletrônico como modelo de informação para registro das ações de saúde na atenção básica, sob pena de serem suspensas as transferências de recursos financeiros relativos ao Componente Variável do Piso de Atenção Básica (PAB Variável), referente às equipes de atenção básica, a melhoria do serviço na coleta de dados, análise dos dados e produção de informação, subsidiarão os gestores nas tomadas de decisão.

2.3 Portanto, segundo a PNAB, a População adscrita por equipe de Atenção Básica (eAB) e de Saúde da Família (eSF) é de 2.000 a 3.500 pessoas, localizada dentro do seu território, garantindo os princípios e diretrizes da Atenção Básica. Além dessa faixa populacional, podem existir outros arranjos de adscrição, conforme vulnerabilidades, riscos e dinâmica comunitária, facultando aos gestores locais, conjuntamente com as equipes que atuam na Atenção Básica e Conselho Municipal ou Local de Saúde, a possibilidade de

definir outro parâmetro populacional de responsabilidade da equipe, podendo ser maior ou menor do que o parâmetro recomendado, de acordo com as especificidades do território, assegurando-se a qualidade do cuidado.

2.4 A Secretaria Municipal de Saúde tem como missão formular e desenvolver a Política Municipal de Saúde, de forma a organizar o SUS no município, exercendo sua função reguladora, garantindo atenção à saúde para a população, com qualidade e equidade. Desta forma, a SMS deve organizar o sistema de regulação de procedimentos de saúde pública. Sua atribuição é a de regular, monitorar, avaliar e auditar as ações, os serviços e os sistemas de saúde. No mesmo sentido, as diretrizes operacionais do Pacto pela Saúde são a descentralização, a regionalização, o financiamento, o planejamento, a programação pactuada e integrada, a regulação da atenção à saúde, a participação e o controle social, a gestão do trabalho e a educação em saúde. Essas diretrizes apontam para as atribuições dos governos federal, estaduais e municipais.

2.5 A Central de Regulação, além de organizar a oferta, o encaminhamento de pacientes e a regulação dos fluxos assistenciais, atendem o estabelecido no Plano Diretor de Regionalização – PDR e na Programação Pactuada e Integrada – PPI.

2.6 O Município, diante do desafio de construir alternativas que possam superar as dificuldades de acesso dos cidadãos aos serviços de saúde, prioritariamente nas situações de urgência e emergência definiu a saúde como uma de suas prioridades de gestão. Com a modernização do Complexo Regulador pretende-se também melhorar as condições da Central de Regulação, especialmente no que diz respeito a:

- Marcação de consultas e exames especializados;
- Internações hospitalares eletivas;
- Urgência e emergência;
- Procedimentos ambulatoriais de média e alta complexidade;
- Controle da produção ambulatorial e hospitalar e dos fluxos assistenciais;
- Controle, avaliação e auditoria dos serviços de saúde;
- Regulação da oferta de serviços em tempo real;

2.7 Assim sendo, com a implementação das ações descritas neste Termo de Referência, será dado início à manutenção das condições para a política de aprimoramento da saúde assistencial, com emprego de tecnologias atualizadas e que permitirá à SMS melhorar a qualidade de vida da população.

2.8 Soluções de alta tecnologia aumentam a comunicação, facilitam os serviços, cortam custos e asseguram um novo patamar de eficiência e satisfação dos usuários e consequentemente do cidadão.

2.9 A administração municipal, visando proporcionar ao cidadão o bem-estar através de um serviço de elevada qualidade, de acordo com as melhores práticas aplicadas na gestão de atendimento ao cidadão, identificou ser indispensável aos gestores e profissionais envolvidos a utilização de uma plataforma de modernização administrativa, voltada para nortear as tomadas de decisões com vistas a otimizar a aplicação dos recursos e o controle seguro das informações proveniente dos serviços prestados à população.

2.10 Sabemos que o Setor de Tecnologia da Informação do Município vem buscando suprir as demandas dos diversos órgãos da administração pública com eficiência, qualidade, racionalidade, estando atenta às necessidades atuais da instituição alinhadas as tendências e inovações tecnológicas. Entretanto, diante da estratégia adotada por diversos órgãos da

administração pública, baseada no foco da gestão dos processos e padrões de TIC, e em razão da complexidade da matéria, observou-se que a contratação de empresas especializadas no fornecimento de aplicações que atendem a área de saúde da administração pública, vem sendo praticada por diversos municípios, apresentando resultados bastante satisfatórios.

2.11 O foco deste objeto é a melhoria da gestão da demanda de atendimento ao cidadão e do relacionamento com os mesmos nas diversas áreas de responsabilidade do Município, sendo assim desde a gestão adequada e otimizada da demanda até o acompanhamento por parte dos gestores de sua demanda individualizada através de emissão de relatórios e consultas, agrupamento de demandas, e fiscalização e acompanhamento por parte também do cidadão, fazendo desse último parte integrante da gestão de forma participativa.

2.12 Neste sentido, o objetivo principal deste serviço é consolidar uma nova forma de relacionamento com o cidadão, ajudando no atendimento cada vez menos presencial e mais ágil, melhorando ainda mais a prestação dos serviços públicos de forma mais transparente, inteligente e integrada possível.

2.13 Considerando que o Município não possui soluções e estrutura própria de softwares, hardware e internet, percebeu-se a necessidade de se proceder à contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços técnicos especializados destinados a implantação de uma plataforma de modernização administrativa, voltada para o gerenciamento integrado dos serviços ofertados pela Secretaria de Saúde, desta forma, otimizando a utilização dos recursos do município, permitindo o acesso às informações gerenciais para todos os níveis da administração municipal, bem como permitindo a realização das diversas atividades administrativas que garantem o perfeito funcionamento das unidades operacionais vinculadas as áreas de saúde, além de proporcionar o pronto atendimento das exigências previstas nas diversas legislações que são impostas ao Município.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1 De acordo com os Estudos Técnicos Preliminares, a descrição da solução consiste na Contratação de serviço de licença de uso de plataforma tecnológica integrada de gestão, totalmente orientada para administração pública, disponibilizada no modelo software como serviço (SaaS) hospedada em nuvem, voltada para prover a modernização administrativa deste município, através de um Pregão Eletrônico, conforme a Lei 14.133/21.

3.2 As quantidades estimadas e prazos de contratação foram fixadas no Estudo Técnico Preliminar de acordo com necessidade apurada pelo setor competente, levando-se em consideração a necessidade existente no Fundo Municipal de Saúde.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 Os requisitos da contratação foram pontuados no item 4 do Estudo Técnico Preliminar e serão dispostos neste Termo de Referência.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO, PRAZO DE EXECUÇÃO E IMPLEMENTAÇÕES, DETALHAMENTOS E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO.

5.1. A contratada deverá no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos a contar da assinatura do contrato, disponibilizar a Plataforma Tecnológica para o Município, parametrizado para iniciar o fornecimento das licenças solicitadas e iniciar a implantação

das unidades operacionais de saúde, à medida que forem autorizadas.

5.2. Após 30 (trinta) dias decorridos da data da assinatura do contrato todas as licenças de uso dos usuários solicitadas ao contratado e autorizado pela contratante, deverão ser pagas mediante a emissão da fatura acompanhada do relatório com os nomes dos usuários autorizados pela contratante.

5.3. Após 30 (trinta) dias decorridos da data da assinatura do contrato a contratada deverá iniciar o faturamento dos serviços de natureza continuada (manutenção e hospedagem) do software em iguais e sucessivas, sempre ao final de cada mês pelo período de até 60 (sessenta) meses, de acordo com tabela valores contratados.

5.4. Os serviços de customização e manutenção evolutiva deverão ocorrer à medida que a contratante venha solicitar os referidos serviços à contratante, que a deverá analisar a solicitação, emitir um parecer técnico a respeito da viabilidade da implementação da solicitação.

5.4.1. As parcelas de natureza continuada (manutenção e hospedagem) das licenças fornecidas deverão ser pagar em parcelas iguais e sucessivas sem interrupção, durante o prazo de vigência de contratado.

DETALHAMENTO DA PLATAFORMA TECNOLÓGICA INTEGRADA DE TI E DEFINIÇÕES BÁSICAS:

5.5. A Plataforma integrada de TI compreende os seguintes itens:

5.5.1. Fornecimento do serviço de licença de uso de plataforma tecnológica integrada de gestão, totalmente orientada para administração pública, disponibilizada no modelo software como serviço (SaaS) hospedada em nuvem, voltada para prover a modernização administrativa deste município.

5.5.2. Principais serviços objeto da contratação:

5.5.2.1. Serviço de licença de uso de uma plataforma tecnológica integrada de gestão.

5.5.2.2. Serviço de manutenção (preventiva e corretiva), sustentação e suporte técnico presencial e remoto do sistema de gestão em ambiente de produção.

5.5.2.3. Serviço de IMPLANTAÇÃO DO PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DO CIDADÃO (PEC) DO E-SUS APS E DOS APLICATIVOS E-SUS APS ATIVIDADE COLETIVA, E-SUS APS TERRITÓRIO, E-SUS AD, E-SUS VACINAÇÃO E GESTÃO E-SUS APS DO MINISTÉRIO DA SAÚDE, contemplando a migração dos dados armazenados no sistema legado em produção, treinamento de usuários e administradores do sistema e parametrização do software.

5.6. A Plataforma integrada de TI, para fins do presente objeto, é aquela que, para todas as funcionalidades constituintes, possui:

5.6.1. Utilizar o procedimento uniforme de operação, monitoramento e gerenciamento.

5.6.2. Utilizar o procedimento uniforme para migração e integração de dados com sistemas legados e externos.

5.6.3. Utilizar procedimento uniforme de atribuição de perfis, definição de regras de acesso, criação de usuários e demais procedimentos relativos a mecanismos de segurança.

5.6.4. Os serviços de suporte técnico e manutenção preventiva, corretiva e adaptativa são de natureza continuada.

5.7. A plataforma integrada de informação para o Município, é um software

estabilizado e disponível no mercado brasileiro, com capacidade de informatizar, no contratante, de modo integrado, os processos de trabalho relativos à gestão dos atendimentos realizados pela área de saúde, para o qual a contratada deverá fornecer licenças de uso relativas a plataforma especificados neste Termo de Referência.

