

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

ANEXO III TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

Contratação de empresa(s) especializada(s) no fornecimento do serviço de licença de uso de plataforma tecnológica integrada de gestão, totalmente orientada para administração pública, disponibilizada no modelo software como serviço (SaaS) hospedada em nuvem, voltada para prover a modernização administrativa deste município, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

LOTE 01 - LICENÇA DE USO DE SOFTWARE, SUPORTE E HOSPEDAGEM				
ITEM	DESCRIÇÃO	TIPO SERVIÇO	UND. MEDIDA	QUANT.
1	Licença de uso de software para auditoria de procedimentos de média e alta complexidade	Licença	Serviço	12
1.1	Licença de uso de software para auditoria de procedimentos de média e alta complexidade	Implantação	Serviço	1

1.1. O prazo de vigência da contratação é de 5 (cinco) anos contados da data da assinatura do Termo de Contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

1.1.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que é uma necessidade permanente.

1.1.2. O custo estimado da contratação está disponível apenas para os Órgãos de controle, será tornado público apenas e imediatamente após o encerramento do envio de lances.

2. DOS SERVIÇOS DO LOTE 01 - LICENÇA DE USO DE SOFTWARE, SUPORTE E HOSPEDAGEM

2.1. LICENÇA DE USO DE SOFTWARE PARA AUDITORIA DE PROCEDIMENTOS DE MÉDIA E ALTA COMPLEXIDADE

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

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

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

2.1.4. Mantenha o histórico dos procedimentos realizados, guardando a relação com todos os dados envolvidos no atendimento;

2.1.5. Permita o agendamento automático de atendimento ao paciente, baseado em agenda de datas e quantidades previamente informadas no sistema pelos próprios prestadores;

2.1.6. Possibilite a criação de observações predefinidas personalizadas, as quais serão inseridas automaticamente nos procedimentos autorizados para datas disponibilizadas na agenda automática, ou de forma individual nos agendamentos, conforme a necessidade, reduzindo o trabalho dos operadores do sistema;

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

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

- 2.1.8.** Dispense a instalação de software específico nos computadores dos clientes, utilizando como forma de acesso unicamente navegadores WEB;
- 2.1.9.** Permita o envio de e-mail para os pacientes, avisando que determinado procedimento foi agendado;
- 2.1.10.** Exija 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;
- 2.1.11.** Possua todas as funcionalidades em ambiente Windows e Linux, em ambiente WEB;
- 2.1.12.** Forneça relatórios configuráveis por meio de filtros das informações, capazes de subsidiar os operadores e administradores do sistema com os dados em tempo real, respeitando permissões de acesso previamente definidas;
- 2.1.13.** Disponibilize Relatório de procedimentos requisitados, contendo as informações individualizadas das requisições e dos pacientes, de forma detalhada;
- 2.1.14.** Disponibilize Relatórios de procedimentos regulados, individualizados por perfil de cada um dos operadores do sistema;
- 2.1.15.** Disponibilize Relatório de procedimentos individualizados por município;
- 2.1.16.** Disponibilize Relatórios de procedimentos regulados, agrupados por municípios, operadores, estabelecimentos de saúde, condição atual no processo de Auditoria, procedimentos, classes e pacientes;
- 2.1.17.** Disponibilize Relatório financeiro, em tempo real, de todos os municípios e prestadores envolvidos no processo de Auditoria.
- 2.1.18.** Possibilite o gerenciamento de agenda automática, permitindo que os prestadores informem previamente a disponibilidade de atendimento aos autorizadores, nas quais já deverão constar data e hora prevista para a realização, bem como os dados do profissional que realizará o atendimento, CBO e observações necessárias para a realização do procedimento;
- 2.1.19.** Possibilite copiar os tetos de prestadores e municípios de uma competência para outra competência posterior;
- 2.1.20.** Possibilite o controle das requisições de procedimentos já realizados para determinado paciente, evitando, desta forma, a duplicidade nas requisições;
- 2.1.21.** Possua controle para autorização dos procedimentos solicitados, respeitando rigorosamente a disponibilidade de teto financeiro dos municípios e prestadores;
- 2.1.22.** Disponha de controle hierárquico de permissões de acesso às diversas funções específicas do sistema, de acordo com regras pré-estabelecidas, garantindo o acesso a determinadas operações somente aos operadores habilitados para tal;
- 2.1.23.** Disponha de controle de permissões dos operadores para alteração de dados de uma determinada requisição já cadastrada, tais como competência, profissional executor, status, município;
- 2.1.24.** Disponha de controle de permissões dos operadores para autorizar a realização de procedimento sem disponibilidade financeira prevista;
- 2.1.25.** Disponha de controle de permissões dos operadores para autorizar e agendar procedimentos para competências futuras;
- 2.1.26.** Disponha de controle de permissões para realizador requisitar procedimentos do tipo "Porta Aberta".
- 2.1.27.** Permita o controle financeiro dos recursos destinados aos municípios e prestadores com base em agrupamento de procedimentos em classes pré-estabelecidas, permitindo o acompanhamento em tempo real dos gastos com cada procedimento ou classe de procedimentos, bem como a disponibilidade de teto para municípios e prestadores;
- 2.1.28.** Possibilite a comunicação entre os operadores através de mensagens do próprio sistema, sem a utilização de software de terceiros;
- 2.1.29.** Ofereça meios para controle e gerenciamento dos valores complementares à tabela de procedimentos do SUS, através da atribuição de valores diferenciados para procedimentos específicos;
- 2.1.30.** Possibilite a utilização de recursos financeiros destinados a competência anterior, não utilizados pelos municípios, mediante permissão específica;
- 2.1.31.** Possibilite o agendamento de procedimentos para competências futuras, baseado em disponibilidade financeira previamente inserida;
- 2.1.32.** Possibilite a utilização de tetos de classes de procedimentos em outras classes, mediante prévia configuração;

