



## **ANEXO I**

### **TERMO DE REFERÊNCIA**

**PROCESSO LICITATÓRIO Nº 004/2024**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2024**

#### **1. OBJETO**

**1.1.** Contratação de empresa especializada visando a PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LICENCIAMENTO DE USO TEMPORÁRIO E MENSAL, DE UM SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE SERVIÇOS PARA CONSÓRCIOS DE SAÚDE, PARA ATENDIMENTO ÀS NECESSIDADES DO CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DOS MUNICÍPIOS DA MICRORREGIÃO DO MÉDIO SAPUCAÍ (CISAMESP), DESENVOLVIDO PARA FUNCIONAMENTO EM AMBIENTE WEB E HOSPEDAGEM EM NUVEM, COM IMPLANTAÇÃO, CONVERSÃO E MIGRAÇÃO DAS BASES DE DADOS EXISTENTES, EM CONFORMIDADE COM A LGPD (LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS), INCLUINDO OS SERVIÇOS DE CONFIGURAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO, IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO, MANUTENÇÃO CORRETIVA E ADAPTATIVA, REALIZAÇÃO DE BACKUP, SUPORTE TÉCNICO REMOTO E PRESENCIAL E MANUTENÇÃO EVOLUTIVA (PERFECTIVA) PARA ADAPTAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO ÀS NECESSIDADES DO CISAMESP, CONFORME TERMO DE REFERÊNCIA TÉCNICO E ANEXOS QUE INTEGRAM O PRESENTE EDITAL.

**1.2.** Compõem o objeto desta licitação:

**1.2.1.** As hospedagens do sistema e do banco de dados em datacenter estruturado (nuvem), que é um serviço técnico essencial para operacionalização do Sistema Integrado para Gestão de Serviços para Consórcios, cujos preços deverão estar inclusos no licenciamento mensal.

**1.2.2.** Para execução da conversão e migração dos dados existentes, configuração/parametrização, implantação e treinamento, são necessários os seguintes serviços:

**1.2.2.1. Implantação:** Deverão ser executados serviços únicos referentes



à implantação, conforme Cronograma de Execução, referentes à conversão e migração de dados históricos, implantação, parametrização, configurações e customização e operação assistida de forma presencial e remota, pelo período de até 30 dias corridos, contados da emissão da Ordem de execução dos serviços, conforme descritivo do programa de implantação do Termo de Referência da licitação;

**1.2.2.2. Treinamento:** Deverão ser executados serviços únicos de treinamento e capacitação dos usuários, conforme Cronograma de Execução e descritivo do programa de capacitação do Termo de Referência Técnico;

**1.2.3.** As manutenções corretiva e adaptativa são compostas pelos seguintes serviços:

**1.2.3.1. Manutenção Corretiva:** realizada para correção de problemas que não estejam respondendo a contento às especificações funcionais, implicando no mau funcionamento do sistema integrado;

**1.2.3.2. Manutenção Adaptativa:** realizada para adaptação do sistema integrado a fim de acompanhar mudanças em seu ambiente externo, uma nova plataforma (hardware, sistema operacional) ou mudanças nas regras de negócio, leis, políticas governamentais, etc.

**1.2.4.** O suporte técnico remoto e presencial é composto pelos seguintes serviços:

**1.2.4.1. Suporte técnico remoto:** serviço realizado pela central de atendimento da CONTRATADA, visando apoiar os operadores do sistema em caso de dúvidas;

**1.2.4.2. Suporte técnico presencial:** refere-se às horas técnicas presenciais a serem executadas sob demanda específica do CONTRATANTE, após o período de operação assistida, conforme descritivo do Termo de Referência Técnico.

**1.2.5.** A **Manutenção Evolutiva** refere-se ao serviço de acréscimo de funcionalidades, não previstas no descritivo do Termo de Referência Técnico, por meio da utilização de ponto de função.

**1.2.6.** Envio de mensagem SMS.

**1.2.7.** Fornecimento de certificação eletrônica, emitidas por empresas especializadas/credenciadas pelo ICP-Brasil, para os profissionais que utilizarão a solução.

## **2. JUSTIFICATIVAS DA CONTRATAÇÃO**

2.1. O presente Termo de Referência tem como objetivo principal estabelecer os parâmetros necessários para o aperfeiçoamento da modernização na gestão de saúde do Consórcio Intermunicipal de Saúde dos Municípios da Microrregião do Médio Sapucaí – CISAMESP e dos municípios consorciados, proporcionando informações com maior agilidade e transparência.

2.2. A motivação para contratação de um Sistema Integrado para Gestão de Serviços para Consórcios para o CISAMESP, leva em consideração:

2.2.1. Fundamentação na necessidade de aprimorar a gestão de informações entre os setores envolvidos. Esta medida é crucial para assegurar eficiência, transparência e agilidade nos procedimentos, de acordo com um ambiente regulatório amplo e diversificado.

2.2.2. A complexidade dos processos administrativos requer uma solução integrada que facilite a comunicação e a troca de dados entre os diversos setores, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados. Nesse contexto, a contratação alinha-se com exigências de critérios para acessibilidade, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), entre outros.

2.2.3. A automação proposta atende às demandas genéricas, proporcionando uma gestão mais eficaz e compatível com a legislação



vigente. A continuidade da utilização de um sistema integrado visa à padronização de processos, redução de erros e agilidade nas respostas, impactando positivamente na eficiência operacional e na qualidade dos serviços oferecidos.

2.3. O cenário pretendido com a presente solução é dotar ao CISAMESP serviços de atenção à saúde eficientes, utilizando a modernização do uso da tecnologia, gerando resultados técnico-administrativos e operacionais específicos oriundo de sua utilização, como:

- 2.3.1. Integrar a rede assistencial pública e complementar com a utilização de um sistema de informação;
- 2.3.2. Produzir qualidade, eficiência, efetividade e eficácia;
- 2.3.3. Melhorar os indicadores de saúde da população;
- 2.3.4. Permitir a unificação das informações, em ambiente informatizado e centralizado, acessível via rede de internet e/ou sincronização de estações móveis;
- 2.3.5. Garantir a integração com os sistemas de informações de alimentação obrigatória do Ministério da Saúde;
- 2.3.6. Garantir o acompanhamento do quadro clínico do paciente, permitindo a visualização de todos os atendimentos, medicamentos prescritos, exames solicitados e encaminhamentos dos pacientes para outros profissionais da rede, através do Prontuário Eletrônico do Paciente;
- 2.3.7. Permitir a elaboração e definição de políticas de atendimento e controle das atividades de regulação das agendas, das atividades e das pactuações realizadas;
- 2.3.8. Consolidar dados de interesse para a saúde do município com informações relevantes capazes de subsidiar os processos de formulação, gestão e avaliação de políticas e ações públicas de importância estratégica possibilitando, através da análise das unidades de atendimento, a geração de indicadores interativos, que

auxiliarão na geração de previsões e cenários futuros, controle e otimização das receitas e custos, contribuindo na tomada de decisões e expansão dos serviços prestados pelo CISAMESP.

#### **2.4. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE SERVIÇOS PARA CONSORCIOS E HOSPEDAGEM NA NUVEM EM LOTE ÚNICO:**

2.4.1. Com o presente certame, o Consórcio Intermunicipal de Saúde dos Municípios da Microrregião do Médio Sapucaí (CISAMESP) visa contratar uma empresa para prestação de serviços de licenciamento mensal de uso de Sistema Integrado para Gestão de Serviços para Consórcios de Saúde e que funcione a partir de um banco de dados único ou com integrações nativas entre bancos, permitindo maior segurança relacional dos dados, efetiva integridade e a eliminação de informações conflitantes em mais de um banco de dados.

2.4.2. Nesse ponto destaca-se ganhos substanciais, tais como: padronização, eliminação do retrabalho de digitação de dados, troca de informações entre módulos e aplicativos para fins administrativos e gerenciais, troca de informações em tempo real para gerenciamento do Prontuário Eletrônico do paciente, resultado de exames realizados através do Laboratório, gerenciamento e divulgação das listas de usuários que aguardam exames especializados e demais serviços ofertados pelo CISAMESP, o que seria impossível de implementar se a contratação abarcasse sistemas não integrados e não compatíveis entre si.

2.4.3. Embasando tal decisão administrativa, o art. 40, V "a", da Lei nº 14.133/21 estabelece que as compras deverão atender ao princípio: "a) da padronização, considerada a compatibilidade de especificações estéticas, técnicas ou de desempenho;"

2.4.4. Como o sistema integrado ficará hospedado em ambiente de nuvem, é necessário que o LICITANTE a ser contratado forneça também a hospedagem em datacenter que possua alta performance, disponibilidade e segurança e seja certificado contra riscos de ataques e roubo/sequestro de dados. Mostra-se inviável a contratação separada, pelo Consórcio, de terceiro, para fornecer o ambiente tecnológico que receberá o sistema de outro fornecedor. Assim, a hospedagem do

sistema integrado deve ser controlada pelo vencedor da licitação, ainda que subcontratando de terceiros à sua escolha e compatibilidade, conforme permissão contida neste termo, não sendo necessário que o licenciador possua datacenter próprio.

2.4.5. A divisão em lotes distintos implicaria em perda de garantia de integridade referencial de dados. Haveria sério entrave técnico, redundando que, ao final, ninguém se declararia “culpado” por eventual perda de dados ou de segurança. Repita-se, por motivos de ampliação de competitividade, não é admitida a subcontratação de itens que compõem o objeto licitado, que se dará exclusivamente sob responsabilidade da CONTRATADA, que responderá de forma exclusiva por qualquer desconformidade. Mais ainda, como uma empresa não poderia saber de antemão quem seria o vencedor do outro lote, ainda seria necessário que aguardasse um entendimento técnico entre concorrentes, para ver os serviços plenamente executados.