5.8. Os softwares de apoio são todos os softwares necessários ao funcionamento da Plataforma de Gestão sobre a infraestrutura de hardware virtualizados em nuvem, fornecida pela contratada, os quais complementam as funcionalidades da Plataforma ou dão suporte ao seu funcionamento, permitindo que mesmo cumpra todos os requisitos funcionais e não funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

5.9. Todos os softwares de apoio serão fornecidos pela contratada, por serem por ela considerados imprescindíveis ao funcionamento do sistema. Por exemplo: ferramenta para geração de relatórios operacionais, banco de dados, servidor de aplicação.

5.10. Caberá à contratada dispor de profissionais com conhecimento sobre os softwares de apoio fornecidos, não sendo responsabilidade deste último prover qualquer treinamento, salvo em relação ao sistema de gestão. Os softwares de apoio fornecidos pela contratada deverão ser configurados pela mesma e por ela provida a integração com o núcleo da Plataforma de forma a alcançar os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

5.11. Ambiente de execução refere-se aos ambientes de desenvolvimento, teste, homologação, treinamento, produção e Data center (em nuvem), nos quais o sistema de gestão e os softwares de apoio deverão ser instalados e configurados pela contratada e para os quais deve ser provido licenciamento, suporte e demais serviços previstos neste Termo de Referência.

5.12. Ambiente computacional em nuvem a cargo da contratada refere-se ao conjunto de softwares que serão instalados e configurados pela contratada no escopo do serviço de implantação e posteriormente objeto do serviço de hospedagem da Plataforma de gestão e os softwares de apoio. Abrange todo o ambiente de execução. São exemplos: software de gestão, banco de dados, sistema operacional, ambiente de nuvem virtualizado, ferramenta de desenvolvimento, ferramenta para geração de relatórios operacionais, servidor de aplicação, ferramenta de desenho de processos, clientes de backup e antivírus, entre outros.

5.13. Infraestrutura de TI em nuvem: refere-se ao conjunto de hardwares a serem fornecidos pelo contratada em ambiente de computação em nuvem para atualização do sistema de gestão e dos softwares de apoio, levando-se em conta todo o ambiente de execução. A infraestrutura de TI deverá ser dimensionada pela contratada de acordo com os recursos computacionais exigidos pelo sistema contratado pela contratante.

5.14. Infraestrutura de TI refere-se ao conjunto de hardwares a serem fornecidos pela contratante tais como: computadores, impressoras, roteadores, switch, etc. utilizados pelos usuários do sistema integrado para a operacionalização do software.

5.15. Parametrização da Solução significa que a implementação de requisitos é feita com base exclusiva em alteração de parâmetros por meio do uso de funcionalidades próprias do sistema, como por exemplo interfaces gráficas de configuração, sem envolver codificação em linguagem de programação, conforme descrito neste Termo de Referência.

HOSPEDAGEM:

5.16. Servidor de hospedagem para atender os serviços de publicação de site, sistemas e aplicativos.

5.17. Serviço de hospedagem, gestão e monitoramento de infraestrutura em nuvem (Cloud Computing), disponibilizada pela contratada em servidores preferencialmente sediados no Brasil, visto que vários servidores do Ministério da Saúde a qual será necessário fazer consultas bloqueiam o acesso de IPs que não pertençam ao range de IPs do Brasil.

DETALHAMENTO TÉCNICO DOS SERVIÇOS DE NATUREZA CONTINUADA:

5.18. A CONTRATADA deverá garantir que o serviço de manutenção e sustentação do sistema de informação contemple o correto funcionamento, em virtude da utilização e operação dos usuários, juntamente com a alteração da legislação durante toda a vigência do contrato, com base nas manutenções corretivas e preventivas, sendo registradas em sistema de acompanhamento de suporte fornecido pela CONTRATADA, por meio das seguintes atividades:

5.18.1. Serviços de manutenção e sustentação de sistema de informação.

5.18.2. Manutenção Corretiva: Deverá consistir no serviço de correção de defeitos, sem inserção de novas funcionalidades.

5.18.3. Abrangência: Deverá abranger comportamentos inadequados que causem problemas de uso e funcionamento, contemplando a correção dos erros, sejam descobertos pela CONTRATADA ou reportados por usuários.

5.18.4. Manutenção Preventiva: Deverá consistir nos serviços de prevenção de falhas ou de erros identificados e ainda não manifestos na execução ou nos requisitos do sistema.

5.18.5. Abrangência: Deverá contemplar também, a investigação e tratamento de incidentes relativos à degradação de performance da aplicação ou relativos a erros funcionais.

5.18.6. Abrangência: A CONTRATANTE deverá registrar via sistema de acompanhamento fornecido pela CONTRATADA as futuras e eventuais alterações legais. O prazo mínimo de entrega deverá ser de 30 (trinta) dias após a abertura do chamado, que deverá provocar a referida manutenção, devido à complexidade (alta / média / baixa) da alteração sistêmica, o prazo mínimo de entrega poderá sofrer alterações, com a finalidade de prorrogação ou supressão, conforme acordado entre as partes.

5.18.7. Sustentação: Deverá consistir no serviço de investigação e tratamento de incidentes relativos à degradação de performance da aplicação ou relativos a erros funcionais.

5.18.8. Abrangência: Os serviços contemplarão as atividades de investigação de incidentes e diagnóstico de causa. Restabelecimento do nível do serviço. Encaminhamento para manutenção corretiva (tratamento da causa raiz/Plataforma definitiva do problema). Suporte a operação da aplicação com a preparação de scripts para sanar situações não tratadas pela aplicação, extrair dados, entre outras situações.

5.18.9. O diagnóstico realizado pela CONTRATADA deverá indicar as medidas adotadas, e, quando aplicável, a medida corretiva necessária. Quando o diagnóstico do incidente apontar necessidade de manutenção corretiva na aplicação, a CONTRATADA será

responsável pela sua execução. Por outro lado, quando o diagnóstico do incidente apontar necessidade de intervenção na configuração do ambiente de hardware e software da CONTRATANTE no qual a aplicação se insere, a CONTRATADA deverá indicar que mudanças contextuais provocaram essa necessidade. Neste caso, a área de infraestrutura de TI da CONTRATANTE analisará as justificativas da CONTRATADA. Caso esteja de acordo, adotará as medidas cabíveis para corrigir o problema. Caso contrário reabrirá o incidente e o devolverá para o tratamento adequado por parte da CONTRATADA.

SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO - INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO AMBIENTE COMPUTACIONAL:

- 5.19. A instalação e a configuração do ambiente computacional a cargo da contratada, em todo o ambiente de execução, incluirão:
- 5.20. Instalação e configuração da Plataforma de Gestão no ambiente de nuvem fornecido pela contratada.
- 5.21. Instalação e configuração dos softwares de apoio fornecidos pela contratada.
- 5.22. Instalação e configuração dos softwares necessários para a gestão do processo de implantação da Solução.
- 5.23. Integrações e configurações necessárias com os softwares de apoio instalados no ambiente computacional a cargo do contratada.
- 5.24. Migração dos dados armazenados no banco de dados em produção (caso ele exista e seja compatível) para o banco de dados fornecido pela contratada, conforme especificações técnicas fornecidas neste Termo de Referência.

DISPONIBILIZAÇÃO DE CONTEÚDO PARA AÇÕES DE TREINAMENTO:

- 5.25. A contratada deverá disponibilizar tutoriais no ambiente virtual, referentes ao conteúdo programático de cada ação de treinamento presencial, realizado nas instalações da Secretaria Municipal de Saúde de Passa e Fica/RN ou em local indicado pela contratante.
- 5.26. Sobre a organização, o conteúdo deverá:
- 5.27. Ser atualizado e preciso – oferecer uma representação fidedigna de fatos, princípios, leis, procedimentos, entre outros.
- 5.28. Apresentar claramente os objetivos de cada módulo, resumo, atividades de aplicação e verificação do conhecimento.
- 5.29. Apresentar os módulos de maneira clara e ordenada, de tal forma que se estabeleça uma relação lógica entre eles.
- 5.30. Estar de acordo com a norma culta da língua portuguesa, conforme legislação brasileira vigente.
- 5.31. Disponibilizar os conteúdos atualizados na forma de tutoriais, manuais, vídeos, apresentações etc.

LICENÇAS DE USO DO SOFTWARE:

- 5.32. A licença de uso da Plataforma Integrada de Gestão do município, deverá ser

fornecida para atender aos usuários ativos autorizados pela contratante, pelo prazo da vigência contratual abarcando os produtos inicialmente fornecidos para implantação do sistema, bem como posteriores atualizações de versão ocorridas durante a vigência contratual.

5.33. A propriedade intelectual dos softwares fornecidos pela contratada e todas as modificações nos softwares fornecidos, que lhes agregue valor, realizadas no escopo da contratação, bem como de todos os dados inseridos na Solução, permanecerá na titularidade do respectivo contratado.

5.34. A Licença de uso deverá ser fornecida para a Plataforma Integrada de Gestão do município e para os demais softwares de apoio fornecidos pela contratada. As licenças deverão permitir a utilização da Plataforma no ambiente de execução (teste, homologação, treinamento e produção).

SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO:

5.35. Trata-se do conjunto de serviços, que deverão ser organizados na forma de projeto seguindo as boas práticas de gerenciamento de projetos, com a finalidade de entregar a Plataforma contratada, adaptada às necessidades do contratante e plenamente operacional, em todo o ambiente de execução.

5.36. Trata-se do conjunto de serviços, que deverão ser organizados na forma de projeto seguindo as boas práticas de gerenciamento de projetos, com a finalidade de entregar a Plataforma contratada, adaptada às necessidades do contratante e plenamente operacional, em todo o ambiente de execução.

5.37. O processo de implantação da Plataforma Tecnológica especificado neste Edital, deverá estar totalmente disponível para entrar em produção com 30 (trinta) dias após assinatura do contrato.

5.38. O serviço de implantação consiste das seguintes atividades:

5.38.1. Planejamento da implantação, a partir da elaboração de um Plano de Ação.

5.38.2. Instalação e configuração do ambiente computacional a cargo da contratada em ambiente de nuvem.

5.38.3. Execução da implantação do software contratado, devidamente parametrizado conforme as especificidades do contratante.

5.38.4. Treinamento de usuários e administradores do sistema, indicados pelo contratante.

5.38.5. Migração das informações do banco de dados em produção (caso ele exista e seja compatível) para o banco de dados da solução implantada pelo contratado.

5.38.6. Serviço de IMPLANTAÇÃO DO PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DO CIDADÃO (PEC) DO E-SUS APS E DOS APLICATIVOS E-SUS APS ATIVIDADE COLETIVA, E-SUS APS TERRITÓRIO, E-SUS AD, E-SUS VACINAÇÃO E GESTÃO E-SUS APS DO MINISTÉRIO DA SAÚDE, contemplando a migração dos dados armazenados no sistema legado em produção (caso ele exista), treinamento de usuário e administradores do sistema e parametrização do software.

5.39. O serviço de implantação somente será considerado concluído com o recebimento definitivo pelo contratante de todos os processos de trabalho implantados em todo o ambiente de execução, contemplando todos os requisitos funcionais e não funcionais

descritos no Edital.

5.40. Caso a execução do processo de trabalho venha a sofrer descontinuidade por questões internas da contratante, a contratada deverá ser notificada para promover a reimplantação do processo de trabalho, sem que haja interrupção no pagamento pelos serviços prestados a instituição.

5.41. O planejamento da implantação deve contemplar, entre outros, o plano de ação do projeto, no qual será detalhado o cronograma físico com todas as fases que serão executadas entre contratada e contratante.

GERENCIAMENTO DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS:

5.42. A CONTRATADA deverá indicar um Gerente de Projeto que será o responsável pela coordenação de todas as atividades pertinentes ao projeto e a implementação de todos os serviços e produtos sob a responsabilidade da CONTRATADA.

5.43. A implantação dos serviços contratados deverá ser realizada em 3 (três) etapas, conforme abaixo:

5.43.1. SETUP INICIAL (Etapa realizada uma única vez)

5.43.1.1. A CONTRATADA será responsável por realizar as configurações iniciais nos servidores virtuais e demais componentes da Plataforma de Cloud Computing e oferecer todo suporte técnico necessário durante a instalação da aplicação.

5.43.1.2. A CONTRATADA deverá definir e comunicar o fluxo de trabalho de atendimento gerenciado através de uma ferramenta de Service Desk segmentando os tickets por ambiente, produto, tipo de solicitação.

5.43.1.3. A implantação deverá contemplar o suporte para ajustes na infraestrutura de Cloud Computing com o objetivo de hospedar a aplicação no ambiente fornecido pela CONTRATADA.

5.43.1.4. A CONTRATADA deverá interagir com o CONTRATANTE de forma a levantar todas as informações necessárias para minimizar os impactos na próxima fase.

5.43.1.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar um gestor operacional, o qual será ponto focal na comunicação.

5.43.1.6. A CONTRATADA deverá possuir equipe técnica com conhecimento em:

5.43.1.7. Gestão e configuração de servidores em ambiente de Cloud Computing.

5.43.1.8. Gestão e configuração de banco de dados, tais como MySQL, Postgres, Oracle e bancos de dados NoSQL.

5.43.2. OPERAÇÃO (Etapa realizada mensalmente)

5.43.2.1. A CONTRATADA deverá prover e monitorar o ambiente de Cloud Computing por meio de NOC (24 x 07 x 365), contemplando equipe técnica altamente capacitada em gestão e configuração de servidores em ambiente de Cloud Computing, gestão e configuração de banco de dados e segurança.

5.43.2.2. A CONTRATADA deverá monitorar os ambientes e alertar de forma proativa o CONTRATANTE em caso de incidentes ou instabilidades do ambiente, e deverá emitir o laudo da ocorrência e tomar as devidas providências para que não haja reincidência.

5.43.2.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar um gestor operacional, o qual será o ponto focal na comunicação.

5.43.2.4. Fica estabelecido o prazo de até 30 (trinta) dias corridos, a contar da data de

início da formalização por parte do CONTRATANTE, para que as etapas de SETUP e IMPLANTAÇÃO sejam concluídas.

5.43.2.5. Caso as etapas de SETUP e IMPLANTAÇÃO não sejam aceitas pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá promover os ajustes necessários até que seja obtida a aprovação formal do CONTRATANTE, sem prejuízo ao prazo máximo definido em 30 (trinta) dias.

5.43.2.6. Não existindo pendências, os serviços entrarão na fase de OPERAÇÃO, cabendo o pagamento mensal pelos serviços.

5.43.2.7. A contratada deverá emitir mensalmente um relatório com todas as atividades realizadas no mês, onde deverá ser encaminhada juntamente com a fatura mensal.

FORMA DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS:

5.44. A empresa CONTRATADA deverá ser capaz de atender a todos os aspectos legais que envolvem os processos na administração pública, com padronização técnica de processos e soluções, processos encadeados em uma Plataforma que seja capaz de abranger todas as áreas do sistema de gestão a ser contratado. Importante buscar igualar, uniformizar e padronizar todos os processos internos, atendendo a todas as rotinas e funções necessárias para a gestão moderna e eficiente do Município com os serviços, objeto desta licitação.

5.45. Os serviços que deverão ser contratados serão classificados como continuados e sob demanda, possuindo ainda as seguintes características:

5.46. Serviço mensal: Deverá corresponder a execução de caráter continuado, contemplando esforço de trabalho mensal necessário para execução das atividades, com base em esforços proporcionais de várias atividades, com a adoção de uma determinada equipe técnica especializada, juntamente com todos os insumos e instrumentos necessários para sua execução.

5.47. Os serviços quando executados nas instalações do Município, será realizada nas unidades de saúde conforme endereços, observando-se para tanto o horário de funcionamento desta unidade administrativa.

5.48. A prestação de serviços deverá ser executada por profissionais vinculados à CONTRATADA, devidamente identificados, que irão atuar nas dependências da Secretaria Municipal de Saúde e nas unidades operacionais contempladas, para efetuar os serviços descritos neste Termo de Referência.

5.49. A prestação de serviços de que trata este documento não deverá gerar vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e o CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

5.50. É vedado ao CONTRATANTE ou aos seus servidores praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como exercer o poder de mando aos empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação contemplar o atendimento direto, tais como nos serviços de suporte técnico ao usuário.

SIGILO E CONFIDENCIALIDADE:

5.51. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pelo CONTRATANTE ou contidos em mídias que venha a ter acesso em função da execução dos trabalhos, não podendo, sob nenhum pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los, independentemente do tempo decorrido, sob pena de sanções administrativas e penalidades cabíveis.

5.52. A comunicação por e-mail e a navegação em sítios da Internet, a partir do acesso fornecido pelo CONTRATANTE, estão sujeitos ao regramento da política de segurança da informação estabelecida por ela.

5.53. A CONTRATADA compromete-se a não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do CONTRATANTE.

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO DE VERSÕES

5.54. A CONTRATADA deverá disponibilizar serviço de atendimento técnico especializado, sob demanda, na modalidade (5 x 8) cinco dias da semana, oito horas por dia.

5.55. Este serviço de atendimento se comportará como o centralizador das comunicações entre a equipe técnica do CONTRATANTE e a CONTRATADA, que prestará atendimento para todas as perguntas, solicitações, reclamações, gerenciamento do ciclo de vida do incidente (encaminhar as demandas e certificar-se do atendimento) e comunicação de ocorrência de qualquer evento relacionado aos serviços prestados.

5.56. Os chamados poderão ser feitos por telefone, e-mail ou portal da CONTRATADA, conforme conveniência do CONTRATANTE, e deverão ter procedimentos de priorização para atendimento.

5.57. Todo chamado será registrado na Central de Atendimento e será classificado e encaminhado em sua Plataforma segundo sua categoria e propósito.

5.58. Conforme descrito neste Termo de Referência, o prazo de solução do incidente será em horas corridas, contadas do momento da sua detecção pela CONTRATADA ou do momento da abertura do chamado, o que ocorrer primeiro, até a sua completa solução e restabelecimento do fornecimento do serviço.

5.59. A CONTRATADA deverá oferecer suporte técnico aos usuários através de profissional técnico especializado para tanto, seja à distância, remoto e presencial (sob demanda) durante a vigência contratual, através das solicitações realizadas por e-mail, telefone, ferramenta de suporte online via web (fornecida pela CONTRATADA), sob demanda.

5.60. Realizar atendimento periódico, em horário oficial do CONTRATANTE, respeitando o fuso horário quando ocorrer, na forma presencial e remota (internet, e-mail, ferramenta de suporte e atendimento telefônico), se for o caso.

5.61. Auxiliar no treinamento dos usuários quanto à utilização do sistema.

5.62. Prestar serviços de operacionalização dos sistemas, realizando a validação dos dados, inclusão e alteração de informações necessárias para o funcionamento do mesmo.

5.63. Auxiliar e verificar as dificuldades nas rotinas operacionais relacionadas ao sistema e equipamentos do ambiente do CONTRATANTE.

5.64. Esclarecer dúvidas que possam surgir durante a implantação, operação e utilização dos softwares.

5.65. A CONTRATADA será responsável perante o CONTRATANTE pela disponibilidade do serviço do suporte técnico e do direito de atualização de versão durante a vigência do contrato.

5.66. A contratada deverá providenciar a abertura de chamados de suporte técnico e para permitir o recebimento de atualização de versões e pacotes de correções.

5.67. Deverão ser disponibilizados pela contratada relatórios emitidos por período com o histórico das demandas para todos os eventos de suporte técnico e disponibilização de novas versões ou correções.

5.68. A contratada deverá disponibilizar uma solução para que os usuários cadastrados possam efetuar os chamados técnicos, podendo acompanhar de forma online quais procedimentos estão sendo adotados para solução do chamado.

REQUISITOS DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO:

5.69. Os chamados cadastrados serão classificados de acordo com os níveis de prioridade definidos pelo contratante. Os chamados poderão ter sua severidade alterada a qualquer tempo, a critério do contratante, considerando alterações das condições de impacto no negócio ou a conveniência da administração. A contratada deverá iniciar o atendimento, registrar os andamentos e concluí-lo de acordo com os prazos estabelecidos no citado anexo.

5.70. Os chamados de suporte poderão ser abertos, entre outras, em decorrência de problemas de funcionamento do software, saneamento de dúvidas sobre o funcionamento do produto e envio de sugestões.

5.71. É considerado horário comercial os dias úteis, das 8 h às 18 h, horário de Brasília.

9.72. Os chamados poderão ser abertos, via endereço eletrônico, no regime 24 x 7. Caso abertos fora do horário comercial, o atendimento deverá iniciar no próximo horário comercial. Neste caso, será considerada como data e hora de início de atendimento 8h do próximo dia útil.