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

- 2.1.33.** Possibilite a limitação de acesso dos operadores individualmente, em faixas de horários predefinidos;
- 2.1.34.** Registre as principais interações dos operadores (LOGs), tanto no que se refere aos acessos, quanto no que se refere às alterações ocorridas durante todo o processo de Auditoria dos procedimentos requisitados, permitindo aos administradores a visualização das referidas atividades, por meio de relatórios específicos;
- 2.1.35.** Disponha de interface para consulta e importação de dados do Prontuário Eletrônico do Cidadão do e-SUS APS;
- 2.1.36.** Possibilite a consulta e importação de dados do Cartão SUS do Ministério da Saúde;
- 2.1.37.** Permita que sejam informados durante a Auditoria dados relativos ao CID10, ao Profissional Executor e CBO relacionado, os quais são elementos indispensáveis para a exportação dos dados em formato compatível com os sistemas do Ministério da Saúde;
- 2.1.38.** Permita a anexação de arquivos às requisições, nos formatos de imagem ou PDF, que poderão conter digitalizações de exames realizados pelos usuários, com o propósito de auxiliar a tomada de decisões pelos operadores autorizadores, realizadores, auditores e administradores;
- 2.1.39.** Permita o gerenciamento de Procedimentos Secundários, os quais serão vinculados a um procedimento principal, seja na própria requisição, na autorização, no agendamento ou na validação;
- 2.1.40.** Permita informar a quantidade, tanto de procedimentos principais quanto de procedimentos secundários, em uma mesma requisição;
- 2.1.41.** Possibilite 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;
- 2.1.42.** O Sistema deve utilizar o tráfego seguro de informações, utilizando protocolo de segurança com criptografia (HTTPS/SSL);
- 2.1.43.** Permita a importação do CNES (XML Local), CNES (XML Online);
- 2.1.44.** Permita exportação BPA, APAC, RAAS e SISAIH01;
- 2.1.45.** Permita a importação, em tempo real, de Estabelecimentos de Saúde e dos Profissionais de Saúde destes estabelecimentos, a partir de dados atualizados e disponibilizados pelo Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES), do Ministério da Saúde;
- 2.1.46.** Disponha de funções relacionadas à administração e gerenciamento do sistema, acessíveis somente aos administradores, tais como, cadastramento e alteração dos operadores, gerenciamento de classes de procedimentos, definição de parâmetros financeiros de municípios e prestadores, gerenciamento de prestadores e gerenciamento de valores diferenciados para procedimentos;
- 2.1.47.** Permita a criação de “Kits” de procedimentos, os quais poderão ser requisitados simultaneamente;
- 2.1.48.** Permite a criação de avisos a serem fixados na tela de todos e/ou de determinados grupos de operadores, com configuração de data inicial e final de exibição, permitindo ativação/inativação em tempo real;
- 2.1.49.** Possibilite a criação de novos procedimentos fora do Sistema de Gerenciamento da Tabela de Procedimentos, Medicamentos e OPM do SUS - SIGTAP do Ministério da Saúde, tendo como relação a mesma;
- 2.1.50.** Permita exportar através da escolha de um período de datas os dados do cadastro do paciente e dos procedimentos que foram autorizados em formato CSV de modo que possam ser importados por outros sistemas;
- 2.1.51.** O Sistema deve permitir a customização da identidade visual do software permitindo que seja inserida a logomarca/brasão do município.

3. SOBRE ENTREGA DOS DADOS E DOS BACKUPS AO FINAL DO CONTRATO

- 3.1.1.** Os dados que foram inseridos nos sistemas contratos deverão ser devolvidos ao final do contrato através de arquivos padrão CSV seguindo dicionário de dados de modo a garantir a total retroalimentação junto as bases de dados do município.
- 3.1.2.** A referida entrega dos dados não deve ultrapassar prazo máximo de 2 dias após final do contrato.

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

3.1. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS – LOTE 01

3.1.3. 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.

3.1.4. 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.

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

3.1.1. 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
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

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

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

3.1.8. 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.

3.1.2. 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

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

Maior que 60	Multa de 5% sobre o valor da OS
--------------	---------------------------------

3.2. OBRIGAÇÕES

3.2.1. A empresa contratada deverá ter total “sintonia” com outras empresas terceirizadas que atuem na parte de tecnologia da contratante.

3.2.2. PROTEÇÃO DE DADOS – Lei nº 13.709/2018 e Lei nº 13.853/2019 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais”) – LGPD

PROTEÇÃO DE DADOS

3.2.2.1. A CONTRATADA declara conhecer e cumprir todas as leis vigentes envolvendo proteção de dados pessoais, em especial a Lei nº 13.709/2018 e Lei nº 13.853/2019 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais”) e, quando for o caso, o Regulamento 679/2016 da União Europeia (“Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados”), conhecida pela sigla GDPR, comprometendo-se, assim, a limitar a utilização dos dados pessoais a que tiver acesso apenas para execução dos serviços deste Contrato, abstendo-se de utilizá-los em proveito próprio ou alheio, para fins comerciais ou quaisquer outros.

Parágrafo Primeiro - Os termos utilizados neste contrato apresentam os mesmos significados do art. 5º da Lei Geral de Tratamento de Dados Pessoais.

Parágrafo Segundo - Se quaisquer alterações nas Leis de Proteção de Dados, regulamentos ou recomendações da Autoridade Nacional resultarem no descumprimento das Leis de Proteção de Dados, em relação ao processamento de Dados Pessoais realizadas sob este Contrato, as Partes deverão empenhar seus melhores esforços, de forma imediata, para remediar tal descumprimento.

3.3. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

3.3.1.1. As Partes reconhecem que, como parte da execução do Contrato, armazenam, coletam, tratam ou de qualquer outra forma processam dados pessoais na categoria de Controlador para Operador. No sentido dado pela legislação vigente aplicável, a CONTRATANTE será considerada “Controladora de Dados”, e a CONTRATADA “Operadora” ou “Processadora de Dados”.

3.3.1.2. As Partes se comprometem a respeitar as políticas e regras editadas ou que vierem a ser editadas por elas no tocante ao armazenamento e tratamento de dados e informações, sem prejuízo do estrito respeito à Lei n. 12.965 de 2014 (“Marco Civil da Internet”), Decreto n. 8.771 de 2016 (“Regulamento do Marco Civil da Internet”), bem como quaisquer outras leis relativas à proteção de dados pessoais que vierem a ser promulgadas ou entrarem em vigor no curso da vigência deste Contrato, em especial com a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

3.3.1.3. As Partes se comprometem a tratar os dados pessoais apenas para fins lícitos e expressamente informados aos titulares, adotando as melhores posturas e práticas para preservar o direito à privacidade e dar cumprimento às regras e princípios previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

3.3.1.4. As partes concordam que o tratamento de Dados Pessoais resultante do presente Contrato será realizado estritamente para os fins de gestão da política pública do município.

3.3.1.5. As Partes garantem que adotam políticas de boas práticas e governança, que contém e asseguram, obrigatoriamente: níveis de segurança tecnológica; procedimentos que assegurem integridade, confidencialidade e disponibilidade no tratamento de dados; regras de organização, funcionamento, procedimento, obrigações para os agentes de tratamento, ações educativas, mecanismos internos de supervisão e de mitigação de riscos.