## **2.5. JUSTIFICATIVA PARA A VEDAÇÃO DE CONSÓRCIOS E POSSIBILIDADE DE SUBCONTRATAÇÃO**

2.5.1. A participação de empresas em consórcio não se mostra adequada aos objetivos e propósitos da presente licitação. Atualmente, há no mercado um grande número de empresas capazes de executar o escopo técnico pretendido, o que não recomenda que a administração se obrigue a tratar com consorciadas distintas, tendo que compatibilizar argumentos técnicos de cada uma delas, em caso de inexecução. Isso porque, embora complexo, o objeto licitado é de uso comum dos consórcios de saúde, existindo diversas soluções prontas no mercado que demandam absoluta integração entre os mais variados módulos licitados, o que impediria a montagem de soluções fundamentadas em “fragmentos” de softwares que não possuam comunicações entre si.

2.5.2. Nesse aspecto, é inviável a permissão de empresas em consórcio para que cada uma oferte uma parte do Sistema Integrado para Gestão de Serviços para Consórcios licitado.

2.5.3. Obviamente, a subcontratação demanda prévia autorização do



Consórcio, pois deve-se evitar a dissimulação da participação no certame por intermédio de interpostas empresas, além de ser necessária a preocupação com a regularidade fiscal e jurídica da subcontratada, evitando-se assim que haja burla ao princípio da isonomia decorrente da aferição dos cumprimentos de habilitação.

### **3. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO SISTEMA INTEGRADO**

3.1. Para atendimento ao presente Termo de Referência, o Sistema Integrado para Gestão de Serviços para Consórcios deverá ser composto por diversas funcionalidades, que deverão possuir plena integração, condição necessária para que as funções do sistema possam acessar e tratar de forma concorrente e paralela um mesmo conjunto de dados armazenado no banco de dados. Essa integração deve ocorrer respeitando a integridade, a correção, a disponibilidade, higienização e a confiabilidade desses dados, de forma transparente ao usuário, que não faz uso de qualquer ferramenta ou recurso para manipular/acessar os dados entre as funcionalidades.

**3.1.1. Atenção: Os requisitos técnicos/funcionalidades do Sistema de Gestão estão previstos em Tabela anexa a este Termo de Referência.**

3.2. Não há restrições quanto às plataformas de desenvolvimento e/ou de operacionalização do Sistema Integrado para Gestão de Serviços para Consórcios ofertado, tais como, e sem se limitar a:

- a) Linguagens de programação;
- b) Ambientes de geração de códigos;
- c) Frameworks de desenvolvimento;
- d) Sistemas gerenciadores de banco de dados (SGBD);
- e) Sistemas Operacionais e;
- f) Servidores/serviços de suporte a aplicações. Neste sentido, apenas deverão estar garantidos o cumprimento integral dos requisitos especificados neste Termo de Referência.



**3.2.1. Atenção: o sistema integrado deverá utilizar Banco de Dados Relacional padrão SQL ANSI, podendo, inclusive, ser utilizado Banco de Dados livre que não exige custo de licença por usuário. Se for o caso, os custos de licença para usuários ilimitados deverão estar incluídos na proposta de preço, não se admitindo em nenhuma hipótese qualquer custo adicional para o CONTRATANTE.**

#### **4. OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO E PLANEJAMENTO DOS RESULTADOS**

O presente Termo de Referência busca atingir objetivos de forma planejada, tendo como resultado final, essencialmente:

4.1. Reduzir custos de infraestrutura de hardware (servidores, backbones, etc.) e software (sistemas operacionais, redes, banco de dados, etc.), necessários à instalação e funcionamento do Sistema Integrado para Gestão de Serviços para Consórcios.

4.2. Possibilitar acesso ao sistema pelos setores do CISAMESP, pelas Secretarias Municipais de Saúde, fornecedores, prestadores de serviço, por meio da Internet utilizando os navegadores existentes no mercado, sem a necessidade de aquisição de link de dados dedicado ou a implementação de uma estrutura de cabos estruturados para acesso remoto.

4.3. Reduzir o tempo de respostas dos processos internos e os originados externamente, adotando a gestão eletrônica de documentos e reduzindo o gasto e o manuseio de papel;

4.4. Possibilitar a geração de informações gerenciais, com visualização de gráficos pré-programados para acompanhamento da evolução dos indicadores necessários à administração do CISAMESP.

#### **5. DAS OBRIGAÇÕES**

##### **5.1. DA CONTRATANTE:**

5.1.1. Cumprir o que está descrito no instrumento de convocação, em especial no





Termo de Referência, na proposta de preços adjudicada da CONTRATADA e no Contrato;

- 5.1.2. Autorizar o início da execução do objeto, mediante a expedição de Autorização de Fornecimento ou outro documento equivalente, em nome da CONTRATADA;
- 5.1.3. Solicitar junto à CONTRATADA, ao seu exclusivo critério, na Autorização de Fornecimento, os quantitativos relativos à execução do objeto;
- 5.1.4. Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a CONTRATADA;
- 5.1.5. Fornecer à CONTRATADA todos os elementos e informações, de qualquer natureza, que se fizerem necessários à execução do objeto;
- 5.1.6. Notificar, formal e tempestivamente, a CONTRATADA sobre quaisquer irregularidades observadas na execução do objeto;
- 5.1.7. Notificar a CONTRATADA, por escrito e com antecedência mínima de 72h, sobre multas, penalidades e quaisquer débitos de sua responsabilidade;
- 5.1.8. Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto;
- 5.1.9. Pagar a importância correspondente aos serviços corretamente prestados pela CONTRATADA, no prazo pactuado, mediante as notas fiscais/faturas, devidamente atestadas pela fiscalização do contrato;
- 5.1.10. Permitir o livre acesso dos colaboradores da CONTRATADA às dependências do CONTRATANTE, quando necessário e por intermédio de solicitação formal, afim de que o objeto possa ser corretamente executado;
- 5.1.11. Promover, caso necessário, auditoria técnica e operacional no ambiente e demais recursos utilizados pela CONTRATADA, por meio de pessoal próprio ou equipe de terceiros, relacionados à execução do objeto;
- 5.1.12. Certificar toda a documentação e demais produtos gerados em decorrência da execução do objeto, efetuando o seu atesto através da Fiscalização do Contrato, assim que seja constatada a sua conformidade.

## **5.2. DA CONTRATADA:**

- 5.2.1. Executar o objeto em conformidade com o instrumento de convocação, em especial com o Termo de Referência, com a proposta de preços adjudicada da CONTRATADA e com o Contrato;
- 5.2.2. Atender às exigências das leis brasileiras, entre estas, a estrita observância aos ditames estabelecidos pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), em específico para garantir a segurança dos dados, metadados, informações e conhecimento, produzidos ou custodiados pela CONTRATANTE, bem como suas cópias de segurança;
- 5.2.3. Iniciar a execução do objeto em até 05 dias corridos, exclusivamente mediante o recebimento da Autorização de Fornecimento ou outro documento equivalente, expedido pela CONTRATANTE;
  - 5.2.3.1. Adequar o Sistema Integrado para Gestão de Serviços para Consórcios ofertado, no prazo **máximo de 60 (sessenta) dias** contados do recebimento da Autorização de Fornecimento, para atendimento a **100% (cem por cento) dos Requisitos Desejáveis**, caso o sistema integrado não atenda plenamente às funcionalidades especificados na Tabela 02 – Requisitos Desejáveis, parte integrante deste Termo de Referência;
  - 5.2.3.2. Manter durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas durante o processo licitatório;
  - 5.2.3.3. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais, comerciais e trabalhistas resultantes da execução do objeto;
  - 5.2.3.4. Responsabilizar-se por todos os ônus, diretos e indiretos, referentes a execução do objeto;
  - 5.2.3.5. Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus colaboradores no desempenho dos serviços desta contratação ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da CONTRATANTE;
  - 5.2.3.6. Responsabilizar-se por qualquer prejuízo causado à CONTRATANTE, a



seus prepostos ou a terceiros, provocados por ação ou omissão da CONTRATADA, em decorrência de falhas ou imperfeições na execução do objeto;

- 5.2.3.7. Responsabilizar-se pelos eventuais danos ou desvios causados aos bens que lhe forem confiados, devendo efetuar o ressarcimento correspondente, imediatamente após o recebimento da notificação expressa da CONTRATANTE, sob pena de glosa de qualquer importância que tenha direito a receber;
- 5.2.3.8. Garantir absoluto sigilo sobre todos os processos, informações e quaisquer outros dados ou produtos disponibilizados pela CONTRATANTE, em função das peculiaridades inerentes à execução do objeto;
- 5.2.3.9. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades, objeto desta contratação, sem a prévia autorização da CONTRATANTE;
- 5.2.3.10. Disponibilizar um profissional preposto para tratar das questões administrativas e daquelas inerentes a execução do objeto junto à CONTRATANTE;
- 5.2.3.11. Esclarecer, em tempo hábil, eventuais dúvidas e indagações, de qualquer natureza, da CONTRATANTE;
- 5.2.3.12. Comunicar à fiscalização do Contrato qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorra durante a execução do objeto;
- 5.2.3.13. Executar o objeto, ajustando os serviços às particularidades e às especificidades da CONTRATANTE, personalizando-os em razão da obtenção de melhores resultados e da melhor eficiência;
- 5.2.3.14. Produzir, disponibilizar à CONTRATANTE e manter toda a documentação e demais produtos advindos da execução do objeto;
- 5.2.3.15. Disponibilizar em meio digital e com acesso integral e irrestrito, a qualquer momento quando solicitado e ao exclusivo critério da CONTRATANTE, todos os dados armazenados e mantidos pelo sistema integrado em decorrência



da execução do objeto, até o momento da referida solicitação, devidamente acompanhados das instruções que proporcionem a sua correta identificação e operacionalização autônoma pela CONTRATANTE;

- 5.2.3.16. Exigir dos seus colaboradores, quando em serviço nas dependências da CONTRATANTE, o uso obrigatório de uniformes e crachás de identificação;

## 6. DA FORMULAÇÃO DA PROPOSTA DE PREÇOS

Além das exigências e condições contidas no Edital e nos seus Anexos, a proposta deverá atender ao seguinte:

