

# Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

## ANEXO III

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### 1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para o fornecimento de uma plataforma inteligente integrada de gestão, totalmente orientada para administração pública municipal, tendo como atribuição regular, monitorar, avaliar e auditar as ações, aplicando as melhores práticas de gestão buscando alcançar a performance ideal para os indicadores do Ministério da Saúde assim como aperfeiçoar o processo de faturamento para a devida adequação dos tetos financeiros orçamentários. Os serviços e sistemas de saúde deverão ser disponibilizados no modelo suporte lógico como serviços (SaaS), hospedado em nuvem sem a dependência da CONTRATADA manter em servidores locais, com fornecimento de internet e toda infraestrutura dentro da tabela estabelecida conforme visita técnica firmada entre o CONTRATANTE e a CONTRADA, voltada para prover a fiscalização e modernização administrativa do município de Ribeirão Pires.

#### 2. LOTE ÚNICO

LOTE	DESCRIÇÃO
01	Suporte Lógico - PLATAFORMA TECNOLÓGICA INTEGRADA DE TI

#### 3. JUSTIFICATIVA

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

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, PORTARIA GM/MS Nº 102, DE 20 DE JANEIRO DE 2022 que altera a Portaria GM/MS nº 3.222, de 10 de dezembro de 2019, que dispõe sobre os indicadores do pagamento por desempenho, no âmbito do Programa Previne Brasil.

Portanto, segundo a PNAB, a População adscrita por equipe de Atenção Básica (eAB) e de Saúde da Família (eSF) é de 2.000 a 4.000 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,

## **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

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.

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 a 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.

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.

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: Auditar a marcação/faturamento de consultas e exames especializados;

- a. Auditar as Internações hospitalares eletivas e o respectivo faturamento;
- b. Auditar todos os atendimentos de Urgência e emergência, no critério do faturamento;
- c. Auditar todos os Procedimentos ambulatoriais de média e alta complexidade no critério do faturamento;
- d. Auditoria e Controle da produção ambulatorial e hospitalar e dos fluxos assistenciais;
- e. Controle, avaliação e auditoria dos serviços de saúde;
- f. Auditoria da regulação da oferta de serviços em tempo real;

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.

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.

A atual administração municipal de Ribeirão Pires, 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

# **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

decisões com vistas a otimizar a aplicação dos recursos e o controle seguro das informações proveniente dos serviços prestados à população.

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.

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, fiscalização e acompanhamento por parte também do cidadão, fazendo desse último parte integrante da gestão de forma participativa.

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.

Considerando que o Município de Ribeirão Pires não possui soluções e estrutura própria de suporte lógico e hardware, identificou-se a existência de plataformas prontas no mercado baseada em suporte lógico e livre, bem como soluções disponibilizadas pelo Ministério da Saúde, 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.

## **4. DIRETRIZES**

As diretrizes aqui descritas definem as principais características técnicas, funcionais e operacionais da plataforma tecnológica, de serviços e sistemas de gestão, visando incorporar a plataforma tecnológica de ponta que facilitem a integração do cidadão com áreas de responsabilidade do município, proporcionando ganhos de qualidade e modernização dos serviços prestados ao cidadão, como também, promovendo significativamente ganhos em produtividade, eficiência e eficácia ao serviço público municipal.

## **5. JUSTIFICATIVAS DO NÃO PARCELAMENTO DO OBJETO – LOTE ÚNICO**

## **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

Por se tratar de uma solução integrada o que desqualifica a que se faz por consórcio, o parcelamento é inaplicável por conduzir a riscos elevados a execução do projeto, gerir conflitos entre fornecedores de itens de serviços que integram a solução - e não ser prática usual no mercado para este tipo de projeto o fracionamento dos seus itens de serviço. Acresça-se que o parcelamento é a situação atual da qual se busca sair para melhorar a eficiência dos serviços e processos da área meio, economia de recursos, eliminar retrabalho, desincumbir-se da prospecção de novas tecnologias de suporte lógico, hardware e internet para atender a Área Meio, uma vez que a evolução da Solução vencedora passa a ser um indexador direto daquelas. Portanto, os itens de serviço que compõem a Solução do LOTE ÚNICO, não são fracionáveis por se caracterizarem como parte integrante da mesma que é unitária. Ao fracionar os serviços neste tipo de aquisição conduz a altos riscos de inviabilização do projeto nos prazos desejados para sua execução. Embora empregando o termo “Itens de Serviços” neste documento para evidenciar o rol de atividades que compõem a implantação definitiva da solução, deste fato não decorre a necessidade de que se parcele o objeto, visto tratar-se de uma solução única e fornecida por um único fornecedor o que descaracteriza o parcelamento.

### **6. DETALHAMENTO DA PLATAFORMA TECNOLÓGICA INTEGRADA DE TI E DEFINIÇÕES BÁSICAS – LOTE ÚNICO**

A Plataforma integrada de TI compreende os seguintes itens:

a. Fornecimento de uma plataforma inteligente integrada de gestão, totalmente orientada para administração pública municipal do Município de Ribeirão Pires Sendo os principais serviços de objeto da contratação:

- Serviço de manutenção (preventiva e corretiva), sustentação e suporte técnico presencial e remoto do sistema de gestão em ambiente de produção.
- Serviço de implantação de Auditoria do Sistema de Informação em Saúde, contemplando a migração dos dados armazenados no sistema legado em produção, treinamento de usuários e administradores do sistema e parametrização do suporte lógico, visando o desenvolvimento da performance e consequentemente a melhora dos indicadores e o adequado faturamento da média e alta complexidade.
- Serviço de fornecimento de equipamentos de hardware na forma de comodato, visando a plena funcionalidade da ferramenta a ser adquirida e/ou através da visita técnica, realizada pelo Contratado, buscando a real necessidade deste item.
- Serviço de fornecimento de internet, em todos os Estabelecimentos de Saúde Públicos do Município de Ribeirão Pires.

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

- Utilizar o procedimento uniforme de operação, monitoramento e gerenciamento.
- Utilizar o procedimento uniforme para migração e integração de dados com sistemas legados e externos.

## **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

- Utilizar procedimento uniforme de atribuição de perfis, definição de regras de acesso, criação de usuários e demais procedimentos relativos a mecanismos de segurança.
- Possibilitar que a capacidade de modificação do aspecto visual da Solução (campos, títulos, labelsetc) e de seu comportamento por meio de parametrizações do suporte lógico.
- A contratada deverá fornecer documentação para utilização (tutorial) das novas interfaces ou funcionalidades presentes no núcleo da Solução, mantendo os tutoriais atualizados durante a vigência contratual, inclusive nas mudanças de versão.
- Os serviços de suporte técnico e manutenção preventiva, corretiva e adaptativa são de natureza continuada.

c. A plataforma integrada de informação para o Município de Ribeirão Pires, é um suporte lógico 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 de Ribeirão Pires, para o qual a contratada deverá fornecer licenças de uso relativas a plataforma especificados neste Termo de Referência.

d. Os suportes lógicos de apoio são todos os programas 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.

e. Todos os suportes lógicos 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.

f. Caberá à contratada dispor de profissionais com conhecimento sobre os suportes lógicos de apoio fornecidos, não sendo responsabilidade deste último prover qualquer treinamento, salvo em relação ao sistema de gestão. Os suportes lógicos 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.

g. 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 suportes lógicos 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.

h. Ambiente computacional em nuvem a cargo da contratada refere-se ao conjunto de programas 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 suportes lógicos de apoio. Abrange todo o ambiente de execução. São exemplos: suporte lógico 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.

## **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

- i. 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 programas 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.
- j. Infraestrutura de TI refere-se ao conjunto de hardwares a serem fornecidos pela contratante tais como: computadores, impressoras, TVs, etc, utilizados pelos usuários do sistema integrado para a operacionalização do suporte lógico.
- k. 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.

### **7. HOSPEDAGEM**

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

- a. CONFIGURAÇÃO MÍNIMA DE SERVIDOR PARA A HOSPEDAGEM DA SOLUÇÃO:
  - Caberá à CONTRATADA a hospedagem da solução: site, sistema e aplicativos garantindo a qualidade dos serviços prestados.
  - O serviço deverá oferecer no mínimo:
    - ✓ Servidor com possibilidade de escalabilidade;
    - ✓ CPU:
    - ✓ Intel Xeon E5-2603 V4 ou superior compatível;
    - ✓ 4 cores/threads;
    - ✓ Disco Rígido: 960 GB SSD;
    - ✓ Memória RAM: 16 GB;
    - ✓ LIMITES:
    - ✓ Transferência Ilimitada;
    - ✓ Backup Automatizado – Pacote de 10GB de storage (por pacote);
    - ✓ Garantia de serviço de 99,5% de disponibilidade.
    - ✓ Serviço de hospedagem, gestão e monitoramento de infraestrutura em nuvem (Cloud Computing), disponibilizada pela contratada. Em servidores sediados no Brasil.

### **8. LICENÇAS DE USO DO SUPORTE LÓGICO – LOTE ÚNICO**

A licença de uso da Plataforma Integrada de Gestão do município de Ribeirão Pires, 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.

A propriedade intelectual dos suportes lógicos fornecidos pela contratada e todas as modificações

## **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

nos suportes lógicos 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.

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

### **9. SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO – LOTE ÚNICO**

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.

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.

O serviço de implantação consiste das seguintes atividades:

- a. Planejamento da implantação, a partir da elaboração de um Plano de Ação.
- b. Instalação e configuração do ambiente computacional a cargo da contratada em ambiente de nuvem.
- c. Execução da implantação do suporte lógico contratado, devidamente parametrizado conforme as especificidades do contratante.
- d. Treinamento de usuários e administradores do sistema, indicados pelo contratante.
- e. Migração das informações do banco de dados em produção (caso ele exista) para o banco de dados da solução implantada pelo contratado.

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.

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.

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.

- a. Serviço de implantação - Instalação e configuração ambiente computacional.
  - A instalação e a configuração do ambiente computacional a cargo da contratada, em todo o ambiente de execução, incluirão:
  - Instalação e configuração da Plataforma de Gestão no ambiente de nuvem fornecido pela contratada.
  - Instalação e configuração dos suportes lógicos de apoio fornecidos pela

## **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

contratada.