3.3.2. As Partes comprometem-se a:

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

- a)** cumprir com as obrigações e requisitos das legislações de proteção de informações relacionadas à pessoas naturais identificadas ou identificáveis (“Dados Pessoais”) vigentes ou que entrem em vigor na vigência deste Contrato, incluindo, mas não se limitando à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Marco Civil da Internet, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (“Código de Defesa do Consumidor”), Lei Complementar nº 166, de 08 de abril de 2019 (“Lei do Cadastro Positivo”), Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (“Lei de Acesso à Informação”) e Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013 (“Decreto Comércio Eletrônico”), conforme aplicável (“Legislações de Proteção de Dados Pessoais”);
- b)** abster-se de realizar quaisquer ações ou omissões que possam resultar de alguma forma em violação das Legislações de Proteção de Dados Pessoais;
- c)** tomar todas as medidas razoavelmente necessárias para manter a conformidade com as Legislações de Proteção de Dados Pessoais;
- d)** garantir que qualquer atividade realizada envolvendo o tratamento de Dados Pessoais, resultante do objeto do presente Contrato, e as medidas adotadas para a privacidade e segurança estejam em conformidade com as Legislações de Proteção de Dados Pessoais e sejam consistentes com a Política de Privacidade do município a qual poderá ser atualizada a qualquer tempo visando conformidade com a legislação brasileira e internacional de proteção de dados pessoais;
- e)** não realizar qualquer Tratamento de Dados Pessoais, resultantes da execução do Contrato, sem enquadramento em uma das bases legais estipuladas no art. 7º da LGPD;

Hipóteses de realização de tratamentos de dados Pessoais

O tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado nas seguintes hipóteses:

- I - mediante o fornecimento de consentimento pelo titular;
- II - para o cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador;
- III - pela administração pública, para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres, observadas as disposições do Capítulo IV desta Lei;
- IV - para a realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais;
- V - quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados;
- VI - para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, esse último nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 (Lei de Arbitragem);
- VII - para a proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiro;
- VIII - para a tutela da saúde, exclusivamente, em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária;
- IX - quando necessário para atender aos interesses legítimos do controlador ou de terceiro, exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais; ou
- X - para a proteção do crédito, inclusive quanto ao disposto na legislação pertinente.

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

§ 1º (Revogado).

§ 2º (Revogado).

§ 3º O tratamento de dados pessoais cujo acesso é público deve considerar a finalidade, a boa-fé e o interesse público que justificaram sua disponibilização.

§ 4º É dispensada a exigência do consentimento previsto no caput deste artigo para os dados tornados manifestamente públicos pelo titular, resguardados os direitos do titular e os princípios previstos nesta Lei.

§ 5º O controlador que obteve o consentimento referido no inciso I do caput deste artigo que necessitar comunicar ou compartilhar dados pessoais com outros controladores deverá obter consentimento específico do titular para esse fim, ressalvadas as hipóteses de dispensa do consentimento previstas nesta Lei.

§ 6º A eventual dispensa da exigência do consentimento não desobriga os agentes de tratamento das demais obrigações previstas nesta Lei, especialmente da observância dos princípios gerais e da garantia dos direitos do titular.

§ 7º O tratamento posterior dos dados pessoais a que se referem os §§ 3º e 4º deste artigo poderá ser realizado para novas finalidades, desde que observados os propósitos legítimos e específicos para o novo tratamento e a preservação dos direitos do titular, assim como os fundamentos e os princípios previstos nesta Lei.

- f)** adotar medidas técnicas e organizacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais;
- g)** somente realizar o Tratamento de Dados Pessoas como resultado do presente Contrato com a finalidade de cumprir com as respectivas obrigações contratuais;
- h)** não permitir ou facilitar o Tratamento de Dados Pessoais por terceiros para qualquer finalidade que não seja o cumprimento de suas respectivas obrigações contratuais; e
- i)** assinar quaisquer documentos que possam ser exigidos ocasionalmente pela outra parte para implementar ou cumprir as obrigações de proteção de dados.
- j)** As Partes, desde já pactuam que o descumprimento por uma delas, de qualquer Legislação de Proteção de Dados Pessoais, das provisões contidas neste contrato gerará obrigação da Parte culpada em indenizar, defender e manter isento(a)(s) a(s) outra(s) Parte(s), suas entidades afiliadas, conselheiros, diretores, executivos e empregados de e contra todas as responsabilidades, perdas, os danos, prejuízos, custos, despesas, ações, processos, demandas, multas e penalidades decorrentes do descumprimento, por uma das Partes, de suas obrigações, declarações e garantias previstas nesta Cláusula, sendo que nenhuma limitação de responsabilidade eventualmente acordada neste Contrato será aplicada para as indenizações por descumprimento das obrigações previstas neste contrato.

4. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

4.1.1.1. O CONTRATANTE se compromete a:

4.1.1.2. Garantir que os Dados Pessoais serão coletados, tratados e transferidos nos termos das Leis de Proteção de Dados Pessoais,

4.1.1.3. Garantir que sejam tomadas todas as medidas de segurança para Tratamento dos Dados Pessoais;

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

- 4.1.1.4.** Empenhar esforços razoáveis para assegurar que a CONTRATADA possa cumprir com as obrigações contratuais resultantes das presentes cláusulas; e
- 4.1.1.5.** Responder às consultas de Titulares, da Autoridade Nacional e/ou autoridades competentes em relação ao Tratamento de Dados Pessoais. As respostas serão dadas num prazo razoável, de acordo com as Leis de Proteção de Dados Pessoais.
- 4.1.1.6.** Divulgar orientações de boas práticas e de governança para serem cumpridas pela CONTRATADA no âmbito da execução deste contrato.
- 4.1.1.7.** Notificar a CONTRATADA sempre que houver atualização nas “Políticas de Governança”.

5. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 5.1.1.1.** A CONTRATADA tratará os dados pessoais a que tiver acesso em virtude deste contrato apenas nas seguintes condições:
- 5.1.1.2.** em nome da CONTRATANTE e para atender as finalidades deste contrato;
- 5.1.1.3.** para a execução do Contrato e somente na medida do necessário para fazê-lo;
- 5.1.1.4.** de acordo com as instruções periódicas, razoáveis e documentadas da CONTRATANTE; e
- 5.1.1.5.** em conformidade com todas as leis de proteção de dados aplicáveis, incluindo legislação extraterritorial ao qual a CONTRATANTE esteja sujeita.
- 5.1.1.6.** A CONTRATADA deverá assegurar que qualquer pessoa física ou jurídica, agindo sob sua autorização e que possua acesso aos dados pessoais, esteja vinculada por obrigações contratuais que disponham de proteções equivalentes às previstas nesta cláusula em relação aos dados pessoais que tiver acesso.
- 5.1.1.7.** Em caso de dúvidas sobre o tratamento dos dados, a CONTRATADA deverá notificar o CONTRATANTE e aguardar as instruções.
- 5.1.1.8.** As obrigações de sigilo e processamento dos dados pessoais impostos à CONTRATADA se estendem a seus prepostos e subcontratados (se autorizado em contrato), garantindo que o acesso aos dados pessoais somente seja concedido às pessoas designadas para executar as atividades descritas neste Contrato e que estejam sob obrigação de confidencialidade com relação aos dados pessoais tratados.
- 5.1.1.9.** Para o cumprimento desta cláusula, a CONTRATADA se compromete a firmar Acordos de Confidencialidade e de não divulgação que reflitam a criticidade dos dados tratados e/ou compartilhados.
- 5.1.1.10.** A CONTRATADA declara que, caso utilize sistema próprio para armazenamento dos dados fornecidos pela CONTRATANTE para execução dos serviços:
- 5.1.1.11.** adotará procedimentos e controles, abrangendo, no mínimo, a autenticação, a criptografia, a detecção de intrusão e a prevenção de vazamento de informações e dados recebidos da CONTRATANTE para execução do objeto do Contrato;
- 5.1.1.12.** realizará testes e varreduras para detecção de vulnerabilidade, mantendo seus sistemas eletrônicos livres de programas maliciosos;
- 5.1.1.13.** efetuará o controle de acessos aos seus sistemas eletrônicos pelos seus prepostos, de forma efetiva, o cumprimento das obrigações deste Contrato e da legislação reguladora;
- 5.1.1.14.** manterá o registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizarem;
- 5.1.1.15.** seguirá os padrões de segurança técnica validados no mercado e referendados pelo CONTRATANTE por meio deste contrato ou em suas “Políticas de Governança”.
- 5.1.1.16.** A execução e a manutenção de medidas tecnológicas e físicas adotadas pela CONTRATADA, adequadas ao risco decorrente do Tratamento e a natureza dos Dados Pessoais, deverão ser apropriadas e suficientes para proteger os dados pessoais contra, inclusive, mas não se limitando a alteração, divulgação ou acesso não autorizado, notadamente quando o processo envolver a transmissão de dados através de uma rede de tecnologia/informática/internet e contra todas as outras formas de processamento de dados ilícitas.
- 5.1.1.17.** A CONTRATADA se compromete a:
- 5.1.1.18.** Tratar os Dados Pessoais disponibilizados pelo CONTRATANTE em conformidade com as suas instruções, as cláusulas do presente Contrato e as Leis de Proteção de Dados Pessoais, sendo certo que caso não possa cumprir estas obrigações por qualquer razão, concorda em informar imediatamente o CONTRATANTE desse fato, o qual terá o direito de suspender o compartilhamento dos Dados Pessoais e/ou de rescindir o Contrato;