- 6.1.** A proposta deverá prever a remuneração de 5 (cinco) itens, separadamente para cada uma das entidades abrangidas neste Termo de Referência, que compreendem a execução do objeto que se pretende contratar, a saber:
- i. Suporte, manutenção (corretiva e adaptativa) e licença de uso temporário e mensal do Sistema Integrado para Gestão de Serviços para Consórcios, em nuvem, a ser remunerado mensalmente;
  - ii. Implantação, configuração e conversão e migração dos dados existentes, configuração/ parametrização, implantação e treinamento, a ser remunerado em parcela única;
  - iii. Manutenção evolutiva (perfectiva), remunerado de acordo com a quantidade de pontos de função efetivamente utilizados, estimadas em no máximo 200 (quatrocentas) horas anuais.
  - iv. Envio de mensagem (SMS).
  - v. Fornecimento de Certificação Digital das assinaturas emitidas por empresas especializadas/credenciadas pelo ICP-Brasil.
- 6.2.** Encontra-se vinculada e embutida no valor proposto para o Licenciamento do sistema integrado, na forma de garantias à sua correta operacionalização e aplicação, a **Hospedagem do sistema integrado e do banco de dados em Datacenter estruturado**. Tal garantia deverá ser fornecida sob a



responsabilidade exclusiva da CONTRATADA e será prestada de forma contínua, durante o Contrato, tendo por objetivo potencializar o uso do sistema integrado pela CONTRATANTE, seja no âmbito da sua operacionalização relativa ao uso pleno dos seus recursos técnicos e de negócio ou da aplicação da Solução em benefício da melhoria do atendimento e da transparência junto aos usuários da saúde, assim como da modernização e da otimização dos processos compreendidos pela temática que envolve a gestão de serviços do CISAMESP.

## **7. DO FATURAMENTO E DO PAGAMENTO**

**7.1.** Além das exigências e condições contidas no Edital e nos seus Anexos, o faturamento e o pagamento obedecerão ao seguinte:

**7.1.1.** Para o faturamento, serão considerados os serviços solicitados nas Autorizações de Fornecimento, que tenham sido efetivamente prestados e devidamente atestados pela CONTRATANTE, através da fiscalização do Contrato, em razão do atendimento às especificações contidas no instrumento de convocação e seus Anexos, em especial neste Termo de Referência, na proposta de preços adjudicada e no Contrato;

**7.1.2.** O pagamento será realizado mensalmente mediante apresentação de Nota Fiscal/Fatura, respeitando os respectivos preços da proposta adjudicada, constando o mês/ano de referência, o número da parcela atual e do total de parcelas, assim como a descrição do objeto contratado.

## **8. QUANTO A LICENÇA DE USO TEMPORÁRIO**

**8.1.** Consiste no direito de uso temporário do sistema integrado disponibilizado para a gestão informatizada dos serviços de saúde em conformidade e atendimento aos requisitos técnicos descritos neste Termo de Referência, cujas funcionalidades atendam com plenitude as necessidades do CONTRATANTE.

## **9. QUANTO AO SUPORTE TÉCNICO**

**9.1. SUPORTE TÉCNICO REMOTO:** a CONTRATADA deverá dispor de equipe técnica especializada e devidamente capacitada para atender às

demandas e chamados.

**9.1.1.** O serviço de suporte técnico à distância, com foco no apoio técnico e operacional direto à CONTRATANTE, relativo a qualquer demanda pertinente à execução do objeto, especificamente no que se refere ao sistema contratado, deverá ser disponibilizado para fins corretivos e atendimento a dúvidas operacionais.

**9.1.2.** As demandas deverão ser registradas e/ou acompanhadas através dos seguintes canais de atendimento:

- a)** Por correspondência eletrônica (e-mail, WhatsApp ou outros) via endereços ou números disponibilizados pela CONTRATADA;
- b)** Através de portal de atendimento eletrônico integrado ao serviço de suporte técnico da CONTRATADA, tipo chat ou similar que gere número de protocolo para acompanhamento;
- c)** Por intermédio de ligação telefônica, dirigida ao serviço de suporte técnico à distância.

**9.1.3.** O suporte técnico remoto deverá ser prestado de forma ilimitada, sem restrição quanto ao número de horas de atendimento;

**9.1.4.** O atendimento remoto deverá estar disponível no horário de 7h às 19h, em dias úteis.

## **9.2. SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL**

**9.2.1.** A CONTRATANTE, através dos seus profissionais previamente qualificados e mediante autorização formal, poderá solicitar à CONTRATADA, ao seu exclusivo critério, durante a vigência do Contrato, o suporte técnico presencial para a execução do objeto desta licitação, relativo ao sistema, ao escopo dos requisitos técnicos e de negócio alcançados por ele, em especial nos casos de necessidade de treinamento de novos usuários, corporativos ou não, bem como, de treinamento (reciclagem) de usuários já capacitados ou para aprimoramento da utilização de funcionalidades mais complexas do sistema, identificados no decorrer da vigência contratual.

**9.2.2.** O suporte técnico agendado ocorrerá nos locais onde o sistema está sendo utilizado para a realização de procedimentos de manutenção, assessoria e treinamento, devendo ser solicitadas pela CONTRATANTE junto à CONTRATADA.

**9.2.3.** Nos casos previstos de procedimentos de assistência técnica, manutenção e novos treinamentos, o ônus das despesas de deslocamento e permanência da equipe técnica, ocorrerá por conta da CONTRATADA.

**9.2.4.** A solicitação de agendamento ocorrerá a pedido da CONTRATANTE junto à CONTRATADA sempre com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis através de envio de e-mail ou contato telefônico.

## **10. REQUISITOS TÉCNICOS E REGRAS DE NEGÓCIO DO SISTEMA INTEGRADO**

**10.1.** O LICITANTE deverá indicar para cada Requisito Geral Obrigatório da Tabela 01 e para cada Requisito Desejável da Tabela 02, à direita dos mesmos, se o sistema integrado ofertado “atende” ou “não atende”, o que será verificado na prova de conformidade.

**10.2.** Os Requisitos Técnicos Obrigatórios são aplicáveis a todos os itens da Tabela 1.

**10.3.** Os Requisitos Técnicos Desejáveis que compõe o sistema integrado, encontram-se especificados na Tabela 02, parte integrante deste Termo de Referência;

**10.4.** As indicações deverão ser claras e objetivas, sem uso de linguagem que impeça o Pregoeiro e/ou a equipe responsável indicada pela avaliação, o entendimento se o sistema ofertado atende às especificações exigidas neste Termo de Referência.

**10.5.** O sistema integrado deverá atender a 100% (cem por cento) dos Requisitos Técnicos Gerais Obrigatórios da Tabela 01 (características gerais obrigatórias), sob pena de desclassificação e 85% (oitenta e cinco por cento) dos Requisitos Técnicos

Desejáveis.

**10.6.** A CONTRATADA se obriga a adequar o sistema integrado ofertado, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados do recebimento da Autorização de Fornecimento, para atendimento a **100% (cem por cento)** de todos os Requisitos Desejáveis, especificados na Tabela 2.

## **11. ATUALIZAÇÕES DO SISTEMA INTEGRADO**

**11.1.** As atualizações do sistema integrado compreenderão os seguintes tipos:

- a) **CORRETIVA:** para corrigir problemas específicos, inerentes aos requisitos técnicos e/ou de negócio especificados neste Termo de Referência, que não estejam respondendo adequadamente às suas especificações funcionais ou em relação a qualquer outro problema, de qualquer natureza, que implique no mau funcionamento, parcial ou total, do sistema integrado.
  - i. Sendo esta demandada ou não pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá mobilizar-se para empreendê-la, durante o Contrato, em média no máximo, em 24h, em dias úteis, informando a CONTRATANTE acerca das intervenções realizadas e da correção do problema identificado, sob pena da CONTRATADA incorrer nas sanções previstas no Contrato.
- b) **ADAPTATIVA:** para a atualização do sistema integrado, adaptando-a a legislação vigente no âmbito da CONTRATANTE e que seja afim à aplicação do sistema ou adaptando-a para contemplar novos aspectos de ordem operacional e funcional presentes na CONTRATANTE, limitados ao âmbito do conjunto de requisitos técnicos e de negócio inicialmente especificados neste Termo de Referência.
- c) **EVOLUTIVA (PERFECTIVA):** para acréscimo de funcionalidades, não previstas no descritivo do Termo de Referência Técnico, por meio da utilização de ponto (s) de função. A remuneração ocorrerá de acordo com a quantidade de pontos de função efetivamente utilizados, estimadas em no máximo 200 (duzentas) horas anuais.





- i. As adaptações do sistema serão solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, e devem ser analisadas pela CONTRATADA que fará a análise e projeto da solução, enviando, em um prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, proposta para aprovação e utilização dos pontos de função reservados para este fim;
- ii. Estas atualizações deverão seguir um cronograma que contemplará o projeto de atualização do sistema integrado, que deverá ser previamente divulgado pela CONTRATADA e conterá minimamente as ações técnicas para o desenvolvimento das atualizações e as ações para a ativação destas atualizações no ambiente de produtividade do sistema.

## **12. PROGRAMA DE IMPLANTAÇÃO**

**12.1.** A CONTRATADA deverá planejar e homologar, junto aos fiscais do Contrato indicado pela Administração, um Programa de Implantação, devendo elaborar o projeto em até 05 (cinco) dias corridos após o recebimento da Autorização de Fornecimento, incluindo o cronograma completo de execução da implantação, bem como, o programa de capacitação.

**12.1.1.** O projeto deverá prever a execução das seguintes atividades básicas para cada funcionalidade específica, quando se aplicarem:

**12.1.1.1.** Coletar, revisar, converter e migrar os dados e o conteúdo disponibilizado pela CONTRATANTE referentes aos módulos que compõem o objeto desta licitação;

**12.1.1.1.1.** Entenda-se como conversão de dados a transformação dos dados do formato atualmente utilizado pelo sistema em execução e armazenado na base de dados do ambiente atual para o novo formato dos dados proposto pela proponente;

**12.1.1.1.2.** Entenda-se como migração de dados o processo de transporte dos dados existentes no(s) gerenciador (es) de banco de dados atual, para o



novo Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD).