- Instalação e configuração dos suportes lógicos necessários para a gestão do processo de implantação da Solução.
- Integrações e configurações necessárias com os suportes lógicos de apoio instalados no ambiente computacional a cargo do contratada.
- Migração dos dados armazenados no banco de dados em produção (caso ele exista) para o banco de dados fornecido pela contratada, conforme especificações técnicas fornecidas neste Termo de Referência.

### **b. Disponibilização de conteúdo para ações de treinamento**

- 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 Ribeirão Pires ou em local indicado pela contratante.
- Sobre a organização, o conteúdo deverá:
  - ✓ Ser atualizado e preciso – oferecer uma representação fidedigna de fatos, princípios, leis, procedimentos, entre outros.
  - ✓ Apresentar claramente os objetivos de cada módulo, resumo, atividades de aplicação e verificação do conhecimento.
  - ✓ Apresentar os módulos de maneira clara e ordenada, de tal forma que se estabeleça uma relação lógica entre eles.
  - ✓ Estar de acordo com a norma culta da língua portuguesa, conforme legislação brasileira vigente.
  - ✓ Disponibilizar os conteúdos atualizados na forma de tutoriais, manuais, vídeos, apresentações etc.

## **10. GERENCIAMENTO DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS – LOTE ÚNICO**

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.

A CONTRATADA deverá elaborar o Plano de Gerenciamento do Projeto e o Plano de Implantação da infraestrutura existente para a nova infraestrutura de Cloud Computing, com o objetivo de analisar os riscos e impactos, cujo objetivo é assegurar o sucesso de sua implementação.

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

### **a. SETUP INICIAL (Etapa realizada uma única vez):**

- 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.
- A CONTRATADA deverá definir juntamente com o CONTRATANTE a estratégia



## Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

de backup(diário)/restore dos ambientes gerenciados.

- 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.
- 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.
- A CONTRATADA deverá interagir com o CONTRATANTE de forma a levantar todas as informações necessárias para minimizar os impactos na próxima fase.
- A CONTRATADA deverá disponibilizar um gestor operacional, o qual será ponto focal na comunicação.
- A CONTRATADA deverá possuir equipe técnica com conhecimento em:
  - ✓ Gestão e configuração de servidores em ambiente de Cloud Computing.
  - ✓ Gestão e configuração de banco de dados, tais como MySQL, Postgres e bancos de dados NoSQL.
  - ✓ GIT e suportes lógicos de automação de deploy/build(CI).
  - ✓ Gestão e configuração de aplicações desenvolvidas utilizando tecnologia. PHP (Hypertext Preprocessor).

### b. OPERAÇÃO (ETAPA REALIZADA MENSALMENTE)

- 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, segurança.
- 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.
- A CONTRATADA deverá disponibilizar um gestor operacional, o qual será o ponto focal na comunicação.
- 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.
- 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.
- Não existindo pendências, os serviços entrarão na fase de OPERAÇÃO, cabendo o pagamento mensal pelos serviços.

## **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

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

### **c. EQUIPE TÉCNICA (TI)**

- Apresentar Atestado de capacidade técnico profissional, onde a Empresa licitante deverá comprovar que possui no seu quadro permanente, contratado ou a ser contratado, na data prevista para entrega da proposta, profissional de nível superior com formação em TI.

## **11.FORMA DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS – LOTE ÚNICO**

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 de Ribeirão Pires com os serviços, objeto desta licitação.

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

- a. 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.
- b. Os serviços quando executados nas instalações do Município de Ribeirão Pires, será realizada no Endereço Rua Ribeirão Pires, observando-se para tanto o horário de funcionamento desta unidade administrativa.
- c. A prestação de serviços deverá ser executada por profissionais vinculados à CONTRATADA, devidamente identificados, que irão atuar nas dependências da PREFEITURA DE RIBEIRÃO PIRES e nas unidades operacionais contempladas, para efetuar os serviços descritos neste Termo de Referência.
- d. 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.
- e. É vedado ao CONTRATANTE ou aos seus servidores praticar atos de ingerência

## Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

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.

### Detalhamento técnico dos serviços de natureza continuada:

- 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:
- Serviços de manutenção e sustentação de sistema de informação.
- Manutenção Corretiva: Deverá consistir no serviço de correção de defeitos, sem inserção de novas funcionalidades.
- 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.
- **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.
- **Abrangência:** Deverá contemplar também, a investigação e tratamento de incidentes relativos à degradação de performance da aplicação ou relativos a erros funcionais.
- **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.
- **Sustentação:** Deverá consistir no serviço de investigação e tratamento de incidentes relativos à degradação de performance da aplicação ou relativos a erros funcionais.
- **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

## Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

preparação de scripts para sanar situações não tratadas pela aplicação, extrair dados, entre outras situações. 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 suporte lógico* 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.

### 12.ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS – LOTE ÚNICO

Sempre que o CONTRATANTE constatar a existência de alguma ocorrência indesejada, deverá proceder o registro da mesma e notificar a CONTRATADA para que apresente defesa prévia, no prazo estabelecido.

Os pontos negativos resultantes do processo de notificação deverão ser acumulativos para o período mensal a partir da assinatura do contrato, e reiniciado no início de cada mês.

Deverão ser consideradas indesejadas as ocorrências relacionadas na tabela abaixo, quando constatado que seus acontecimentos foram de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

**Tabela de descrição de Ocorrências e Pontos**

Descrição da Ocorrência	Pontos
Cancelamento injustificado de reunião de trabalho que demandam a presença de gestores da CONTRATANTE	1
Falha de continuidade decorrente da ausência de técnico ou responsável da CONTRATADA	2
Substituição de funcionários da CONTRATADA que atuam nas instalações da CONTRATANTE sem a prévia autorização	3
Atraso injustificado pela CONTRATADA na recepção de CHAMADO TÉCNICO causando postergação do início da contagem de tempo para sua execução	3
Recusa de produto final, em função de desempenho inadequado ou inobservância da especificação das solicitações de serviço	5

## Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

Perda de dados por parte dos profissionais que executam os serviços desta contratação	5
Divulgar informações confidenciais	10
Violação por parte de funcionários da CONTRATADA das regras de segurança de acesso físico da CONTRATANTE	10
Violação por parte de funcionários da CONTRATADA das regras de acesso à base de dados da CONTRATANTE	10

As penalidades deverão ser aplicadas de acordo com a gravidade da ocorrência, sendo previstas desde advertência a multa pecuniária.

Tabela com penalidades previstas por faixa de pontuação acumulada correspondente ao mês da OS (Ordem de Serviço).

Mensalmente o fiscal do contrato e o preposto da CONTRATADA deverão fazer a compilação dos pontos negativos para o período e, quando couber, a penalidade deverá ser aplicada.

### Tabela de pontuação e Penalidades

Acúmulo de Pontuação	Penalidade
21 – 30	Multa de 1% sobre o valor da OS
31 – 40	Multa de 2% sobre o valor da OS
41 – 50	Multa de 3% sobre o valor da OS
51 – 60	Multa de 4% sobre o valor da OS
Maior que 60	Multa de 5% sobre o valor da OS

### 13.SIGILO E CONFIDENCIALIDADE – LOTE ÚNICO

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, seguindo os padrões estabelecidos pela LGPD.

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.

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

# **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

## **14.SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO DE VERSÕES – LOTE ÚNICO**

A CONTRATADA deverá disponibilizar serviço de atendimento técnico especializado, sob demanda, na modalidade (5 x 8).

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.

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.

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

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.

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.

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.

Auxiliar no treinamento dos usuários quanto à utilização do sistema.

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

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

Esclarecer dúvidas que possam surgir durante a implantação, operação e utilização dos suportes lógicos.

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.

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

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.

A contratada deverá disponibilizar uma solução para que os usuários cadastrados possam efetuar os

## **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

chamados técnicos, podendo acompanhar de forma online quais procedimentos estão sendo adotados para solução do chamado.

### **REQUISITOS DO SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO – LOTE ÚNICO**

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 níveis de prioridade definidos pelo contratante. Os chamados poderão ter sua severidade impacto no negócio ou conveniência da administração.

A contratada deverá iniciar o atendimento, registrar os andamentos e concluí-lo de acordo com os prazos estabelecidos no citado anexo. Os chamados de suporte poderão ser abertos, entre outras, em decorrência de problemas de funcionamento do suporte lógico, saneamento de dúvidas sobre o funcionamento do produto e envio de sugestões.

É considerado horário comercial os dias úteis, das 8 h às 20 h, horário de Brasília.

Os chamados poderão ser abertos, via endereço eletrônico, no regime 24x7. 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 do próximo dia útil.

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.

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.

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

### **15.REQUISITOS DO SERVIÇO DE ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO - LOTE ÚNICO**

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.

O direito de atualização de versão do suporte lógico será fornecido durante o período de vigência do contrato e deverá abranger todos os processos de trabalho da Plataforma Tecnológica e todos os suportes lógicos de apoio fornecidos pela contratada.

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

## **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

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.

O serviço de atualização consiste das seguintes atividades:

- a. Planejamento da atualização.
- b. Atualização e configuração do ambiente computacional a cargo da contratada.
- c. Execução de atualização dos processos de trabalho contratados através da parametrização da Plataforma Tecnológica.
- d. Migração dos dados dos exercícios anteriores mantidos pelos sistemas legados (caso exista) na SMS, para a nova plataforma tecnológica implantada do Município de Ribeirão Pires, independente da tecnologia utilizada atualmente.

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

A cada nova liberação de release deverá ser fornecida nota informativa com a descrição das novas funcionalidades do release ou das correções implementadas, bem como as atualizações de tutoriais e demais documentos técnicos.

Caberá à contratada, durante a vigência contratual, realizar a atualização de versão, executando as atualizações da Plataforma Tecnológica e os suportes lógicos 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.

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.