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

5.1.1.19. Dispor de procedimentos necessários para que terceiros autorizados a acessar os Dados Pessoais, incluindo os subcontratantes, respeitem e mantenham a confidencialidade e a segurança dos Dados Pessoais. Todas as pessoas sob a autoridade do Operador, incluindo os subcontratantes, devem ser obrigados a tratar os Dados Pessoais apenas sob a orientação da CONTRATADA;

5.1.1.20. Indicar ao CONTRATANTE um setor profissional capacitado a responder às consultas relativas ao Tratamento de Dados Pessoais e cooperar de boa-fé com a CONTRATANTE, os Titulares e a Autoridade Nacional em todas as eventuais consultas num prazo razoável;

5.1.1.21. Não divulgar nem transferir Dados Pessoais a terceiros responsáveis pelo Tratamento de Dados Pessoais estabelecidos em países que não possuam regime de proteção de Dados Pessoais compatível com os termos deste Contrato e as Leis de Proteção de Dados Pessoais;

5.1.1.22. No que tange às transferências posteriores de Dados Sensíveis, garantir que os Titulares deem o seu consentimento inequívoco para esse efeito; e

5.1.1.23. Notificar imediatamente o CONTRATANTE e em prazo nunca superior a 24 (vinte e quatro) horas no que diz respeito a:

- a)** Qualquer intimação, pedido, requisição de cooperação judicial no que diz respeito a divulgação de Dados Pessoais;
- b)** Qualquer acesso acidental ou não autorizado.

6. DO TREINAMENTO

Treinamento e capacitação de todos os profissionais de saúde indicados pelo Município, em locais por ela designado, considerando todos os profissionais que utilizarão o sistema a ser fornecido pelo Licitante vencedor, durante o período de implantação do sistema no Município.

Considera-se como treinamento, a transmissão de conhecimentos, habilidades, competências referentes ao manuseio, utilização e operacionalização das atividades laborais dos servidores utilizando das diversas ferramentas, documentos, e outros materiais necessários, a ser efetuado pela empresa Contratada, em ambiente adequado, simulando as situações diárias na rotina de trabalho.

O Licitante vencedor deverá realizar o treinamento em etapas, dividindo as turmas por setor e serviço, responsável pelo acompanhamento da execução dos serviços durante o processo de implantação e durante a vigência da contratação, segundo área de implantação/atuação.

No final de cada capacitação, os profissionais deverão assinar uma lista de presença, comprovando sua aptidão para uso do sistema de acordo com o que foi treinado.

Os treinamentos acontecerão no modo presencial e/ou online e deverão ser ministrados durante o período de implantação.

Caso haja interesse por parte da Secretaria de Saúde do Município, treinamentos complementares poderão ser solicitados na modalidade a distância (online), onde o Contratado deverá utilizar-se, nesse caso, de plataforma de vídeo conferência em ambiente on-line com permissão de acesso por usuário e senha.

Neste caso deverão ser disponibilizados vídeos, tutoriais e conteúdos relativos aos treinamentos, sem qualquer custo ao Município e com acesso ilimitado para todos os servidores do Município e dos entes da administração pública envolvidos neste processo licitatório.

Na fase de implantação ocorrerá a disponibilização do software, configuração e parametrização do mesmo para funcionamento e a transferência de conhecimento sobre os sistemas a serem implantados.

O conhecimento deverá ser repassado para os usuários, a fim de que possam utilizar os sistemas e habilitá-los a executar as tarefas de operação e gestão. O treinamento deverá possibilitar todas as operações de

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

inclusão, alteração, exclusão e consulta referente a cada funcionalidade, bem como os cálculos e processos, emissão de relatórios e sua respectiva análise.

Na fase do treinamento os usuários terão acesso a todas as informações necessárias para a operação dos sistemas, compreenderão o papel das funções dos sistemas e a mudança da sua rotina de trabalho para a nova rotina com o uso dos sistemas.

O treinamento deverá ter carga horária de no mínimo 20 horas para cada módulo, sendo extensivo a todos os servidores indicados pela Licitante, devendo ser executado no horário de expediente, nos locais designados pela gestão.

Durante o prazo de vigência do contrato, o Licitante vencedor se obriga a realizar periodicamente treinamentos de atualização, a cada 6 (seis) meses, para os servidores municipais indicados pelo Município de forma a garantir adequada e plena utilização dos sistemas.

7. JUSTIFICATIVA

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

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

7.3. Portanto, segundo a PNAB, a População adscrita por equipe de Atenção Básica (eAB) e de Saúde da Família (eSF) é de 2.000 a 3.500 pessoas, localizada dentro do seu território, garantindo os princípios e diretrizes da Atenção Básica. Além dessa faixa populacional, podem existir outros arranjos de adscrição, conforme vulnerabilidades, riscos e dinâmica comunitária, facultando aos gestores locais, conjuntamente com as equipes que atuam na Atenção Básica e Conselho Municipal ou Local de Saúde, a possibilidade de definir outro parâmetro populacional de responsabilidade da equipe, podendo ser maior ou menor do que o parâmetro recomendado, de acordo com as especificidades do território, assegurando-se a qualidade do cuidado.

7.4. A Secretaria Municipal de Saúde tem como missão formular e desenvolver a Política Municipal de Saúde, de forma a organizar o SUS no município, exercendo sua função reguladora, garantindo atenção à saúde para a população, com qualidade e equidade. Desta forma, a SMS deve organizar o sistema de Auditoria 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 Auditoria 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.