**12.1.1.2.** Desenvolver e automatizar, quando se aplicar, as rotinas de integração de dados e serviços entre o sistema e os sistemas utilizados pela CONTRATANTE;

**12.1.1.3.** Para cada uma das funcionalidades que compõem o sistema integrado, quando couber, ouvidos os usuários dos setores pertinentes, deverão ser cumpridas as seguintes atividades:

- a) Customização inicial da funcionalidade;
- b) Adequação de formulários, guias, relatórios, telas, layouts e logotipos;
- c) Parametrização inicial de tabelas e cadastros;
- d) Estruturação dos níveis de acesso e habilitações dos usuários;
- e) Adequação das fórmulas de cálculo para atendimento aos critérios adotados pela CONTRATANTE;
- f) Ajuste nas precedências de cálculo, quando mais de uma fórmula de cálculo é aplicável simultaneamente;

**12.1.1.4.** Executar o Programa de Capacitação para cada funcionalidade segundo o cronograma proposto, que deve ser coerente com a execução das implantações;

**12.1.1.5.** Implantar em caráter final, após homologação definitiva da CONTRATANTE, e disponibilizar o acesso ao sistema no ambiente de produtividade;

**12.1.1.6.** Promover junto aos usuários da CONTRATANTE, a operação assistida relativa ao uso dos recursos presentes no sistema integrado;



**12.1.1.6.1.** Mesmo que os usuários tenham um bom aproveitamento na etapa de capacitação, a maioria não se sente completamente à vontade para operar o sistema num primeiro momento. Esse período também é muito útil para acompanhamento da performance do sistema nos primeiros dias de uso e realizar ajustes finos, que quase sempre serão necessários. É aí que entra a Operação Assistida, que deverá ser executada por profissionais da CONTRATADA, especialistas em cada módulo que esteja em operação.

**12.1.1.6.2.** Os profissionais deverão ser escolhidos preferencialmente dentre aqueles que participaram do projeto, para permanecer no cliente por um período de até de 30 (trinta) dias, ao lado dos operadores, para que os últimos tirem todas as suas dúvidas, aprofundem o conhecimento do sistema e possam utilizar suas funcionalidades em sua plenitude.

**12.1.1.6.3.** A Operação Assistida deverá seguir o horário de trabalho de cada um dos entes participantes da implantação, limitado a 8 (oito) horas diárias, de segunda-feira à sexta-feira.

**12.1.2.** A CONTRATADA deverá limitar ao prazo de 30 (trinta) dias corridos a execução do Programa de Implantação;

**12.1.3.** A CONTRATADA deverá propor, conforme melhor se aplicarem as estratégias que orientarão o planejamento do Programa de Implantação segundo as particularidades do sistema integrado ofertado, a criação de uma ou mais etapas de implantação, em razão das diferentes funcionalidades e dos recursos funcionais, ainda, do público-alvo alcançado com a execução do objeto.

## **13. PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO**

**13.1.** A CONTRATADA deverá planejar e homologar, incluído no cronograma completo da implantação, um Programa de Capacitação, devendo ser realizado dentro do período de implantação;

**13.2.** Propor, conforme melhor se aplicarem as estratégias que orientarão o planejamento do Programa de Capacitação, a criação de uma ou mais etapas de capacitação, em razão dos diferentes conteúdos técnicos e funcionalidades que compõem o sistema integrado, assim como do público-alvo que esteja sendo alcançado com a execução do objeto;

**13.3.** Adotar as seguintes orientações quanto ao planejamento das Etapas de Capacitação:

13.3.1. O nível de conhecimento dos instrutores deve compreender conhecimentos e habilidades para o uso de todas as funções dos módulos pertencentes a sua área de responsabilidade e inclusive para o uso das rotinas de simulação e de reprocessamento;

13.3.2. Formar turmas de acordo com a previsão da quantidade de dias de capacitação;

13.3.3. Limitar a carga horária destinada a uma determinada capacitação em no máximo 8h (oito horas) diárias, sempre em dias úteis e sempre que possível em horário de expediente da CONTRATANTE;

13.3.4. Promover a capacitação dos usuários de nível corporativo de tal modo que os mesmos respondam tanto pela produção do conteúdo como pelo gerenciamento dos recursos do sistema, quando lhes forem atribuídas estas funções;

13.3.5. Executar o Programa de Capacitação nas dependências do CISAMESP, ficando a CONTRATANTE responsável pela disponibilização dos locais e fornecimento da infraestrutura física, dos mobiliários, da infraestrutura tecnológica, da logística e do custeio relacionado à participação dos usuários inscritos nas Etapas de Capacitação;

**13.4.** A CONTRATADA deverá fazer, juntamente com o gestor do Contrato, ao final da execução de cada etapa proposta, avaliações das capacitações no que tange à suficiência e efetividade;

**13.5.** A CONTRATADA deverá efetuar o registro da presença dos participantes durante a execução das capacitações e disponibilizá-los à CONTRATANTE, bem como disponibilizar um relatório consolidado que deverá conter: nome e objetivo de cada módulo de treinamento; público alvo; conteúdo programático; conjunto de material a ser distribuído em cada treinamento, incluindo apostilas, etc.; carga horária de cada módulo do treinamento; processo de avaliação de aprendizado; recursos utilizados no processo de treinamento (equipamentos, softwares, slides, fotos, etc.); e o número total de inscritos que efetivamente estiveram presentes nas Etapas do Programa de Capacitação.

#### **14. ACEITABILIDADE DAS PROPOSTAS DOS LICITANTES – PROVA DE CONCEITO/TESTE DE CONFORMIDADE**

**14.1.** A aceitabilidade das propostas dos LICITANTES encontra embasamento legal na IN nº 1, de 04 de abril de 2019, expedida pelo Ministério da Economia/Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital/Secretaria de Governo Digital, que no seu art. 2º, XXIV define a prova de conceito no âmbito dos processos de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC: “*Prova de Conceito: amostra a ser fornecida pelo LICITANTE classificado provisoriamente em primeiro lugar para realização dos testes necessários à verificação do atendimento às especificações técnicas definidas no Termo de Referência ou Projeto Básico*”.

**14.2.** Para proceder com a análise da aceitabilidade da proposta, quanto à sua adequação ao objeto licitado especificado neste Termo de Referência, EXCLUSIVAMENTE, A LICITANTE CLASSIFICADA EM PRIMEIRO LUGAR NA ETAPA DE LANCES E DEVIDAMENTE HABILITADA, será convocada para apresentar, em sessão pública, no prazo de **03 (três) dias úteis**, sob a sua exclusiva responsabilidade, à equipe responsável indicada pela CONTRATANTE, o seguinte:

**a)** A demonstração do sistema integrado, conforme cláusula 15 deste Termo de Referência, em observância do seguinte:



14.2.1. Serão apurados os percentuais de atendimentos dos requisitos obrigatórios e dos desejáveis, conforme declarados pelo LICITANTE.

14.2.2. A comissão de avaliação ou o Pregoeiro poderá solicitar demonstração de qualquer dos requisitos da Tabela 01 ou da Tabela 02, seja para verificação do atendimento ou no caso de dúvida quanto ao preenchimento satisfatório indicado à direita de cada requisito;

14.2.3. Após a demonstração do sistema a Comissão deverá emitir relatório, contendo parecer conclusivo pela aprovação ou reprovação do sistema integrado ofertado pelo LICITANTE.

**14.3.** Tanto os representantes credenciados de qualquer LICITANTE, quanto os demais interessados, poderão acompanhar as análises da aceitabilidade.

**14.4.** Caso o LICITANTE seja reprovado em relação à aceitabilidade da proposta, será examinada a oferta seguinte na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma que atenda às condições deste processo licitatório.

## **15. DEMONSTRAÇÃO DO SISTEMA INTEGRADO/TESTE DE CONFORMIDADE**

**15.1.** Após a etapa de lances, antes da adjudicação do objeto do certame, a proponente classificada em primeiro lugar, deverá se submeter ao Teste de Conformidade e efetuar a demonstração do sistema à equipe técnica indicada pelo Consórcio, para comprovar atendimento às especificações técnicas mínimas e obrigatórias, descritas neste Termo de Referência, que será realizada no prazo de até 3 (três) dias úteis contados a partir da classificação provisória da proponente no Processo Licitatório.

15.1.1. O Teste de Conformidade será realizado de forma presencial, nas dependências do Consórcio.

**15.2.** Durante a demonstração, o sistema da licitante vencedora será submetido a testes para comprovar o pleno atendimento às funcionalidades e características mínimas obrigatórias.

**15.3.** Após a apresentação do sistema, será emitido Parecer Técnico pela comissão julgadora, informando se o sistema atende às exigências editalícias, o qual servirá de subsídio para a adjudicação do objeto pelo Pregoeiro à empresa vencedora do certame.

**15.4.** Caso o parecer final emitido pela equipe técnica, informe que o sistema apresentado pela empresa vencedora não atendeu às exigências do Edital, o Pregoeiro convocará a proponente qualificada em segundo lugar para o Teste de Conformidade, e, assim, sucessivamente, até que seja atendido os mínimos requisitos técnicos constantes no Termo de Referência.

**15.5.** Para que a empresa licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar faça jus à adjudicação do objeto, esta deverá atender no mínimo 85% (oitenta e cinco por cento) dos requisitos desejáveis, e 100% dos requisitos obrigatórios.

**15.6.** A análise do software não será sigilosa, e dela poderão participar além da equipe técnica, os licitantes, os servidores da área de tecnologia da informação TI, para atestar se o sistema apresentado está de acordo com as características técnicas constantes da Tabela 1 e da Tabela 2.

**15.7.** Todos os licitantes poderão participar da apresentação da vencedora provisória, porém sem direito a manifestação, bem como, efetuar questionamentos no decorrer desta, tendo o pleno direito a apresentar eventual impugnação em face da validação técnica, por escrito, no prazo de recurso descrito neste edital referente à modalidade de licitação adotada.

## **16. CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO DO OBJETO**

**16.1.** O recebimento do objeto dar-se-á definitivamente, uma vez verificada a execução satisfatória dos serviços, mediante termo de recebimento definitivo, ou recibo, firmado pelo fiscal do contrato.