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

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

### **16.ESCOPO DA PLATAFORMA TECNOLÓGICA – LOTE ÚNICO**

Com a finalidade de manter o padrão da plataforma de desenvolvimento homologado pelo Setor de Tecnológica da Informação do Município de Ribeirão Pires a Plataforma Tecnológica, disponibilizada e mantida pela CONTRATADA, durante a vigência contratual, deverá ser fornecido com seguintes características técnicas:



# **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

## **17.REQUISITOS TECNOLÓGICOS E ARQUITETURAIS DO AMBIENTE WEB (REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS) – LOTE ÚNICO**

### **a. Banco de Dados da Aplicação**

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

### **b. Arquitetura do Suporte Lógico**

- A Plataforma fornecida deverá ser executada em plataforma suporte lógico livre para o ambiente web e sendo disponibilizada a versão implementada utilizando como padrão de arquitetura de programa empregando código fonte na linguagem PHP: (Hypertext Preprocessor) versão 7 ou superior e/ou Python versão 3 ou superior. Sistema Operacional Ubuntu 18.04 LTS ou superior. A camada de apresentação deverá funcionar através de navegador web, utilizando tecnologia HTML, Java Script/Ajax.
- Outras tecnologias que poderão ser empregadas: Para o Aplicativo: ReactNative (Framework), Redux (State Container), Firebase (SDK para notificações). Para o Frontend: ReactJS (Framework), Material-UI (Biblioteca de UI). Para Backend: Django (Framework). Utilizar em todos os artefatos gerados pela manutenção da Plataforma a língua portuguesa para toda e qualquer comunicação dos sistemas aplicativos com os usuários.

## **18.POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DA PLATAFORMA TECNOLÓGICA – LOTE ÚNICO**

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

- a. 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.
- b. A Plataforma especificada deve estar preparada para suportar ataques e vulnerabilidade do sistema de segurança.
- c. A Plataforma Tecnológica deve estar de acordo com as legislações vigentes e

# **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

em atendimento aos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

## **19.SERVIÇO DE DISPONIBILIDADE E MONITORAMENTO DOS RECURSOS DA NUVEM**

A infraestrutura de Data Center fornecido pela CONTRATADA, deverá ser disponibilizada no modelo Suporte Lógico como Serviço SaaS (Programas a Service), onde a Plataforma deverá ser hospedada em Data Center "Cloud Computing" instalado em território nacional, disponibilizando os seguintes recursos:

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.

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

## **20.INFRAESTRUTURA MÍNIMA DE NUVEM DISPONIBILIZADA PELA CONTRATADA PARA HOSPEDAR A PLATAFORMA OFERTADA E TODOS OS PROGRAMAS DE APOIO – LOTE ÚNICO**

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.

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).

Nenhum pagamento será devido até que o processo de migração de infraestrutura seja aceito pela CONTRATANTE. Considerando que dependendo do ambiente de Cloud Computing a Plataforma disponibilizada e os suportes lógicos 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 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato.

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.

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:

- a. Um processo de migração totalmente transparente aos usuários que já os

## **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

utilizam.

- b. Que o processo de migração não ofereça prejuízos técnicos que possam comprometer a estabilidade, o desempenho, a qualidade, a disponibilidade, a confiabilidade dos produtos.
- c. 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.
- d. 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.
- e. As quantidades a serem consideradas para o cálculo de uso (em horas) das instâncias no momento da formação do valor global, deverão ser dimensionadas pela licitante com base nas características técnicas consumidas pela da Plataforma ofertada.
- f. Cada instância fornecida para hospedar a Plataforma, deverá ser orçada considerando estar ligada ininterruptamente, consumindo em média 732h/mês no período de 12 meses.
- g. As quantidades das instâncias utilizadas pelos licitantes deverão ser definidas a partir das características técnicas exigidas pela Plataforma ofertada, devendo contemplar os serviços de capacidade computacional, serviços de banco de dados de alta disponibilidade com redundância transparente para aplicação e arquitetura da infraestrutura.

### **21.SERVIDORES VIRTUALIZADOS**

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

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

Implementar a movimentação automática de servidores virtuais para redistribuição de carga e recuperação de falhas do ambiente físico.

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

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

# **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

## **22.DISTRIBUIÇÃO DE TRÁFEGO BALANCEADO**

A CONTRATADA deverá disponibilizar infraestrutura para distribuição automática de tráfego de entrada nos servidores virtuais com o objetivo de melhorar o aspecto de tolerância a falhas nas aplicações, e fornecendo capacidade de equilíbrio de carga, necessária em resposta ao tráfego de entrada das aplicações.

## **23.SERVIÇOS DE BANCO DE DADOS EM NUVEM**

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.

## **24.BACKUP E RESTORE**

A CONTRATADA deverá disponibilizar 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.

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 online), e deverá ser utilizada uma rede de alta velocidade evitando que o tráfego de backup afete a operação normal dos sistemas.

## **25.DISASTER RECOVERY**

A CONTRATADA deverá possuir estrutura e processos redundantes que garantam o restabelecimento dos serviços em outro Datacenter fornecido pela CONTRATADA em até 24 (vinte e quatro) horas, tendo como base o último backup disponível.

## **26.MONITORAMENTO**

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.

Deverá efetuar o acompanhamento e monitoramento dos servidores virtuais os seguintes recursos em

## **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

tempo real: CPU, Memória, Tráfego de Rede (Input / Output) e Disco.

Prover o monitoramento constante em amostras com granularidade mínima de até 5 minutos (24X7X365) dos serviços e recursos, visando detectar os mais frequentes problemas, informando ao CONTRATANTE a ocorrência destes.

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).

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

A CONTRATADA deverá monitorar o hardware e seus componentes, identificando necessidades de reposições, adaptações e melhorias, deve ser realizada de forma transparente, não impactando os recursos contratados pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá realizar a monitoração da qualidade da infraestrutura de acesso à internet disponibilizada, bem como as resoluções em caso de problemas.

### **27.SUSTENTAÇÃO**

Em relação aos serviços de sustentação a CONTRATADA deverá:

- a. Prover a elaboração de levantamento de requisitos, avaliação, modelagem do ambiente, plano de migração e implantação no ambiente de Cloud Computing (Capacity Planning).
- b. Validar a documentação de implantação do ambiente de Cloud Computing da CONTRATADA.
- c. Realizar sistematicamente rotinas de prevenção de problemas no ambiente de Cloud Computing.
- d. Organizar e administrar o tratamento de incidentes graves junto ao CONTRATANTE.
- e. Acompanhar e escalar incidente com impacto nos níveis de serviços até a sua Plataforma final, junto ao CONTRATANTE.
- f. Dar suporte ao CONTRATANTE nas resoluções de incidentes ocasionadas pela Plataforma e/ou atualizações de versões, ambas de responsabilidade direta do CONTRATANTE.
- g. Atender solicitações do CONTRATANTE para diagnosticar, corrigir e testar a Plataforma de incidentes de infraestrutura, no ambiente de Cloud Computing.
- h. Analisar desempenho e apontar possíveis gargalos no ambiente de Cloud Computing.
- i. Notificar ao CONTRATANTE, imediatamente e por escrito (e-mail), de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços.
- j. 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.
- k. Comunicar, por escrito, a conclusão de todas e quaisquer atividades envolvidas na execução do objeto contratual, principalmente aquelas que necessitem de aprovação por

## **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

parte do CONTRATANTE deve ser anexados ao comunicado de conclusão, todos os documentos pertinentes e necessários a uma avaliação completa e detalhada da CONTRATADA.

### **28.RELATÓRIOS**

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

### **29.LOCAL DE EXECUÇÃO – LOTE ÚNICO**

A Plataforma Tecnológica para o município de Ribeirão Pires e os suportes lógicos de apoio deverão ser hospedados em Data Center fornecido pela contratada através de plataforma Cloud Computing, na modalidade de distribuição em nuvem.

Os serviços de implantação bem como as atividades de coordenação, planejamento, engenharia de requisitos, execução do processo de mudança, homologação e suporte técnico presencial (sob demanda) em produção deverão ser realizadas nas dependências da contratante, das unidades operacional de saúde da CONTRATANTE, no município de Ribeirão Pires.

As atividades de correção de defeitos ligadas à garantia legal deverão ser realizadas em dependências de responsabilidade da contratada. Quando for necessário o atendimento presencial, profissionais da contratada atuarão na sede do contratante, no município de Ribeirão Pires.

Os treinamentos presenciais serão ministrados em local fornecido pela CONTRATANTE, ou nas instalações fornecidas pela CONTRATADA.

Em situações que demandem reuniões ou interações constantes com a equipe do contratante, o atendimento deverá ocorrer nas dependências do contratante, na Secretaria Municipal de Saúde.

A infraestrutura de Data Center fornecido pela CONTRATADA, deverá ser disponibilizada no modelo Suporte Lógico como Serviço SaaS (Program as a Service), onde o Sistema Integrado de Gestão da PREFEITURA DE Ribeirão Pires deverá ser hospedado em Data Center "Cloud Computing" instalado em território nacional.

### **30.VISTORIA – LOTE ÚNICO**

As licitantes deverão realizar vistoria técnica "in loco" nas instalações da Secretaria Municipal de Saúde

## **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

de Ribeirão Pires, localizada no Endereço: **Estrada da Colônia, 2.959, Santa Luzia – Ribeirão Pires**, serão acompanhadas por técnicos do contratante e será emitida declaração em nome da licitante, necessária para fins de habilitação.

No ato da vistoria a licitante receberá, entre outras, as seguintes informações: estrutura organizacional, competências, número de unidades operacionais, número de servidores e demais informações sobre as áreas de abrangência do Suporte Lógico.

Informações sobre a área de tecnologia da informação. Informações sobre o ambiente computacional. Política Corporativa de Segurança da Informação do contratante e demais normativos pertinentes à Plataforma de TI.

A licitante poderá levantar informações, caso considere pertinente, sobre os suportes lógicos do contratante a serem migrados para e integrados com a nova Plataforma Tecnológica a ser fornecida.

A vistoria deverá ser agendada junto a Secretaria de Saúde de Ribeirão Pires por meio do endereço eletrônico o [financas.ssh@gmail.com](mailto:financas.ssh@gmail.com), com mensagem contendo no assunto “Vistoria referente à Plataforma Tecnológica PREFEITURA DE RIBEIRÃO PIRES”. O horário para vistoria é de 08h às 17 horas, em dias úteis. O agendamento será realizado respeitando-se a ordem de chegada das solicitações.