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

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

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

- 7.6.1.** Marcação de consultas e exames especializados;
- 7.6.2.** Internações hospitalares eletivas;
- 7.6.3.** Urgência e emergência;
- 7.6.4.** Procedimentos ambulatoriais de média e alta complexidade;
- 7.6.5.** Controle da produção ambulatorial e hospitalar e dos fluxos assistenciais;
- 7.6.6.** Controle, avaliação e auditoria dos serviços de saúde;
- 7.6.7.** Auditoria da oferta de serviços em tempo real;

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

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

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

7.10. Sabemos que o Setor de Tecnologia da Informação do Município vem buscando suprir as demandas dos diversos órgãos da administração pública com eficiência, qualidade, racionalidade, estando atenta às necessidades atuais da instituição alinhadas as tendências e inovações tecnológicas. Entretanto, diante da estratégia adotada por diversos órgãos da administração pública, baseada no foco da gestão dos processos e padrões de TIC, e em razão da complexidade da matéria, observou-se que a contratação de empresas especializadas no fornecimento de aplicações que atendem a área de saúde da administração pública, vem sendo praticada por diversos municípios, apresentando resultados bastante satisfatórios.

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

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

7.13. Considerando que o Município de Ribeirão Pires não possui soluções e estrutura própria de softwares, hardware e internet, percebeu-se a necessidade de se proceder à contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços técnicos especializados destinados a implantação de uma plataforma de modernização administrativa, voltada para o gerenciamento integrado dos serviços ofertados pela Secretaria de Saúde, desta forma, otimizando a utilização dos recursos do município, permitindo o acesso às informações gerenciais para todos os níveis da administração municipal, bem como permitindo a realização das diversas atividades administrativas que garantem o perfeito funcionamento das unidades operacionais

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

vinculadas as áreas de saúde, além de proporcionar o pronto atendimento das exigências previstas nas diversas legislações que são impostas ao Município.

8. JUSTIFICATIVAS DO NÃO PARCELAMENTO DO OBJETO

8.1. 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 software, uma vez que a evolução da Solução vencedora passa a ser um indexador direto daquelas.

8.2. Portanto, os itens de serviço que compõem a Solução da contratação, 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.

9. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

9.1. A Fundamentação da Contratação e seus quantitativos encontram-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

10. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

10.1. A descrição da solução como um todo, encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

11. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

11.1. Apresentar atestado de capacidade técnico profissional, onde a empresa licitante deverá comprovar que possui no seu quadro permanente, ou contratado na data prevista para entrega da proposta, profissional com qualificação de nível superior ou técnico com apresentação de diploma com formação na área de tecnologia da informação.

11.2. **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.

11.2.1. Caso a licitante não queira realizar a vistoria, deverá apresentar, em 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.

11.3. **Declaração de disponibilidade de equipe técnica**, comprovando que a licitante apresentará na primeira reunião do contrato a relação dos profissionais indicados na equipe técnica descrito neste Termo de Referência com seus documentos comprobatórios.

12. VISTORIA

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

12.1. Até 2 (dois) dias antes da abertura da sessão, as licitantes deverão realizar vistoria técnica "in loco" nas instalações da Secretaria Municipal de Saúde de Ribeirão Pires-SP, localizada no Endereço **Estrada da Colônia, 2.959, Santa Luzia – Ribeirão Pires**. As visitas serão acompanhadas por técnicos do contratante e será emitida declaração em nome da licitante, necessária para fins de habilitação no processo licitatório.

12.2. Realizada a vistoria e obtida a declaração, deverá a licitante incluí-la entre os documentos obrigatórios para fins de habilitação.

12.3. 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 Software. 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.

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

12.5. A vistoria deverá ser agendada junto a Secretaria de Saúde de Ribeirão Pires por meio do endereço eletrônico 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.

12.6. Caso a licitante não queira realizar a vistoria, deverá apresentar, em 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.

12.7. 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.

13. PROVA DE CONCEITO (POC) AMOSTRAS E DEMONSTRAÇÃO DOS SERVIÇOS - LOTE 01

13.1. 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 (duas) pessoas do corpo de funcionários da contratante, devidamente habilitados a avaliar o produto/serviço apresentado.

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

13.3. 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.

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

13.5. Quando se tratar de sistemas/softwares, 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.

13.6. A Prova de Conceito (POC), não será realizada de forma virtual.

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

13.7. A empresa vencedora do certame deverá comparecer no local indicado pela contratante para a realização da POC.

13.8. Será desclassificada a concorrente cuja amostra não atenda aos requisitos referenciados nas 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, não cabendo à CONTRATANTE quaisquer ônus adicionais.

13.9. 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.

13.10. 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, portal do município (site) ou mural informativo, o dia e a hora da realização da POC, para que todos que tenham o interesse de participar possam estar presentes.

13.11. Só será considerada apta a empresa que alcançar nota a partir de 80% (oitenta por cento).

13.11.1. A solução precisa estar com o **mínimo de 80%** perfeitamente funcionando para que não atrase os trabalhos de implantação e, por conseguinte não se dificulte em obter os resultados esperados do projeto. A licitante que alcançar nota menor que **80%** estará automaticamente desclassificada.

13.12. 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.

13.13. Após a fase de lances, a prova de conceito deverá ser realizada em até 5 (cinco) dias úteis.

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

13.15. 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.

13.16. 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.

13.17. 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.

13.18. 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.

13.19. 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

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

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% (oitenta por cento) a todas as especificidades técnicas descritas nos itens deste Termo de Referência.

13.20. 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.

13.21. 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 módulos de sistema e aplicativos prontos, contemplando todas as funcionalidades apresentadas neste questionário.

14. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

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

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

14.3. Após 30 (trinta) dias decorridos da data da assinatura do contrato a contratada deverá iniciar o faturamento dos serviços de natureza continuada (manutenção e hospedagem) do software em iguais e sucessivas, sempre ao final de cada mês pelo período de até 12 (doze) meses, de acordo com tabela valores contratados.

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

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

DETALHAMENTO DA PLATAFORMA TECNOLÓGICA INTEGRADA DE TI E DEFINIÇÕES BÁSICAS

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

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

14.5.2. Principais serviços objeto da contratação

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

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

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

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

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

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

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

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

14.7. A plataforma integrada de informação para o Município de Ribeirão Pires-SP, é um software estabilizado e disponível no mercado brasileiro, com capacidade de informatizar, no contratante, de modo integrado, os processos de trabalho relativos à gestão dos atendimentos realizados pela área de saúde de Ribeirão Pires-SP, para o qual a contratada deverá fornecer licenças de uso relativas a plataforma especificados neste Termo de Referência.

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

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

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

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

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

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

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

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

HOSPEDAGEM

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

14.17. Serviço de hospedagem, gestão e monitoramento de infraestrutura em nuvem (Cloud Computing), disponibilizada pela contratada em servidores preferencialmente sediados no Brasil, visto que

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

vários servidores do Ministério da Saúde a qual será necessário fazer consultas bloqueiam o acesso de IPs que não pertençam ao range de IPs do Brasil.