**16.2.** O serviço poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações contidas neste Termo de Referência e na proposta.

**16.3.** Havendo rejeição dos serviços, no todo ou em parte, a contratada deverá

refazê-lo no prazo estabelecido pelo Consórcio, observando as condições estabelecidas para a prestação dos serviços.

**16.4.** Na impossibilidade de serem refeitos os serviços rejeitados, ou na hipótese de não serem os mesmos executados, o valor respectivo será descontado da importância mensal devida à contratada, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

**16.5.** Em caso de irregularidade não sanada pela contratada, o contratante reduzirá a termo os fatos ocorridos para aplicação de sanções.

## **17. MODELO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

**17.1.** 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.

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

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

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

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



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

**17.7.** O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato, contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

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

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

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

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

**17.10.** O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a



consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação de eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

**17.11.** O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

**17.12.** O contratado deverá manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato.

**17.13.** 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.

## **18. DA FISCALIZAÇÃO**

**18.1.** Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a Administração reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude desta responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, diretamente ou por prepostos designados.

**18.2.** O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

**18.3.** A Empresa CONTRATADA é obrigada a assegurar e facilitar o acompanhamento e a fiscalização da PRESTAÇÃO DE SERVIÇO, bem como o acesso às fontes de informações que forem julgadas necessárias. O objeto deste CONTRATO será recebido mensalmente conforme solicitação da requisitante do objeto.

**18.4.** O recebimento definitivo não exime a empresa CONTRATADA da responsabilidade pelos danos porventura causados pela utilização dos SERVIÇOS.

**18.5.** A Administração notificará a empresa CONTRATADA, podendo suspender o pagamento e até mesmo, rescindir o CONTRATO, se algum serviço estiver em



desacordo com as especificações e demais exigências do instrumento convocatório, independente de aplicação de sanções cabíveis.

**18.6.** O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art.117,§1º).

**18.7.** Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato, comunicará ao fiscal administrativo a necessidade de emissão de notificação para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

**18.8.** O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

**18.9.** No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

**18.10.** O fiscal administrativo do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual.

**18.11.** O fiscal administrativo do contrato fará a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

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

## **19. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**



**19.1.** O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo **MENOR PREÇO GLOBAL**.

### **Exigências de habilitação**

**19.2.** Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

19.2.1. Na fase de **HABILITAÇÃO JURÍDICA**, serão exigidos os seguintes documentos:

- a) Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor acompanhado da última alteração, se houver, devidamente registrado, em que possa identificar o administrador, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedade por ações, acompanhados de documentos que comprovem a eleição de seus administradores, devendo o objeto social ser compatível com o objeto da licitação;
- c) Microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- d) Autorização para o exercício da atividade a ser contratada, quando cabível.

#### **19.2.2. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA**

- a) Comprovante de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;
- b) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual ou Municipal, relativo à sede ou domicílio do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;
- c) Prova de Regularidade para com a Fazenda Federal e a Seguridade Social, comprovada mediante fornecimento de Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos a Tributos Federais e a Dívida Ativa da União;
- d) Certidão de regularidade de débitos tributários com a Fazenda Estadual e Municipal;
- e) Certificado de Regularidade do FGTS – Fundo de Garantia por tempo de serviço;

- f) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - (CNDT).

### 19.2.3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- a) Prova de aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestado (s) expedido (s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da licitante, comprovando que a licitante prestou ou presta serviços com características semelhantes e compatíveis com o objeto do Edital.

- Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados e/ou em execução, e deverão ter as seguintes características mínimas:

- Identificação da empresa ou órgão contratante, bem como da empresa contratada, ambas com sua razão social, número do CNPJ e endereço;
- Descrição dos serviços que foram realizados;
- Período de execução dos serviços;
- Assinatura do responsável legal.
- O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

- b) A equipe técnica apresentada pela LICITANTE deverá conter, no mínimo, 1 (um) Gerente de Projetos com nível superior completo e com experiência em serviços de Implantação, Treinamento e Disponibilização por licença de uso de Sistema Integrado de Gestão da Saúde em ambiente WEB contendo, pelo menos, as funcionalidades constantes neste Termo de Referência. A comprovação deverá ser da seguinte forma:

b.1) Apresentação de Atestado (s) de Capacidade Técnica fornecido (s) por pessoa (s) jurídica (s) de direito público ou privado que comprovem a atuação de profissional com nível superior completo como Gerente de Projeto em serviços de Implantação, Treinamento e Disponibilização por licença de uso de Sistema Integrado de Gestão da Saúde em ambiente WEB contendo no mínimo as funcionalidades constantes neste Termo de Referência.

b.2) A formação acadêmica do Gerente de Projetos deverá ser



comprovada através de cópia autenticada do diploma ou certificado reconhecido no órgão competente.

b.3) O vínculo do Gerente de Projeto com a LICITANTE, deverá ser comprovado através de cópia autenticada ou apresentação dos originais para autenticação de: Carteira de Trabalho/CTPS, no caso de funcionário do quadro permanente; Contrato Social, Estatuto Social ou Ato Constitutivo, no caso de sócio; Contrato de Prestação de Serviço, para contratados por tempo determinado, com data de assinatura anterior à data de abertura das propostas com firma reconhecida das partes e devidamente registrado em cartório.

b.4) A comprovação de vínculo do Gerente de Projeto com a LICITANTE poderá ser substituída por uma declaração firmada se comprometendo a executar os serviços licitados, quando o vínculo deverá ser efetivado, como condicionante para assinatura do contrato administrativo decorrente do presente processo licitatório.

c) Declaração de que os softwares são desenvolvidos pela empresa participante do certame, sendo, portanto, de sua propriedade, não sendo representantes, que o número de usuários é liberado, não havendo custos adicionais para o CISAMESP, caso seja solicitado liberações futuras de usuários da contratante.

#### 19.2.4. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA – FINANCEIRA

a) Certidão negativa de falência e concordata, expedida pelo distribuidor da sede da licitante.

## 20. PRAZOS

**20.1.** O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, de acordo com os artigos 106 a 114 da Lei 14.133/2021.

**20.2.** O **prazo máximo** de execução do Programa de Implantação do sistema integrado estabelecido neste Termo de Referência é de **30 dias corridos**, contados da ordem de fornecimento, contados da data do recebimento da autorização de fornecimento.

**20.3.** O pagamento do licenciamento mensal do sistema integrado se iniciará após implantação do sistema, devidamente homologado.

## **21. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

**21.1.** O custo estimado total da contratação é de R\$167.928,96 (cento e sessenta e sete mil, novecentos e vinte e oito reais e noventa e seis centavos), conforme custos apostos na tabela abaixo:

<b>LOTE</b>	<b>ITEM</b>	<b>ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO</b>	<b>UNIDAD.</b>	<b>QUANTID.</b>	<b>VALOR MÉDIO UNITÁRIO</b>	<b>VALOR MÉDIO TOTAL</b>
<b>01</b>	<b>01</b>	Conversão e migração de dados, configuração/parametrização, implantação e treinamento.	Serviço	01	R\$4.500,00	R\$4.500,00
	<b>02</b>	Licença de uso temporário e mensal do Sistema Integrado para Consórcios, suporte e manutenção do sistema.	Mês	12	R\$8.133,33	R\$97.599,96
	<b>03</b>	Valor de hora técnica para desenvolvimento/acréscimo de novas funcionalidades, não previstas no descritivo do Termo de Referência.	Hora	200	R\$143,33	R\$28.666,00
	<b>04</b>	Custo por mensagem destinada (SMS)	unidade	132.000	R\$0,19	R\$25.080,00
	<b>05</b>	Custo por assinatura digital	unidade	50	R\$241,66	R\$12.083,00
<b>Total:</b>						<b>R\$167.928,96</b>

## **22. DO REAJUSTE**

**22.1.** Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do início do contrato.

**22.2.** Após o interregno de um ano, o valor do contrato poderá ser reajustado aplicando-se a variação do INPC – Índice Nacional de Preços ao Consumidor/IBGE (índice acumulado nos últimos 12 meses em %) ou outro indexador econômico que vier a substituí-lo, em caso de extinção do mesmo, cabendo à CONTRATADA o requerimento e o encargo dos cálculos para apreciação da CONTRATANTE.

**22.3.** O reajuste que trata o item 22.2 se aplica exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

**22.4.** Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

**22.5.** Ocorrendo o desequilíbrio econômico – financeiro no contrato, as partes, de comum acordo, com base no artigo 124, II, alínea “d”, da Lei de Licitação, poderão reajustar o preço do produto ou serviço ofertado, mediante procedimento administrativo provocado pela parte interessada.

22.5.1. O pedido administrativo para reequilíbrio econômico – financeiro será concedido se o fornecedor comprovar que o valor dos insumos sofreu aumento no período compreendido entre a data da assinatura do contrato e o pedido de reequilíbrio econômico – financeiro requerido pela parte interessada, hipótese em que será mantida a margem de lucro do fornecedor.

22.5.2. A comprovação de que se trata o item 22.5.1, deverá ser feita mediante notas fiscais.

**22.6.** Durante as negociações, o fornecedor contratado em hipótese alguma poderá paralisar o fornecimento.

**22.7.** Ainda que seja comprovado o desequilíbrio econômico – financeiro, fica facultado à Administração continuar a adquirir os produtos ou serviços do fornecedor, podendo o mesmo ser liberado do seu compromisso, se assim for conveniente para a Administração.

**22.8.** Os preços dos produtos ou serviços poderão ser revistos em decorrência de fato que elevem o seu custo, cabendo ao gestor de contrato e ao fiscal promoverem as negociações junto aos fornecedores.

**22.9.** Quando o preço registrado se tornar, por motivo superveniente, superior ao preço praticado no mercado, o gestor de contrato e fiscal convocarão os fornecedores para negociarem a redução dos preços aos valores praticados pelo mercado.

### **23. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**





**cisamesp**

Consórcio Intermunicipal de  
Saúde dos Municípios da  
Microrregião do Médio Sapucaí

**23.1.** As despesas decorrentes da presente contratação correrão por conta das seguintes dotações orçamentárias:

**05.01.02.10.302.0004.2.005.3.3.90.40 – ficha 42.**

Pouso Alegre, 05 de junho de 2024.

Luciene Moreira de Almeida Rebello  
Gerente Administrativo

José Carlos de Oliveira  
Secretário Executivo

## TERMO DE REFERÊNCIA TÉCNICO

### TABELA 01

#### REQUISITOS OBRIGATÓRIOS

1. O sistema deverá ser desenvolvido totalmente para ambiente WEB;
2. O armazenamento do banco de dados deverá estar em servidores WEB;
3. O sistema deverá ser hospedado em estrutura de responsabilidade da empresa vencedora ou terceira, desde que, garantido um SLA mínimo de 99,5%;
4. Garantir a comunicação entre o cliente e servidor utilizando conexão criptografada (SSL/HTTPS), para cifrar a comunicação e assinar as requisições de modo a evitar ataques à segurança do servidor de aplicação;
5. Deverá possuir Firewall no servidor em que deverá se encontrar hospedado, tanto a aplicação quanto o banco de dados.
6. O sistema deve estar em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
7. A CONTRATADA deverá disponibilizar, mensalmente, link à CONTRATANTE efetuar o download do backup integral de todos os dados, para fins de armazenamento interno nas dependências do consórcio.
8. Controle de acesso através de login e senha;
9. Controle de sessão por tempo pré-definido definido pelo CONTRATANTE para seu encerramento com segurança, desconectando o usuário após um limite de tempo por inatividade;
10. Impedimento ao acesso simultâneo de um mesmo login de usuário;
11. Permissão para o cadastro de usuários por perfil de grupo de acesso;
12. Permissão para a personalização de grupo de acesso;
13. Permissão para o cadastro de usuários por, pelo menos, 3 (três) perfis de grupo de acesso sendo eles consórcio, município e fornecedor;
14. Permissão para o reset de senha de um login de usuário;
15. Permissão para o bloqueio e/ou desbloqueio de login de um usuário;
16. Permissão para o cadastro de múltiplos municípios, bem como o código de IBGE de cada município;
17. Deverá permitir o cadastro de procedimentos, contendo, no mínimo, os campos "Código SUS", descrição do procedimento, valor, valor SUS, situação (ativo ou inativo), CID, grupo, subgrupo e campo para descrever o preparo do procedimento.
18. Deverá permitir a ativação e a inativação do procedimento, em que ao inativar este ficará indisponível para visualização para os usuários com o perfil município e fornecedor.
19. Deverá permitir o cadastro de profissionais por meio de seu respectivo CNS; Deverá permitir o cadastro de profissionais com o seu respectivo número do CBO;

20. Deverá permitir a configuração de restrição de idade de pacientes para atendimento do profissional;
21. Deverá permitir o cadastro de municípios participantes do consórcio nos quais deverão conter, no mínimo: Nome do município, CNPJ, código de IBGE, telefone, e-mail, logradouro, número, complemento, bairro, CEP, cidade;
22. Deverá permitir o cadastro de contratos entre o consórcio e o respectivo município nos quais deverão conter, no mínimo, número do contrato, vigência do contrato, dotação orçamentária, valor do contrato;
23. Deverá permitir a ativação ou inativação do contrato em que ao realizar a sua inativação, não poderá ser possível a utilização dos recursos financeiros ou suas respectivas cotas;
24. Deverá permitir o cadastro de recursos financeiro aos municípios participantes do consórcio, em que deverá ser informado, no mínimo: a data de vigência dos recursos, descrição do lançamento financeiro, o tipo de lançamento (débito ou crédito) e o valor do lançamento;
25. Deverá permitir anexar o contrato assinado e digitalizado em cada contrato;
26. Cada perfil de acesso poderá efetuar o cadastro do referido paciente somente para o município a que pertença, salvo o perfil de consórcio que poderá cadastrar paciente de todos os municípios.
27. Deverá permitir o cadastro de pacientes no qual deverão conter, no mínimo: nome do paciente, RG, CPF, sexo, data de nascimento, nome da mãe, nome do pai, telefone, celular, e-mail, logradouro, número de residência, bairro, complemento, CEP, raça, etnia (no caso de indígena), número de cartão SUS.
28. O sistema deverá ser interligado do DATASUS a fim de que retorne, automaticamente, os dados do paciente ao ser digitado o CPF ou CNS.
29. Não deverá permitir, em nenhuma hipótese, cadastrar o mesmo paciente com o mesmo CPF e/ou CNS iguais, em que se deve apontar que este já se encontra devidamente cadastrado na base de dados.
30. Não deverá permitir o cadastro de um número cartão SUS inválido;
31. Não deverá permitir o cadastro de um número de CPF inválido;
32. Deverá permitir a busca automática do nome do logradouro, a partir da digitação do CEP.
33. Deverá permitir incluir o nome social do paciente, no qual este deverá ser impresso na guia de atendimento ao realizar o respectivo agendamento.
34. Deverá permitir o cadastro de fornecedores de serviço nos quais deverão conter, no mínimo: Razão social, nome fantasia, tipo (pessoa física ou jurídica), CNPJ, CNES, telefone, e-mail, logradouro, número, complemento, bairro, CEP, cidade;
35. O sistema deverá puxar os dados do fornecedor do cadastro da Receita Federal do Brasil a cada novo cadastramento;
36. Deverá permitir a inclusão de endereços de mais de uma unidade de atendimento;
37. Deverá permitir manter o fornecedor ativo ou inativo no sistema, bem como um ou mais procedimentos executados por este.

38. Deverá permitir a inclusão de diversos procedimentos atendidos por este nos respectivos contratos firmados.
  39. Os(s) contratos (os) devidamente cadastrados deverão conter, no mínimo a sua descrição, a data de vigência (início e término) e o valor do contrato;
  40. Não deverá permitir o agendamento de procedimento de um determinado contrato fora da sua vigência ou quando não houver valores disponíveis no contrato;
  41. Deverá permitir o contratante realize o cadastro e atualização de valores dos procedimentos possibilitando a atualização regressa dos valores dos agendamentos já realizados.
  42. Deverá permitir a busca de procedimentos cadastrados para realização de correção e/ou atualizações;
  43. Deverá conter os valores a adquiridos pelo CISAMESP e os valores repassados aos municípios do consórcio, bem como o valor SUS de cada procedimento;
  44. Deverá ser permitida a inclusão de preparos para cada procedimento no respectivo fornecedor;
  45. Deverá ser permitida a alteração de status no qual quando inativado o fornecedor e/ou procedimentos executados por este, o mesmo ficará indisponível para visualização para os usuários com o acesso para agendamento.
  46. Deverá ser permitida a visualização indicativa em cor diferente dos itens ativos.
  47. Deverá ser realizada a atualização o valor do contrato a cada realização de procedimento para o referido contrato.
  48. Deverá ser permitido anexar o contrato assinado e digitalizado.
  49. Deverá ser possível a criação de procedimentos em que ao selecionar um procedimento, este contará com outros do grupo criado;
  50. Os pacotes de procedimentos deverão conter um valor previamente estipulado;
  51. Deverá permitir o cadastro de modelos de laudos
  52. Deverá permitir o cadastro de agenda do profissional, com replicação automática de dias no qual deverá conter, no mínimo: nome do fornecedor, a unidade em que prestará o atendimento, o nome do profissional, a especificação do atendimento<sup>1</sup>, datas da agenda, hora de início das agendas, quantidade de atendimento, intervalo dos atendimentos e campo para observação da respectiva agenda.
  53. Deverá permitir a destinação das agendas, ou seja, se os municípios participantes do consórcio poderão realizar o agendamento ou será restrito ao fornecedor ou ao consórcio.
  54. Deverá permitir que o profissional execute somente o procedimento devidamente vinculado ao seu CBO.
  55. Deverá permitir que ao destinar estas agendas, estas possam ser liberadas aos municípios participantes do consórcio devidamente selecionados;
  56. Deverá permitir o rateamento das vagas liberadas na agenda aos municípios selecionados pelo formato:
    - 56.1 por agenda,
-

- 56.2 mensal,
  - 56.3 por procedimento, e
  - 56.4 por profissional.
57. Deverá permitir a edição das agendas previamente cadastradas;
  58. Deverá permitir o bloqueio total ou de determinados horários da agenda do profissional, na qual deverá constar o motivo do bloqueio;
  59. Deverá permitir a realização de solicitações de atendimentos, no qual deverá conter, no mínimo: código da solicitação, o nome do paciente, data de nascimento, nome do fornecedor, código(s) do(s) procedimento(s), nome do(s) procedimento(s), classificação de urgente da solicitação e observação.
  60. Deverá exibir a relação de fornecedores que realizam os procedimentos previamente selecionados para encaminhamento;
  61. Deverá permitir a inclusão de anexos à solicitação nos formatos PDF, JPG, PNG ou ZIP;
  62. Deverá permitir o encaminhamento da solicitação ao consórcio ou diretamente ao fornecedor.
  63. Deverá permitir a visualização dos registros solicitados em que deverá ser apresentado, no mínimo, as seguintes informações: status da solicitação, código da solicitação, data e hora da realização da solicitação, nome do paciente, data de nascimento, município e a respectiva classificação da urgência.
  64. Deverá permitir aos usuários de perfil consórcio a visualização completa de todas as solicitações realizadas;
  65. Deverá permitir aos usuários de perfil município a visualização completa de todas as solicitações realizadas somente do respectivo município;
  66. Deverá permitir aos usuários de perfil fornecedor a visualização completa de todas as solicitações recebida em seu respectivo estabelecimento;
  67. Deverá permitir o cadastramento de pacientes em fila de espera, no qual deverá conter, no mínimo: código do cadastramento, o nome do paciente, data de nascimento, código(s) do(s) procedimento(s), nome do procedimento(s), classificação de urgente e observação.
  68. Deverá permitir que o cadastro realizado em fila de espera, possa ser direcionado aos colaboradores do consórcio ou diretamente ao fornecedor sem a necessidade de novo cadastramento;
  69. Deverá permitir a visualização de todos os registros cadastrados, seja na solicitação ou na fila de espera em painel único por meio de filtros.
  70. Deverá permitir a visualização de auditoria de cada registro, em que deverá ser apresentado a data e horário de cadastramento, o nome do usuário que realizou o cadastramento.
  71. Deverá permitir o cancelamento de uma ou mais solicitações pelo perfil município;
  72. Deverá permitir, ao perfil consorcio, ao ter recebido uma determinada solicitação, a funcionalidade 1) aceitar o respectivo agendamento, 2) de encaminhar ao fornecedor ou 3) recusar a solicitação. Em caso de recusa, deverá o usuário justificar a sua recusa e esta informação deverá ser apresentada ao solicitante.

73. Deverá permitir, ao perfil fornecedor, ao ter recebido uma determinada solicitação, a funcionalidade 1) aceitar o respectivo agendamento ou 2) recusar a solicitação. Em caso de recusa, deverá o usuário justificá-la e esta informação deverá ser apresentada ao solicitante.
74. Deverá permitir ao perfil município, em caso de recusa da solicitação, realizar a adequação da solicitação para um reencaminhamento, sem necessidade de novo cadastramento.
75. Deverá permitir, em todos os perfis, a realização de agendamentos direto aos fornecedores devidamente cadastrados.
76. Deverá permitir a realização em agendas devidamente disponibilizadas ao respectivo município ou por meio do formato de agendamento livre, no qual esta última não há agenda disponibilizada.
77. Deverá permitir, no momento do agendamento, a exibição do valor de saldo financeiro do respectivo município na mesma tela de solicitação.
78. Não deverá permitir, ao menos que seja autorizado, a agendamento de procedimentos à pacientes de um respectivo município no qual saldo financeiro seja menor que o valor do agendamento;
79. Deverá permitir a pesquisa pelo nome do paciente a qual se deseja fazer o agendamento. Para efeito de distinção do paciente deve-se constar, no mínimo, o nome da mãe, data de nascimento, número de CNS e município do paciente;
80. Deverá permitir a inclusão de informação do agendamento em campo de observação.
81. Deverá permitir a busca dos fornecedores com os respectivos procedimentos cadastrados para a realização do agendamento;
82. Deverá permitir a inclusão da data e hora de agendamento, seja no modelo de lançamentos livre, seja no modelo com agendas previamente cadastradas;
83. Existindo saldo financeiro suficiente para o agendamento, após a conclusão deste, o saldo financeiro do respectivo município deverá ser atualizado automaticamente e exibido o novo saldo em tela.
84. Deverá permitir a exibição de listagem de todos os procedimentos cadastrados do fornecedor selecionado, para escolha do usuário para agendamento;
85. Deverá permitir o agendamento somente de procedimentos do respectivo fornecedor escolhido, bem como dos profissionais a este vinculado.
86. Deverá permitir a seleção obrigatória dos CIDs dos respectivos procedimentos selecionados.
87. Deverá permitir a impressão de termo/guia de autorização para os procedimentos agendados, contendo, no mínimo: cabeçalho com a identificação do consórcio, logomarca do consórcio, código da marcação, número de protocolo, município do paciente, número de cartão SUS, telefone, endereço, nome do fornecedor em que irá realizar o atendimento, endereço, código SUS do procedimento, nome do procedimento, preparo para execução do procedimento, caso exista, local para assinatura o paciente, do responsável do agendamento e do fornecedor.
88. Deverá encaminhar mensagem via SMS automaticamente via sistema, informando o paciente sobre a marcação do seu procedimento.

89. Deverá permitir o fornecedor, por meio do protocolo descrito na guia, efetuar a alteração do status.
90. Deverá conter, na guia de agendamento, código de barras e/ou QRCode para localização do agendamento e alteração de status;
91. Deverá permitir a guia de agendamento em mecanismos de impressão a laser e/ou jato de tinta.
92. Deverá permitir que os agendadores dos municípios verifiquem as guias já impressas e as que não foram impressas sendo diferenciadas na listagem de guias emitidas.
93. Deverá permitir a alteração de status por todos os tipos usuários, de acordo com a permissão previamente selecionada;
94. Deverá permitir a confirmação de agenda por parte do perfil fornecedor, a partir da digitação do protocolo constante na guia de agendamento.
95. Deverá permitir a configuração de tempo para confirmação da guia de agendamento após a data realização deste.
96. Deverá permitir ao perfil fornecedor, somente acesso a visualização dos agendamentos realizados para este;
97. Deverá permitir ao perfil município, somente acesso a visualização dos agendamentos realizados por este.
98. Deverá permitir o gerenciamento de todas as solicitações, marcações, cancelamentos, e realizações de procedimentos a partir de filas de gerenciamento distintas.
99. Deverá permitir, ao perfil fornecedor e somente ao usuário do profissional agendado, acesso ao prontuário eletrônico do paciente. O prontuário deverá ter, no mínimo os seguintes itens: anamnese, evolução clínica, história clínica, possibilidade de adicionar fotos e outros documentos, criação de receituário, criação de receituário laudos, criação de receituário atestados, emissão automática de AIH e APAC.
100. Deverá permitir a impressão da ficha do paciente, contendo seus dados cadastrais.
101. Deverá permitir a exibição dos históricos de atendimento do paciente.
102. Deverá exibir todas as inclusões e alterações realizadas no prontuário do paciente em registro de auditoria.
103. Deverá permitir a assinatura com certificado digital no prontuário do paciente;
104. Deverá permitir a realização de carimbo do tempo no prontuário do paciente;
105. Deverá permitir que ao finalizar o prontuário do paciente não seja feita nenhuma alteração;
106. Deverá permitir a escolha de realizar o compartilhamento ou o bloqueio do prontuário do paciente com outros profissionais;
107. Ao salvar o registro no prontuário o próprio sistema reconhecerá o usuário que efetuou aquele preenchimento e assinará com assinatura digital.
108. Os certificados deverão ser armazenados em módulo de segurança criptográfico (HSM) de acordo com as normas da ICP-BRASIL e armazenados e gerenciados por Prestador de Serviços de Confiança (PSC) homologado na ICP-Brasil;



109. Os recursos fornecidos devem estar em conformidade com os padrões e normas estabelecidos pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil) e com demais padrões e normas estabelecidos pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação – ITI.
110. O serviço de armazenamento de chaves privadas para uso dos certificados digitais é de responsabilidade a CONTRATADA que deverá ser garantido, por meio de Prestador de Serviço de Confiança – PSC, nos termos da Resolução nº 132/2017 do ICP-Brasil.
111. O serviço deverá incluir o armazenamento seguro de certificados digitais em Hardware Security Module (HSM), gestão dos certificados digitais e serviços de assinatura digital de documentos eletrônicos integrados ao serviço de Carimbo do Tempo para emissão de carimbos do tempo;
112. Caberá a contratada garantir que o PSC atende aos procedimentos operacionais mínimos conforme o documento DOCICP-17.01, versão mais atual.
113. Deverá ser provido o serviço de emissão de carimbos do Tempo, homologada pela ICP-Brasil, de acordo com as normativas mais atuais.
114. O uso dos certificados digitais deverá permitir a produção de assinaturas por certificado digital em nuvem mensal nos prontuários eletrônicos, incluindo a emissão de carimbos do tempo para todas as assinaturas.
115. Os serviços deverão a ser disponibilizados e devem utilizar mecanismo de segurança para autenticação e autorização de acesso aos serviços, e a comunicação com os mesmos deve ser realizada por meio de canal criptográfico seguro;
116. Deverá atender o critério de duplo fator de autenticação, conforme requisitos apresentados no item 6.1.3 do DOC-ICP-17.01;
117. Deverá permitir associar o uso do certificado em nuvem a um ou mais computadores que possuem o aplicativo desktop instalado.
118. Deverá permitir associar o uso do certificado em nuvem a um dispositivo móvel secundário.
119. Deverá permitir a geração do faturamento SUS por meio do boletim de produção ambulatorial. O arquivo poderá ser emitido, quantas vezes forem necessárias, por município ou o seu agrupamento, por uma data de início e data de término, por um fornecedor em específico ou o seu agrupamento;
120. Deverá permitir a possibilidade de realizar a alteração do CNES ao arquivo para geração do arquivo;
121. O arquivo deverá ser emitido nos padrões e no layout do DATASUS;
122. Deverá permitir gerar relatório de faturamento das prefeituras consorciadas nos formatos .pdf e .csv, sendo possível selecionar filtros de várias prefeituras, vários fornecedores, vários profissionais, vários contratos, vários grupos, vários grupos subgrupos em um determinado período com data de início e fim.
123. O relatório deverá apresentar, no mínimo, os seguintes dados: o período, nome(s) de município(s), nome(s) de fornecedor (es), nomes de todos os pacientes atendidos no período, com a data e horário do atendimento, nome do procedimento executado, quantidade executada e valor global.