Caso a licitante não queira realizar a vistoria, deverá apresentar, substituição ao Termo de Vistoria, declaração formal assinada pelo responsável técnico, sob as penalidades da lei, que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos, e sobre o local do serviço, assumindo total responsabilidade por esta declaração, ficando impedida, no futuro, de pleitear por força do conhecimento declarado, quaisquer alterações contratuais, de natureza técnica e/ou financeira.

A realização da vistoria não se consubstancia em condição para a participação na licitação, ficando, contudo, as licitantes cientes de que após apresentação das propostas não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores no sentido da inviabilidade de cumprir com as obrigações, face ao desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas.

### **31.CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO PARA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO – LOTE ÚNICO**

A licitante deverá comprovar que possui responsável técnico, por meio de Ficha Funcional ou Carteira Profissional ou Quadro Societário ou Contrato de prestação de serviço, este com firma reconhecida em cartório ou a comprovação da disponibilidade do profissional mediante contrato de prestação de serviços, sem vínculo trabalhista e regido pela legislação civil.

Declaração de vistoria, fornecida pelo contratante, comprovando que a licitante vistoriou as instalações do contratante, de modo a ter base técnica mínima para apresentar proposta qualificada ou o Termo de Vistoria conforme descrito neste termo de referência.

Declaração de disponibilidade de equipe técnica, comprovando que a licitante apresentará na primeira

## **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

reunião do contrato a relação dos profissionais indicados na equipe técnica descrito neste Termo de Referência com seus documentos comprobatórios.

A CONTRATADA deverá emitir declaração da disponibilidade da equipe técnica conforme a qualificação técnico-profissional dos profissionais que irão ser alocados para a execução do projeto objeto deste edital, deverá ser entregue ao contratante juntamente com os documentos obrigatórios para fins de habilitação, conforme modelo parte integrante deste Termo de Referência.

A licitante deverá estar legalmente habilitada e autorizada pelas organizações federais, estaduais e municipais para exercer as atividades exigidas pelo Edital.

### **32.EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA – LOTE ÚNICO**

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. Os profissionais designados pela contratada para compor a equipe técnica, deverão exercer suas atividades nas instalações da contratada, conforme definido no Edital.

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:

- a. Gestão operacional do contrato.
- b. Requisição e alocação de todos os recursos necessários, inclusive aqueles eventualmente fornecidos pelo contratante, como acessos, informações, recursos materiais, entre outros.
- c. Gestão em todas as dimensões previstas no manual de gerenciamento do projeto, incluindo o registro de atas de reunião e outras documentações necessárias.
- d. Revisão, ajustes e entrega de todos os produtos previstos no edital.
- e. Participar, quando convocado pelo contratante, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais.

1 (hum) 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. Deve possuir, no mínimo, as seguintes qualificações:

- a. Formação superior (graduação) em áreas correlatas à tecnologia da informação,



## **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

engenharia ou administração devidamente comprovados através de diploma(s) reconhecidos pelo Ministério da Educação e Cultura - MEC.

- b. 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.

### **33.REQUISITOS DE PROTEÇÃO DO DIREITO PATRIMONIAL E DA PROPRIEDADE INTELECTUAL – LOTE ÚNICO**

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

A Secretaria Municipal de Saúde de Ribeirão Pires permitirá a pessoas físicas ou privadas fora do escopo contratual, imersões ao produto e à sua forma de elaboração, mediante expressa autorização do detentor de propriedade intelectual da marca, na prevalência do interesse público devidamente justificado.

### **34.PROPOSTA COMERCIAL - LOTE ÚNICO**

As licitantes, em suas propostas, deverão observar, além do estabelecido no Edital, os requisitos listados a seguir.

O critério de julgamento da licitação será MENOR PREÇO GLOBAL POR LOTE apresentado.

A licitante deverá cotar todos os itens do edital, sob pena de desclassificação da proposta.

A proposta da licitante deverá dispor do CNPJ/MF, endereço completo, telefone, inclusive endereço eletrônico (e-mail), nº da conta corrente, agência e respectivo Banco.

O prazo de validade da proposta é de 60 (sessenta) dias, contados da data da sua apresentação.

Declarar de forma clara e detalhada as especificações dos itens ofertados, nome do produto/serviço, à quantidade, preço unitário e preço total.

Observar, quando da formulação da proposta, as especificações e características obrigatórias, não sendo permitida a oferta de preços alternativos ou a inclusão de condições que impeçam o julgamento objetivo.

Declarar que atenderá a todos os requisitos estabelecidos no Edital, nas condições, prazos e serviço informados.

Declarar que está capacitada a apresentar na amostra selecionados no Edital, conforme os percentuais mínimos conforme estabelecido no Edital.

O licitante que apresentar declaração falsa será desclassificado e sujeitar-se-á às sanções previstas no Edital.

### **35.DETALHAMENTO DO PREÇO - LOTE ÚNICO**

## **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

Os preços apresentados pela licitante em sua proposta deverão estar expressos na moeda “real”, deverão estar discriminados conforme a estrutura de desembolso apresentado no cronograma financeiro, serão avaliados segundo critérios de aceitabilidade de preços e deverão seguir as regras seguintes:

A proposta de preços apresentada pela licitante para o fornecimento da licença de direito de uso e implantação da Plataforma Tecnológica do Município de Ribeirão Pires, deverá considerar para efeito de precificação o módulo da Plataforma Tecnológica unidade operacional implantada.

A proposta de preços apresentada pela licitante para o fornecimento do serviço de natureza continuada, tais como: de manutenção (preventiva e corretiva), hospedagem, sustentação e suporte técnico presencial e remoto do sistema de informação em ambiente de produção referente aos Módulos da Plataforma Tecnológica para o Município de Ribeirão Pires que deverá considerar para efeito de precificação do serviço o módulo e a unidade operacional autorizada. Sendo apresentado o valor mensal e o total anual, conforme modelo da tabela de preços do Termo de Referência.

O desembolso dos serviços de natureza continuada será realizado em parcelas iguais e sucessivas pelo período de 12 (doze) meses, podendo ser renovado por tempo igual a partir do interesse das partes. O valor da parcela mensal referente ao serviço de natureza continuada para atender a Plataforma Tecnológica, terá o desembolso em 12 (doze) meses em parcelas iguais e sucessivas, devendo custear de forma proporcional todos os serviços de natureza contínua especificado neste Edital, Art. 107 /Lei 14.133/21 Os contratos de serviços e fornecimentos contínuos poderão ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal de 05 (anos) , desde que haja previsão em edital e que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes.

O suporte técnico contratado está incluso no fornecimento do serviço de manutenção do Sistema Integrado de Gestão da Saúde, disponibilizado na plataforma Cloud Computing no modelo Suporte Lógico como Serviço (SaaS), bem como a todos os suportes lógicos de apoio disponibilizados e configurados para atender a execução da Plataforma Tecnológica do Município de Ribeirão Pires, voltado para atender todo o ambiente de execução.

A licitante deverá emitir a proposta de preços detalhando o valor mensal para o fornecimento dos serviços descritos, conforme o modelo para cotação de preços do serviço estabelecido neste documento.

Os serviços de natureza continuada terão o desembolso em 12 (doze) meses em parcelas iguais e sucessivas, podendo ser reajustado a cada período de 12 (doze) meses contado a partir da data de início da vigência, pelo IGPM da FGV ou por outro índice oficial que venha a substituí-lo ou, na ausência de substituto, pela média simples dos principais índices econômicos que apuram a inflação anual acumulada.

# **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

## **36.DA DEMANDA ESTIMADA: - LOTE ÚNICO**

A contratada deverá no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos contar da assinatura do contrato, disponibilizar a Plataforma Tecnológica para o Município de Ribeirão Pires, parametrizado para iniciar o fornecimento das licenças solicitadas e iniciar a implantação das unidades operacionais de saúde de Ribeirão Pires, à medida que forem autorizadas.

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.

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 programa em iguais e sucessivas, sempre ao final de cada mês pelo período de até 12 (doze) meses, de acordo com tabela valores contratados.

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

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 12 meses contratado.

## **37.PERFIL DA EMPRESA A SER CONTRATADA – LOTE ÚNICO**

### **Características:**

Experiência em implantação de soluções informatizadas na área pública utilizando plataforma livre, atestada através da comprovação de projetos similares já realizados e concluídos em instituições públicas da esfera governamental.

## **38.CONTROLE DE ACESSO – LOTE ÚNICO**

- a. 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.
- c. 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:
  - Acesso seletivo a funcionalidades da Plataforma Contratada, com visibilidade dos itens de menu de acordo com o perfil de acesso.
  - Acesso seletivo a tabelas e campos da base de dados.
  - Acesso seletivo a registros de banco de dados.

## **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

- d. 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.
- e. Senhas de acesso não poderão estar inscritas em qualquer parte do código do programa, somente sendo permitidas no banco de dados utilizando criptografia MD5e/ou AES.

### **39.PERFIS DE ACESSO A PLATAFORMA TECNOLÓGICA – LOTE ÚNICO**

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.

Fornecer a documentação de todos os perfis de acesso existentes na Plataforma.

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

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.

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.

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

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

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.

### **40.DAS FUNCIONALIDADES DA PLATAFORMA TECNOLÓGICA – LOTE ÚNICO**

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 de Ribeirão Pires, 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.