DETALHAMENTO TÉCNICO DOS SERVIÇOS DE NATUREZA CONTINUADA

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

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

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

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

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

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

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

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

14.18.8. Abrangência: Os serviços contemplarão as atividades de investigação de incidentes e diagnóstico de causa. Restabelecimento do nível do serviço. Encaminhamento para manutenção corretiva (tratamento da causa raiz/Plataforma definitiva do problema). Suporte a operação da aplicação com a preparação de scripts para sanar situações não tratadas pela aplicação, extrair dados, entre outras situações. O diagnóstico realizado pela CONTRATADA deverá indicar as medidas adotadas, e, quando aplicável, a medida corretiva necessária. Quando o diagnóstico do incidente apontar necessidade de manutenção corretiva na aplicação, a CONTRATADA será responsável pela sua execução. Por outro lado, quando o diagnóstico do incidente apontar necessidade de intervenção na configuração do ambiente de hardware e software da CONTRATANTE no qual a aplicação se insere, a CONTRATADA deverá indicar que mudanças contextuais provocaram essa necessidade. Neste caso, a área de infraestrutura de TI da CONTRATANTE analisará as justificativas da CONTRATADA. Caso esteja de acordo, adotará as medidas cabíveis para corrigir o problema. Caso contrário reabrirá o incidente e o devolverá para o tratamento adequado por parte da CONTRATADA.

SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO - INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO AMBIENTE COMPUTACIONAL

14.19. A instalação e a configuração do ambiente computacional a cargo da contratada, em todo o ambiente de execução, incluirão:

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

- 14.20.** Instalação e configuração da Plataforma de Gestão no ambiente de nuvem fornecido pela contratada.
- 14.21.** Instalação e configuração dos softwares de apoio fornecidos pela contratada.
- 14.22.** Instalação e configuração dos softwares necessários para a gestão do processo de implantação da Solução.
- 14.23.** Integrações e configurações necessárias com os softwares de apoio instalados no ambiente computacional a cargo do contratada.
- 14.24.** Migração dos dados armazenados no banco de dados em produção (caso ele exista e seja compatível) para o banco de dados fornecido pela contratada, conforme especificações técnicas fornecidas neste Termo de Referência.

DISPONIBILIZAÇÃO DE CONTEÚDO PARA AÇÕES DE TREINAMENTO

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

LICENÇAS DE USO DO SOFTWARE – LOTE 01

- 14.32.** A licença de uso da Plataforma Integrada de Gestão do município de Ribeirão Pires-SP, 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.
- 14.33.** A propriedade intelectual dos softwares fornecidos pela contratada e todas as modificações nos softwares fornecidos, que lhes agregue valor, realizadas no escopo da contratação, bem como de todos os dados inseridos na Solução, permanecerá na titularidade do respectivo contratado.
- 14.34.** A Licença de uso deverá ser fornecida para a Plataforma Integrada de Gestão do município de Ribeirão Pires-SP e para os demais softwares de apoio fornecidos pela contratada. As licenças deverão permitir a utilização da Plataforma no ambiente de execução (teste, homologação, treinamento e produção).

SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO – LOTE 01

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

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

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

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

14.38. O serviço de implantação consiste das seguintes atividades:

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

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

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

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

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

14.39. O serviço de implantação somente será considerado concluído com o recebimento definitivo pelo contratante de todos os processos de trabalho implantados em todo o ambiente de execução, contemplando todos os requisitos funcionais e não funcionais descritos no Edital.

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

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

GERENCIAMENTO DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS – LOTE 01

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

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

14.43.1. SETUP INICIAL (Etapa realizada uma única vez)

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

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

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

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

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

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

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

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

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

14.43.1.9. GIT e softwares de automação de deploy/build(CI)

14.43.2. OPERAÇÃO (Etapa realizada mensalmente)

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

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

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

14.43.2.4. Fica estabelecido o prazo de até 30 (trinta) dias corridos, a contar da data de início da formalização por parte do CONTRATANTE, para que as etapas de SETUP e IMPLANTAÇÃO sejam concluídas.

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

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

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

FORMA DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS – LOTE 01

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

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

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

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

14.47. Os serviços quando executados nas instalações do Município de Ribeirão Pires-SP, será realizada no Endereço Ribeirão Pires-SP, observando-se para tanto o horário de funcionamento desta unidade administrativa.

14.48. A prestação de serviços deverá ser executada por profissionais vinculados à CONTRATADA, devidamente identificados, que irão atuar nas dependências da PREFEITURA DE Ribeirão Pires-SP e nas unidades operacionais contempladas, para efetuar os serviços descritos neste Termo de Referência.

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

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

SIGILO E CONFIDENCIALIDADE – LOTE 01

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

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

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

SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATUALIZAÇÃO DE VERSÕES – LOTE 01

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

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

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

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

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

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

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

- 14.60.** Realizar atendimento periódico, em horário oficial do CONTRATANTE, respeitando o fuso horário quando ocorrer, na forma presencial e remota (internet, e-mail, ferramenta de suporte e atendimento telefônico), se for o caso.
- 14.61.** Auxiliar no treinamento dos usuários quanto à utilização do sistema.
- 14.62.** Prestar serviços de operacionalização dos sistemas, realizando a validação dos dados, inclusão e alteração de informações necessárias para o funcionamento do mesmo.
- 14.63.** Auxiliar e verificar as dificuldades nas rotinas operacionais relacionadas ao sistema e equipamentos do ambiente do CONTRATANTE.
- 14.64.** Esclarecer dúvidas que possam surgir durante a implantação, operação e utilização dos softwares.
- 14.65.** A CONTRATADA será responsável perante o CONTRATANTE pela disponibilidade do serviço do suporte técnico e do direito de atualização de versão durante a vigência do contrato.
- 14.66.** A contratada deverá providenciar a abertura de chamados de suporte técnico e para permitir o recebimento de atualização de versões e pacotes de correções.
- 14.67.** Deverão ser disponibilizados pela contratada relatórios emitidos por período com o histórico das demandas para todos os eventos de suporte técnico e disponibilização de novas versões ou correções.
- 14.68.** A contratada deverá disponibilizar uma solução para que os usuários cadastrados possam efetuar os chamados técnicos, podendo acompanhar de forma online quais procedimentos estão sendo adotados para solução do chamado.

REQUISITOS DO SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO – LOTE 01

- 14.69.** Os chamados cadastrados serão classificados de acordo com os níveis de prioridade definidos pelo contratante. Os chamados poderão ter sua severidade alterada a qualquer tempo, a critério do contratante, considerando alterações das condições de impacto no negócio ou a conveniência da administração. A contratada deverá iniciar o atendimento, registrar os andamentos e concluí-lo de acordo com os prazos estabelecidos no citado anexo.
- 14.70.** Os chamados de suporte poderão ser abertos, entre outras, em decorrência de problemas de funcionamento do software, saneamento de dúvidas sobre o funcionamento do produto e envio de sugestões.
- 14.71.** É considerado horário comercial os dias úteis, das 8 h às 18 h, horário de Brasília.
- 14.72.** Os chamados poderão ser abertos, via endereço eletrônico, no regime 24 x 7. Caso abertos fora do horário comercial, o atendimento deverá iniciar no próximo horário comercial. Neste caso, será considerada como data e hora de início de atendimento 8h do próximo dia útil.
- 14.73.** Para os chamados de prioridade máxima, uma vez iniciado o atendimento, este deve prosseguir ininterruptamente, inclusive fora do horário comercial, até que tenham sido concluídos ou estabelecida Plataforma de contorno que permita retornar a Plataforma ao estado normal de utilização.
- 14.74.** Toda informação referente ao contratante, que o serviço de suporte técnico vier a tomar conhecimento por necessidade da prestação dos serviços, não poderá ser divulgada a terceiros sem consentimento expresso do contratante.
- 14.75.** Os chamados somente poderão ser fechados após validação do contratante realizado no ambiente de homologação do software.

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

REQUISITOS DO SERVIÇO DE ATUALIZAÇÃO DE VERSÃO - LOTE 01

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

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

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

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

14.80. O serviço de atualização consiste das seguintes atividades:

14.80.1. Planejamento da atualização.

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

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

14.80.4. Migração dos dados dos exercícios anteriores mantidos pelos sistemas legados (caso exista e sejam compatíveis) na SMS, para a nova plataforma tecnológica implantada do Município de Ribeirão Pires-SP, independente da tecnologia utilizada atualmente.

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

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

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

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

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

ESCOPO DA PLATAFORMA TECNOLÓGICA – LOTE 01

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

REQUISITOS TECNOLÓGICOS E ARQUITETURAIS DO AMBIENTE WEB (REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS) – LOTE 01

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

14.87. Banco de Dados da Aplicação

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

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

POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO DA PLATAFORMA TECNOLÓGICA – LOTE 01

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

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

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

SERVIÇO DE DISPONIBILIDADE E MONITORAMENTO DOS RECURSOS DA NUVEM

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

14.92. 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.

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

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

INFRAESTRUTURA MÍNIMA DE NUVEM UTILIZADA PELA CONTRATADA PARA HOSPEDAR A PLATAFORMA OFERTADA E TODOS OS SOFTWARES DE APOIO – LOTE 01

14.95. 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.

14.96. 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

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

funcionalidades especificadas neste Termo de Referência em regime 24 x 7 (24 horas por dia, 7 dias por semana).

14.97. Nenhum pagamento será devido até que o processo de migração de infraestrutura, quando se fizer necessário, seja aceito pela CONTRATANTE. Considerando que dependendo do ambiente de Cloud Computing a Plataforma disponibilizada e os softwares de apoio, deverão ser ajustados pela CONTRATADA, o processo de migração só será iniciado após a conclusão dessas adaptações, não ultrapassando o prazo máximo de 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato.

14.98. 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.

14.99. 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:

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

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

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

SERVIDORES VIRTUALIZADOS

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

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

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

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

SERVIÇOS DE BANCO DE DADOS EM NUVEM

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

BACKUP E RESTORE

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

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

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

DISASTER RECOVERY

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

MONITORAMENTO

14.111. 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.

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

14.113. 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).

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

SUSTENTAÇÃO

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

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

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

14.118. 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.

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

RELATÓRIOS

14.120. Permitir a geração de relatórios operacionais, de desempenho e de disponibilidade, por períodos de cobertura, conforme as métricas.

14.121. Disponibilizar, a critério e periodicidade definida pelo CONTRATANTE, as informações abaixo listadas:

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

- 14.122.** Desempenho por ambiente.
- 14.123.** Dados obtidos via monitoramento.
- 14.124.** Utilização de processador nos servidores.
- 14.125.** Utilização de discos nos servidores.
- 14.126.** Volume de tráfego.
- 14.127.** Verificação de Logs

REQUISITOS DE PROTEÇÃO DO DIREITO PATRIMONIAL E DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

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

EQUIPE TÉCNICA DA CONTRATADA – LOTE 01

14.129. 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.

14.130. 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:

14.131. Gestão operacional do contrato.

14.132. Requisição e alocação de todos os recursos necessários, inclusive aqueles eventualmente fornecidos pelo contratante, como acessos, informações, recursos materiais, entre outros.

14.133. Gestão em todas as dimensões previstas no manual de gerenciamento do projeto, incluindo o registro de atas de reunião e outras documentações necessárias.

14.134. Revisão, ajustes e entrega de todos os produtos previstos no edital.

14.135. Participar, quando convocado pelo contratante, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais.

14.136. 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:

14.137. Os profissionais indicados para exercerem o papel de Preposto e Gerente do Projeto poderão ser representados pela mesma pessoa, uma vez atendendo as condições técnicas descritas neste Termo de Referência.

CONTROLE DE ACESSO – LOTE 01

14.138. 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.

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

14.139. 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:

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

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

14.142. Acesso seletivo a registros de banco de dados.

14.143. 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.

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

PERFIS DE ACESSO A PLATAFORMA TECNOLÓGICA – LOTE 01

14.145. 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.

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

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

14.148. 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.

14.149. 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.

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

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

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

DAS FUNCIONALIDADES DA PLATAFORMA TECNOLÓGICA – LOTE 01

14.153. 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-SP. 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.

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

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

15. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

ROTINAS DE FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL

15.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial (Lei nº 14.133/2021, art. 115, caput).

15.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila (Lei nº 14.133/2021, art. 115, §5º).

15.3. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal (is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133/2021, art. 117, caput).

15.4. O fiscal do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, determinando o que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §1º).

15.5. O fiscal do contrato informará a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes, a situação que demandar decisão ou providência que ultrapasse sua competência (Lei nº 14.133/2021, art. 117, §2º).

15.6.

15.7. O contratado deverá manter preposto aceito pela Administração no local da obra ou do serviço para representá-lo na execução do contrato. (Lei nº 14.133/2021, art. 118).

15.8. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade (IN 5, art. 44, §1º).

15.9.

15.10. O contratado será obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, a suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes de sua execução ou de materiais nela empregados (Lei nº 14.133/2021, art. 119).

15.11. O contratado será responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante (Lei nº 14.133/2021, art. 120).

15.12. Somente o contratado será responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, caput).

15.13. A inadimplência do contratado em relação aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transferirá à Administração a responsabilidade pelo seu pagamento e não poderá onerar o objeto do contrato (Lei nº 14.133/2021, art. 121, §1º).

15.14. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de mensagem eletrônica para esse fim (IN 5/2017, art. 44, §2º).

15.15. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato (IN 5/2017, art. 44, §3º).

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

15.16. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade convocará o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros (IN 5/2017, art. 44, 31º).

15.17. Antes do pagamento da nota fiscal ou da fatura, serão exigidos a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), Certidão Negativa de Débitos Estadual e Municipal.

16. DO RECEBIMENTO

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

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

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

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

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

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

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

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

16.9. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 2 (dois) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo as seguintes diretrizes:

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

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

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

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

17. DO PAGAMENTO.

17.1. O pagamento será realizado mediante processo regular e em observância às normas e procedimentos adotados pelo Contratante, da seguinte maneira: para ocorrer no prazo de trinta dias, contados do período de liquidação do empenho.

18. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

18.1. O licitante ou o contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

- I** - Dar causa à inexecução parcial do contrato;
- II** - Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- III** - Dar causa à inexecução total do contrato;
- IV** - Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- V** - Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- VI** - Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- VII** - Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- VIII** - Apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- IX** - Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- X** - Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- XI** - Praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- XII** - Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

18.2. Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas nesta Lei as seguintes sanções:

- I** - Advertência;
- II** - Multa;
- III** - Impedimento de licitar e contratar;
- IV** - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

18.2.1. Na aplicação das sanções serão considerados:

- I** - a natureza e a gravidade da infração cometida;
- II** - As peculiaridades do caso concreto;
- III** - As circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- IV** - Os danos que dela provierem para a Administração Pública;
- V** - A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

18.3. A sanção prevista no inciso I do item 15.2, será aplicada exclusivamente pela infração administrativa prevista no inciso I do caput do art. 155 da Lei 14.133/2021, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave.

18.4. A sanção prevista no inciso II do item 15.2, calculada na forma do contrato, será de 15% (quinze por cento) do valor do contrato celebrado e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei 14.133/2021.

18.5. A sanção prevista no inciso III do item 15.2 deste termo será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155 da Lei 14.133/2021, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta da Prefeitura Municipal de Conceição, pelo prazo de 3 (três) anos.

18.6. A sanção prevista no inciso IV do item 15.2. deste termo será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155 da Lei 14.133/2021, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do referido artigo que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção referida no item 15.2.5, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos.

18.7. A sanção estabelecida no inciso IV do item 15.2 deste termo será precedida de análise jurídica e observará as seguintes regras:

- I**- Quando aplicada por órgão do Poder Executivo, será de competência exclusiva do prefeito municipal.

18.8. As sanções previstas nos incisos I, III e IV do item 15.2. deste termo, poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no inciso II do mesmo item.

18.9. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

18.10. A aplicação das sanções previstas no item 15.2 não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

18.11. Na aplicação da sanção prevista no inciso II do item 15.2. deste termo, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

18.12. A aplicação das sanções previstas nos incisos III e IV do item 15.2. requererá a instauração de processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão composta de 2 (dois) ou mais servidores, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

19. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 19.1.** O fornecedor será selecionado por meio da realização de Pregão Eletrônico, com fundamento na Lei n.º 14.133/2021.
- 19.2.** COMO CONDIÇÃO PRÉVIA AO EXAME DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO DO LICITANTE DETENTOR DA PROPOSTA CLASSIFICADA EM PRIMEIRO LUGAR, O PREGOEIRO VERIFICARÁ O EVENTUAL DESCUMPRIMENTO DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO, ESPECIALMENTE QUANTO À EXISTÊNCIA DE SANÇÃO QUE IMPEÇA A PARTICIPAÇÃO NO CERTAME OU A FUTURA CONTRATAÇÃO, MEDIANTE A CONSULTA AOS DOCUMENTOS INSERIDOS NO **PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS**, E AINDA NOS SEGUINTE CADASTROS:
- 19.3.** Possuir Cadastro do Portal de Compras Públicas;
- 19.4.** Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS e o e o Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP (www.portaldatransparencia.gov.br/);
- 19.5.** Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).
- 19.6.** Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU <https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=1660:3:0>
- 19.7.** A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.
- 19.8.** Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.
- 19.9.** A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.
- 19.10.** O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.
- 19.11.** Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.
- 19.12.** No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.
- 19.13.** Caso atendidas as condições de participação, a habilitação dos licitantes será verificada por meio do PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica.
- 19.14.** É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do PORTAL DE COMPRAS PÚBLICAS, para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.
- 19.15.** O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024, de 2019.

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

19.16. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 02 (DUAS) HORAS, sob pena de inabilitação.

19.17. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

19.18. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

19.19. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

19.20. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

19.21.

19.22. Caso seja necessária alguma documentação para complementar a Habilitação, poderá o Pregoeiro solicitar ao licitante ou realizar consulta em sítios eletrônicos.

19.23. Ressalvado o disposto no item 5, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:

19.24. DECLARAÇÕES:

19.25. 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.

19.26. Caso a licitante não queira realizar a vistoria, deverá apresentar, em 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.

19.27. Declaração de disponibilidade de equipe técnica, comprovando que a licitante apresentará na primeira reunião do contrato a relação dos profissionais indicados na equipe técnica descrito neste Termo de Referência com seus documentos comprobatórios.

19.28. HABILITAÇÃO JURÍDICA:

19.29. No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

19.30. Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

19.31. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

19.32. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

19.33. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

19.34. No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971;

19.35. No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;

19.36. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;

19.37. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:

19.38. CNPJ - Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

19.39. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

19.40. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

19.41. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

19.42. Prova de regularidade junto à Fazenda Estadual, através da Certidão Negativa conjunta junto aos Tributos Estaduais, emitida pela Secretaria da Fazenda Estadual onde a empresa for sediada;

19.43. Prova de regularidade junto à Fazenda Municipal, através da Certidão Negativa junto aos Tributos Municipais, emitida pela Secretaria da Fazenda Municipal onde a empresa for sediada;

19.44. Caso o licitante detentor do menor preço seja qualificado como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta apresente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

19.45. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA.

19.46. Certidão Negativa de falência, de concordata, de recuperação judicial ou extrajudicial (Lei nº 11.101, de 9.2.2005), expedida pelo distribuidor da sede da empresa, datado dos últimos 30 (trinta) dias, ou que esteja dentro do prazo de validade expresso na própria Certidão;

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

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

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

19.49. É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato social/estatuto social.

19.50. Caso o licitante seja cooperativa, tais documentos deverão ser acompanhados da última auditoria contábil-financeira, conforme dispõe o artigo 112 da Lei nº 5.764, de 1971, ou de uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador;

19.51. A comprovação da situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um) resultantes da aplicação das fórmulas:

$$\begin{aligned} \text{LG} &= \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}} \\ \text{SG} &= \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}} \\ \text{LC} &= \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}} \end{aligned}$$

19.52. As empresas que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar, considerados os riscos para a Administração, e, a critério da autoridade competente, o capital mínimo ou o patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação ou do item pertinente.

19.53. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA.

19.54. Comprovação de aptidão no desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação – Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado.

19.55. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA COMPLEMENTAR PARA O LOTE 01.

19.55.1. Apresentar atestado de capacidade técnico profissional, onde a empresa licitante deverá comprovar que possui no seu quadro permanente, ou contratado na data prevista para entrega da proposta, profissional com qualificação de nível superior ou técnico com apresentação de diploma com formação na área de tecnologia da informação.

Conforme dispõe, o art. 67, inciso II que:

I – Certidões ou atestados, regularmente emitidos pelo conselho profissional competente, quando for o caso, que demonstrem capacidade operacional na execução de serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior, bem como documentos comprobatórios emitidos na forma do § 3º do art. 88 desta Lei;

Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires

Este artigo estabelece como condição de habilitação em processos licitatórios a apresentação de certidões ou atestados, regularmente emitidos pelo conselho profissional competente, quando aplicável.