124. O relatório deverá apresentar, no mínimo, os seguintes dados: quantitativos de pacientes agendados, quantitativos de pacientes atendidos, quantitativos de pacientes faltosos, quantitativos de pacientes cancelados.
125. O relatório deverá apresentar, no mínimo, os seguintes dados: data do cadastramento, quantidade de procedimentos cadastrados, nome do procedimento cadastrado, nome do paciente, fornecedor cadastrado, classificação de urgência.
126. Deverá permitir gerar relatório dos procedimentos cadastrados nos respectivos fornecedores, nos formatos pdf e csv, sendo possível selecionar, no mínimo, os filtros de vários fornecedores, vários procedimentos;
127. O relatório deverá apresentar, no mínimo, os seguintes dados, nome dos fornecedores, nome dos procedimentos, quantidade contratada, valor SUS, valor do procedimento;
128. Deverá permitir gerar relatórios da agenda dos profissionais com os atendimentos diários.
129. O relatório deverá apresentar, no mínimo, os seguintes dados, nome do fornecedor, nome dos procedimentos a ser realizado, município do paciente, horário do atendimento, data de nascimento do paciente, telefone do paciente, número do prontuário do paciente;
130. Deverá permitir gerar relatórios de produção diária de agendamentos por usuário, fornecedor e município;
131. Deverá permitir gerar relatório contendo os dados financeiros como valor de contrato dos municípios, valor gasto por município e valor disponível por município.
132. O suporte do sistema deve ser realizado através de meios de comunicação (telefone, Whatsapp, e-mail e sistema) para que, qualquer dúvida ou erro existente seja solucionado.
133. Deverá a CONTRATADA que qualquer erro que impossibilite qualquer tipo de marcação ou abertura de agenda seja solucionado de imediato com no prazo máximo de adequação de 4 (quatro) horas.
134. Para realização de melhorias no sistema, caso necessário, será passada a demanda onde o contratado retornará informando o prazo estipulado para realização e liberação teste para aprovação. O tempo para teste será de, no máximo de 7 (sete) dias, e a sua adequação deverá ser totalmente sem ônus.
135. Permitir realizar a importação da base de dados do SIGTAP
136. Permitir a correção das críticas em lote.
137. Permitir reapresentar a produção conforme portaria específica do Ministério da Saúde.
138. Permitir gerar APAC incluindo a produção dos prestadores.
139. Permitir, ao usuário município, a configuração de quantidade de faltas para bloqueio de agendamento do paciente.
140. Permitir operações de bloqueio total do dia na agenda e bloqueio parcial por horário discriminando o motivo.
141. Permitir emissão de um relatório de motivo de bloqueio da agenda.

142. Permitir cancelar o agendamento de um determinado usuário, ou de todos usuários em um mesmo dia na mesma agenda.
143. Permitir realizar transferência de agenda para um determinado usuário.
144. Permitir realizar transferência de toda a agenda de um profissional para outra data.
145. Permitir notificação à secretaria municipal de saúde sobre as agendas remarçadas, no momento da transferência.
146. Permitir emissão de um relatório com informações de data e horário dos usuários que foram transferidos, no momento da transferência.
147. Permitir aos operadores de outros municípios consorciados, conforme definição da regionalização e suas regras pré-estabelecidas, cadastrar unidades de saúde, profissionais e usuários.
148. Permitir, a partir das unidades de saúde dos municípios o cadastramento de procedimentos na fila de espera, necessitando, para agendamento de autorização da regulação municipal.
149. Permitir consulta ao extrato de execução dos serviços contratados junto ao CISAMESP, por competência.
150. Permitir especificar regras para agendamento no contrato do prestador de serviço, possibilitando definir minimamente, por ano, mês, grupo, subgrupo, forma de organização, procedimento, valor ou quantidade.
151. Permitir definir em uma única tela e realizar o controle dos tetos físicos do serviço contratado junto ao CISAMESP, por ano, mês, grupo, subgrupo, forma de organização, procedimento, CBO, especialidade e agregado, debitando os valores dos procedimentos agendados de forma automática.
152. Registrar o histórico de alterações das regras contratuais, armazenando minimamente o motivo, operador e o tipo da operação, se crédito ou débito.
153. Possuir parametrização que anteceda ao agendamento do tipo: obrigar endereço completo, obrigar CNS do paciente, obrigar telefone e obrigar primeira consultam para retorno.
154. Permitir agendar consultas e exames no prestador. Permitir informar data mínima para agendamento dos procedimentos enviados para demanda reprimida, no momento do envio para fila, ou durante a avaliação, conforme restrições de acessos estabelecidos pelo gestor.
155. Permitir realizar o controle de absenteísmo para consultas e exames nas unidades ou serviços de saúde.
156. Permitir distribuir e controlar cotas e recursos financeiros aos municípios consorciados para agendamento de procedimentos.
157. Permitir inserir valores diferentes entre os procedimentos a serem agendados por cotas e por recursos financeiros
158. Permitir consultar o instrumento de registro do procedimento.
159. Permitir registrar documentação exigida na realização do procedimento.
160. Permitir identificar os usuários com agendamentos bloqueados por absenteísmo e permitir desbloqueá-los.
161. Permitir indicar nível de tolerância para o usuário faltoso (absenteísmo) conforme quantidade de faltas num período selecionado.



162. Permitir definir número de tolerância em dia, para registrar falta aos pacientes agendados.
163. Permitir visualizar a relação de usuários agendados por agenda centralizada.
164. Disponibilizar a visualização do histórico na solicitação, com detalhamento de todas as etapas.
165. Possibilidade de informar o tipo de atendimento: primeira consulta ou retornos.
166. Permitir definir motivos de agendamento, remanejamento de agenda, bloqueio de agenda e cancelamento de agendamento.
167. Permitir a realização de contra referência.



## **TERMO DE REFERÊNCIA TÉCNICO**

### **TABELA 02**

#### REQUISITOS DESEJÁVEIS

1. Permissão de acesso via QRCode aos profissionais de saúde;
2. Deverá permitir a inclusão de currículo do profissional para visualização por todos os usuários.
3. Deverá permitir a inclusão de foto do profissional de saúde para melhor busca dos usuários;
4. Não deverá permitir o cadastro de uma data de nascimento inválida.
5. Deverá permitir a retirada de foto para cadastramento do paciente por meio de webcam
6. Deverá permitir vincular o respectivo paciente à unidade de saúde de seu município por meio do CNES.
7. Deverá ser permitida a limitação de uso do respectivo fornecedor para os municípios do consórcio;
8. Deverá ser permitida a inclusão de tempo para utilização do procedimento, em que o procedimento escolhido não poderá ser utilizado pelo menos paciente em um tempo previamente definido;
9. Deverá ser permitida a inclusão de aprovação para utilização de um determinado procedimento, em que ao ser escolhido o seu agendamento, apenas outro usuário de perfil superior poderá autorizar o seu agendamento;
10. Deverá permitir a emissão de comprovante de protocolo do respectivo cadastramento.
11. Deverá exibir os valores de repasse e o valor SUS dos procedimentos em cada agendamento;
12. Deverá exibir, na mesma tela de agendamento, o valor de repasse ao município e o valor SUS do procedimento;
13. Deverá permitir a alteração dos itens da guia de agendamento, sendo que após a alteração deverá ser emitida uma nova guia com novo código;
14. Deverá permitir a solicitação de um agendamento, iniciando por meio do preenchimento de um questionário por parte do agendador do município, a que se refere à especialidade atrelada à solicitação;
15. A CONTRATADA deverá disponibilizar aplicativo mobile para liberação de uso e segundo fator de autenticação ao uso das chaves criptográficas;
16. Deverá permitir assinar documentos diretamente no aplicativo.
17. O aplicativo deverá ser disponibilizado no mínimo para os sistemas operacionais iOS ou Android.
18. Deverá permitir o gerenciador de filas de atendimento por senha a serem distribuídos aos pacientes com classificação de prioridades entre estes;
19. O gerenciador de filas deverá ser compatível com painéis eletrônicos, televisores/monitores (LCD ou LED) e monitores de vídeo.

20. O gerenciador de filas deverá ser compatível com os navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, em suas versões mais atuais e todos os recursos do sistema deverão ser operados através do(s) mesmo(s) browser(s).
21. O gerenciador de filas deverá permitir que sejam criadas ilimitadas filas de atendimento.
22. O gerenciador de filas deverá ser capaz de gerenciar o atendimento ao público, em que organizará todas as unidades de atendimento em um número qualquer de filas, cada uma com um número qualquer de prioridades.
23. O gerenciador de filas deverá atribuir, a cada fila criada, um intervalo numérico de senhas a serem emitidas, bem como um identificador composto por até 3 numerais.
24. O gerenciador de filas, caso alcance o número final do intervalo de senhas programado deverá reiniciar a emissão de senhas.
25. O gerenciador de filas deverá utilizar multimídia com recursos de exibição para apresentação de vídeos nos formatos AVI, MPEG e WMV definidos conforme programação da playlist de exibição;
26. O gerenciador de filas deverá apresentar a hora certa;
27. O gerenciador de filas deverá apresentar a previsão do tempo, capturado através de leitor RSS;
28. O gerenciador de filas deverá apresentar diversos vídeos informativos previamente cadastrados;
29. O gerenciador de filas deverá realizar a chamada por meio do nome do paciente diretamente pelo profissional que irá atendê-lo;
30. O gerenciador de filas deverá oferecer recurso de monitoramento em tempo real, a partir da escolha da fila ou pontos de atendimento, considerando as seguintes variáveis:
  - 30.1 Total de atendimento nas respectivas filas;
  - 30.2 Total de atendimento por serviço;
  - 30.3 Total de desistências;
  - 30.4 Tempo médio de espera;
  - 30.5 Total de senhas por colaborador (profissionais de saúde, recepção, dentre outros)
  - 30.6 Exibição da hora, minuto e segundo em que as informações foram atualizadas;
  - 30.7 Exibição de monitoramento em tela cheia com atualização automática dos dados referentes à evolução do tempo de espera do atendimento através de gráficos e dados tabulados.
- 31 Deverá permitir gerar relatórios gráficos, exibindo o total de atendimentos por município por período de atendimento;
- 32 Deve conter um modulo de transporte para agenda de passagem, armazenamento dos nomes dos agentes de viagens e motorista, estabelecimentos de saúde, rotas e



- veículos, relatórios de absentismo, número de passageiros faltosos, presentes, com gráficos ilustrando os relatórios.
- 33 Permitir definir e aplicar número de dias de carência para que o mesmo usuário possa agendar consulta no mesmo procedimento e na mesa CBO.
  - 34 Notificar ao paciente, por meio de SMS, referente ao bloqueio no sistema de agendamento.
  - 35 Permitir realizar transferência de toda a agenda de um profissional, encaixando os usuários nas próximas vagas livres automaticamente.
  - 36 Permitir restringir agendamentos entre unidades de saúde.
  - 37 Permitir bloquear agendamento do usuário que não compareceu para a realização de consultas ou exames em quantidade e lapso temporal definido pelo CISAMESP.
  - 38 Permitir que o profissional receptor da contra referência a receba e que a mesma possa ser acessada através de filtro específico.