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

# Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

## 41.CARACTERÍSTICAS DA PLATAFORMA TECNOLÓGICA – LOTE ÚNICO

Para o atendimento das condições necessárias à implantação e manutenção dos itens que compõem o objeto do presente Termo de Referência, a empresa contratada deverá estar em conformidade com as especificidades técnicas descritas nos itens seguintes, devendo a solução atender por completo as características e especificações abaixo descritas:

**TABELA DESCRITIVA DOS ITENS E QUANTIDADES DA LICENÇA DE USO DE SUPORTE LÓGICO, SUPORTE E HOSPEDAGEM – LOTE ÚNICO**

LOTE 01 - LICENÇA DE USO DE SOFTWARE, SUPORTE E HOSPEDAGEM			
ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QT
1	LICENÇA DE USO DE SOFTWARE PARA AUDITORIA DE PROCEDIMENTOS DE MÉDIA E ALTA COMPLEXIDADE	LICENÇA	12
1.1	LICENÇA DE USO DE SOFTWARE PARA AUDITORIA DE PROCEDIMENTOS DE MÉDIA E ALTA COMPLEXIDADE	IMPLANTAÇÃO	1
2	LICENÇA DE USO DE SOFTWARE WEB DE AUDITORIA DOS INDICADORES DO PREVINE BRASIL	LICENÇA	12
2.1	LICENÇA DE USO DE SOFTWARE WEB DE AUDITORIA DOS INDICADORES DO PREVINE BRASIL	IMPLANTAÇÃO	1
3	LICENÇA DE USO DE APLICATIVO DE GERENCIAMENTO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS DO TIPO TABLET	LICENÇA	12
3.1	LICENÇA DE USO DE APLICATIVO DE GERENCIAMENTO DE DISPOSITIVOS MÓVEIS DO TIPO TABLET	IMPLANTAÇÃO	1
4	MIGRAÇÃO DO SERVIÇO LOCAL DO PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DO CIDADÃO (PEC) DO E-SUS APS DO MINISTÉRIO DA SAÚDE PARA O SERVIDOR EM NUVEM	IMPLANTAÇÃO	1
4.1	SUPORTE AO SERVIDOR EM NUVEM DO PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DO CIDADÃO (PEC) DO E-SUS DO MINISTÉRIO DA SAÚDE	SUPORTE	12
5	LICENÇA DE USO DE SOFTWARE WEB DE HELP DESK, SERVICE DESK E ATENDIMENTO	LICENÇA	12
5.1	LICENÇA DE USO DE SOFTWARE WEB DE HELP DESK, SERVICE DESK E ATENDIMENTO	IMPLANTAÇÃO	1

## Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

6	HOSPEDAGEM DA PLATAFORMA, APLICATIVOS E BACKUPS EM NUVEM	SERVIÇO	12
7	LICENÇA DE USO DE SOFTWARE WEB DE PARA CONTROLE DE CONTRATOS E EQUIPES MÉDICAS, COM SISTEMA DE ESCALA INTEGRADO, PRODUÇÃO E FECHAMENTO DE PLANTÕES REALIZADOS	LICENÇA	12
7.1	LICENÇA DE USO DE SOFTWARE WEB DE PARA CONTROLE DE CONTRATOS E EQUIPES MÉDICAS, COM SISTEMA DE ESCALA INTEGRADO, PRODUÇÃO E FECHAMENTO DE PLANTÕES REALIZADOS	IMPLANTAÇÃO	1

### 42.ITEM 1- LICENÇA DE USO DE SUPORTE LÓGICO PARA AUDITORIA DE PROCEDIMENTOS DE MÉDIA E ALTA COMPLEXIDADE

- a. Possibilita a auditoria de todos os procedimentos ofertados na rede municipal de saúde de Média e Alta Complexidade, compreendendo sua Requisição, Autorização, Agendamento e Auditoria;
- b. Possibilita a auditoria e ao gerenciamento financeiro de toda a regulação, incluindo os controles de tetos de municípios e prestadores, permitindo que as pactuações firmadas entre os municípios, com base nos valores definidos no Sistema de Programação Pactuada e Integrada - SISPPPI, sejam fielmente reproduzidas;
- c. Possibilita a importação das tabelas do Sistema de Gerenciamento da Tabela de Procedimentos, Medicamentos e OPM do SUS - SIGTAP do Ministério da Saúde;
- d. Possibilita a auditoria, 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;
- e. Mantém o histórico dos procedimentos realizados, guardando a relação com todos os dados envolvidos no atendimento;
- f. Exige senha de segurança com possibilidade de autenticação em duas etapas, por meio de código de acesso enviado por SMS e/ou e-mail para os operadores, garantindo o acesso ao sistema apenas por operadores autorizados, de acordo com permissões previamente estipuladas individualmente;
- g. Possui todas as funcionalidades em ambiente Windows, Linux e dispositivos móveis, em ambiente WEB;

## **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

- h. Fornece uma vasta gama de relatórios configuráveis, capazes de subsidiar os operadores e administradores do sistema com os dados em tempo real, respeitando permissões de acesso previamente definidas;
- i. Possibilita a cópia de tetos de prestadores e municípios de uma competência para outra posterior, ou a cópia somente dos saldos mensais, sem a necessidade de redigitação dos valores, permitindo que ajustes sejam feitos a qualquer tempo, se necessário;
- j. Possui controle e a função de auditar a autorização dos procedimentos solicitados, respeitando rigorosamente a disponibilidade de teto financeiro dos municípios e prestadores;
- k. Dispõe de controle hierárquico de permissões de acesso às diversas funções de operação e administração do sistema, de acordo com regras pré-estabelecidas, garantindo o acesso a determinadas funções somente aos operadores habilitados para tal;
- l. Funcionamento baseado em Sistema Operacional, Linguagem de Programação, Servidor Web e Banco de Dados Relacional disponíveis gratuitamente e com código fonte aberto;
- m. Permite importação do XML gerado via CNES Local e Online;
- n. Possibilidade de auditar e do controle financeiro dos recursos destinados aos municípios e prestadores, permitindo um acompanhamento em tempo real dos gastos com cada procedimento ou classe de procedimentos, bem como a disponibilidade de teto para municípios e prestadores;
- o. Possibilita a comunicação através de mensagens entre os operadores do sistema, sem a utilização de suporte lógico de terceiros;
- p. Auditoria, controle e gerenciamento dos valores complementares a tabela de procedimentos do SUS, através da atribuição de valores diferenciados para procedimentos específicos;
- q. Possibilita consultar e auditar possíveis realocações de recursos financeiros de competência anterior não utilizados pelos municípios para a competência atual;
- r. Possibilita consultar e auditar a utilização de tetos de classes de procedimentos em outras classes, mediante prévia configuração;
- s. Possibilita a limitação de acesso dos operadores individualmente, em faixas de horários predefinidas;

## **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

- t. Registra 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;
- u. Permite importação da geolocalização dos Estabelecimentos de Saúde via CSV gerado no CNES Online;
- v. Dispõe de interface para consulta/auditoria e importação de dados do Prontuário Eletrônico do Cidadão (PEC) do e-SUS APS;
- w. Possibilita a consulta/auditoria e importação de dados do Cartão SUS do Ministério da Saúde;
- x. Permite a anexação de arquivos às requisições quando em processo de auditoria, 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;
- y. Permite informar a quantidade, tanto de procedimentos principais quanto de procedimentos secundários, em uma mesma requisição;

### **43.ITEM 2 - AUTORIZAÇÃO DE USO DE SUPORTE LÓGICO WEB DE AUDITORIA DOS INDICADORES DO PREVINE BRASIL**

- Painel de Informações contendo os quantitativos e percentuais por equipe da Capitação Ponderada, possibilitando a auditoria dos dados diretamente no banco de dados do sistema Esus;
- Painel de Informações com o número de cidadãos que estão enquadrados por grupos de risco possibilitando a auditoria dos dados diretamente no banco de dados do sistema Esus;
- Painel de Informações com a quantidade de atendimentos, consolidados por equipe e competência possibilitando a auditoria dos dados diretamente no banco de dados do sistema Esus;
- Painel de Informações com a quantidade de atendimentos dia por profissional de saúde possibilitando a auditoria dos dados diretamente no banco de dados do sistema Esus;
- Painel de Informações com os 7 indicadores do Previne Brasil por equipe e micro área, mostrando os cadastros válidos e os inválidos possibilitando a auditoria dos dados diretamente no banco de dados do sistema Esus;



## **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

- Painel de Informações contendo relação dos cidadãos, com a possibilidade de filtro por equipe, micro área, idade mínima, idade máxima, sexo e grupos de risco possibilitando a auditoria dos dados diretamente no banco de dados do sistema Esus;
- Painel de Informações com o cadastro de cidadãos em duplicidade, permitindo filtrar por nome, data de nascimento e nome da mãe possibilitando a auditoria dos dados diretamente no banco de dados do sistema Esus;
- Utiliza o tráfego seguro de informações, utilizando protocolo de criptografia HTTPS;
- Permite importação do XML gerado via CNES Local e Online;
- Permite importação do TXT disponibilizado pelo SIGTAP;
- Permite importação da geolocalização dos Estabelecimentos de Saúde via CSV gerado no CNES Online;
- Dispõe de interfaceamento com o Prontuário Eletrônico do Cidadão (PEC) do e-SUS APS.

### **44.ITEM 3 - LICENÇA DE USO DE APLICATIVO E PORTAL WEB PARA GERENCIAMENTO DOS DISPOSITIVOS MÓVEIS DO TIPO TABLET**

- Deverá permitir a Gestão Remota dos equipamentos, a partir de acesso a portal na Nuvem;
- Deverá permitir o gerenciamento do bloqueio ou desbloqueio dos dispositivos, por dia e horário predefinido;
- Deverá permitir a configuração de monitores com os seguintes parâmetros: Monitoramento da Bateria, da memória, do Consumo de dados de comunicação, da localização em tempo real, do histórico de localização e de estatísticas de uso de aplicativos;
- Deverá permitir a configuração de políticas para os dispositivos de acordo com os seguintes parâmetros, Redes: Desabilitar modo avião, Wi-fi, bluetooth, NFC. Segurança: Desabilitar modo de segurança, desligamento do aparelho, instalação de aplicativos, desinstalação de aplicativos e redefinição de fábrica. Multimídia: Desabilitar gravação de áudio, gravação de vídeo, fone de ouvido, microfone, câmera e captura de tela e na Navegação web: controlar a lista de urls permitidas e bloqueadas;
- Deverá permitir a instalação de aplicativos para os dispositivos, sendo possível definir uma lista de aplicativos que serão instalados automaticamente no dispositivo;
- Deverá permitir a configuração da lista de aplicativos bloqueados para os dispositivos, sendo possível adicionar aplicativos para lista de aplicativos

## **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

bloqueados;

- Deverá permitir a configuração de Launcher para os dispositivos, sendo possível definir quais aplicativos estarão permitidos no dispositivo, bem como determinar uma senha (fixa ou dinâmica) para desbloqueio do Launcher;
- Deverá permitir a instalação e configuração de aplicativos, sendo possível definir uma lista de aplicativos que serão instalados com as configurações definidas automaticamente, tais como: atualização automática, localização precisa (gps e com base na rede), ver conexões de rede, ver conexões wi-fi, acesso total à rede, adicionar ou remover contas, criar contas e definir senhas, executar na inicialização, usar contas no dispositivo, impedir modo de suspensão do dispositivo, receber dados da internet;
- Deverá permitir a configuração de telefonia para os dispositivos, sendo possível configurar: Uma lista de números da qual o dispositivo pode receber ligações, uma lista de números da qual o dispositivo pode realizar ligações;
- Deverá permitir a instalação e configuração de certificados, sendo possível definir uma lista de certificados que serão instalados com as configurações definidas automaticamente no dispositivo;
- Deverá permitir a configuração de Wi-Fi para os dispositivos configurados, sendo possível definir configurações de Wi-Fi para os dispositivos: Configurar um Wi-Fi de uma rede aberta, configurar redes WPA ou WEP com senha e configurar redes WPA-EAP ou 801.2.x com certificados de CA e/ou identidade.