5.73. Para os chamados de prioridade máxima, uma vez iniciado o atendimento, este deve prosseguir ininterruptamente, inclusive fora do horário comercial, até que tenham sido concluídos ou estabelecida Plataforma de contorno que permita retornar a Plataforma ao estado normal de utilização.

5.74. Toda informação referente ao contratante, que o serviço de suporte técnico vier a tomar conhecimento por necessidade da prestação dos serviços, não poderá ser divulgada a terceiros sem consentimento expresso do contratante.

5.75. Os chamados somente poderão ser fechados após validação do contratante realizado no ambiente de homologação do software.

REQUISITOS DO SERVIÇO DE ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO:

5.76. Trata-se do conjunto de serviços com a finalidade de entregar os resultados produzidos na manutenção da Plataforma Tecnológica, adaptada às necessidades do contratante e plenamente operacional, em todo o ambiente de execução.

5.77. O direito de atualização de versão do software será fornecido durante o período de vigência do contrato e deverá abranger todos os processos de trabalho da Plataforma

Tecnológica e todos os softwares de apoio fornecidos pela contratada.

5.78. A atualização de versão deve contemplar o fornecimento de todas as novas releases dos softwares fornecidos, bem como o fornecimento dos releases corretivas.

5.79. Caberá à contratada, durante a vigência contratual, executar todos os procedimentos de atualização de versão. O apoio consistirá ainda na solução de problemas detectados após a atualização da nova versão, inclusive os relacionados às parametrizações efetuadas. No caso da Plataforma de problemas, o apoio será remoto ou presencial, provocado pela abertura de chamados junto à contratada.

5.80. O serviço de atualização consiste das seguintes atividades:

5.80.1. Planejamento da atualização.

5.80.2. Atualização e configuração do ambiente computacional a cargo da contratada.

5.80.3. Execução da atualização dos processos de trabalho contratados através da parametrização da Plataforma Tecnológica.

5.80.4. Migração dos dados dos exercícios anteriores mantidos pelos sistemas legados (caso exista e sejam compatíveis) na SMS, para a nova plataforma tecnológica implantada do Município de Passa e Fica/RN, independente da tecnologia utilizada atualmente.

5.81. Durante a execução da atualização e, posteriormente, em manutenções corretivas e adaptativas, as parametrizações da Plataforma Tecnológica e softwares de apoio deverão, sequencialmente, ser publicadas em todo o ambiente de execução.

5.82. Caberá à contratada, durante a vigência contratual, realizar a atualização de versão, executando as atualizações da Plataforma Tecnológica e os softwares de apoio com a equipe técnica disponibilizada pela contratada. Podendo, ainda, apoiar na solução de problemas detectados após a atualização da nova versão, inclusive os relacionados às parametrizações efetuadas, seja pelo contratante ou pela contratada.

5.83. No caso da solução de problemas, o apoio será remoto ou presencial, provocado pela abertura de demanda junto à contratada, estabelecidos para o suporte técnico em geral.

5.84. A contratada deverá disponibilizar tutoriais no ambiente virtual contratante, referentes ao conteúdo programático de cada ação de treinamento presencial.

5.85. Estar de acordo com a norma culta da língua portuguesa, conforme legislação brasileira vigente.

ESCOPO DA PLATAFORMA TECNOLÓGICA:

5.86. Com a finalidade de manter o padrão da plataforma de desenvolvimento homologado pelo Setor de Tecnológica da Informação do Município de Passa e Fica/RN, a Plataforma Tecnológica, disponibilizada e mantida pela CONTRATADA, durante a vigência contratual, deverá ser fornecida com seguintes características técnicas: REQUISITOS TECNOLÓGICOS E ARQUITETURAIS DO AMBIENTE WEB (REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS)

5.87. Banco de Dados da Aplicação

5.87.1. Os servidores de banco de dados da Solução deverão, obrigatoriamente, utilizar o Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) preferencialmente, nas suas versões estáveis e mais atualizadas possíveis, configuradas em ambiente de nuvem disponibilizada em território nacional.

5.87.2. O SGBD deverá ser instalado na infraestrutura de nuvem fornecida pela CONTRATADA. A critério do CONTRATANTE, a instalação será feita em plataforma Cloud Computing, na modalidade de distribuição em nuvem, utilizando o serviço na nuvem que possibilite a configuração, a operação e o escalonamento do Banco de Dados (SGBD).

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DA PLATAFORMA TECNOLÓGICA:

5.88. A política de segurança da informação da Plataforma Tecnológica a ser implantada, deverá possibilitar os seguintes recursos:

5.89. A manutenção da Plataforma Tecnológica deve estar preparada para suportar ataques de comandos nocivos à base de dados através dos campos de formulários ou através de URLs. SQL Injection.

5.90. A Plataforma especificada deve estar preparada para suportar ataques e vulnerabilidade do sistema de segurança.

5.91. Atender os requisitos de segurança técnica previstos nos termos da lei 13.709/18 ("Lei Geral de Proteção de Dados") conforme preconizado no Art. 6 e 46.

SERVIÇO DE DISPONIBILIDADE E MONITORAMENTO DOS RECURSOS DA NUVEM

5.92. A infraestrutura de Data Center utilizado pela CONTRATADA, deverá ser disponibilizada no modelo Software como Serviço SaaS (Software as a Service), onde a Plataforma deverá ser hospedada em Data Center "Cloud Computing" instalado em território nacional, disponibilizando os seguintes recursos:

5.93. Possibilitar monitorar recursos como instâncias responsáveis pela armazenagem e processamento das aplicações, instâncias de banco de dados, além de métricas personalizadas geradas pelos seus aplicativos e serviços, e quaisquer arquivos de log que seus aplicativos gerarem.

5.94. Possibilitar o ganho de visibilidade da utilização de recursos, do desempenho de aplicativos e do status operacional em todo o sistema.

5.95. Possibilitar o monitoramento da execução dos backups incrementais realizados pelos recursos disponibilizados pelo provedor de Cloud Computing.

INFRAESTRUTURA MÍNIMA DE NUVEM UTILIZADA PELA CONTRATADA PARA HOSPEDAR A PLATAFORMA OFERTADA E TODOS OS SOFTWARES DE APOIO:

5.96. Toda infraestrutura de Data Center em nuvem fornecida no modelo de Software como serviço, necessários à manutenção e sustentação da Plataforma, são de inteira responsabilidade da CONTRATADA, que deverá realizar de forma continuada tarefas e rotinas que garantam o pleno funcionamento de toda a infraestrutura, de forma integral e ininterrupta, ou seja, "24x7x365" (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano), mantendo em pleno funcionamento todo objeto da contratação.

5.97. A CONTRATADA deverá gerenciar, monitorar, sustentar e operar de forma pró-ativa todos os recursos disponibilizados para o CONTRATANTE, de forma a garantir o correto funcionamento de todas as funcionalidades especificadas neste Termo de Referência em regime 24 x 7 (24 horas por dia, 7 dias por semana).

5.98. Nenhum pagamento será devido até que o processo de migração de

infraestrutura, quando se fizer necessário, seja aceito pela CONTRATANTE. Considerando que dependendo do ambiente de Cloud Computing a Plataforma disponibilizada e os softwares de apoio, deverão ser ajustados pela CONTRATADA, o processo de migração só será iniciado após a conclusão dessas adaptações, não ultrapassando o prazo máximo de 20 (vinte) dias após a assinatura do contrato.

5.99. A Plataforma deverá ser escalável, de forma a permitir aumentar os recursos na infraestrutura de Cloud Computing da CONTRATADA para absorver a demanda complementar oriunda de picos de acesso ou expansão natural dos usuários.

5.100. Qualquer Plataforma de Cloud Computing poderá ser utilizada, desde que mantenha compatibilidade com os requisitos técnicos descritos neste termo de referência e que também garanta:

9.100.1. Um processo de migração totalmente transparente aos usuários que já os utilizam.

5.100.2. Que o processo de migração não ofereça prejuízos técnicos que possam comprometer a estabilidade, o desempenho, a qualidade, a disponibilidade, a confiabilidade dos produtos.

5.100.3. Que todos os relatórios técnicos e ferramentas de gestão, sejam disponibilizados a partir da ativação dos recursos computacionais na infraestrutura de Cloud Computing fornecida pela CONTRATADA.

SERVIDORES VIRTUALIZADOS:

5.101. Os servidores virtuais deverão ser disponibilizados em ambiente de Cloud Computing, em ambiente seguro e separados logicamente de outros clientes, com as seguintes funcionalidades:

5.102. Implementar características de escalabilidade vertical (aumento de recursos do mesmo servidor), flexibilidade de configuração de memória, processador e disco.

5.103. A configuração dos servidores virtuais disponibilizados pela CONTRATADA, deverão ser dimensionados e orçados com base nas características técnicas exigidas pela Plataforma ofertada a contratante.

5.103.1. Observação: A Plataforma Tecnológica disponibilizado pela contratada, funcionará de forma ininterrupta, ou seja, na modalidade 24x7x365.

SERVIÇOS DE BANCO DE DADOS EM NUVEM:

5.104. A CONTRATADA deverá alocar os recursos necessários para prestação desse tipo de serviço dimensionando os recursos computacionais disponibilizados de forma que suporte as requisições do da Plataforma ofertada, adequadamente.

BACKUP E RESTORE:

5.105. A CONTRATADA deverá utilizar serviços que permitam realizar backup e restore rápidos de imagens dos servidores virtuais com retenção em storage. Esse serviço poderá ser acessível por meio da interface de acesso WEB aos serviços, e/ou poderão ser manuais (ad-hoc) ou de forma automatizada/agendada por meio de rotinas/políticas definidas pelo CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA.

5.106. Os Backup's poderão ser completos (Full) ou incrementais, podendo ocorrer de forma automática ou agendada, e os backup das bases de dados de aplicações de execução contínua deverá ser realizado sem interrupção dos serviços (backup on-line), e deverá ser utilizada uma rede de alta velocidade evitando que o tráfego de backup afete a operação normal dos sistemas.

DISASTER RECOVERY:

5.107. A CONTRATADA deverá utilizar estrutura e processos redundantes que garantam o restabelecimento dos serviços em outro Datacenter fornecido pela CONTRATADA em até 48 (quarenta e oito) horas, tendo como base o último backup disponível.

MONITORAMENTO:

5.108. A contratada deverá efetuar o monitoramento do ambiente de Cloud (serviços e recursos), de forma automatizada dando cobertura as aplicações, bancos de dados, servidores, sistemas operacionais e recursos de comunicação, em tempo real (24x7x365), visando detectar problemas (incidentes). Neste contexto, a notificação será via sistema de alertas ao CONTRATANTE e a equipe de Sustentação da CONTRATADA. Este monitoramento deverá ser feito de forma continuada, não sobrecarregando os equipamentos ou consumindo recursos em demasia.

5.109. Deverá efetuar o acompanhamento e monitoramento dos servidores virtuais os seguintes recursos em tempo real: CPU, Memória, Tráfego de Rede (Input / Output) e Disco.

5.110. Deverá efetuar a visualização de indicadores de desempenho, falhas nos ambientes, nos agentes e serviços operacionais dos recursos gerenciados através de um painel de controle (dashboard).

5.111. Deverá prover alarmes para a console de eventos, mostrando quais recursos estiveram acima do threshold, permitindo gerar relatório a partir do evento.

SUSTENTAÇÃO:

5.112. Em relação aos serviços de sustentação a CONTRATADA deverá:

5.112.1. Analisar desempenho e apontar possíveis gargalos no ambiente de Cloud Computing.

5.112.2. Notificar ao CONTRATANTE, imediatamente e por escrito (e-mail), de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços.

5.112.3. Informar, no que se refere a abertura de chamados de suporte técnico, os números de telefone, endereços de correio eletrônico ou em Portal de Atendimento Web – Service Desk, Canal da web, disponíveis para a abertura dos chamados.

5.112.4. Comunicar, por escrito, a conclusão de todas e quaisquer atividades envolvidas na execução do objeto contratual, principalmente aquelas que necessitem de aprovação por parte do CONTRATANTE deve ser anexados ao comunicado de conclusão, todos os documentos pertinentes e necessários a uma avaliação completa e detalhada da CONTRATADA.

RELATÓRIOS:

- 5.113. Permitir a geração de relatórios operacionais, de desempenho e de disponibilidade, por períodos de cobertura, conforme as métricas.
- 5.114. Disponibilizar, a critério e periodicidade definida pelo CONTRATANTE, as informações abaixo listadas:
- 5.115. Desempenho por ambiente.
- 5.116. Dados obtidos via monitoramento.
- 5.117. Utilização de processador nos servidores.
- 5.118. Utilização de discos nos servidores.
- 5.119. Volume de tráfego.
- 5.120. Verificação de Logs

REQUISITOS DE PROTEÇÃO DO DIREITO PATRIMONIAL E DA PROPRIEDADE INTELECTUAL:

- 5.121. A propriedade intelectual dos softwares fornecidos pela contratada, bem como todas as modificações nos softwares fornecidos, que lhes agregue valor, realizadas no escopo da contratação, permanecerá na titularidade do respectivo contratado.

EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA:

- 5.122. Visando garantir a execução do projeto a equipe técnica da contratada que manterá relacionamento direto com o contratante deverá ser formada pelos perfis descritos nesta seção. Outros perfis poderão ser agregados à equipe a critério da contratada.
- 5.123. Um preposto, que será a pessoa formalmente indicada pela contratada para representá-la técnica e operacionalmente durante a execução do contrato. Esse profissional será o principal ponto de contato com o contratante, devendo ser alocado ao longo de todo o contrato. São responsabilidades do preposto:
- 5.123.1. Gestão operacional do contrato.
- 5.123.2. Requisição e alocação de todos os recursos necessários, inclusive aqueles eventualmente fornecidos pelo contratante, como acessos, informações, recursos materiais, entre outros.
- 5.123.3. Gestão em todas as dimensões previstas no manual de gerenciamento do projeto, incluindo o registro de atas de reunião e outras documentações necessárias.
- 5.123.4. Revisão, ajustes e entrega de todos os produtos previstos no edital.
- 5.123.5. Participar, quando convocado pelo contratante, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais.
- 5.124. 1 (um) profissional no papel de gerente de projeto, com responsabilidade de coordenação do projeto de implantação da Plataforma Tecnológica, gestão dos serviços de manutenção preventiva, corretiva e adaptativa e evolutiva, suporte técnico, devendo ser alocado de acordo com vigência contratual.
- 5.125. Os profissionais indicados para exercerem o papel de Preposto e Gerente do Projeto poderão ser representados pela mesma pessoa, uma vez atendendo as condições técnicas descritas neste Termo de Referência.

CONTROLE DE ACESSO:

5.126. A aplicação deverá disponibilizar ambiente de autenticação do contratante para que os usuários possam acessar recursos da Plataforma Tecnológica usando seu login e senha de autenticação.

5.127. A Plataforma Contratada deverá apresentar a funcionalidade de controle de acesso com o objetivo de gerenciar e monitorar todas as operações do sistema, por meio de:

5.127.1. Acesso seletivo a funcionalidades da Plataforma Contratada, com visibilidade dos itens de menu de acordo com o perfil de acesso.

5.127.2. Acesso seletivo a tabelas e campos da base de dados.

5.127.3. Acesso seletivo a registros de banco de dados.

5.128. A Plataforma Contratada deve permitir que o gestor da informação ajuste os perfis de acesso quando existirem mudanças na classificação de informações ou nas regras de controle de acesso a dados.

5.129. Senhas de acesso não poderão estar inscritas em qualquer parte do código do programa, somente sendo permitidas no banco de dados utilizando criptografia MD5 e/ou AES e/ou SHA256.

PERFIS DE ACESSO A PLATAFORMA TECNOLÓGICA:

5.130. A Plataforma Contratada deverá permitir acesso a partir de qualquer computador conectado à Internet, via navegador, fazendo-se a restrição de operações para segurança com base em perfis de acesso distintos para diferentes atores.

5.131. Fornece a documentação de todos os perfis de acesso existentes na Plataforma.

5.132. Manter documentação detalhada e atualizada dos perfis de acesso existente, incluindo funcionalidades associadas aos diferentes perfis.

5.133. São exemplos de perfis de acesso a serem implementados: usuário de cada macroprocesso de trabalho definido nos requisitos funcionais, tais como: requisitantes, autorizadores, realizadores, auditores, administradores, entre outros.

5.134. A Plataforma Contratada deverá permitir a concessão de perfis por unidade, ou seja, o usuário que receber aquele perfil só conseguirá executar as funcionalidades associadas para operações associadas à unidade. Um mesmo usuário poderá receber perfis, idênticos ou não, simultaneamente em várias unidades.

5.135. Deverá ser permitido ativar e desativar acesso de usuários, de modo imediato, via interface do sistema.

5.136. A associação das funcionalidades aos diferentes perfis de acesso deverá ser levantada junto ao contratante e implementada na Plataforma.

5.137. A Plataforma deverá possibilitar ao usuário ter acesso aos processos de trabalho de acordo com suas permissões, ou seja, poderá acessar uma ou mais processos de trabalho que compõe a Plataforma integrada.

DAS FUNCIONALIDADES DA PLATAFORMA TECNOLÓGICA:

5.138. A Plataforma terá que estar totalmente orientada para atender as demandas das entidades de natureza jurídica pública, focado na gestão integrada dos serviços prestados aos usuários através da área da Saúde, do Município. Deverá atender todas as exigências da legislação vigente. O cadastro do beneficiado pelos serviços de saúde deverá conter todas as informações necessárias a atender o funcionamento da gestão integrada do município, bem como as exigências constitucionais e legais.

5.139. A Plataforma Tecnológica deverá estar integrada aos sistemas disponibilizados pelo Ministério da Saúde.

CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO:

5.140. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 3 (três) dias, a contar da data de entrega do serviço, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico.

5.141. O contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

5.142. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

5.143. O Contratado fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

5.144. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

5.145. No prazo supracitado para o recebimento provisório, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

5.146. quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

5.147. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

5.148. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 2 (dois) dias, contados

do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo as seguintes diretrizes:

5.149. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

5.150. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

5.151. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

5.152. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

5.153. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

5.154. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

5.155. O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

5.156. Os vícios e danos decorrentes da execução do objeto, são de responsabilidade do fornecedor, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990).

6. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS – LICENÇA DE USO DE SOFTWARE, SUPORTE E HOSPEDAGEM

6.1. LICENÇA DE USO DE SOFTWARE PARA REGULAÇÃO DE PROCEDIMENTOS DE MÉDIA E ALTA COMPLEXIDADE:

6.1.1. Possibilite a regulação de todos os procedimentos ofertados na rede municipal de saúde de Média e Alta Complexidade, compreendendo sua Requisição, Autorização, Agendamento e Auditoria;

6.1.2. Possua todas as funcionalidades em ambiente Windows e Linux, em ambiente WEB;

6.1.3. Dispense a instalação de software específico nos computadores dos clientes, utilizando como forma de acesso unicamente navegadores WEB;

6.1.4. O Sistema deve utilizar o tráfego seguro de informações, utilizando protocolo de segurança com criptografia (HTTPS/SSL);

6.1.5. O Sistema deve permitir a customização da identidade visual do software, permitindo que seja inserida a logomarca/brasão do município, nas telas para impressão de

requisições e relatórios;

6.1.6. Possibilite o gerenciamento financeiro de toda a regulação, incluindo os controles de tetos de municípios e prestadores;

6.1.7. Possibilite copiar os tetos de prestadores e municípios de uma competência para outra competência posterior;

6.1.8. Possibilite a utilização de tetos de classes de procedimentos em outras classes, mediante prévia configuração;

6.1.9. Disponha de controle de permissões dos operadores para autorizar a realização de procedimento sem disponibilidade financeira prevista;

6.1.10. Possibilite a utilização de recursos financeiros destinados a competência anterior, não utilizados pelos municípios, mediante permissão específica;

6.1.11. Permita o controle financeiro dos recursos destinados aos municípios e prestadores com base em agrupamento de procedimentos em classes pré- estabelecidas, permitindo o acompanhamento em tempo real dos gastos com cada procedimento ou classe de procedimentos, bem como a disponibilidade de teto para municípios e prestadores;

6.1.12. Ofereça meios para controle e gerenciamento dos valores complementares à tabela de procedimentos do SUS, através da atribuição de valores diferenciados para procedimentos específicos;

6.1.13. Permita que os tetos atribuídos a municípios ou prestadores possam ser específicos para um grupo de procedimentos, ou que sejam remanejáveis entre grupos, conforme configuração determinada pela administração;

6.1.14. Possibilite a importação das tabelas do Sistema de Gerenciamento da Tabela de Procedimentos, Medicamentos e OPM do SUS - SIGTAP do Ministério da Saúde;

6.1.15. Disponha de interface para consulta e importação de dados do cadastro do paciente do Prontuário Eletrônico do Cidadão do e-SUS APS;

6.1.16. Permita exportar na totalidade os dados das requisições, individualizadas por pacientes, com limites de datas, em formato CSV, de modo que possam ser importados por outros sistemas;

6.1.17. Permita exportação do BPA – Boletim de Produção Ambulatorial nos formatos (Consolidado e/ou Individualizado);

6.1.18. Permita a importação de Estabelecimentos de Saúde e dos Profissionais de Saúde destes estabelecimentos, durante a utilização regular do sistema, pelos próprios operadores, a partir de dados online atualizados e disponibilizados pelo Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) do Ministério da Saúde;

6.1.19. Exija senha de segurança com possibilidade de autenticação em duas etapas, por meio de código de acesso enviado para os operadores por e-mail, garantindo o acesso ao sistema apenas por operadores autorizados, de acordo com permissões previamente estipuladas individualmente;

6.1.20. Disponha de controle hierárquico de permissões de acesso às diversas funções específicas do sistema, de acordo com regras pré-estabelecidas, garantindo o acesso a determinadas operações somente aos operadores habilitados para tal, dentre os quais: gerenciar usuários e suas permissões, gerenciar tetos financeiros de municípios e prestadores, alterar dados de requisições, gerenciar agendas de atendimentos, cancelar e recuperar requisições canceladas, gerenciar procedimentos que não estão na tabela do SUS etc.;

- 6.1.21. Disponha de controle de permissões dos operadores para alteração de dados de uma determinada requisição já cadastrada, tais como competência, profissional executor, status e município;
- 6.1.22. Possibilite a comunicação entre os operadores através de mensagens do próprio sistema, sem a utilização de software de terceiros;
- 6.1.23. Possibilite a limitação de acesso dos operadores individualmente, em faixas de horários predefinidos;
- 6.1.24. Possibilite que os operadores possam assumir mais de um perfil, podendo atuar como requisitantes, autorizadores ou realizadores, de acordo com as permissões atribuídas aos mesmos por operadores administradores;
- 6.1.25. Permita a vinculação de operadores a mais de um estabelecimento de saúde realizador de procedimentos (prestador);
- 6.1.26. Disponha de funções relacionadas à administração e gerenciamento do sistema, acessíveis somente aos administradores, tais como, cadastramento e alteração dos operadores, gerenciamento de classes de procedimentos, definição de parâmetros financeiros de municípios e prestadores, gerenciamento de prestadores e gerenciamento de valores diferenciados para procedimentos;
- 6.1.27. Permite a criação de avisos a serem fixados na tela de todos e/ou de determinados grupos de operadores, com configuração de data inicial e final de exibição, permitindo ativação/inativação em tempo real;
- 6.1.28. Possibilite a criação de novos procedimentos fora do Sistema de Gerenciamento da Tabela de Procedimentos, Medicamentos e OPM do SUS - SIGTAP do Ministério da Saúde, tendo como relação a mesma;
- 6.1.29. Possibilite a criação de observações predefinidas personalizadas, as quais serão inseridas automaticamente nos procedimentos autorizados para datas disponibilizadas na agenda automática, ou de forma individual nos agendamentos, conforme a necessidade, reduzindo o trabalho dos operadores do sistema;
- 6.1.30. Permita o gerenciamento de Procedimentos Secundários, os quais serão vinculados a um procedimento principal, seja na própria requisição, na autorização, no agendamento ou na validação;
- 6.1.31. Permita a criação de "Kits" de procedimentos predefinidos, os quais deverão permitir a atribuição de procedimentos secundários, podendo ser selecionados em parte ou na sua totalidade pelo operador requisitante, no momento da requisição;
- 6.1.32. Registre as principais interações dos operadores (LOGs), tanto no que se refere aos acessos, quanto no que se refere às alterações ocorridas durante todo o processo de regulação dos procedimentos requisitados, permitindo aos administradores a visualização das referidas atividades, por meio de relatórios específicos;
- 6.1.33. Permita a marcação de procedimentos que deverão conter obrigatoriamente na requisição arquivos anexos com documentos específicos, tais como laudos, exames e/ou requisições específicas;
- 6.1.34. Permita a criação de questionários vinculados a determinados procedimentos, os quais deverão ser de preenchimento obrigatório, quando da requisição dos procedimentos vinculados;
- 6.1.35. Permita que operadores administradores possam assumir qualquer perfil de operador;

- 6.1.36. Forneça relatórios configuráveis por meio de filtros das informações, capazes de subsidiar os operadores e administradores do sistema com os dados em tempo real, respeitando permissões de acesso previamente definidas;
- 6.1.37. Disponibilize Relatório de procedimentos requisitados, contendo as informações individualizadas das requisições e dos pacientes, de forma detalhada, com possibilidade de impressão de todos os dados e exportação em formato CSV;
- 6.1.38. Disponibilize Relatórios de procedimentos regulados, individualizados por perfil de cada um dos operadores do sistema;
- 6.1.39. Disponibilize Relatório de procedimentos individualizados por município;
- 6.1.40. Disponibilize Relatórios de procedimentos regulados, agrupados por municípios, operadores, estabelecimentos de saúde, condição atual no processo de regulação, procedimentos, classes e pacientes;
- 6.1.41. Disponibilize Relatório financeiro, em tempo real, de todos os municípios e prestadores envolvidos no processo de regulação;
- 6.1.42. Permita ao operador requisitante a possibilidade de importar dados dos cidadãos cadastrados no e-SUS APS, quando da realização do cadastro do usuário, bem como cadastrar diretamente o usuário caso não seja possível importar os dados;
- 6.1.43. Possibilite o controle das requisições de procedimentos já realizados para determinado paciente, evitando, desta forma, a duplicidade nas requisições;
- 6.1.44. Permita que sejam informados durante a regulação, desde a requisição até a auditoria, dados relativos ao CID10, ao Profissional Executor e CBO relacionado, os quais são elementos indispensáveis para a exportação dos dados em formato compatível com os instrumentos de registro do Ministério da Saúde;
- 6.1.45. Permita a anexação de arquivos às requisições, nos formatos de imagem ou PDF, que poderão conter digitalizações de exames realizados pelos usuários, com o propósito de auxiliar a tomada de decisões pelos operadores autorizadores, realizadores, auditores e administradores;
- 6.1.46. Permita informar a quantidade, tanto de procedimentos principais quanto de procedimentos secundários, em uma mesma requisição;
- 6.1.47. Permita aos operadores requisitantes a impressão de requisições já agendadas, de forma individual ou agrupadas, para que possam ser entregues aos usuários;
- 6.1.48. Possua controle para autorização dos procedimentos solicitados, respeitando rigorosamente a disponibilidade de teto financeiro dos municípios e prestadores;
- 6.1.49. Disponha de controle de permissões dos operadores para autorizar e agendar procedimentos para competências futuras;
- 6.1.50. Possibilite o gerenciamento de agenda de datas ou faixa de datas, atreladas a determinados procedimentos, permitindo que os prestadores ou administradores informem previamente a disponibilidade de atendimento, as quais serão acessíveis aos autorizadores, devendo constar data e hora prevista para a realização, bem como os dados do profissional que realizará o atendimento, CBO e observações necessárias para a realização do procedimento;
- 6.1.51. Permita a autorização e agendamento automático de atendimento ao paciente, baseado em agenda de datas e quantidades previamente informadas no sistema pelos próprios prestadores ou por operadores administradores;
- 6.1.52. Possibilite a autorização e agendamento de procedimentos para competências

futuras, baseado em disponibilidade financeira previamente inserida;

6.1.53. Possibilite a atribuição de permissão específica, que permita a determinados autorizadores credenciados autorizar uma requisição, independente de disponibilidade de tetos financeiros cadastrados para municípios e/ou prestadores;

6.1.54. Possibilite a autorização de múltiplos procedimentos, conforme disponibilidade de datas em agenda, obedecendo critérios de fila de espera;

6.1.55. Disponha de controle de permissões para que os realizadores possam requisitar um atendimento de modo que as etapas de autorização, agendamento e validação não sejam necessárias e ao final a requisição seja registrada com o status REALIZADA (Porta Aberta);

6.1.56. Permita a impressão do Boletim de Atendimento a ser utilizado nas notificações dos atendimentos (Porta Aberta) em Estabelecimentos de Saúde;

6.1.57. Possibilite o envio de e-mail para os pacientes, avisando que determinado procedimento foi agendado;

6.1.58. Possibilite aos realizadores confirmarem a data e hora da realização de um procedimento requisitado, mediante código de validação impresso na requisição, bem como informar outros parâmetros necessários à exportação dos dados para os sistemas do Ministério da Saúde, tais como o profissional que realizou o atendimento, CBO do profissional, quantidade, CID10 etc.;

6.1.59. Possibilite a auditoria das requisições de procedimentos que já foram realizados por operadores credenciados, possibilitando aos gestores a emissão de relatórios quantitativos e financeiros, para fins de conferência;

6.1.60. Possibilite a regulação acompanhamento e histórico de procedimentos de continuidade, especialmente os de Quimioterapia, Radioterapia e Terapia Renal Substitutiva (TRS), respeitando os critérios estabelecidos para a numeração das APAC, fornecendo automaticamente novo número a cada quarta APAC de uma sequência de continuidade, a partir de uma faixa de números previamente informada;

6.1.61. Mantenha o histórico dos procedimentos realizados, guardando a relação com todos os dados envolvidos no atendimento e, especificamente nos casos dos procedimentos de continuidade, permita a identificação do número da continuidade de cada um deles.

6.2. LICENÇA DE USO DE APLICATIVO E PORTAL WEB DE RELACIONAMENTO ENTRE A GESTÃO E O CIDADÃO:

6.2.1. Funcionalidades do Portal WEB:

- a) Possibilita gerenciar os usuários, permitindo alterar suas permissões dentro do sistema;
- b) Possibilita o gerenciamento de enfermidades, cadastrando sintomas e condições de saúde com os seus respectivos níveis de prioridade, refletindo automaticamente no aplicativo disponibilizado ao cidadão;
- c) Possibilita a prescrição e o envio de receitas para o aplicativo disponibilizado ao cidadão;
- d) Permite realizar teleconsulta através de videochamada entre a equipe de profissionais de saúde e o cidadão;
- e) Permite visualizar a quantidade de solicitações de teleconsulta distribuídas de acordo com seus status (em atendimento, as encaminhadas e as finalizadas) e suas prioridades (leve, média-baixa, média, média-alta e grave);
- f) Utiliza o tráfego seguro de informações, utilizando protocolo de criptografia (HTTPS/SSL);

g) O Sistema deve permitir a customização da identidade visual do software permitindo que seja inserida a logomarca/brasão do município;

h) O Sistema deve dispensar a instalação de software específico nos computadores dos clientes, utilizando como forma de acesso unicamente navegadores WEB.

6.2.2. Funcionalidades do aplicativo Cidadão:

a) Permite que o cidadão solicite teleconsulta a partir das informações dos sintomas e condições de saúde;

b) Permite receber teleconsulta através de videochamada entre o cidadão e a equipe de profissionais de saúde;

c) Permite o recebimento pelo cidadão das prescrições de medicamentos, emitidos pelos profissionais de saúde;

d) Permite receber notificações de chamada mesmo que o cidadão não esteja interagindo com a aplicação ou a mesma estiver fechada;

e) Permite o agendamento dos atendimentos na atenção primária por parte do cidadão de forma integrada a agenda do e-SUS PEC APS;

f) Permite que o cidadão visualize seu histórico de atendimentos e/ou procedimentos em todos os níveis de Atenção em Saúde, inclusive as teleconsultas, de modo interfaceado com o e-SUS PEC APS e o Sistema de Regulação;

g) Permite notificações push para informar ao cidadão a situação de sua solicitação sempre que houver uma mudança de status;

h) Dispõe de autenticação de dois fatores aumentando a segurança e garantindo maior proteção aos dados do cidadão;

i) Dispõe de interfaceamento com o Sistema Municipal de Regulação permitindo receber PDF com as autorizações dos procedimentos;

j) Permite o recebimento pelo cidadão dos atestados de saúde e de comparecimento, emitidos pelos profissionais de saúde.

6.3. LICENÇA DE USO DE SOFTWARE WEB DE ACOMPANHAMENTO DOS INDICADORES DO PREVINE BRASIL:

6.3.1. Permite visualizar relação quantitativa da população por grupos de risco;

6.3.2. Permite visualizar relação de procedimentos realizados por equipe e período contento código do procedimento, descrição e quantidade;

6.3.3. Permite visualizar relação nominal dos cidadãos que pertencem ao indicador 1, sendo possível filtrar por validade, meta, equipe, micro área e exportação em formato CSV;

6.3.4. Permite visualizar relação nominal dos cidadãos que pertencem ao indicador 2, sendo possível filtrar por validade, equipe, micro área e exportação em formato CSV;

6.3.5. Permite visualizar relação nominal dos cidadãos que pertencem ao indicador 3, sendo possível filtrar por validade, equipe, micro área e exportação em formato CSV;

6.3.6. Permite visualizar relação nominal dos cidadãos que pertencem ao indicador 4, sendo possível filtrar por validade, equipe, micro área e com exportação em formato CSV;

6.3.7. Permite visualizar relação nominal dos cidadãos que pertencem ao indicador 5, sendo possível filtrar por validade, equipe, micro área e com exportação em formato CSV;

6.3.8. Permite visualizar relação nominal dos cidadãos que pertencem ao indicador 6, sendo possível filtrar por validade, equipe, micro área e com exportação em formato CSV;

6.3.9. Permite visualizar relação nominal dos cidadãos que pertencem ao indicador 7,

sendo possível filtrar por validade, equipe, micro área e com exportação em formato CSV;

6.3.10. Permite visualizar relação nominal dos profissionais, contendo nome, CNS, descrição do CBO, nome da equipe, INE e quantidade de atendimentos consolidados por período, podendo filtrar por equipe e com exportação em formato CSV;

6.3.11. Permite visualizar relação dos procedimentos atendidos, contendo código, descrição do procedimento e quantidade por período, permitindo filtrar por equipe e com exportação em formato CSV;

6.3.12. Permite visualizar relação nominal dos profissionais, contendo nome, CNS, descrição do CBO, nome da equipe, quantidade total de atendimentos e quantidade diária por dia da semana de atendimentos, permitindo filtrar por período, por equipe e com exportação em formato CSV;

6.3.13. Permite visualizar a relação dos procedimentos MAC solicitados, contendo código do procedimento, descrição do procedimento, data de solicitação, nome do profissional solicitante, CNS do profissional solicitante, nome da unidade solicitante, CNES da unidade solicitante, permitindo filtrar por período e por unidade solicitante, com exportação em formato CSV;

6.3.14. Permite visualizar os cadastros dos cidadãos dentro do e-SUS PEC contendo equipe, micro área, nome completo, nome social, nome da mãe, profissional, CNS, CPF, idade, data de nascimento, data de atualização, sexo, celular, permitindo filtrar por equipe, micro área, sexo, idade mínima, idade máxima, nome, nome social, nome da mãe, CPF, CNS, sem CPF, sem CNS, diabetes, hipertensão arterial, hanseníase, tuberculose, deficiente, álcool, fumante, gestante e morador de rua, com exportação em formato CSV;

6.3.15. Utiliza o tráfego seguro de informações, utilizando protocolo de criptografia (HTTPS/SSL);

6.3.16. Permite visualizar os cadastros dos cidadãos dentro do e-SUS PEC duplicados, contendo a possibilidade de comparar data de nascimento e nome da mãe, permitindo filtrar por nome, com exportação em formato CSV;

6.3.17. Dispor de dashboard contendo a visualização das informações relativas a posição nacional e estadual no ISF por quadrimestre, a quantidade de cadastros válidos e inválidos por competência, a quantidade de cadastros vulneráveis e não vulneráveis por competência, a quantidade de cadastros masculinos e femininos por competência, a quantidade de equipes e percentual de cobertura, a quantidade de ACS e percentual de cobertura, resumo do financiamento da APS por componente, gráfico demonstrativo dos indicadores da APS contendo: nome do indicador, peso, meta, parâmetro, denominador e numerador com suas respectivas quantidades, resumo do financiamento da MAC por faixa de data contendo o valor recebido e o valor produzido com seus respectivos saldos divididos entre produção ambulatorial e produção hospitalar.

6.3.18. O Sistema deve permitir a customização da identidade visual do software permitindo que seja inserida a logomarca/brasão do município;

6.3.19. O Sistema deve dispensar a instalação de software específico nos computadores dos clientes, utilizando como forma de acesso unicamente navegadores WEB.

6.4. LICENÇA DE USO DE APLICATIVO E PORTAL WEB PARA GERENCIAMENTO DOS DISPOSITIVOS MÓVEIS DO TIPO TABLET:

- 6.4.1. Deverá permitir visualizar os dispositivos ativos, novos, apagados e desinstalados pelos usuários;
- 6.4.2. Deverá permitir visualizar a localização de dispositivos via GPS;
- 6.4.3. Deverá permitir o envio de políticas de segurança e configurações conforme determinação do cliente de maneira remota;
- 6.4.4. Deverá permitir visualizar e configurar a quantidade de grupos de trabalho cadastrados;
- 6.4.5. Deverá permitir visualizar e configurar os aplicativos ativos e bloqueados, relatório gerencial com inventário completo com filtro de data;
- 6.4.6. Deverá permitir adicionar novos aplicativos via download de arquivos APK/IPA ou App Store;
- 6.4.7. Deverá permitir visualizar o percentual de bateria por dispositivo e por grupos de dispositivos cadastrados;
- 6.4.8. Deverá permitir visualizar o tempo de sincronização do dispositivo com o painel de gestão;
- 6.4.9. Deverá permitir visualizar o percentual de armazenamento dos dispositivos cadastrados na base;
- 6.4.10. Deverá permitir visualizar número de launchers desativados;
- 6.4.11. Deverá permitir automatização de configuração de dispositivos móveis (Tablets e Smartphones);
- 6.4.12. Deverá permitir visualizar se o GPS está desligado ou ligado;
- 6.4.13. Deverá permitir visualizar percentual de memória RAM dos dispositivos cadastrados na base;
- 6.4.14. Deverá permitir visualizar listagem dos aplicativos menos instalados seguidos de percentuais;
- 6.4.15. Deverá permitir visualizar classificação das piores instalações de aplicativos por grupo seguida de percentual;
- 6.4.16. Deverá permitir visualizar percentual de sistemas operacionais seguidos de suas versões;
- 6.4.17. Deverá permitir visualizar e configurar controle de navegação customizado com filtros de conteúdo, como listar sites permitidos e bloqueados;
- 6.4.18. Deverá permitir visualizar o percentual dos modelos dos dispositivos cadastrados na base;
- 6.4.19. Deverá permitir visualizar agrupamentos percentuais dos dispositivos por bateria, armazenamento e memória RAM;
- 6.4.20. Deverá permitir configurar o fundo de tela com cores ou imagens, cores de texto e logotipo no background de todos os dispositivos;
- 6.4.21. Deverá permitir visualizar o quanto de dados consomem os dispositivos;
- 6.4.22. Deverá permitir configurar a conexão wireless para conexão automática dos dispositivos;
- 6.4.23. Deverá permitir visualizar gráfico demonstrativo do consumo médio de dados móveis e rede Wi-Fi de acordo com o período desejado;
- 6.4.24. Deverá permitir visualizar média de consumo de dados móveis e rede Wi-Fi por equipes (grupos);

- 6.4.25. Deverá permitir visualizar média de consumo de aplicativos;
- 6.4.26. Deverá permitir visualizar média de consumo de dados por dispositivos;
- 6.4.27. Deverá permitir visualizar e localizar no mapa dispositivos individuais ou grupos de trabalho;
- 6.4.28. Deverá permitir detalhar dispositivos com informações de usuário, dispositivo cadastrado e precisão da localização;
- 6.4.29. Deverá permitir saber a última comunicação do dispositivo com a possibilidade de filtrar por data;
- 6.4.30. Deverá permitir visualizar o trajeto realizado pelo dispositivo individualmente com base na última comunicação do dispositivo com a aplicação;
- 6.4.31. Deverá permitir visualizar e configurar listar telefones permitidos para chamadas;
- 6.4.32. Deverá permitir delimitar horário de funcionamento, estando disponível somente no horário escolhido (normalmente durante o horário de expediente da operação);
- 6.4.33. Utiliza o tráfego seguro de informações, utilizando protocolo de criptografia (HTTPS/SSL);
- 6.4.34. Deverá permitir habilitar ou desabilitar o restaurar configurações de fábrica, atualização de firmware (OTA), modo avião, uso de USB, roteador de dados móveis, captura de tela, data e horário automáticos, localização em alta precisão.

6.5. LICENÇA DE USO DE SOFTWARE WEB DE RECEPÇÃO DO CIDADÃO DENTRO DOS ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE:

- 6.5.1. Possibilita o gerenciamento da fila e do fluxo de atendimento dentro das unidades de saúde com o tratamento dos atendimentos normais e prioritários dispondo de impressão física da senha;
- 6.5.2. Possibilita o monitoramento em tempo real de todo o processo de atendimento, com direcionamento aos setores, serviços e profissionais;
- 6.5.3. Possibilita chamada através do nome do cidadão, setor e/ou nome do profissional de saúde por voz;
- 6.5.4. Possibilita um ou vários painéis de chamada na mesma unidade de saúde;
- 6.5.5. Possibilita a inclusão de playlists, vídeos institucionais e informativos por setor e unidade de saúde;
- 6.5.6. Utiliza o tráfego seguro de informações, utilizando protocolo de criptografia (HTTPS/SSL);
- 6.5.7. Possibilita notificação ao profissional de saúde quando o cidadão em atendimento fizer parte de algum dos indicadores do Previnir Brasil;
- 6.5.8. Possibilita importar o cadastro do cidadão do Sistema de Regulação Municipal e/ou do e-SUS APS evitando assim o retrabalho por parte da recepção nas unidades de saúde;
- 6.5.9. O Sistema deve permitir a customização da identidade visual do software permitindo que seja inserida a logomarca/brasão do município;
- 6.5.10. O Sistema deve dispensar a instalação de software específico nos computadores dos clientes, utilizando como forma de acesso unicamente navegadores WEB.

6.6. LICENÇA DE USO DE SOFTWARE PARA PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DO

PACIENTE – PEP:

- 6.6.1. O Sistema deve dispensar a instalação de software específico nos computadores dos clientes, utilizando como forma de acesso unicamente navegadores WEB;
- 6.6.2. O Sistema deve utilizar o tráfego seguro de informações, utilizando protocolo de segurança com criptografia (HTTPS/SSL);
- 6.6.3. O Sistema deve permitir a customização da identidade visual do software permitindo que seja inserida a logomarca/brasão do município;
- 6.6.4. O sistema deve possuir cadastro de permissões possibilitando definir o que cada usuário e/ou grupo de usuários poderão ter acesso;
- 6.6.5. O sistema deve possuir integração com o e-SUS APS do Ministério da Saúde e com o Sistema de Regulação, de modo que possibilite importar o cadastro do cidadão;
- 6.6.6. O sistema deve permitir o cadastro de condições de saúde com seu respectivo status, se ativa, latente ou resolvida seguindo a classificação com o uso do CID10;
- 6.6.7. O sistema deve permitir evolução do atendimento através do Registro Clínico Orientado por Problemas utilizando o método SOAP;
- 6.6.8. O sistema deve permitir integração com o e-SUS APS do município possibilitando visualizar o histórico do prontuário do paciente;
- 6.6.9. O sistema deve permitir integração com o Sistema de Regulação do município possibilitando visualizar o histórico de procedimentos do paciente;
- 6.6.10. O Sistema deve permitir que no momento da consulta ao cadastro do cidadão sejam consultados os bancos dos sistemas: Centralizador municipal do e- SUS APS e Sistema de Regulação Municipal;
- 6.6.11. O sistema deve permitir a exportação dos atendimentos/procedimentos conforme as exigências previstas pelo Ministério da Saúde, conforme o layout exigido pelo BPA – Boletim de Produção Ambulatorial do DATASUS/MS;
- 6.6.12. O sistema deve permitir o gerenciamento de filas com direcionamento sonoro e visual para os mais variados serviços, setores e profissionais;
- 6.6.13. O sistema deve permitir que o profissional de saúde visualize os pacientes que estão na lista de atendimento;
- 6.6.14. O sistema deve permitir que sejam inseridos anexos ao prontuário do paciente;
- 6.6.15. O sistema deve disponibilizar a relação de pacientes que foram agendados via regulação para o estabelecimento de saúde que o usuário está logado;
- 6.6.16. O sistema deve permitir o cadastro das informações de antropometria, sinais vitais e glicemia do paciente, assim como visualizar seu histórico;
- 6.6.17. O sistema deve permitir realizar prescrição de medicamentos e sua impressão caso necessário, assim como visualizar o histórico das medicações em uso pelo paciente.
- 6.6.18. O Sistema deve permitir o preenchimento do Projeto Terapêutico Singular (PTS) durante o atendimento do SOAP;
- 6.6.19. O Sistema deve permitir o preenchimento de informações confidências por parte do profissional durante o atendimento no SOAP com possibilidade de configuração de quem pode visualizar essas informações;
- 6.6.20. O Sistema deve exigir a justificativa para visualização de informações médicas no prontuário do cidadão;
- 6.6.21. O sistema deve permitir solicitar exames e procedimentos com base no SIGTAP

do Ministério da Saúde;

- 6.6.22. O sistema deve permitir solicitar encaminhamentos para consultas especializadas;
- 6.6.23. O sistema deve permitir criar atestados de saúde para o paciente.

6.7. IMPLANTAÇÃO E SUPORTE DO PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DO CIDADÃO (PEC) DO E-SUS APS E DOS APLICATIVOS E-SUS TERRITÓRIO, E-SUS AB ATIVIDADE COLETIVA E E-SUS AD DO MINISTÉRIO DA SAÚDE:

6.7.1. Instalação, manutenção, configuração, parametrização, atualização, consultoria, treinamento e suporte técnico do Prontuário Eletrônico do Cidadão (PEC) do e-SUS APS e dos aplicativos e-SUS Território, e-SUS AB Atividade Coletiva e e-SUS AD do Ministério da Saúde.

6.8. SOBRE ENTREGA DOS DADOS E DOS BACKUPS AO FINAL DO CONTRATO:

6.8.1. Os dados que foram inseridos nos sistemas contratos deverão ser devolvidos ao final do contrato através de arquivos padrão CSV seguindo dicionário de dados de modo a garantir a total retroalimentação junto as bases de dados do município.

6.8.2. Se tratando dos dados que foram inseridos no e-SUS APS os mesmos deverão ser devolvidos na forma de BACKUP COMPLETO do banco de dados do referido sistema.

6.8.3. A referida entrega dos dados não deve ultrapassar prazo máximo de 2 dias após final do contrato.

6.9. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO – IMR:

6.9.1. O Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o ajuste escrito anexo ao contrato entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

6.9.2. Objetivo a atingir: Prestação do serviço em elevados níveis de qualidade.

6.9.3. Forma de avaliação: Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor de pagamento devido.

6.9.4. Sanções: embora a aplicação de índices de desconto seja instrumento de gestão contratual, não configurando sanção, a Contratante poderá, pela qualidade insuficiente, aplicar as penalidades previstas em contrato.

6.9.5. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da Contratada será estabelecido e utilizado o Instrumento de Medição de Resultado – IMR entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos neste documento.

6.9.6. A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar em penalidades, conforme prevê o Processo de Aferição, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos de apresentação, pontualidade, disponibilidade e de prestação do objeto contratual, conforme estabelecido pelos indicadores.

6.9.7. O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade

9. ESTIMATIVA DETALHADA DOS PREÇOS

9.1 O valor estimado para a presente contratação é de **R\$ 168.520,00 (cento e sessenta e oito mil quinhentos e vinte reais)**, considerando a média dos preços obtidos.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1 Ação orçamentária que suportará a despesa:

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA	02.005 – Secretaria Municipal de Saúde
PODER	10 – Saúde 122 – ADMINISTRAÇÃO GERAL 2040 – MANUTENÇÃO DAS ATIV. DO FUNDO M. SAÚDE
ELEMENTO DE DESPESA	3.3.90.40 – SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PESSOA JURÍDICA 16000000 3.3.90.40 – SERVIÇO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – PESSOA JURÍDICA 15001002

11. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 11.1 Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 11.2 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitado pela CONTRATADA;
- 11.3 Efetuar o pagamento nas condições e preços pactuados;
- 11.4 Fiscalizar o contrato na forma disposta no art. 117, da Lei nº. 14.133/21;
- 11.5 Fazer a retenção de impostos/tributos, quando for o caso.

12. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 12.1 Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela Secretaria, cujas reclamações obriga-se a atender prontamente;
- 12.2 Caso a CONTRATADA se recuse a cumprir as cláusulas da contratação, de imediato, esta assumirá todas as responsabilidades advindas da omissão;
- 12.3 Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação;
- 12.4 A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos trabalhistas, sociais, previdenciários, fiscais e comerciais, não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto deste Contrato.

13. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

efetivamente obtida.

6.9.8. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa contratada deverá cumprir com suas obrigações contratuais, em especial as dispostas nos indicadores de desempenho.

6.9.9. O IMR será implementado a partir da primeira medição da data de assinatura do contrato, cabendo ao Fiscal Técnico do contrato avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.

6.9.10. Para consecução destes objetivos deverá ser adotado as regras e metodologias de medição de resultado descritas nos itens abaixo.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1 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.

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

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

7.4 Após a assinatura do contrato, o órgão 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.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1 O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura pelo setor competente;

8.2 A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência;

8.3 O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

8.4 o prazo de validade;

8.5 a data da emissão;

8.6 os dados do contrato, processo e do órgão contratante;

8.7 o período de prestação dos serviços;

8.8 o valor a pagar; e

8.9 eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.10 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

13.1 Trata-se de serviço comum a ser contratado, por meio de um Pregão Eletrônico, com fulcro na Lei nº 14.133/2021.

13.2 O serviço a ser contratado enquadra-se no pressuposto da lei 14.133/2021.

13.3 A prestação do serviço não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

Passa e Fica/RN, 19 de fevereiro de 2025.

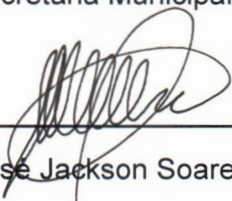
Elaborado por:



Rita Palmira Benedito
Chefe do Núcleo de Compras



Elizabete de Lima Sousa
Secretária Municipal de Saúde



José Jackson Soares de Melo
Secretário Adjunto Municipal de Saúde