### **45.ITEM 4 - MIGRAÇÃO DO SERVIÇO LOCAL DO PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DO CIDADÃO (PEC) DO E-SUS APS DO MINISTÉRIO DA SAÚDE PARA O SERVIDOR EM NUVEM**

- Auditoria das informações inseridas no "Prontuário Eletrônico do cidadão (PEC) do e-SUS APS", assim definido pelo Ministério da Saúde;
- Migração da Base de dados local para base de dados em nuvem disponível dias por semana 24 horas por dia;
- Possibilidade de realização de backup/restore;
- Possibilidade de geração de relatório personalizados de acordo com a solicitação da CONTRATANTE.
- Garantia de segurança da informação.

### **46.ITEM 5 - AUTORIZAÇÃO DE USO DE SUPORTE LÓGICO WEB DE HELP DESK, SERVICE DESK E ATENDIMENTO**

- Fluxos de atendimento com ferramentas integradas e indicadores de gestão;
- Relatórios de performance e rentabilidade;
- Monitoramento de ativos dos clientes com a possibilidade de personalização de

## **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

notificações;

- Possibilidade de atendimento ao cliente com controle de prioridades, filas de atendimento, escalonamento, SLA e automações;
- Possibilidade de Acesso Remoto, inventário e monitoramento de hardware e suporte lógico, gatilhos de abertura de tickets;
- Acompanhamento de produtividade, carga horária e rentabilidade dos serviços de seus colaboradores;
- Acompanhamento de Hardware e Suporte Lógico, processadores, CPU, temperatura e disco;
- Integração com o WhatsApp Web, centralizando as conversas e deixando histórico do atendimento.

### **47.ITEM 6 - HOSPEDAGEM DA PLATAFORMA, APLICATIVOS E BACKUPS EM NUVEM.**

- Migração e hospedagem de toda a plataforma e aplicativos do suporte lógico em nuvem.
- Possibilidade de realização de backup/restore;

### **48.ITEM 7 - LICENÇA DE USO DE SOFTWARE WEB DE PARA CONTROLE DE CONTRATOS E EQUIPES MÉDICAS, COM SISTEMA DE ESCALA INTEGRADO, PRODUÇÃO E FECHAMENTO DE PLANTÕES REALIZADOS**

- Controle de profissionais, com cadastro completo de seu perfil, como dados cadastrais, endereços e documentação.
  - Integração do profissional ao CNES.
  - Registro do vínculo Profissional junto ao CNES.
  - Cartão SUS do profissional.
  - Registro CBO do profissional.
- Características obrigatórias do cadastro do profissional
  - Dados Pessoais.
  - Endereço.
  - Dados Bancários.
  - Dependentes.
  - Currículo.
  - Formação Profissional.
  - Experiência.
  - Cursos extracurriculares.
  - Interesse Profissional.
- Banco de dados dos profissionais da saúde, com controle de profissionais em processo de seleção e profissionais ativos. Seguindo integridade dos dados,

## Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

segurança e normais conforme LGPD (Lei geral de proteção de Dados).

- Sistema Interfaceado ao CNES
- Sistema Interfaceado ao SIGTAP
- Sistema Interfaceado ao Cartão Nacional da Saúde - CNS
- Ambiente Cloud para upload de documentos deste profissional, permitindo o registro de documentos nos formatos PDF, DOC, XLS, Imagens.
- Gestão do Currículo do profissional, com o cadastro das unidades de saúde que o mesmo já trabalhou, cursos realizados e especializações.
- Abertura de Vagas de profissionais da saúde, contemplando as características da vaga, perfil, valor e benefícios.
- Busca de profissionais, utilizando mapa de geolocalização, com recurso de cestos para classificar os candidatos.
- Controle das informações contratuais do profissional, registrando principalmente o local de trabalho e valor hora x especialidade.
- Sistema e Aplicativo de controle de escala do profissional, contemplando o valor / hora do plantão, com matriz de valores para plantão diferenciados como plantões noturnos, fim de semana e feriados.
- Painel em TV com recurso de visualização das escalas médicas.
- Visualização de conflitos na escala dos profissionais, alertando e/ ou bloqueando a existência de conflitos, impedindo que um profissional possa estar vinculado a mais de 1 escala simultaneamente.
- Plataforma para troca e anúncio de plantões, com controle administrativo do gestor para permitir o anúncio e a troca entre os plantões.
- Controle de Início e Fim do plantão, com checkin checkout do profissional, com raio de limites de geolocalização e tempo de tolerância para realização dos registros de checkin e checkout.
- Painel Dashboard de alertas de Checkin/ Checkout para gestor poder visualizar plantões já em andamento e também receber alertas de plantões que o profissional está atrasado / falta.
- Relatório de fechamento de plantão, contabilizando o valor hora do plantão x os plantões realizados.
- Programação para troca de mensagens e interação entre os usuários do sistema.
- Programação para troca de mensagens e interação entre equipe gestora do profissional x Profissional.
- Relatórios on-line dos contratos ativos, profissionais, escalas, plantões, atrasos e faltas. Seguindo integridade dos dados, segurança e normais conforme LGPD (Lei geral de proteção de Dados)
- Aplicativo para profissionais

## **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

- Aplicativo disponível para download em lojas Apple Store e Google Play.
- disponibilidade do App em IOS e ANDROID.
- Controle de acessos as informações de cadastro do profissional, com atenção as normas de segurança de dados e lei LGPD (Lei geral de proteção de Dados).
- Recurso para profissional manter seus dados cadastrais, com acesso para atualizar dados como contato, foto e endereço.
- Calendário de escala de trabalho, sincronizado com a agenda do celular, permitindo ao profissional visualizar conflitos de plantões com seus compromissos pessoais.
- Visualização de sua escala de trabalho, com recurso para realizar trocas de plantões entre outros profissionais da escala.
- Permissão para anunciar seu plantão e deixar o mesmo disponível para que outro profissional da escala possa assumir este plantão.
- Visualização de seus contratos de trabalho, visualizando as regras definidas para o atendimento, como local de trabalho e valor do plantão.
- Demonstrativo de recebível, detalhado, com as informações referentes ao plantão/ produção realizado.

### **49.SOBRE A PROVA DE CONCEITO (POC) AMOSTRAS E DEMONSTRAÇÃO DOS SERVIÇOS -LOTE ÚNICO**

A Prova de Conceito (POC), instrumento a ser utilizado na avaliação dos produtos e serviços objeto desta licitação, deverá ser realizada pela CONTRATANTE através de comissão composta por de pelo menos 2 (dois) pessoas do corpo de funcionários da contratante, devidamente habilitados a avaliar o produto/serviço apresentado.

Deverá a empresa concorrente apresentar relação detalhada da solução considerada em sua proposta, contendo: especificações técnicas dos produtos (marca, modelo, versão etc.).

A fim de que a CONTRATANTE possa avaliar se a concorrente atende às especificações do Termo de Referência e auxiliar na análise das amostras. A Prova de Conceito será realizada uma ÚNICA vez, não podendo ser refeita.

Todos os itens solicitados nela deverão estar prontos e em pleno funcionamento.

Quando se tratar de sistemas/software, caso apresente erro de execução ou não possua o item solicitado para apresentação, não será permitida a concessão de prazo para customização e retorno para demonstração.

A Prova de Conceito (POC), não será realizada de forma virtual. A empresa vencedora do certame deverá comparecer no local indicado pela contratante para a realização da POC. A concorrente deverá apresentar ao menos um profissional especialista na solução amostrada para acompanhar e orientar a avaliação do produto/serviço;

Será desclassificada a concorrente cuja amostra não atenda aos requisitos referenciados nas

## **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

Especificações Técnicas deste Termo de Referência. Todas as despesas e providências decorrentes para esta Prova, mão de obra, transporte, seguro, emissão de laudos, bem como quaisquer outras de ordem material e pessoal, que se fizerem necessárias ao cumprimento das cláusulas do edital, serão de responsabilidade da concorrente vencedora no certame de Menor Preço Global, não cabendo à CONTRATANTE quaisquer ônus adicionais.

O objetivo desta demonstração é viabilizar Prova de Conceito (POC) que demonstre a completa adequação do produto/serviço ofertado à solução especificada neste Termo de Referência.

A realização da PROVA DE CONCEITO (POC) antes do certame é OPCIONAL. Sendo obrigatória, após a fase de lances, conhecendo-se a vencedora do certame. Se a Prova de Conceito for realizada antes do certame (OPCIONAL) e tendo alcançado a nota necessária para habilitação, o documento deverá ser colocado junto aos demais documentos do Envelope de Habilitação (ou Volume Anexo).

Após a realização do certame e conhecida a empresa vencedora será divulgado através do portal de licitação ou portal do município, o dia e a hora da realização da POC, para que todos que tenham o interesse de participar possam estar presentes. Só será considerada apta a empresa que alcançar nota a partir de 8,0 (oito).

A solução precisa estar com o mínimo de 80% perfeitamente funcionando para que não atrase os trabalhos de implantação e, por conseguinte não dificulte-se em obter os resultados esperados do projeto.

A licitante que alcançar nota menor que 8,0 (oito) estará automaticamente desclassificada.

Caso a primeira colocada no certame não seja aprovada na Prova de Conceito (POC), será convidada a empresa imediatamente melhor colocada subsequente. Até que se consiga uma vencedora. Após a fase de lances, a prova de conceito deverá ser realizada em até 5 (cinco) dias úteis.

A recusa em providenciar os testes referentes à PROVA DE CONCEITO implicará na imediata desclassificação da proposta além de imputação das penalidades cabíveis.

A Equipe responsável pela aplicação da Prova de Conceito (POC), deverá fazer registro da prova, detalhando em especial os pontos que não forem atendidos pelo fornecedor, podendo utilizar do seu direito de gravar em mídia digital (áudio e vídeo) toda a execução do processo. Se considerar necessário.

A Prova de conceito será construída baseada exclusivamente no Termo de Referência. Onde serão exigidas questões relativas à execução de atividades e funcionalidades da solução tecnológica licitada. As questões serão separadas por áreas. Cada área pode apresentar vários itens, e só alcançará o ponto referente a área se todas as funcionalidades descritas nos itens e subitens forem executadas. Registrar em ATA todo o procedimento da realização da prova de conceito. Que deverá fazer parte do processo licitatório, em particular os itens não atendidos. A equipe deverá fazer constar no Relatório final da Prova de Conceito (POC), o seu parecer sobre a empresa vencedora.

- Prova de Conceito (POC). Exemplo:

## **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

- Exemplos:
- Área da Atenção Primária – Vale 0,5 Ponto
- Executar Funcionalidade: 1 - OK
- Executar Funcionalidade: 2 – NÃO REALIZOU
- Executar Funcionalidade: 3 - OK
- Executar Funcionalidade: 4 – OK
- Resultado da Questão: ZERO
- Área da Média e Alta Complexidade – Vale 1,0 Ponto
- Executar Funcionalidade: 1 - OK
- Executar Funcionalidade: 2 – OK
- Executar Funcionalidade: 3 - OK
- Executar Funcionalidade: 4 – OK
- Resultado da Questão: 1,0 Ponto
- E assim vai somando até o final das questões.

A realização da PROVA DE CONCEITO (POC) previamente é OPCIONAL. Mesmo não alcançando a nota mínima não será desclassificatória. Mas é obrigatória após o certame, se o licitante desejar realizar previamente deverá ser realizada até 48 horas antes da abertura do certame através do e- mail: [financas.ssh@gmail.com](mailto:financas.ssh@gmail.com) ou presencialmente direcionando-se a Sede da Secretaria Municipal de Saúde, localizada Rua Estrada da Colônia, 2959, Santa Luzia, Ribeirão Pires – SP.

POC (PROVA DE CONCEITO) – A Comissão de Licitação convocará os LICITANTES para apresentar em até 05 (cinco) dias úteis do resultado do pregão todas as funcionalidades dos itens de sistemas a serem fornecidos à CONTRATANTE. É obrigatório ao LICITANTE a apresentação da POC na forma presencial no prazo máximo de 24 horas da convocação pela CPL. A LICITANTE vencedora deverá atender 80% (cem por cento) a todas as especificidades técnicas descritas nos itens deste Termo de Referência.

A solução ofertada deverá atender por completo as características e especificações abaixo descritas sob pena de desclassificação, conforme parecer técnico expedido pela comissão de licitação.

Para ser aceita a amostra, é necessário que a vencedora da fase de lances apresente, baseado no Termo de Referência uma solução que possua os seguintes módulos de sistema e aplicativos prontos, contemplando todas as funcionalidades apresentadas neste questionário.

## Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

### TABELA DESCRITIVA DOS ITENS E QUANTIDADES DO FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTO DE HARDWARE NA FORMA DE COMODATO

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE MENSAL
1	DESKTOP: PROCESSADOR DEVE POSSUIR NO MÍNIMO 2 NÚCLEOS E 2 THREADS; VELOCIDADE DE CLOCK MÍNIMO DE 3.20GHZ (SEM OVERCLOCK); CACHE MÍNIMO DE 3 MB; SUPORTAR VIRTUALIZAÇÃO; DEVE ATINGIR ÍNDICE DE NO MÍNIMO 1.900 PONTOS PARA O DESEMPENHO, TENDO COMO REFERÊNCIA A BASE DE DADOS PASSMARK CPU MARK DISPONÍVEL NO SITE <a href="http://www.cpubenchmark.net/cpu_list.php">HTTP://WWW.CPUBENCHMARK.NET/CPU_LIST.PHP</a> ; O ÍNDICE DE DESEMPENHO DO PROCESSADOR DEVERÁ SER APRESENTADO JUNTO À PROPOSTA COMERCIAL DO EQUIPAMENTO; MEMÓRIA RAM: MEMÓRIA RAM 8 (4X2) GB FUNCIONANDO EM DUAL CHANEL, PLACA-MÃE: SER DO MESMO FABRICANTE DO MICROCOMPUTADOR OU PROJETADA ESPECIFICAMENTE PARA O MODELO DE MICROCOMPUTADOR OFERTADO, MÍNIMO 02 (DOIS) SLOTS PARA MEMÓRIA; POSSUIR NO MÍNIMO 6 (SEIS) PORTAS USB, COM PELO MENOS 2 (DUAS) PORTAS USB 2.0 OU SUPERIOR INSTALADAS NA PARTE FRONTAL DO GABINETE, NÃO SENDO PERMITIDA A UTILIZAÇÃO DE HUBS OU ADAPTADORES PCI; O CHIPSET DEVE SER DA MESMA MARCA DO FABRICANTE DO PROCESSADOR; BIOS: DEVERÁ SER DESENVOLVIDA EM PORTUGUÊS OU INGLÊS, COMPATÍVEL COM O PADRÃO UEFI 2.5, POSSIBILITAR QUE A SENHA DE ACESSO AO BIOS SEJA ATIVADA E DESATIVADA VIA SETUP; PERMITIR SENHAS DE SETUP PARA POWER ON E ADMINISTRADOR; INTERFACES DE COMUNICAÇÃO: CONTROLADORA DE REDE INTEGRADA À PLACA MÃE COM VELOCIDADE DE 10/100/1000 MBITS/S, PADRÕES ETHERNET, AUTOSENSE, FULL-DUPLEX, COM CONECTOR PADRÃO RJ-45; CONTROLADORA DE SOM COM CONECTORES DE SAÍDA E MICROFONE; CONTROLADORA DE VÍDEO: INTERFACE COM CONTROLADORA DE VÍDEO INTEGRADA COM PELO MENOS 1GB DE ALOCAÇÃO DINÂMICA DE MEMÓRIA DE VÍDEO; ARMAZENAMENTO: 01 (UMA) UNIDADE DE ARMAZENAMENTO SSD 120GB SATA3	200



## Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

	<p>400MB/S DE LEITURA E 300MB/S DE GRAVAÇÃO, MÍNIMO; TECLADO:ALFANUMÉRICO - ABNT II; CONECTOR USB COM FIO DE, NO MÍNIMO, 1,80 METRO DE COMPRIMENTO; O TECLADO DEVERÁ TER COR PREDOMINANTE PRETO, DE ACORDO COM O EQUIPAMENTO OFERTADO. MOUSE: TECNOLOGIA ÓPTICA, DE CONFORMAÇÃO AMBIDESTRA, COM BOTÃO ESQUERDO, DIREITO E CENTRAL PRÓPRIO PARA ROLAGEM; RESOLUÇÃO DE 1000 (MIL) DPI OU SUPERIOR; MOUSE USB COM FIO DE, NO MÍNIMO, 1,80 METRO DE COMPRIMENTO; DEVE SER FORNECIDO MOUSE-PAD; O MOUSE DEVERÁ TER COR PREDOMINANTE PRETO, DE ACORDO COM O EQUIPAMENTO OFERTADO. GABINETE: O GABINETE DEVERÁ SER DO SMALL FORM FACTOR (SSF); SERÃO ACEITOS PARAFUSOS RECARTEADOS PARA A ABERTURA DO GABINETE; NÃO SERÃO ACEITAS QUAISQUER ADAPTAÇÕES SOBRE O GABINETE ORIGINAL DO FABRICANTE DO EQUIPAMENTO; CONECTORES FRONTAIS PARA HEADPHONE E MICROFONE SENDO ACEITA INTERFACE TIPO COMBO; FONTE DE ALIMENTAÇÃO INTERNA AO GABINETE, COM TENSÃO DE ENTRADA 110/220 VAC, POTÊNCIA 250WATTS REAIS, PFC ATIVO. O CABO DE FORÇA DEVERÁ ESTAR DE ACORDO COM A EXIGÊNCIA DA NOVA NORMA DO INMETRO NBR 14136; DEVE POSSIBILITAR A INSTALAÇÃO DE CADEADO OU LACRE DE SEGURANÇA EM SLOT OU TRAVA EXTERNA ESPECÍFICA DE FORMA A IMPEDIR A ABERTURA DO GABINETE; MONITOR: LED OU LCD; DEVERÁ POSSUIR, NO MÍNIMO, 18,5" NA DIAGONAL, NO FORMATO 16:9; DEVERÁ SUPORTAR RESOLUÇÃO NATIVA, MÍNIMA DE 1366 X 768; O TEMPO DE RESPOSTA NÃO DEVE ULTRAPASSAR 7MS; DEVE POSSUIR, PELO MENOS, UMA INTERFACE VGA OU HDMI; DEVE POSSUIR INTERFACE DE VÍDEO COMPATÍVEL COM O COMPUTADOR ENTREGUE. DEVE POSSUIR FONTE DE ALIMENTAÇÃO INTERNA COM TENSÃO DE ENTRADA BIVOLT AUTOMÁTICA, ACOMPANHADO DE CABO DE ALIMENTAÇÃO NO PADRÃO NBR14.136; O MONITOR OFERTADO DEVERÁ POSSUIR COR PREDOMINANTE SIMILAR AO MICROCOMPUTADOR OFERTADO; DEVERÁ POSSUIR BASE COM AJUSTES: INCLINAÇÃO, ALTURA E ROTAÇÃO PIVOT (RETRATO/PAISAGEM), DEVERÃO SER FORNECIDOS TODOS OS CABOS PARA A INTERCONEXÃO DOS EQUIPAMENTOS OFERTADOS; O MONITOR OFERTADO DEVE SER DA MESMA MARCA DO FABRICANTE DO MICROCOMPUTADOR. SOFTWARES: ACOMPANHAR LICENÇA DE SISTEMA OPERACIONAL MICROSOFT WINDOWS 10 PRO 64BITS, EM PORTUGUÊS DO BRASIL (PT-BR); O SISTEMA OPERACIONAL DEVE ESTAR PRÉ-INSTALADO, BEM COMO, TODOS OS DRIVERS DE DISPOSITIVOS INTERNOS, NECESSÁRIOS PARA SEU FUNCIONAMENTO; DIVERSOS: TODOS OS EQUIPAMENTOS A SEREM ENTREGUES DEVERÃO SER IDÊNTICOS, OU SEJA, TODOS OS COMPONENTES EXTERNOS E INTERNOS DE MESMOS MODELOS E MARCA</p>	
--	---	--

## Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

	CONFORME INFORMADOS NA PROPOSTA COMERCIAL. CASO O COMPONENTE NÃO MAIS SE ENCONTRA DISPONÍVEL NO MERCADO, ADMITEM-SE SUBSTITUTOS COM QUALIDADE E CARACTERÍSTICAS IDÊNTICAS OU SUPERIORES DA MESMA MARCA, MEDIANTE DECLARAÇÃO TÉCNICA; AS UNIDADES DO EQUIPAMENTO DEVERÃO SER ENTREGUES DEVIDAMENTE ACONDICIONADAS EM EMBALAGENS INDIVIDUAIS ADEQUADAS, QUE UTILIZEM MATERIAIS RECICLÁVEIS, DE FORMA A GARANTIR A MÁXIMA PROTEÇÃO DURANTE O TRANSPORTE E A ARMAZENAGEM; CASO A LICITANTE NÃO SEJA A PRÓPRIA FABRICANTE DO EQUIPAMENTO, DEVERÁ SER APRESENTADA UMA DECLARAÇÃO DO FABRICANTE ONDE COMPROVE QUE O MODELO OFERTADO ESTA EM LINHA DE PRODUÇÃO; COMPATIBILIDADE: TODOS OS EQUIPAMENTOS DEVEM SER COMPATÍVEIS ENTRE SI, NÃO SENDO NECESSÁRIO NENHUM TIPO DE EQUIPAMENTO ADICIONAL PARA O BOM FUNCIONAMENTO DO EQUIPAMENTO; WEBCAM COM VIDEOCHAMADA HD (1280 X 720 PIXELS), CAPTURA DE VÍDEO: ATÉ 1280 X 720 PIXELS, FOTOS: ATÉ 3,0 MEGAPIXELS, MICROFONE EMBUTIDO, USB 2.0 DE ALTA VELOCIDADE E CLIPE UNIVERSAL QUE SE AJUSTA A LAPTOPS, MONITORES LCD OU CRT.	
2	SMART TV: TELA COM TAMANHO MÍNIMO DE : 43", RESOLUÇÃO: 1920 x 1080 FULL HD, CONTRASTE: 4000:1, ENTRADAS: 3X HDMI, 2X USB, 1X AV IN E 1 x RJ45L, INFORMAÇÕES DE ENERGIA: ALIMENTAÇÃO AC 110 - 220V, 60H+B3:C7Z; ACOMPANHANDO SUPORTE PARA INSTALAÇÃO NA PAREDE, CONTROLE REMOTO E CABO HDMI DE 15 MT.	10
3	IMPRESSORA: MULTIFUNCIONAL LASER MONOCROMÁTICA, COPIADORA E DIGITALIZADORA VELOCIDADE DE IMPRESSÃO A4: ATÉ 42 PPM PRETO; VELOCIDADE DE IMPRESSÃO DA PRIMEIRA PÁGINA: 8 SEGUNDOS. RESOLUÇÃO DE IMPRESSÃO PRETO (MELHOR): 1200 X 1200 DPI; MEMÓRIA PADRÃO: 512 MB; CICLO DE TRABALHO MENSALMENTE: ATÉ 50.000 PÁGINAS; BANDEJA ENTRADA: 250 FOLHAS; CONECTIVIDADE: ETHERNET GIGABIT, USB 2.0 DE ALTA VELOCIDADE; FUNÇÃO DIGITALIZADORA: ADF, RESOLUÇÃO DE DIGITALIZAÇÃO ÓPTICA: 1200 X 1200 DPI; RESOLUÇÃO DE DIGITALIZAÇÃO INTERPOLADA: 19200 X 19200; ADF: 70 PÁGINAS; DIGITALIZAÇÃO DUPLEX (FRENTE E VERSO); FUNÇÃO COPIADORA: AMPLIAÇÃO/REDUÇÃO: 25 ATÉ 400% VELOCIDADE DE CÓPIA PRETO (A4): 42 PPM; RESOLUÇÃO DE CÓPIA PRETO: 1200 X 600 DPI; CÓPIA DUPLEX (FRENTE E VERSO); CAPACIDADE ALIMENTADOR AUTOMÁTICO (ADF): 70 PÁGINAS, COM AUTO TRANSFORMADOR DE NO MINIMO DE 2000VA INCLUSO.	100

# **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

## **50.SERVIÇO DE HELP DESK E SUPORTE À INFRAESTRUTURA**

Os serviços constantes desse Item, baseiam-se em boas práticas de Governança em TI. Adotando procedimentos Gestão dos Serviços em critérios definidos na biblioteca ITIL, com foco na mensuração de resultados.

O conteúdo deste item se faz necessário para a continuidade do funcionamento da infraestrutura fornecida. Entende-se que estes serviços de Help Desk e Suporte, são uma série de procedimentos destinados a recolocar os equipamentos em seu perfeito estado de uso, compreendendo, inclusive ajustes, reparos, atualizações e correções necessárias.

Serviço de Help Desk e Suporte à Infraestrutura, deve atender as seguintes exigências mínimas:

- Help Desk
- Contato para requisição de relatórios cobertos pelo serviço de monitoramento;
- Abertura, acompanhamento e fechamento dos chamados dos provedores de serviços;
- Abertura de chamados acionados:
  - Via telefone;
  - Via sistema web;
  - Deve prover atendimento técnico níveis 1 e 2;
- Suporte.
- Os serviços do suporte deverão prover:
  - Abertura de chamado para garantia de hardware;
  - Acompanhamento de implantação dos equipamentos;
  - Apresentação de relatórios mensais dos serviços executados;
  - Acompanhamento da utilização dos recursos dos equipamentos e informação sobre o crescimento mensal para futura contratação;
  - Gestão de ativos;
  - Execução de atividades em conformidade com ITIL®;
  - Criação de Base de Conhecimento / FAQ;

## **51.RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO**

**Economicidade:** O Governo Federal, como toda grande organização, tem gastos volumosos com serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) nos órgãos e entidades que o compõem. Os crescentes desafios colocados para o governo acabam induzindo o aumento da máquina administrativa e, conseqüentemente, dos gastos com seus serviços. Parte significativa desses dispêndios pode ser reduzida com processos de contratação eficientes, planejados previamente por meio da apuração das necessidades e das demandas de cada órgão da administração. Nesse sentido, a solução escolhida se alinha com a economia de recursos públicos, pois permite que diversos serviços sejam unificados em um único link, contribuindo para a diminuição de custos.

# Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

**Competitividade:** A economicidade a ser obtida pela Administração, em relação à contratação do serviço em questão, será decorrente da competitividade entre empresas do ramo de TIC, mediante regular e adequado certame e procedimento licitatório, cujo fator preponderante será o menor preço.

**Vantajosidade:** A contratação tem por objetivo, respeitada a isonomia entre os licitantes, selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração, que garanta a boa qualidade dos serviços prestados a custos mais reduzidos, contribuindo para diminuição dos gastos governamentais.

**Eficácia:** Uma estrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) compatível com a realidade atual permite uma resposta mais rápida às demandas da sociedade.

**MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO:** Metodologia e forma de execução da prestação do serviço

- **Instalação da infraestrutura:** Presencial;
- **Justificativa:** Quando a instalação da infraestrutura necessária à ativação do serviço contratado for realizada na sede da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá executá-la presencialmente, por meio de funcionários previamente indicados e devidamente identificados.
- Ativação: presencial e/ou remota;
- **Manutenção preventiva, corretiva e aferição:** presencial e/ou remota;
- **Justificativa:** Na manutenção preventiva, corretiva e/ou aferição do serviço contratado, caso seja necessário execução presencial de etapa na sede da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá executá-la presencialmente, por meio de funcionários previamente indicados e devidamente identificados. Caso seja necessária execução de etapa remota, a CONTRATADA deverá realizar comunicado prévio.
- **Demais especificações:**
  - Serviço de suporte técnico: gerenciamento pró-ativo e monitoramento com equipes técnicas habilitadas e identificadas para um atendimento ágil e uma rápida resolução de falhas no serviço contratado, conforme disposições constantes neste Termo de Referência. O serviço de suporte técnico deverá contemplar as áreas funcionais relativas ao desempenho, falhas, configuração, segurança e nível de serviço.

## **Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires**

- Abranger todos os itens, independentemente de suas tecnologias, necessários para a prestação do serviço objeto desta contratação.

### **INFORMAÇÕES IMPORTANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA**

O local da instalação possui fornecimento de energia elétrica. Caso a CONTRATADA julgue necessária proteção elétrica para seus equipamentos, ela deverá prover o equipamento apropriado para este fim, sem ônus para a CONTRATANTE. Os equipamentos necessários à ativação dos serviços deverão ser novos, não sendo admitido o emprego de itens recondicionados ou com vida útil já decorrida.

A CONTRATADA deverá garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos, incluindo assistência técnica e manutenção durante o prazo de vigência do contrato.

Toda a infraestrutura essencial para prestação do serviço deverá possibilitar sua escalabilidade, permitindo o ajuste das taxas de transmissão sem interrupção do serviço, até o limite estabelecido neste Termo de Referência e no Edital.

- a. Revisão, ajustes e entrega de todos os produtos previstos no edital.
- b. Participar, quando convocado pelo contratante, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais.