

**TERMO DE CONTRATO Nº 058/2024/SMS-1/CONTRATOS
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 910/2023**

PROCESSO Nº: 6018.2023/0091438-9

CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO/SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

CONTRATADA: LIBERTY COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA

OBJETO DO CONTRATO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), PARA O ATENDIMENTO DAS NECESSIDADES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO, PARA IMPLANTAÇÃO, SUSTENTAÇÃO, GESTÃO DE SISTEMAS DA INFORMAÇÃO, INCLUINDO ATIVIDADES DE PLANEJAMENTO, CRIAÇÃO DE PAINÉIS DE INDICADORES, DOCUMENTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, TREINAMENTO, GARANTIA, SEGURANÇA E GESTÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, CONFORME CONDIÇÕES, QUANTIDADES E EXIGÊNCIAS ESTABELECIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA.

VALOR TOTAL GLOBAL: R\$ 153.531.309,00 (cento e cinquenta e três milhões quinhentos e trinta e um mil trezentos e nove reais)

NOTA DE EMPENHO Nº: 67596/2024 no valor de R\$ 89.559.930,25

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 84.10.10.126.3024.2171.3.3.90.40.00.00.2.500.9001.1

Na **SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE**, localizada na Rua Dr. Siqueira Campos, nº 176 – Liberdade, compareceram, de um lado, **PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO PAULO** por intermédio da **SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE/FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE**, CNPJ nº 13.864.377/0001-30, neste ato representada por seu Secretário Municipal da Saúde, Senhor **LUIZ CARLOS ZAMARCO**, nos termos da competência que lhe foi delegada, doravante denominada simplesmente **CONTRATANTE**, e, do outro lado, a empresa **LIBERTY COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA.**, CNPJ nº **03.590.952/0001-09**, com sede na SHN QD 01, Bloco D. Ed. Fusion, salas 1604, 1605 e 1606, CEP: 70.701-040, por sua representante legal, Senhor **ALEXANDRE GOMES PEREIRA**, portador do RG nº 00426416136 Detran/DF e inscrito sob o CPF nº 707.699.901-34, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, em face do despacho autorizatório exarado em documento SEI nº 103925454 do processo nº 6018.2023/0091438-9, publicado no DOC/SP de 24/05/2024, resolvem firmar o presente

contrato, objetivando a prestação de serviços discriminados na cláusula primeira, nos termos do art. 71, inc. IV da Lei Federal nº 14.133/21 e em conformidade com o ajustado neste instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

- 1.1. Constitui objeto deste contrato a prestação pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE** de **SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), PARA O ATENDIMENTO DAS NECESSIDADES DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO, PARA IMPLANTAÇÃO, SUSTENTAÇÃO, GESTÃO DE SISTEMAS DA INFORMAÇÃO, INCLUINDO ATIVIDADES DE PLANEJAMENTO, CRIAÇÃO DE PAINÉIS DE INDICADORES, DOCUMENTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, TREINAMENTO, GARANTIA, SEGURANÇA E GESTÃO DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, CONFORME CONDIÇÕES, QUANTIDADES E EXIGÊNCIAS ESTABELECIDAS NO TERMO DE REFERÊNCIA.**
- 1.2. Deverão ser observadas as especificações e condições de prestação de serviços constantes do ANEXO I – Termo de Referência, que é parte integrante do presente instrumento.

SERVIÇO ESPECIALIZADO						
Item	Descrição	Métrica	Tipo	Quant. Unid.	Valor Unitário	Valor Anual
1	Serviço de implantação de sistemas de informação	Unidades de Serviço Técnico (UST)	Hospital	12	3.270 UST's	39.240 UST's
			Unidade de Pronto Atendimento (UPA)	17	2.655 UST's	45.135 UST's
			Centros de Atenção Psicossocial (CAPS)	100	1327 UST's	132.700 UST's
Item	Descrição	Métrica	Tipo	Unid.	Quant. Mensal	Valor Anual
2	Serviço de sustentação de sistemas de informação	Unidades de Serviço Técnico (UST)	Hospital	12	3.924 UST's	47.088 UST's
			Unidade de Pronto Atendimento (UPA)	17	4.513 UST's	54.156 UST's
			Atenção Psicossocial (CAPS)	100	13.200 UST's	158.400 UST's
SERVIÇO DE APOIO A GESTÃO E INTEGRAÇÕES						
Item	Descrição	Métrica	Tipo		Quant. Mensal	Valor Total
3	Serviço Técnico Especializado	Unidades de Serviço Técnico (UST)	Serviço Sob Demanda		Não se Aplica	30.000 UST's
4	Serviço de Apoio a Infraestrutura	Unidade de Serviço da Secretaria Municipal de Saúde (U-SMS)	Serviço Sob Demanda		Não se Aplica	20.880 U-SMS

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 2.1. Os serviços deverão ser prestados parte nas dependências da **CONTRATADA** e parte nas dependências da **CONTRATANTE**, a serem definidas pela **CONTRATANTE**.
- 2.2. O horário de trabalho fica a critério de escolha da **CONTRATANTE**, garantindo suporte 24/7 em todas as dependências da **CONTRATANTE**.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PRAZO CONTRATUAL

- 3.1. O prazo de vigência da contratação é de **12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura**, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma do artigo 107 da Lei nº 14.133/2021, e do artigo 116 do Decreto Municipal nº 62.100/2022, desde que haja concordância das partes, a **CONTRATADA** haja cumprido satisfatoriamente suas obrigações, bem como a pesquisa prévia revele que os preços são compatíveis com os de mercado.
 - 3.1.1. **O início oficial da prestação dos serviços se dará em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do respectivo contrato e os prazos de atendimento seguirão as informações contidas no ANEXO I – Termo de Referência.**
- 3.2. Caso a **CONTRATADA** não tenha interesse na prorrogação do ajuste deverá comunicar este fato por escrito à **CONTRATANTE**, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias da data de término do prazo contratual, sob pena de incidência de penalidade contratual.
- 3.3. Na ausência de expressa oposição, e observadas as exigências contidas nos incisos I e II do artigo 116 do Decreto Municipal n.º 62.100/2022, o ajuste será prorrogado, mediante despacho da autoridade competente.
- 3.4. A não prorrogação do prazo de vigência contratual, por conveniência da Administração, não gerará à Contratada o direito a qualquer espécie de indenização.
- 3.5. Não obstante o prazo estipulado no subitem 3.1, a vigência contratual nos exercícios subsequentes ao da assinatura do contrato estará sujeita à condição resolutiva, consubstanciada na existência de recursos aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias de cada exercício, para atender as respectivas despesas.

CLÁUSULA QUARTA – DO PREÇO, DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E REAJUSTE

- 4.1. O valor **total** é de R\$ 153.531.309,00 (cento e cinquenta e três milhões quinhentos e trinta e um mil trezentos e nove reais), nele estando incluídos todos os custos e a margem de lucro da **CONTRATADA**, que nada mais poderá reclamar a título de contraprestação pela execução de suas obrigações contratuais, conforme Proposta sob documento SEI nº 103925389.

- 4.2. Todos os custos e despesas necessários à correta execução do ajuste estão inclusos no preço, inclusive os referentes às despesas trabalhistas, previdenciárias, impostos, taxas, emolumentos, em conformidade com o estatuído no Edital e seus Anexos, constituindo a única remuneração devida pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA**.
- 4.3. Para fazer frente às despesas do Contrato, foi emitida a nota de empenho nº 67596/2024 no valor de R\$ 89.559.930,25 (oitenta e nove milhões quinhentos e cinquenta e nove mil novecentos e trinta reais e vinte e cinco centavos), onerando a dotação orçamentária nº 84.10.10.126.3024.2171.3.3.90.40.00.00.2.500.9001.1 do orçamento vigente, respeitado o princípio da anualidade orçamentária, devendo as despesas do exercício subsequente onerar as dotações do orçamento próprio.
- 4.4. Os preços contratuais serão reajustados, observada a **periodicidade anual** que terá como termo inicial a data de apresentação da proposta, nos termos previstos na Portaria SF nº 142/2013, desde que não ultrapasse o valor praticado no mercado.
- 4.4.1. O índice de reajuste será o Índice de Preços ao Consumidor – IPC, apurado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – FIPE, válido no momento da aplicação do reajuste, nos termos da Portaria SF n.º 389/17, bem como Decreto Municipal nº 57.580/17.
- 4.4.1.1. Eventuais diferenças entre o índice geral de inflação efetivo e aquele acordado na cláusula 4.4.1 não geram, por si só, direito ao reequilíbrio econômico-financeiro do contrato.
- 4.4.2. Fica vedado qualquer novo reajuste pelo prazo de 1 (um) ano.
- 4.5. Será aplicada compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05, de 05 de janeiro de 2012, quando houver atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Contratante, observada a necessidade de se apurar a responsabilidade do servidor que deu causa ao atraso no pagamento, nos termos legais.
- 4.6. As hipóteses excepcionais ou de revisão de preços serão tratadas de acordo com a legislação vigente e exigirão detida análise econômica para avaliação de eventual desequilíbrio econômico-financeiro do contrato.
- 4.7. Fica ressalvada a possibilidade de alteração da metodologia de reajuste, atualização ou compensação financeira desde que sobrevenham normas federais e/ou municipais que as autorizem.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 5.1. São obrigações da **CONTRATADA**:

- 5.1.1. Executar todos os serviços objeto do presente contrato, obedecendo as especificações e obrigações descritas no ANEXO I – Termo de Referência, que precedeu este ajuste e faz parte integrante do presente instrumento;
 - 5.1.2. Executar regularmente o objeto deste ajuste, respondendo perante a **CONTRATANTE** pela fiel e integral realização dos serviços contratados;
 - 5.1.3. Garantir total qualidade dos serviços contratados;
 - 5.1.4. Fornecer mão de obra necessária, devidamente selecionada para o atendimento do presente contrato, verificando a aptidão profissional, antecedentes pessoais, saúde física e mental e todas as informações necessárias, de forma a garantir uma perfeita qualidade e eficiência dos serviços prestados;
 - 5.1.5. Arcar fiel e regularmente com todas as obrigações trabalhistas dos empregados, quando for o caso, que participem da execução do objeto contratual;
 - 5.1.6. Responsabilizar-se pela segurança do trabalho de seus empregados, adotando as precauções necessárias à execução dos serviços, fornecendo os equipamentos de proteção individual (EPI) exigidos pela legislação, respondendo por eventuais indenizações decorrentes de acidentes de trabalho, cabendo-lhe comunicar à **CONTRATANTE** a ocorrência de tais fatos;
 - 5.1.7. Responder por todos os encargos e obrigações de natureza trabalhista, previdenciária, acidentária, fiscal, administrativa, civil e comercial, resultantes da prestação dos serviços;
 - 5.1.8. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
 - 5.1.9. Responder por todo e qualquer dano que venha a ser causado por seus empregados e prepostos, à **CONTRATANTE** ou a terceiros, podendo ser descontado do pagamento a ser efetuado, o valor do prejuízo apurado;
 - 5.1.10. Manter, durante o prazo de execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação e qualificação exigidas na contratação.
 - 5.1.11. Cumprir as exigências de reserva de cargos previstas em lei, bem como em outras normas específicas, para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz.
- 5.2. A **CONTRATADA** não poderá subcontratar, ceder ou transferir o objeto do contrato, no todo ou em parte, a terceiros, sob pena de rescisão.

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 6.1. A **CONTRATANTE** se compromete a executar todas as obrigações contidas no ANEXO I – Termo de Referência, cabendo-lhe especialmente:
- 6.1.1. Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações deste Contrato e das disposições legais que a regem;
 - 6.1.2. Realizar o acompanhamento do presente contrato, comunicando à **CONTRATADA** as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas;
 - 6.1.3. Proporcionar todas as condições necessárias à boa execução dos serviços contratados, inclusive comunicando à **CONTRATADA**, por escrito e tempestivamente, qualquer mudança de Administração e ou endereço de cobrança;
 - 6.1.4. Exercer a fiscalização dos serviços, indicando, formalmente, o gestor e/ou o fiscal para acompanhamento da execução contratual, realizando a supervisão das atividades desenvolvidas pela **CONTRATADA** e efetivando avaliação periódica;
 - 6.1.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**, podendo solicitar o seu encaminhamento por escrito;
 - 6.1.6. Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido no presente contrato;
 - 6.1.7. Aplicar as penalidades previstas neste contrato, em caso de descumprimento pela **CONTRATADA** de quaisquer cláusulas estabelecidas;
 - 6.1.8. Exigir da **CONTRATADA**, a qualquer tempo, a comprovação das condições requeridas para a contratação;
 - 6.1.9. Indicar e formalizar o(s) responsável(is) pela fiscalização do contrato, a quem competirá o acompanhamento dos serviços, nos termos do Decreto Municipal nº 62.100/2022;
 - 6.1.10. Atestar mensalmente a execução e a qualidade dos serviços prestados, indicando qualquer ocorrência havida no período, se for o caso, em processo próprio, onde será juntada a Nota Fiscal Fatura a ser apresentada pela **CONTRATADA**, para fins de pagamento;
 - 6.1.11. Ordenar a imediata retirada do local, bem como a substituição de funcionário da **CONTRATADA** que estiver sem crachá, que embarçar ou dificultar a fiscalização ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente, bem assim a substituição de equipamentos, que não se apresentarem em boas condições de operação ou estiverem em desacordo com as especificações técnicas.

- 6.1.12. A fiscalização dos serviços pela **CONTRATANTE** não exime, nem diminui a completa responsabilidade da **CONTRATADA**, por qualquer inobservância ou omissão às cláusulas contratuais.
- 6.1.13. A **CONTRATANTE** poderá, a seu critério e a qualquer tempo, realizar vistoria dos equipamentos e verificar o cumprimento de normas preestabelecidas no edital/contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PAGAMENTO

- 7.1. O prazo de pagamento será de 30 (trinta) dias, a contar da data da entrega de cada nota fiscal ou nota fiscal fatura.
- 7.1.1. Caso venha ocorrer a necessidade de providências complementares por parte da **CONTRATADA**, a fluência do prazo será interrompida, reiniciando-se a sua contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.
- 7.2. Caso venha a ocorrer atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Administração, a **CONTRATADA** terá direito à aplicação de compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05, de 05/01/2012.
- 7.2.1. Para fins de cálculo da compensação financeira de que trata o item acima, o valor do principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança para fins de compensação da mora (TR + 0,5% “pro-rata tempore”), observando-se, para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.
- 7.2.2. O pagamento da compensação financeira dependerá de requerimento a ser formalizado pela **CONTRATADA**.
- 7.3. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução dos serviços, mediante apresentação da(s) respectiva(s) nota(s) fiscal(is) ou nota(s) fiscal(is)/fatura, bem como de cópia reprográfica da nota de empenho, acompanhada, quando for o caso, do recolhimento do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza do mês de competência, descontados os eventuais débitos da Contratada, inclusive os decorrentes de multas.
- 7.3.1. No caso de prestadores de serviço com sede ou domicílio fora do Município de São Paulo, deverá ser apresentada prova de inscrição no CPOM – Cadastro de Empresas Fora do Município, da Secretaria Municipal de Finanças, nos termos dos artigos 9º-A E 9º-B da Lei Municipal nº 13.701/2003, com redação da Lei Municipal

nº 14.042/05 e artigo 68 do Regulamento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, aprovado pelo Decreto Municipal nº 50.896/09.

7.3.2. Não sendo apresentado o cadastro mencionado no subitem anterior, o valor do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza, incidente sobre a prestação de serviços objeto do presente, será retido na fonte por ocasião de cada pagamento, consoante determina o artigo 9º-A e seus parágrafos 1º e 2º, da Lei Municipal nº 13.701/2003, acrescentados pela Lei Municipal nº 14.042/05, e na conformidade do Regulamento do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISS, aprovado pelo Decreto Municipal nº 50.896/09 e da Portaria SF nº 101/05, com as alterações da Portaria SF nº 118/05.

7.4. Na hipótese de existir nota de retificação e/ou nota suplementar de empenho, cópia(s) da(s) mesma(s) deverá(ão) acompanhar os demais documentos.

7.5. A **CONTRATADA** deverá apresentar, a cada pedido de pagamento, os documentos a seguir discriminados, para verificação de sua regularidade fiscal perante os órgãos competentes:

- a) Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – F.G.T.S., fornecido pela Caixa Econômica Federal;
- b) Certidão Negativa de Débitos relativa às Contribuições Previdenciárias e as de Terceiros – CND – ou outra equivalente na forma da lei;
- c) Certidão negativa de débitos de tributos mobiliários do Município de São Paulo;
- d) Certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT);
- e) Cadastro Informativo Municipal (CADIN);
- f) Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura devidamente atestada;
- g) Relatório de Medição dos Serviços;

7.5.1. Serão aceitas como prova de regularidade, certidões positivas com efeito de negativas e certidões positivas que noticiem em seu corpo que os débitos estão judicialmente garantidos ou com sua exigibilidade suspensa.

7.6. Por ocasião de cada pagamento, serão feitas as retenções eventualmente devidas em função da legislação tributária.

7.7. A não apresentação de certidões negativas de débito, ou na forma prevista na cláusula 7.5.1., não impede o pagamento, porém será objeto de aplicação de penalidade ou rescisão contratual, conforme o caso.

7.8. O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente, no BANCO DO BRASIL S/A, conforme estabelecido no Decreto nº 51.197/2010, publicado no DOC do dia 22 de janeiro de 2010.

- 7.9. Fica ressalvada qualquer alteração por parte da Secretaria Municipal de Finanças, quanto às normas referentes ao pagamento de fornecedores.

CLÁUSULA OITAVA – DO CONTRATO E DA EXTINÇÃO

- 8.1. O presente contrato é regido pelas disposições da Lei Federal nº 14.133/21, do Decreto Municipal nº 62.100/2022, Decreto Municipal nº 56.475/2015 e da Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014, e das demais normas complementares aplicáveis.
- 8.2. O ajuste poderá ser alterado nas hipóteses previstas no artigo 124 da Lei Federal 14.133/21.
- 8.3. A **CONTRATANTE** se reserva o direito de promover a redução ou acréscimo do ajuste, nos termos do art. 125 da Lei Federal 14.133/21.
- 8.4. O contrato se extingue quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.
- 8.5. O contrato pode ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.
- 8.6. O contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.
- 8.6.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

CLÁUSULA NONA – DA EXECUÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

- 9.1. A execução dos serviços será feita conforme o ANEXO I – Termo de Referência, que precedeu este ajuste, e dele faz parte integrante para todos os fins.
- 9.2. A execução dos serviços objeto deste contrato deverá ser atestada pelo responsável pela fiscalização, pela **CONTRATANTE**, atestado esse que deverá acompanhar os documentos para fins de pagamento conforme Cláusula Sétima.
- 9.2.1. A fiscalização será exercida de acordo com o Decreto Municipal nº 62.100/2022.
- 9.3. O objeto contratual será recebido consoante as disposições do artigo 140, da Lei Federal nº 14.133/21 e demais normas municipais pertinentes.
- 9.4. O objeto contratual será recebido mensalmente mediante relatório de medição dos serviços executados no mês, emitido pela **CONTRATADA**, sendo tal relatório submetido à fiscalização da **CONTRATANTE**, que, após conferência, atestará se os serviços foram prestados a contento, atestado esse que deverá ser acompanhado de fatura ou nota-fiscal-fatura, bem como da cópia reprográfica da nota de empenho, para fins de pagamento.

- 9.4.1. O principal instrumento para avaliação da qualidade do serviço de sustentação será o estabelecimento de Acordo de Nível de Serviço (ANS) entre **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, em atendimento às diretrizes dispostas na IN 01/2019 SGD/ME.
- 9.4.2. A **CONTRATANTE** irá monitorar e medir os Níveis Mínimos de Serviço (NMS), e garantir que sejam mantidos com base nos parâmetros que orientam a medição para cada tipo de serviço contratado, como qualidade, cronograma e produtividade.
- 9.4.3. Durante a execução do contrato, a **CONTRATANTE** sempre que julgar conveniente e oportuno, revisará os padrões mínimos de qualidade, com o objetivo de adequação à realidade da execução contratual.
- 9.5. Havendo inexecução de serviços, o valor respectivo será descontado da importância mensal devida à **CONTRATADA**, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, observados os trâmites legais e os princípios do contraditório e ampla defesa.
- 9.6. O recebimento e aceite do objeto pela **CONTRATANTE** não exclui a responsabilidade civil da **CONTRATADA** por vícios de quantidade ou qualidade dos serviços, materiais ou disparidades com as especificações estabelecidas no Termo de Referência, verificadas posteriormente.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS PENALIDADES

- 10.1. Com fundamento no artigo 156, incisos I a IV, da Lei nº 14.133/21, a **CONTRATADA** poderá ser apenada, isoladamente, ou juntamente com as multas definidas no item 10.2, com as seguintes penalidades:
- a) advertência;
 - b) impedimento de licitar e contratar; ou
 - c) declaração de inidoneidade para licitar e contratar;
- 10.1.1. Na aplicação das sanções serão considerados a natureza e a gravidade da infração cometida, as peculiaridades do caso concreto, as circunstâncias agravantes ou atenuantes, os danos que dela provierem para a Administração Pública e a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 10.2. A **CONTRATADA** estará sujeita às seguintes penalidades pecuniárias:
- 10.2.1. **Multa de 1% (um por cento)** sobre o valor do contrato por dia de atraso no início da prestação de serviços, até o máximo de 10 (dez) dias.
- 10.2.1.1. No caso de atraso por período superior a 10 (dez) dias, poderá ser promovida, a critério exclusivo da **CONTRATANTE**, a rescisão contratual, por culpa da **CONTRATADA**, aplicando-se a pena de multa de 20% (vinte por cento) do valor total do Contrato, além da possibilidade de aplicação

da pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo máximo de 03 (três) anos.

10.2.2. **Multa de 1% (um por cento)** sobre o valor do contrato por dia de atraso na conclusão das etapas previstas no ANEXO I – Termo de Referência, até o máximo de 10 (dez) dias.

10.2.2.1. No caso de atraso por período superior a 10 (dez) dias, poderá ser promovida, a critério exclusivo da **CONTRATANTE**, a aplicação de sanções referentes à inexecução parcial ou total do ajuste, conforme o caso.

10.2.3. **Multa por inexecução parcial do contrato: 20%** (vinte por cento), sobre o valor mensal da parcela não executada, ou que a execução tenha sido considerada não a contento pela fiscalização do contrato, além da possibilidade de aplicação da pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo máximo de 03 (três) anos.

10.2.4. **Multa de 2% sobre o valor da OS contratada**, em caso de inexecução total da obrigação assumida.

10.2.5. **Multa por inexecução total do contrato: 30%** (trinta por cento) sobre o valor total do contrato, além da possibilidade de aplicação da pena de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo máximo de 03 (três) anos.

10.2.6. **Pela rescisão do contrato** por culpa da **CONTRATADA**, multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor do contrato.

10.2.7. **Pelo descumprimento de qualquer outra cláusula**, que não diga respeito diretamente à execução do objeto contratual, multa de 0,5% (meio ponto percentual) sobre o preço mensal;

10.3. A **CONTRATANTE**, por conveniência e oportunidade, poderá converter a multa pecuniária, não superior a R\$ 50,00 (cinquenta reais), em advertência, uma única vez a cada 6 (seis) meses, a contar da data da conversão da aplicação da penalidade.

10.4. A aplicação da multa não ilide a aplicação das demais sanções previstas no item 10.1, independentemente da ocorrência de prejuízo decorrente da descontinuidade da prestação de serviço imposto à Administração.

10.5. O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à **CONTRATADA**.

10.5.1. Se o valor a ser pago à **CONTRATADA** não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada da garantia contratual, quando exigida.

10.5.2. Se os valores das faturas e da garantia forem insuficientes, fica a **CONTRATADA** obrigada a recolher a importância devida no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da comunicação oficial.

10.5.3. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.

10.5.4. Caso o valor da garantia seja utilizado no todo ou em parte para o pagamento da multa, esta deve ser complementada no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contado da solicitação da **CONTRATANTE**.

10.6. Caso haja rescisão, a mesma atrai os efeitos previstos no artigo 139, incisos I e IV, da Lei Federal nº 14.133/21.

10.7. Das decisões de aplicação de penalidade, caberá recurso nos termos dos artigos 166 e 167 da Lei Federal nº 14.133/21, observados os prazos nele fixados.

10.7.1. No ato do oferecimento de recurso deverá ser recolhido o preço público devido, nos termos do que dispõe o artigo 17 do Decreto nº 51.714/2010.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA

11.1. Para execução deste contrato, será prestada garantia no valor de R\$ 1.535.313,09 (um milhão quinhentos e trinta e cinco mil trezentos e treze reais e nove centavos) correspondente ao importe de **1% (um por cento)** do valor total do contrato, nos termos do artigo 96, § 1º, da Lei Federal nº 14.133/21, observado o quanto disposto na Portaria SF nº 76/2019.

11.1.1. Sempre que o valor contratual for aumentado ou o contrato tiver sua vigência prorrogada, a **CONTRATADA** será convocada a reforçar a garantia, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, de forma a que corresponda sempre a mesma percentagem estabelecida.

11.1.2. O não cumprimento do disposto na cláusula supra, ensejará aplicação da penalidade estabelecida na cláusula 10.2 deste contrato.

11.2. A garantia exigida pela Administração poderá ser utilizada para satisfazer débitos decorrentes da execução do contrato, inclusive nos termos da Orientação Normativa 2/12 – PGM, e/ou de multas aplicadas à empresa contratada.

11.3. A garantia contratual será devolvida após a lavratura do Termo de Recebimento Definitivo dos serviços, mediante requerimento da **CONTRATADA**, que deverá vir acompanhado de comprovação, contemporânea, da inexistência de ações distribuídas na Justiça do Trabalho que possam implicar na responsabilidade subsidiária do ente público, condicionante de sua liberação, nos termos da Orientação Normativa 2/12 – PGM.

11.4. A validade da garantia prestada, em seguro-garantia ou fiança bancária, deverá ter validade mínima de 180 (cento e oitenta) dias, além do prazo estimado para encerramento

do contrato, por força da Orientação Normativa nº 2/2012 da PGM e Portaria SF nº 76/2019.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 12.1. Nenhuma tolerância das partes quanto à falta de cumprimento de qualquer das cláusulas deste contrato poderá ser entendida como aceitação, novação ou precedente.
- 12.2. Todas as comunicações, avisos ou pedidos, sempre por escrito, concernentes ao cumprimento do presente contrato, serão dirigidos aos seguintes endereços:
CONTRATANTE: mtgregorio@prefeitura.sp.gov.br
CONTRATADA: alexandre@lbty.com.br
- 12.3. Fica ressalvada a possibilidade de alteração das condições contratuais em face da superveniência de normas federais e/ou municipais que as autorizem.
- 12.4. Fica a **CONTRATADA** ciente de que a assinatura deste termo de contrato indica que tem pleno conhecimento dos elementos nele constantes, bem como de todas as condições gerais e peculiares de seu objeto, não podendo invocar qualquer desconhecimento quanto aos mesmos, como elemento impeditivo do perfeito cumprimento de seu objeto.
- 12.5. A Administração reserva-se o direito de executar através de outras contratadas, nos mesmos locais, serviços distintos dos abrangidos na presente contratação.
- 12.6. Ficam fazendo parte integrante deste instrumento, para todos os efeitos legais, o Termo de Referência que deu origem à contratação, com seus Anexos e a Proposta da **CONTRATADA**, constante no documento SEI nº 092525231.
- 12.7. O presente ajuste, o recebimento de seu objeto, suas alterações e rescisão obedecerão a o Decreto Municipal n.º 62.100/22, Lei Federal nº 14.133/21 e demais normas pertinentes, aplicáveis à execução dos serviços e especialmente aos casos omissos.
- 12.8. Para a execução deste contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto por intermédio de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste contrato, ou de outra forma a ele não relacionada, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DO FORO

- 13.1. Fica eleito o foro desta Comarca para todo e qualquer procedimento judicial oriundo deste Contrato, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais especial ou privilegiado que seja ou venha a ser.



**CIDADE DE
SÃO PAULO
SAÚDE**

PROCESSO SEI Nº 6018.2023/0091438-9

E por estarem de acordo as partes **CONTRATANTES**, lavrado o presente instrumento, que, lido e achado conforme, segue assinado em duas vias de igual teor e forma pelas partes contratantes e rubricado por duas testemunhas presentes ao ato.

LUIZ CARLOS ZAMARCO
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE
CONTRATANTE

ALEXANDRE GOMES PEREIRA
LIBERTY COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA
CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

TERMO DE REFERÊNCIA

1 DO OBJETO

1.1. Registro de Preços para contratação de empresa especializada no tocando ao serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), para o atendimento das necessidades da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo, para implantação, sustentação, gestão de sistemas da informação, incluindo atividades de planejamento, criação de painéis de indicadores, documentação, configuração, treinamento, garantia, segurança e gestão dos sistemas de informação, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

1.2. Sendo subdivididos conforme tabela de Lote Único:

SERVIÇO ESPECIALIZADO						
Item	Descrição	Métrica	Tipo	Quant. Unid.	Valor Unitário	Valor Anual
1	Serviço de implantação de sistemas de informação	Unidades de Serviço Técnico (UST)	Hospital	12	3.270 UST's	39.240 UST's
			Unidade de Pronto Atendimento (UPA)	17	2.655 UST's	45.135 UST's
			Centros de Atenção Psicossocial (CAPS)	100	1327 UST's	132.700 UST's
Item	Descrição	Métrica	Tipo	Unid.	Quant. Mensal	Valor Anual
2	Serviço de sustentação de sistemas de informação	Unidades de Serviço Técnico (UST)	Hospital	12	3.924 UST's	47.088 UST's
			Unidade de Pronto Atendimento (UPA)	17	4.513 UST's	54.156 UST's
			Atenção Psicossocial (CAPS)	100	13.200 UST's	158.400 UST's
SERVIÇO DE APOIO A GESTÃO E INTEGRAÇÕES						
Item	Descrição	Métrica	Tipo		Quant. Mensal	Valor Total
3	Serviço Técnico Especializado	Unidades de Serviço Técnico (UST)	Serviço Sob Demanda		Não se Aplica	30.000 UST's
4	Serviço de Apoio a Infraestrutura	Unidade de Serviço da Secretaria Municipal de Saúde (U-SMS)	Serviço Sob Demanda		Não se Aplica	20.880 U-SMS

2 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. A assistência hospitalar no Sistema Único de Saúde (SUS) é organizada a partir das necessidades da população, a fim de garantir o atendimento aos usuários, com apoio de uma equipe multiprofissional, que atua no cuidado e na regulação do acesso, na qualidade da assistência prestada e na segurança do paciente.
- 2.2. De forma integrada aos demais pontos de atenção da Rede de Atenção à Saúde (RAS) e com outras políticas intersetoriais, a Assistência tem como objetivo garantir relatividade da atenção e continuidade do cuidado, assegurando a equidade e a transparência, sempre de forma pactuada com os Colegiados do SUS.
- 2.3. A Atenção à Saúde deve centrar as diretrizes na qualidade dos serviços prestados aos usuários, com atenção acolhedora, resolutiva, humanizada e oferecendo, segundo o grau de complexidade de assistência requerida e sua capacidade operacional, os serviços de saúde adequados.
- 2.4. O conceito estruturante a ser utilizado é que o atendimento aos usuários com quadros agudos deve ser prestado por todas as portas de entrada do SUS, possibilitando a resolução de seu problema ou transportando-o, responsabilmente, para um serviço de maior complexidade, dentro de um sistema hierarquizado e regulado, conforme institui a Política Nacional de Atenção às Urgências (BRASIL, 2003). Desta forma, organizam-se as redes regionais de atenção às urgências como elos de uma rede de manutenção da vida, em níveis crescentes de complexidade e responsabilidade.
- 2.5. Os Hospitais da Rede Municipal de São Paulo têm por função disponibilizar serviços assistenciais, centrados na qualidade do atendimento prestado aos usuários, voltados para a atenção acolhedora, resolutiva e humana, buscando para isso um constante aprimoramento do padrão técnico e funcional. Deve atender às normas preconizadas pelo Ministério da Saúde – MS, especialmente os referentes ao atendimento humanizado e integral à saúde do usuário, hierarquizado, em rede e regulado.
- 2.6. Vale ressaltar que atualmente o sistema de prontuário de um hospital é o mecanismo central sobre tudo que ocorre desde a internação até a alta hospitalar. O sistema de prontuário é responsável por guardar todas as informações clínicas, administrativas e financeiras da unidade e, por outro lado, atividades por exemplo de gestão de estoque, faturamento, gestão de aparelhos clínicos e leitos, dependem sobremaneira do bom funcionamento do sistema de prontuário. Em síntese, não ter um sistema de prontuário em pleno funcionamento e com a sua devida manutenção colocam em risco todos os serviços prestados pelo hospital.
- 2.7. Assim, no ano de 2009, o Ministério da Educação (MEC), como embrião para o Programa de Reestruturação dos Hospitais Universitários Federais (REHUF), que visa à modernização e qualificação dos Hospitais Universitários Federais (HUFs), solicitou ao HCPA que realizasse a replicação de seu Modelo de Gestão para os demais HUFs, buscando oportunizar-lhes o mesmo nível de resultados e excelência, já que vinham apresentando deficiências frequentemente apontadas pelo Tribunal de Contas da União (TCU).
- 2.8. Nesse contexto, foi iniciado o projeto Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (AGHU), com a migração para Software Livre do antigo sistema base do Modelo de Gestão do HCPA, e sua implantação nos HUFs no ano de 2015.
- 2.9. O projeto AGHU tem sido mencionado pelo Tribunal de Contas da União (TCU) como boa prática em gestão. Relacionamos abaixo 17 Acórdãos do Tribunal referenciando o projeto: 2813/2009,

2589/2012, 0318/2013, 0412/2013, 0411/2013, 0744/2013, 1543/2013, 1610/2013, 1709/2013, 1988/2013, 2314/2013, 2791/2013, 3397/2013, 0718/2014, 2175/2014, 5143/2014 e 2983/2015
Exemplo: Acórdão 2983/2015 - Plenário - Sistema de gestão de hospitais universitários é avaliado pelo TCU - 24/11/15 18:14 Sob o ponto de vista do Controle: possibilitou o aprimoramento da gestão e prestação de serviços de saúde nos HUFs. Disponível em:

1. <http://portal.tcu.gov.br/iprensa/noticias/sistema-de-gestao-de-hospitais-universitarios-e-avaliado-pelo-tcu.htm>:
2. “(...) implantação e disseminação do uso Aplicativo de Gestão Hospitalar Universitário (AGHU), que tem proporcionado padronização de procedimentos administrativos e hospitalares, dando maior capacidade para a Ebserh de gerir sua rede e sanar problemas comuns enfrentados por suas filiais; (...)”.
3. “(...) Quanto à gestão e aos resultados da Ebserh, o tribunal apurou a contribuição positiva da empresa para o aprimoramento da gestão e prestação de serviços de saúde nos HUFs. Um exemplo é a adoção do Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários em todos os HUFs da rede Ebserh, o que padroniza práticas assistenciais e administrativas dos hospitais e permite a criação de indicadores. (...)” Acórdão 2983/2015 - Plenário: “(...) A utilização do Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários (SGHX) como padrão para todos os HUF da rede Ebserh é uma das estratégias adotadas pela empresa no sentido de padronizar práticas assistenciais e administrativas dos hospitais, permitindo a criação de indicadores nacionais e, conseqüentemente, facilitando a formulação de programas voltados para a melhoria da gestão dos HUF. (...)”.
4. “(...) implantação e disseminação do uso Aplicativo de Gestão Hospitalar Universitário (AGHU), que tem proporcionado padronização de procedimentos administrativos e hospitalares, dando maior capacidade para a Ebserh de gerir sua rede e sanar problemas comuns enfrentados por suas filiais; (...)”.

2.10. Alinhado à estratégia do Governo Federal, o Município de São Paulo iniciou, em meados de 2015, o seu projeto de utilização do AGHU, para modernização das Unidades Hospitalares, a princípio em 10 (dez) Hospitais. Em sua primeira iniciativa, foi realizado um termo de cooperação técnica com a Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação do Município de São Paulo PRODAM/SP, para a instalação da versão 6.2 do sistema AGHU, versão essa disponibilizada pela comunidade em 2015.

2.11. Desde então, o Município de São Paulo vem investindo no desenvolvimento de tecnologias e aprimoramento na excelência da gestão de suas instituições de saúde, observado, dentre outros aspectos, através do processo de contratação de nº 6018.2022/0035710-0 realizado no ano de 2022, responsável pela modernização e ampliação para 29 (vinte e nove) Unidades.

2.12. Ocorre que, diante da constatação de necessidades específicas do Sistema de Saúde da municipalidade de São Paulo, não contempladas em sua integralidade pelo sistema AGHU,

mostrou-se por essencial a construção de um sistema de gerenciamento hospitalar próprio para o Município de São Paulo, denominado de SGHX, cuja arquitetura é composta por módulos e funcionalidades que contemplam os vários processos de trabalho realizados nos estabelecimentos assistenciais de saúde, trazendo notáveis benefícios de gestão, atendimento assistencial e administrativo às suas Unidades Hospitalares.

2.13. Assim, como pode ser demonstrado com os indicadores de sucesso do Município de Saúde Paulo, o SGHX, versão essa inspirada no AGHUx, vem gerando valor à gestão governamental, melhorando os indicadores de faturamento, aumento nos prognósticos de saúde, melhoria nos processos internos e trazendo informações estratégicas aos gestores públicos.

2.14. Por todo o exposto, considerando que o SGHX é de todo estratégico à SMS, revela-se imprescindível a expansão dessa solução tecnológica, já em funcionamento com êxito em 29 (vinte nove) hospitais da Rede Municipal de Saúde, para as Unidades de Pronto Atendimento ainda carentes de modernização, com o escopo de se promover a esperada melhoria dos serviços finalísticos destinados à sociedade em geral, especialmente dentro de um processo continuado de evolução, alinhado aos princípios da eficiência e economicidade diante da gratuidade da versão disponibilizada pela comunidade e preservação dos investimentos realizados anteriormente.

3 REFERÊNCIAS CONCEITUAIS

3.1 Considera-se que os serviços de manutenção se dividem em:

- a. **Manutenção Perfectiva:** corresponde às adequações do sistema à necessidade de melhorias, sem alteração de funcionalidades, sob o ponto de vista do usuário. A finalidade da manutenção perfectiva é promover a melhoria de performance, a manutenibilidade e usabilidade do sistema;
- b. **Manutenção Adaptativa:** corresponde às adequações de acomodar o software às mudanças ocorridas em seu ambiente operacional, sem implicar em inserção, alteração ou exclusão de funcionalidades e/ou regras de negócio;
- c. **Manutenção Evolutiva:** corresponde a uma extensão do software, além de seus requisitos funcionais originais, para atender a alterações de regras de negócio ou necessidades que irão prover mais benefícios, ou seja, é uma modificação do produto de software, realizada depois de entregue, para atender requisitos de software novos ou modificados.
- d. **Implantação, treinamento, suporte e apoio à infraestrutura, segurança e gestão de operação de sistemas de informação implantados:** corresponde à gestão de configuração, revisão, atualização e evolução da modelagem de negócios voltada à automação, administração de dados, monitoramento e sustentação a sistemas de informação, consideradas como atividades periféricas.
- e. **Níveis Mínimos de Serviço:** corresponde aos requisitos mínimos de qualidade do serviço a ser prestado por um fornecedor contratado, possibilitando estabelecer remuneração de acordo com o cumprimento do nível de serviço pactuado, de forma adequada à efetivação de pagamentos por resultados, dentro de critérios de eficiência, eficácia e qualidade na prestação do serviço.

3.2 Metodologia de cálculo das quantidades de UST a serem contratadas e como serão calculados os valores a serem pagos pelos serviços consumidos estarão listados nos **Anexos** deste Termo.

4 METODOLOGIA DE COMPOSIÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 Foi utilizado como parâmetro para o racional de cálculo dos serviços o artigo 23 da Lei nº 14.133/2021. As fontes utilizadas, seguindo o art. 5º da IN SEGES/ME no 65, de 2021, onde:

- i. composição de custos unitários menores ou iguais à mediana do item correspondente nos sistemas oficiais de governo, como Painel de Preços ou banco de preços em saúde, observado o índice de atualização de preços correspondente;
- ii. contratações similares feitas pela Administração Pública, em execução ou concluídas no período de 1 (um) ano anterior à data da pesquisa de preços, inclusive mediante sistema de registro de preços, observado o índice de atualização de preços correspondente;
- iii. dados de pesquisa publicada em mídia especializada, de tabela de referência formalmente aprovada pelo Poder Executivo federal e de sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo, desde que atualizados no momento da pesquisa e compreendidos no intervalo de até 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do edital, contendo a data e a hora de acesso; e
- iv. pesquisa direta com, no mínimo, 3 (três) fornecedores, mediante solicitação formal de cotação, por meio de ofício ou e-mail, desde que seja apresentada justificativa da escolha desses fornecedores e que não tenham sido obtidos os orçamentos com mais de 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do edital.

5.2 Pesquisa no Painel de Preços e Dados de contratações similares de outros entes públicos.

- a. Para a obtenção dos preços apresentados no painel de preços e derivados de contratações similares de outros entes públicos, utilizou-se como meio de extracar os dados o acesso direto às bases de dados do sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais (SIASG), por meio do DW-SIASG, mantido no endereço eletrônico <https://dw.comprasnet.gov.br/dwcompras>.

5 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

6.1 A presente solução prevê a contratação de empresas especializadas para prestação dos serviços técnicos que englobam a implantação e sustentação do Sistema de Prontuário SGHX no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo. O Sistema de saúde deve garantir a interoperabilidade dos módulos em todas as unidades implantadas, garantindo a modalidade Multiempresas, considerando a rede Hospitalar e a preservação e inclusão de dados dos sistemas existentes.

6.2 Os elementos constitutivos da solução objeto deste processo licitatório estão assim definidos e agrupados:

- a. Serviço de Implantação de Sistemas de Informação – Consiste em tornar o sistema ou o conjunto de funcionalidades disponível para os usuários, transferir dados dos softwares existentes e estabelecer comunicações com outros softwares no ambiente;
- b. Sustentação – Prover o suporte técnico aos usuários do sistema, realizar as devidas manutenções/atualizações e manter a sua disponibilidade obedecendo os indicadores de qualidade.

- c. Serviço Técnico Especializado – Camada de serviço com foco no apoio as customizações, integrações de dados, ajustes necessários no ambiente, bem como ações operacionais para emissão de relatórios e operação assistida.
- d. Serviço de Apoio a Infraestrutura – Consiste em camada de serviço com foca nas Unidades Hospitalares que não possuem condições mínimas para a devida implantação do sistema SGHX.
- 6.3 Este item tem como principal objetivo a disseminação (institucionalização), completa do Sistema de Prontuário nas Unidades de Saúde da Secretaria Municipal de Saúde, e disponibilizará no mínimo as seguintes funcionalidades:

Item	Módulo	Funcionalidade
1	Pacientes	Gestão dos prontuários dos pacientes, modulo responsável pelo cadastro das informações pessoais e subsidia as demais funcionalidades do sistema.
2	Prontuário On-line (POL)	Permite a visualização pelos profissionais assistências as informações clínicas dos pacientes, já registradas no sistema.
3	Ambulatório Administrativo	Funcionalidades de gestão administrativa dos atendimentos ambulatoriais, com o controle do agendamento das consultas.
4	Ambulatório Assistencial	Permite o registro dos atendimentos assistenciais dos pacientes.
5	Faturamento	Gera arquivos com as informações dos atendimentos ambulatoriais e hospitalares realizados.
6	Urgência e Emergência	Apoia a triagem e realiza o atendimento dos pacientes de urgência e emergência.
7	Internação	Apoia a gestão das internações hospitalares, com funcionalidades de admissão, gestão de leitos e sumario de alta
8	Enfermagem	Permite o registro do controle sistemático dos pacientes, apoiando o monitoramento do cuidado.
9	Prescrição	Médica – Permite a realização do registro diagnóstico, gerando condutas para os demais profissionais de saúde. Enfermagem – Permite a realização das etapas da sistematização da assistência de enfermagem. Multiprofissional – Permite a evolução clínica dos pacientes pelas equipes multiprofissionais.

10	Estoque/Suprimento	Gerencia as movimentações dos suprimentos por todo o hospital.
11	Farmácia	Compreende o processo de gestão de medicamentos e materiais médicos, realizando a dispensação, conferência e cadastros de medicamentos.
12	Exames	Consolida de maneira organizada os elementos dos registros de atividades de apoio diagnóstico e terapêutico.
13	Cirurgias PDT (Procedimento diagnóstico terapêutico)	Realiza o controle adequado dos procedimentos cirúrgicos realizados, apoiando o gerenciamento das salas cirúrgicas.
14	Indicadores	Pesquisas Indicadores Hospitalares. Painel parametrizável que auxilia a gestão do cuidado para a equipe multiprofissional na internação, com informações de tempo de permanência, e estratificação por paciente.
15	Gestão de acessos	Gerenciamento da gestão de acesso, cadastro de colaboradores e configurações do sistema.
16	Multiempresas	Implementação de estrutura de interoperabilidade de dados entre as unidades de saúde do Município.

6.4 O volume estimado para a IMPLANTAÇÃO esta descrito na tabela abaixo:

Implantação por hospital	Quantidade de UST Quantidade total agregada (UST)	Expectativa total de unidades de saúde
Hospital	3.270,87	12
UPA	2.655,36	17
CAPS	1327,68	100

OBS: O racional de cálculo sob a quantidade de USTs por tipo de Unidade, consta no Anexos IV e V.

6.5 A disponibilização do Sistema de Prontuário para Hospitais e UPAs **obrigatoriamente** deverá ocorrer em ambiente de nuvem pública.

6.6 Os serviços previstos neste item serão realizados por meio de atividades e prazos descritos, metrificados em Unidades de Serviço Técnico (UST).

6.7 Serão implantados no mínimo 10 (dez) hospitais por mês, conforme solicitação da equipe técnica da SMS.

6.8 Item 3 – Serviço de sustentação de sistemas de informação.

6.9 Essa modalidade baseia-se em pagamento de valor fixo mensal pela prestação de serviços de sustentação de software, vinculado ao atendimento de níveis mínimos de serviço.

6.10 Uma vez que o software foi completamente disponibilizado conforme descrito no item 6.3, cada unidade passa a gerar um custo devido mensal, conforme a tabela abaixo:

Quantidade UST sustentação	Expectativa total de unidades a serem sustentadas	Total de UST estimado por mês
327	12	3.924
265	17	4.513
132	100	13.200

6.11 Hospitais que já possuam o Sistema de Prontuário disponibilizado, terão o serviço de sustentação a partir da abertura da demanda pela equipe técnica da SMS, com o valor baseado na tabela acima.

6.12 A partir do momento que o sistema estiver com suas funcionalidades disponíveis para os usuários, a CONTRATADA deverá iniciar imediatamente os serviços de sustentação de sistema de implantação que deverá englobar também as seguintes atividades:

- Parametrização e configuração, sob a perspectiva funcional, do Sistema Integrado de Gestão Hospitalar, visando atender processos específicos da unidade de saúde implantada respeitando os padrões definidos pela SMS;
- Planejamento da utilização da solução;
- Realização de repasse de conhecimentos técnicos, funcionais e operacionais, presenciais ou remotos, visando a implantação do Sistema de Prontuário;
- Identificação e registro das atividades internas inerentes às soluções utilizadas na área demandante e adequação aos padrões definidos pela SMS;
- Prospecção, registro, priorização e repasse de novas oportunidades de desenvolvimento, de novos sistemas ou possíveis evoluções e melhorias nas soluções existentes;
- Apoio na divulgação do Sistema de Prontuário no âmbito da SMS;
- Elaboração de documentação de apoio e vídeo aulas para utilização do Sistema Hospitalar;
- Apoio na evolução da metodologia de institucionalização.

6.13 Dentro do escopo do serviço de sustentação, além do listado no subitem 6.3, pode-se elencar:

- a. **Manutenção corretiva:** Consiste na eliminação de comportamentos do Sistema Integrado de Gestão Hospitalar que divirjam de suas especificações ou que provoquem a interrupção inesperada de seu funcionamento;
- b. **Manutenção adaptativa de pequeno porte** - São exigíveis, a título de sustentação e consequentemente sem provocar acréscimo ao pagamento fixo. Considera-se adaptação de pequeno porte aquela cujo objetivo encontra-se em uma das hipóteses abaixo:
 1. Atualização de versão de navegadores de internet;
 2. Atualização de versão de servidor de aplicação;
 3. Atualização de versão de servidor de banco de dados;
 4. Atualização de versão de linguagem de programação; e

5. Atualização de versões de framework e/ou bibliotecas.
- c. **Manutenção cosmética localizada** - consiste em alteração de interface de usuário que não implique alteração das regras de negócio e que seja realizada de forma localizada, isto é, pela intervenção em um único arquivo ou em um pequeno conjunto de arquivos. Tal manutenção pode ser exemplificada da forma que se segue:
6. Fontes de letra, cores, logotipos, mudanças de botões, alteração na posição de campos e texto na tela;
 7. Mudanças de texto em mensagens do sistema, título de um relatório ou tabelas de uma tela de consulta;
 8. Mudanças de texto estático em e-mail enviado pelo sistema;
 9. Adição ou reestruturação de menus de navegação estáticos;
 10. Adição ou reestruturação de Ajuda (help estático); e
 11. Criação, alteração ou exclusão de páginas estáticas.
- d. **Apurações especiais:** Consiste na preparação de roteiros de execução em linguagem SQL, ou outra adequada ao caso, destinados às extrações de dados não cobertas pelos relatórios do sistema, à correção de inconsistências nos dados mantidos pelo sistema e não realizáveis por meio das interfaces de usuário disponíveis (ou cujo volume inviabilize a sua execução de forma manual), ou à inserção de dados não automatizada no sistema;
- e. **Diagnóstico:** Apoio à identificação e isolamento de falhas e problemas em potencial na execução do *software*;
- f. **Suporte técnico:** Prestação de esclarecimentos quanto à forma como foram implementados requisitos de sistema, procedimentos requeridos ao seu correto funcionamento ou aos dados mantidos por ele;
- g. **Repasse de conhecimento:** Capacitar tecnicamente e desenvolver competências sobre funcionalidades do sistema;
- h. **Análise de viabilidade:** Verificação de viabilidade de desenvolvimento para soluções propostas ou problemas e oportunidades de melhoria apresentados;
- i. **Homologação assistida:** apoio nos procedimentos de homologação, incluindo configuração de parâmetros, saneamento de dúvidas, depuração de problemas e apoio à equipe de infraestrutura;
- j. **Atendimento:** Participação em reuniões com usuários ou áreas de negócio, além de discussões técnicas e/ou alinhamento de processos e técnicas com áreas correlatas tais como infraestrutura e projetos;
- k. Execução de quaisquer procedimentos operacionais rotineiramente requeridos por sistema em função de suas regras de negócio ou forma de construção;
- 6.14 O principal instrumento para avaliação da qualidade do serviço de sustentação será o estabelecimento de Acordo de Nível de Serviço (ANS) entre CONTRATANTE e a empresa CONTRATADA, em atendimento às diretrizes dispostas na IN 01/2019 SGD/ME.
- 6.15 A SMS irá monitorar e medir os Níveis Mínimos de Serviço (NMS), e garantir que sejam mantidos com base nos parâmetros que orientam a medição para cada tipo de serviço contratado, como

qualidade, cronograma e produtividade. Durante a execução do contrato, a SMS sempre que julgar conveniente e oportuno, revisará os padrões mínimos de qualidade, com o objetivo de adequação à realidade da execução contratual.

6.16 O serviço de sustentação executado deverá atender aos níveis mínimos de serviço apresentados no Anexo VI e VII.

6.17 Considerando que não se trata de alocação de posto de trabalho, a gestão dos profissionais compete à CONTRATADA, podendo a seu critério também compartilhar os recursos simultaneamente em contratos diversos ou projetos de um mesmo contrato, desde que não haja prejuízo ao cumprimento dos níveis mínimos de serviços.

6.18 Para fins de dimensionamento dos times, as CONTRATADAS deverão:

- i. Respeitar os limites de carga horária previstos na legislação;
- ii. Observar que os profissionais poderão atuar nos diferentes times, conforme necessidade, em virtude de picos de demandas e/ou normalização de situações críticas;
- iii. Observar o compartilhamento de recursos com outras operações e vice-versa, assegurando o atendimento aos requisitos de composição mínima, cobertura, disponibilidade, os níveis mínimos de serviço, forma de atendimento (presencial ou remoto) e sem prejuízo ao cumprimento de nenhum dos requisitos da contratação, haja vista não se tratar de prestação de serviço atrelada à dedicação exclusiva de mão de obra

6.19 Este serviço visa apoiar a garantia do funcionamento e a disponibilidade dos recursos tecnológicos das Unidades de Saúde. Inclui a monitorização, manutenção e solução de problemas relacionados a hardware, software, rede, armazenamento e outras tecnologias críticas para o funcionamento dos sistemas de informação suportados e desenvolvidos por este termo de referência. O objetivo é garantir a disponibilidade e confiabilidade desses recursos para suportar as atividades diárias dos usuários.

6.20 Do Apoio a Infraestrutura

6.20.1 Deverá ser fornecido pela CONTRATADA conexão **com fonte redundante, ou seja, 2 (duas) conexões com backbones diferentes** entre a Unidade Física com a Cloud onde o sistema deverá ser hospedado.

6.20.2 O fornecimento de link deverá ser redundante com largura de banda simétrica de 500 Mbps (quinhentos megabits por segundo) por meio de infraestrutura de fibra óptica, incluindo o roteamento do protocolo BGP para trânsito do sistema autônomo próprio do órgão, com terminação na Cloud onde o sistema será hospedado, contemplando utilização de equipamentos de comunicação de dados, suporte técnico e manutenção.

6.20.3 O período de contratação inicial do link de comunicação será o mesmo do serviço de sustentação, ou seja, 12 (doze) meses.

6.20.4 O prazo de instalação não poderá ultrapassar 60 (sessenta) dias corridos a partir da assinatura do contrato.

6.20.5 Eventual atraso na instalação do link de comunicação deverá ser formalmente informado à SMS com as devidas justificativas para deliberação da SMS SES/SP.

- 6.20.6 Não sendo aceitas as justificativas, será cobrada multa de 1% (um por cento) do valor mensal do serviço por dia de atraso até o limite de 10% (dez por cento).
- 6.20.7 O link de comunicação será remunerado mensalmente. Todos os custos para o fornecimento do link, incluindo taxa de instalação, devem estar incluídos no preço ofertado.
- 6.20.8 O início da remuneração do link dedicado de comunicação se dará, de acordo com as condições de pagamento estabelecidas nesse Termo de Referência, a partir de sua entrega efetiva, ou seja, quando ele estiver plenamente operacional e disponível para uso da SMS.
- 6.20.9 A velocidade do link de comunicação deverá ser de 500 Mbps, tanto para upload quanto para download.
- 6.20.10 O link deverá ser instalado em cada Unidade, conforme Lista da Unidades à ser definido pela SMS.
- 6.20.11 O link de comunicação deverá ser fornecido com todos os equipamentos e softwares necessários ao seu funcionamento, tanto na ponta da SMS quanto na do provedor de nuvem.
- 6.20.12 O índice de disponibilidade mínima mensal do link deve ser de 98,9% (noventa e oito vírgula nove por cento).
- 6.20.13 Os valores devidos pelo fornecimento do link de comunicação estarão sujeitos a descontos proporcionais ao período de indisponibilidade do link, ainda que a disponibilidade mensal mínima tenha sido atingida.
- 6.20.14 Os descontos serão devidos para interrupções que durem a partir de 15 (quinze) minutos consecutivos. Os descontos serão calculados de acordo com a fórmula que consta no Anexo VIII.
- 6.20.15 Caso o tempo de indisponibilidade mensal seja superior ao índice mínimo de disponibilidade definido no Anexo VIII. Os descontos deverão ser concedidos até o segundo mês subsequente ao mês em que foi verificado o fato gerador.
- 6.20.16 Cada serviço e apoio solicitado terá uma demanda e o mesmo será cobrado por valor fixo mensal equivalente a um percentual da quantidade de U-SMS consumida na institucionalização, conforme descrito na tabela abaixo:

Serviço	Quantidade de Unidades de saúde	Quantidade de U-SMS por unidade (12 meses)	Total U-SMS
Apoio a infraestrutura Tipo I - (Link dedicado de 500 Mbps), com fonte redundante.	10	174	1.740

6 REQUISITOS DE NEGÓCIO

- 7.1. Para garantir a qualidade dos serviços oferecidos e promover a uniformidade e padronização das abordagens e procedimentos em um sistema já em uso na Prefeitura Municipal de São Paulo, optou-se pelo não parcelamento do objeto, exigindo-se que a prestação dos serviços previstos nos itens 1, 2 e 3 seja fornecida pela mesma empresa que atenderá a todas as necessidades desta licitação de forma integrada e interligada. Isso se deve à interdependência dos itens e ao risco

significativo de conflitos entre possíveis fornecedores de serviços que compõem o objeto, o que pode afetar sua execução eficaz. Além disso, do ponto de vista técnico, destaca-se a importância da centralização da responsabilidade em uma única empresa contratada, com a finalidade de aprimorar o controle da Administração na implementação do objeto licitado, não se limitando apenas ao acompanhamento de problemas e soluções, mas principalmente para facilitar a identificação de suas causas e a atribuição de responsabilidades, refletindo em uma maior produtividade e economia de escala.

- 7.2. O serviço de implantação, previsto no item 2, deverá ser executado em no mínimo 10 hospitais por mês, a partir da emissão da ordem e serviço de implantação pela CONTRATANTE.
- 7.3. A CONTRATADA deve manter a aderência aos padrões, diretrizes, metodologia e estrutura tecnológica adotados pela CONTRATANTE.
- 7.4. A CONTRATADA deverá demonstrar agilidade no atendimento às demandas, mesmo que haja flutuações sazonais na quantidade de Ordens de Serviço, além de necessidades variadas de profissionais com competências específicas.
- 7.5. O parque de sistemas a ser sustentado envolve alguns serviços de extrema criticidade, o que torna necessário que a CONTRATADA tenha condições de manter a disponibilidade máxima possível deste portfólio a ser sustentado, demonstrando também capacidade de resolução rápida de eventuais crises quando necessário.
- 7.6. Para as atividades de sustentação, a CONTRATADA deverá manter uma visão global das ocorrências de manutenção, de forma que a origem dos problemas seja continuamente identificada e mapeada para que se produzam soluções definitivas.
- 7.7. A CONTRATADA deve buscar manter seus funcionários capacitados e treinados para os padrões, ferramentas e processos utilizados no ambiente da CONTRATANTE.

7.8. Mecanismos de Comunicação na execução contratual

- 7.8.1. Quaisquer solicitações, decisões ou documentos em geral deverão ser encaminhadas formalmente à outra parte preferencialmente em formato digital, podendo ser utilizados os meios de comunicação tais como e-mail, ferramentas de mensageria (por exemplo, MS Teams), dentre outros possíveis.
- 7.8.2. Caso necessárias, as reuniões entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE serão realizadas preferencialmente na modalidade à distância por meio de ferramenta de comunicação padronizada pelo contratante (Exemplo: MS Teams). A critério do CONTRATANTE, outra ferramenta de comunicação poderá ser utilizada para esse fim ou mesmo ser solicitado que a reunião seja realizada de modo presencial.
- 7.8.3. Todos os assuntos tratados e decisões decorrentes das reuniões entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA deverão ser registradas por meio de atas a serem compartilhadas ou armazenadas em área de acesso compartilhado entre as partes.
- 7.8.4. O CONTRATANTE poderá gravar as reuniões para fins auditoria e conformidade, devendo observar, nesse caso, as regras de privacidade, confidencialidade e propriedade intelectual aplicáveis.
- 7.8.5. Preferencialmente, a CONTRATADA deverá apresentar seus documentos e relatórios na forma eletrônica, evitando a confecção e transporte de mídias e/ou papel.

7.8.6. As reuniões, documentos e relatórios no âmbito das atividades relacionadas ao contrato devem ser confeccionados utilizando a língua portuguesa ou com apoio de tradução, quando solicitados pelo contratante.

7 DA METODOLOGIA DE IMPLANTAÇÃO

7.1 A CONTRATADA deverá entregar um relatório intitulado **Plano de Entrega da Solução** a cada implantação em uma Unidade de Saúde, que deverá conter, no que couber, as seguintes etapas:

- Apresentação da equipe de trabalho;
- Apresentação do planejamento e cronograma do processo de disponibilização, instalação e configuração das soluções;
- Visita técnica e solicitação de adequações de infraestrutura do ambiente do CONTRATANTE;
- Entrega/disponibilização dos componentes de software que compõem a solução;
- Instalação/disponibilização dos softwares e seus componentes, inclusive configuração;
- Ajustes necessários.

7.2 A CONTRATADA deverá realizar uma visita técnica às dependências do CONTRATANTE e emitir o Plano de Entrega da Solução relacionando as adaptações de ambiente necessárias para a instalação e hospedagem da solução e componentes adicionais que deverá fornecer para integração total da solução ao ambiente do CONTRATANTE. O prazo de entrega do relatório é de 10 (dez) dias corridos, contados a partir da publicação do extrato do Contrato no Diário Oficial.

7.3 De posse do Plano de Entrega da Solução, o CONTRATANTE poderá, em até 5 (cinco) dias corridos, solicitar correções visando evitar incongruências entre o ambiente e a solução proposta. As alterações eventualmente propostas pelo CONTRATANTE não interrompem o prazo de entrega da solução.

7.4 A CONTRATADA deverá considerar em sua proposta que o CONTRATANTE terá disponível em seu ambiente, infraestrutura suficiente para instalação/disponibilização da Solução.

7.5 Após a entrega, o CONTRATANTE, no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos contados a partir da entrega, emitirá o Termo de Recebimento Provisório, assinado pelo fiscal do Contrato.

7.6 Os serviços de instalação, disponibilização e configuração deverão ser executados, no que couber, nas dependências do CONTRATANTE, em dias úteis (segunda a sexta feira), no horário das 08:00h às 18:00h.

7.7 Caso a CONTRATADA entenda necessário, poderá realizar as atividades de instalação, disponibilização e de configuração em horário diverso do indicado acima, mediante prévia notificação ao fiscal do Contrato.

7.8 Todo o processo de instalação, disponibilização e configuração das soluções deverá ser acompanhado e monitorado por profissionais do CONTRATANTE, para esse fim designados.

7.9 O prazo máximo para a conclusão da instalação e configuração da solução será de 5 (cinco) dias corridos, contados a partir da emissão do Termo de Recebimento Provisório.

- 7.10 Caso as soluções se encontrem em desconformidade com as exigências desse Termo de Referência, o termo de aceite explicitará as falhas encontradas. A CONTRATADA terá o prazo máximo de 10 (dez) dias corridos para correções e ajustes.
- 7.11 Após a CONTRATADA colocar as soluções em operação, quando aceito pelo CONTRATANTE, será emitido o Termo de Recebimento Definitivo da Solução, assinado pelo fiscal do Contrato, no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, contados a partir do início da operação da solução.
- 7.12 Critérios de recebimento definitivo: Para emissão do recebimento definitivo os itens entregues serão comparados com as especificações e componentes contidas neste Termo de Referência.
- 7.13 Caso haja inconsistência entre os itens recebidos e os itens solicitados, o prazo de entrega continuará a ser contabilizado até a CONTRATADA sanar a situação.
- 7.14 Os serviços técnicos necessários para a instalação e configuração da solução são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.
- 7.15 A CONTRATADA poderá demandar um número de até 10 Unidades para o processo de instalação e institucionalização de forma simultâneas.
- 7.16 A CONTRATANTE se obriga a disponibilizar para a CONTRATADA infraestrutura mínima necessária para a instalação e funcionamento do Sistema Integrado de Gestão Hospitalar (SGHX), divididas em (Produção, Homologação e Desenvolvimento), armazenada em servidores em nuvem em ambiente único que caracterize multiempresas.

8 REQUISITOS LEGAIS

- 8.1 A prestação do serviço deve atender integralmente aos normativos exarados pelos órgãos do judiciário, legislativo, fiscalizadores e de controle correlatos, bem como aos normativos internos da CONTRATANTE.
- 8.2 Durante a execução contratual, a CONTRATADA deverá observar o cumprimento de todas as leis e normas aplicáveis ao objeto, em especial as seguintes:
- a. Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021;
 - b. Decreto nº 62.100, de 27 de dezembro de 2022;
 - c. Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019;
 - d. Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022;
 - e. Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 07 de julho de 2021;
 - f. Instrução Normativa SG/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017;
 - g. Instrução Normativa GSI/PR nº 01, de 27 de maio de 2020 (e suas normas complementares);
 - h. Instrução Normativa 1/SEGES/2023;
 - i. Instrução Normativa 2/SEGES/2023;
 - j. Instrução Normativa 3/SEGES/2023;
 - k. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de dados Pessoais – LGPD);
 - l. Lei 10.520, de 01 de 17 de julho de 2002;
 - m. Decreto Nº 11.426, de 31 de março de 2023;

- n. Decreto Nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018;
 - o. Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (ePing);
 - p. Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMag);
 - q. Padrões Web em Governo Eletrônico (ePwg);
- 8.3 Em razão do objeto contratado e para seu cumprimento, a CONTRATADA realizará o tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis em nome da CONTRATANTE, nos termos do inciso VII, do artigo 5º e artigo 39, da Lei nº. 13.709, de 14 de agosto de 2018.
- 8.4 O tratamento de dados pessoais pela CONTRATADA será limitado às atividades estritamente necessárias para o alcance das finalidades do objeto contratado ou, quando for o caso, ao cumprimento de obrigação legal ou regulatória, ao exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Nacional de Proteção de Dados.
- 8.5 O tratamento de dados pessoais só poderá ser realizado pela CONTRATADA durante o prazo previsto para a execução do objeto contratado.
- 8.6 É vedado à CONTRATADA o compartilhamento dos dados pessoais com outras pessoas jurídicas ou físicas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou regulamentares necessárias para viabilizar o cumprimento do instrumento contratual ou com a prévia autorização da CONTRATANTE.
- 8.7 Nas hipóteses de compartilhamento previstas no item anterior, a CONTRATADA assume toda a responsabilidade decorrente da operação realizada, especialmente no que diz respeito à observância da adequada proteção e resguardo aos direitos dos titulares originais.
- 8.8 A CONTRATADA deverá observar também as leis e normais relacionadas ao pagamento das obrigações empresariais relacionadas a encargos fiscais, trabalhistas e previdenciários.
- 8.9 Poderá ser solicitado à CONTRATADA que também implemente outros padrões relacionados e que, porventura, sejam regulamentados internamente ou pelos órgãos governamentais competentes.

9 REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL, SOCIAL E CULTURAL

- 9.1 Deverá a CONTRATADA adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, quando couber, conforme a legislação vigente.
- 9.2 Inobstante, ressalva-se que a presente contratação trata de serviços de natureza eminentemente intelectual, produzindo artefatos digitais e documentos impressos, não havendo processos de extração, fabricação, utilização ou descarte dos produtos ou matérias-primas, de modo que não se aplica a adoção de critérios ambientais substancialmente relevantes.
- 9.3 Compete à CONTRATADA, ao tomar conhecimento de qualquer incidente ou suspeitar da possibilidade de ocorrência de um incidente de segurança da informação e comunicações, notificar o fato imediatamente o CONTRATANTE para as providências cabíveis

10 REQUISITOS DE GARANTIA

- 10.1. Os serviços ofertados devem ter prazo de garantia de correção de erros enquanto vigorar a contratação firmada com a CONTRATADA e mais 03 (três) meses após o término do contrato.

- 10.2. Os custos relativos ao fornecimento da garantia devem ser computados no preço do Item 01 – Serviço de implantação, sustentação, suporte e apoio à gestão de operação de sistema implantado.
- 10.3. A garantia não comportará atualização de versões.

11 CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO

11.1. Para fins de habilitação técnica, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Qualificação Técnica

- 11.2. As licitantes serão habilitadas a participar do certame com a apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, devidamente assinado eletronicamente, e que comprove(m) a aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e volume com o objeto da licitação.
- 11.3. Considerando a natureza do serviço, os padrões de excelência que se desejam alcançar e os resultados esperados, é significativo que as empresas candidatas demonstrem condições, em proporção razoável, de experiência comprovada na prestação de serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação.
- 11.4. A comprovação da experiência será realizada por meio de apresentação de atestados de capacidade técnica que deverão ser apresentados juntamente com a proposta de preços.
- 11.5. A volumetria estabelecida de até 50% da estimativa licitada encontra-se aderente às orientações do Tribunal de Contas da União, consagrada a partir de 2003, consoante Acórdão 1.284/2003-Plenário e outros julgados.
- 11.6. Os atestados devem ser emitidos em papel timbrado do atestante e deverão contemplar, no mínimo, as informações listadas no “**Quadro de dados mínimos do atestado de capacidade**”.

Quadro de dados mínimos do atestado de capacidade	
Tipo de Informação	Conteúdo
1 – Informação da pessoa jurídica (pública ou privada) que emitiu o atestado e assinatura do signatário.	Dados da empresa: denominação social/CNPJ/Endereço/Telefone e e-mail. Dados do signatário do atestado: Nome/CPF ou número de matrícula no emitente/Cargo/Função/Telefone e e-mail.
2 – Identificação do contrato.	Cópia do contrato
3- Período de realização do(s) serviço(s).	Mês/ano de início e fim da realização do serviço.

11.7. O(s) atestado(s) apresentados devem conter descrição de atividades compatíveis com as características e previstas abaixo:

- 11.20.1 Serviço de implantação de sistemas de informação hospitalar, que tenha abrangência de mínimo 40% do total relativo ao objeto da Contratação;

- 11.20.2 Apresentar comprovação de execução de atividades de implantação de sistema hospitalar SGHX (em Cloud Pública com certificação ISO/IEC 27017) na versão 10 ou superior, em no mínimo 22 unidades de saúde nos últimos 12 (doze) meses;
 - 11.20.3 Apresentar comprovação de execução de atividades de suporte, ou sustentação do sistema SGHX na versão 10 ou superior, em no mínimo 22 unidades de saúde em no mínimo 12 (doze) meses;
 - 11.20.4 Comprovação técnica por meio de Atestado onde seja possível comprovar a configuração e implantação de ambiente para guarda de dados em tecnologia Blockchain, utilizando a versão Hyperledger Fabric ou similar;
 - 11.20.5 Comprovação técnica por meio de Atestado onde seja possível comprovar a integração de dados utilizando o padrão internacional HL7/FHIR;
 - 11.20.6 O(s) Atestado(s) deverá(ão) ser emitido(s) por pessoa jurídica de direito público (órgãos da Administração Pública) ou por pessoa jurídica de direito privado (empresas privadas), estabelecidas no Brasil e, obrigatoriamente, atender às seguintes condições adicionais.
- 11.8. O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica de pessoa jurídica de direito público:
 - 11.9. Ser expedido em papel timbrado do atestante;
 - 11.10. Conter nome e cargo/função (ou qualquer outra forma que o atestante possa se valer para firmar contratos);
 - 11.11. Redação clara, sucinta e objetiva que demonstre o atendimento ao objeto da requisição;
 - 11.12. Assinatura do representante legal do órgão público ou empresa responsável.
 - 11.13. Conter a descrição pormenorizada de sistemas e ferramentas utilizadas, bancos de dados, sistemas operacionais e arquiteturas.
 - 11.14. O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica de pessoa jurídica de direito privado:
 - 11.15. Ser assinado por meio eletrônico, com assinatura digital por meio do uso de certificado ICP-Brasil ou ter reconhecida a firma do signatário;
 - 11.16. Ser anexada cópia do contrato social ou documento equivalente;
 - 11.17. Ser anexada procuração de outorga de poderes, juntamente com documento que comprove a autoridade para a outorga;
 - 11.18. Conter a descrição pormenorizada de sistemas e ferramentas utilizadas, bancos de dados, sistemas operacionais e arquiteturas.
 - 11.19. O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica poderá(ão) ser diligenciado(s), com o objetivo de averiguar a veracidade, esclarecer ou complementar as informações atestadas.
 - 11.20. O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica deve(m) evidenciar explicitamente a execução de objeto compatível ao da presente pretensão contratual, devendo, ainda, demonstrar que a licitante gerencia ou gerenciou serviços terceirizados com pelo menos 20 (vinte) postos de serviços simultâneos, por período não inferior a 3 (três) anos.
 - 11.21. Será admitida a apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica referente(s) a períodos sucessivos não contínuos, não havendo obrigatoriedade de os 3 (três) anos serem ininterruptos.

- 11.22. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.
- 11.23. O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica deverá(ão) se referir a serviços prestados, no âmbito da atividade econômica principal e/ou secundária da licitante, especificada no contrato social, devidamente registrado na junta comercial competente, bem como no cadastro de pessoas jurídicas da Receita Federal do Brasil – RFB.
- 11.24. A licitante deverá disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do Atestado(s) de Capacidade Técnica, quando solicitada.
- 11.25. Os documentos apresentados por uma mesma licitante para fins de qualificação técnica poderão estar referidos a todos os seus estabelecimentos.

12 ASPECTOS GERAIS DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 12.1. Os serviços deverão ser prestados parte nas dependências da CONTRATADA e parte nas dependências da CONTRATANTE, a serem definidas pela CONTRATANTE.
- 12.2. O horário de trabalho fica a critério de escolha da CONTRATANTE, garantindo suporte 24/7 em todas as nossas dependências.
- 12.3. Caberá à CONTRATADA dimensionar o quantitativo de pessoal necessário para a execução do serviço a ser prestado, observados os seguintes perfis:
- 12.4. **PREPOSTO** – será o responsável técnico-administrativo com poderes de representante legal para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato, atuando à luz da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e suas revisões. Será atribuído sua:
- gerir a execução do serviço, objeto do contrato, por parte da CONTRATADA, com a visão de todas as Ordens de Serviço, objetivando garantir a execução e entrega dos serviços dentro dos prazos estabelecidos e atendendo todos os requisitos especificados na Ordem de Serviço;
 - gerir a solicitações de mudanças feitas pela CONTRATANTE, formalmente efetuadas em Ordem de Serviço;
 - responder, perante a CONTRATANTE, pela execução das Ordens de Serviço;
 - participar periodicamente, a critério da CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às Ordens de Serviços em execução, em ambiente de interesse da CONTRATANTE, com representantes da CONTRATANTE;
 - levar para as reuniões periódicas de acompanhamento, as situações em nível de gerência das Ordens de Serviço.
- 12.5. Este profissional deve atender aos seguintes requisitos de formação:
- graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas;

- b. Experiência profissional na gerência de projetos e/ou gerência de contratos, comprovada através de Atestado de Capacidade Técnica, nominal ao profissional, contendo a descrição do projeto e as principais atividades desenvolvidas pelo profissional, fornecido por empresa pública ou privada, em caso de empresa privada, deverá ser precedido do reconhecimento de firma por via cartorial e anexado cópia do documento de reserva de poderes para firmar documentos técnicos;

12.6. GERENTE DE PROJETOS - será responsável pela interlocução técnica com a CONTRATANTE acerca do andamento das Ordens de Serviço (OS) classificadas como desenvolvimento e manutenção de aplicativos. São responsabilidades desse gerente:

- a. realizar e apresentar a CONTRATANTE o planejamento de atendimento das OS encaminhadas para a CONTRATADA;
- b. gerenciar a equipe designada para execução das OS sob sua responsabilidade, assegurando o comprometimento de todos com os objetivos e níveis de serviço previstos;
- c. assegurar a correta aplicação do fluxo de trabalho definido para as OS, conforme a metodologia de prestação do serviço;
- d. responsabilizar-se pelo controle interno de qualidade dos produtos entregues pela CONTRATADA;
- e. participar, quando convocado, da reunião de acompanhamento do contrato.

12.7. Este profissional deve atender aos seguintes requisitos de formação:

- i. graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas;
- ii. certificado PMP válido emitido pelo PMI ou certificado CSM válido e emitido pela Scrum Alliance ou certificado de conclusão de curso de pós-graduação em gerenciamento de projetos lato-sensu com duração mínima de 360 horas;
- iii. Experiência profissional que comprove o gerenciamento de projetos de tecnologia da informação:
 - 1. Gestão de projetos;
 - 2. UML, RUP, SCRUM; Análise de riscos, planejamento, liderança de equipe, estimativas;
 - 3. Avaliação de resultados;
 - 4. Análise de Sistemas;

12.8. ANALISTA DE REQUISITOS - será responsável pela realização do levantamento e consolidação das necessidades requeridas para o desenvolvimento do aplicativo.

12.9. São responsabilidades desse analista:

- a. realizar entrevistas com gestores e usuários objetivando a definição dos requisitos da aplicação (sejam eles requisitos funcionais e não-funcionais);
- b. construir os documentos de especificação dos requisitos da aplicação;

- c. assegurar o correto entendimento acerca das especificações dos requisitos para a fase de codificação;
- d. manter o controle sobre as manutenções dos requisitos da aplicação;

12.10. Este profissional deve atender aos seguintes requisitos de formação:

- I. graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas;
- II. Experiência profissional que comprove atuação como analista de requisitos em projetos de tecnologia da informação:
 - 1. Análise de Negócio;
 - 2. Levantamento e Análise de requisitos;
 - 3. Modelagem de dados;
 - 4. UML (Unified Modeling Language);
 - 5. RUP;
 - 6. Análise e modelagem de dados utilizando UML;
 - 7. Ferramentas de prototipação de interfaces com o usuário;

12.11. **ANALISTA DE TESTES** - é o responsável pela garantia da qualidade dos componentes produzidos por meio de programas e sistemas. É de sua responsabilidade:

- a. Garantir a qualidade dos componentes gerados quanto às especificações, padrões definidos e PDS;
- b. Analisar a documentação do projeto, descrita na solicitação de teste, para a elaboração dos roteiros e casos de testes;
- c. Identificar e registrar os erros existentes nos componentes e no Plano de Teste produzido;
- d. Apoiar os executores de testes quanto às técnicas de testes;

12.12. Este profissional deve atender aos seguintes requisitos de formação:

- I. graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas;
- II. Experiência profissional que comprove atuação como analista de testes em projetos de tecnologia da informação:
 - 1. Criação dos roteiros de teste;
 - 2. Planejamento e execução de testes de sistemas;
 - 3. Execução e evidenciação de testes sobre uma entrega parcial;
 - 4. Execução e evidenciação de testes de aceite de um serviço de desenvolvimento e/ou manutenção de software;

5. Documentação dos resultados de teste;

6. Auditoria e verificação de conformidade dos artefatos aos padrões estabelecidos.

12.13. **ADMINISTRADOR DE DADOS** - é o responsável, juntamente com os desenvolvedores, pela modelagem das funcionalidades levantadas nos sistemas. É o responsável pelo gerenciamento dos modelos de negócios. Determina padrões de nomenclaturas para o banco de dados e seus atributos (tabela, view, procedure e campos). É de sua responsabilidade:

- a. Gerenciar todos os modelos de negócios;
- b. Criar e manter os modelos de dados solicitados pela Área de Desenvolvimento, em conformidade com os padrões, normalizações e desempenho;
- c. Responder pela arquitetura e estratégia de distribuição de dados;
- d. Apoiar a equipe do projeto na definição da arquitetura e estratégia de distribuição de dados do projeto de acordo as necessidades e padrões estipulados;
- e. Disseminar informações para efeito de reutilização de dados;
- f. Elaborar e manter dicionário de dados;

12.14. Este profissional deve atender aos seguintes requisitos de formação:

- i. graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas;
- ii. Experiência profissional que comprove atuação como administrador de dados:
 1. Análise de requisitos;
 2. Análise e modelagem de dados utilizando UML;
 3. Modelagem lógica e física de dados;
 4. PL/SQL;
 5. Técnicas de tuning;

12.15. **ANALISTA DE PROCESSOS DE NEGÓCIOS** – será o profissional responsável pela modelagem, diagnóstico, redesenho de processos. É de sua responsabilidade:

- a. Modelagem, diagnóstico, redesenho de processos;
- b. Simulação e publicação de processos;
- c. Estruturação de escritório de processos;

12.16. Este profissional deve atender aos seguintes requisitos de formação:

- i. graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas;

- ii. Experiência profissional que comprove atuação como analista de processos de negócios:
 - 1. Gestão de processos organizacionais contemplando modelagem, diagnóstico, redesenho, simulação e estruturação de escritório de processos.

12.16. ARQUITETO DE SOFTWARE - será responsável pela arquitetura corporativa de sistemas, fiscalização técnica e apoio consultivo. São responsabilidades deste arquiteto:

- a. definir as diretrizes e referências da arquitetura corporativa de sistemas;
- b. fiscalizar tecnicamente os aplicativos entregues pela CONTRADATA quanto a adoção da arquitetura de referência e inspeção de código-fonte;
- c. Este profissional deve atender aos seguintes requisitos de formação:
 - i. graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas;
 - ii. Experiência mínima de 05 anos em liderança nas atividades de definição de arquitetura, definição de padrões desenvolvimento e segurança da informação para desenvolvimento de sistemas web, utilizando as tecnologias Java
 - iii. Experiência profissional que comprove atuação como arquiteto de software em projetos de tecnologia da informação:
 - iv. Análise, projeto e desenvolvimento de sistemas em JAVA;
 - v. Conhecimento xHTML, CSS, Javascript, aplicações Web 2.0, SQL;
 - vi. UML (Unified Modeling Language), Orientação a Objetos, Design Patterns;
 - vii. Configuração de ambiente de desenvolvimento de software;
 - viii. Modelagem e implementação de soluções integradoras;
 - ix. Elaboração de proposta de arquitetura de referência;
 - x. Oracle, Postgres e SQL;
 - xi. Webservices Rest e Soap;
 - xii. Domínio de metodologias ágeis (SCRUM, XP e Kanban);
 - xiii. Conhecimento em Test-Driven Development (TDD);

12.17. DESENVOLVEDOR - será responsável pela construção (programação) da aplicação, ele deverá ser orientado pelas definições de requisitos, interface com usuário e seguir as definições de arquitetura de sistemas. São responsabilidades deste desenvolvedor:

- a. manutenção de código-fonte de acordo com os requisitos da aplicação;
- b. design gráfico da aplicação;
- c. garantir a qualidade do código-fonte;
- d. construir testes unitários;

- e. manter o controle sobre as manutenções em código-fonte;
- f. realizar o deploy da aplicação.
- g. Este profissional deve atender aos seguintes requisitos de formação:
- h. graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou conclusão de qualquer curso de nível superior acompanhado de certificado de curso de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas;
- i. Experiência profissional que comprove atuação como desenvolvedor em projetos de tecnologia da informação:
 - i. Desenvolvimento de sistemas em JAVA;
 - ii. Conhecimento XHTML, CSS, Javascript, aplicações Web 2.0, SQL;
 - iii. UML (Unified Modeling Language), Orientação a Objetos, Design Patterns;
 - iv. Modelagem e implementação de soluções integradoras;
 - v. Oracle, Postgres e SQL;
 - vi. Webservices Rest e Soap;
 - vii. Domínio de metodologias ágeis (SCRUM, XP e Kanban);
 - viii. Conhecimento em Test-Driven Development (TDD).
 - ix. Experiência em programação web com a linguagem de programação Java e banco de dados PostgreSQL e Oracle;
 - x. Utilização de ferramentas de automação de tarefas (Jenkins, Microsoft Team Foundation Server ou Microsoft Azure DevOps);
 - xi. Utilização de sistema de controle de versão (Subversion e Git)

12.18. TÉCNICO DE SUPORTE AOS USUÁRIOS NA UTILIZAÇÃO DOS SISTEMAS – será responsável por treinamento e suporte das aplicações, onde deverá ser orientado pelas definições de requisitos, interface com usuário e seguir as definições de arquitetura de sistemas. São responsabilidades deste perfil:

- a. Atendimento aos chamados dos usuários;
- b. Disseminação e acompanhamento dos usuários no uso dos sistemas;
- c. Realização de capacitações e workshops para usuários dos sistemas;
- d. Realização de outras tarefas, não especificadas acima, inerentes à função. Este profissional deve atender aos seguintes requisitos de formação:
- e. Curso superior completo ou cursando, ou formação em curso técnico em qualquer área; Experiência profissional que comprove atuação como suporte em projetos de tecnologia da informação:
- f. Conhecimento de arquitetura de sistemas em JAVA;
- g. Conhecimento XHTML, CSS, Javascript, aplicações Web 2.0, SQL;
- h. UML (Unified Modeling Language).

- 12.19. SERVIÇO DE CUSTOMIZAÇÃO E INTEGRAÇÃO** – Ocorrerá sob demanda da CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, e consiste na análise de necessidades para adequação da Solução, implantação de melhorias e novas funcionalidades, criação de jornadas e integração com a CONTRATANTE e parceiros.
- 12.19.1. As complexidades e mensurações dos serviços de customização e integração estão descritas nos Anexos VIII e XI.
- 12.19.2. O catálogo de serviço poderá ser reajustado e novos serviços incluídos em comum acordo entre as Partes, a ser reajustado por meio de apostilamento contratual.
- 12.19.5.1. Excluem-se deste serviço sob demanda, as customizações e integrações iniciais, cuja execução deve ocorrer na etapa de *setup* do SGHX sem custo adicional para a CONTRATANTE.
- 12.19.3. Contempla qualquer alteração ou complementação no código-fonte do SGHX ou desenvolvimento de novos blocos ou módulos completos de código, relativos a novas funcionalidades, relatórios, melhorias, interfaces, integrações, formulários e telas para atendimento de requisitos técnicos e funcionais, bem como na atualização da respectiva documentação.
- 12.19.4. As alterações por meio de customização só devem ser realizadas se mantidas as características originais da Solução e garantidas a continuidade e suporte.
- 12.19.5. Caso a CONTRATADA execute os serviços de customização ao invés dos serviços que poderiam ser executados por meio de parametrizações, os valores pagos para as customizações deverão ser ressarcidos à CONTRATANTE.
- 12.19.4.1. Por customização entende-se qualquer esforço de adequação do produto padrão (*standard*) que não possa ser atendido via parametrização.
- 12.19.4.2. Por parametrização entende-se quando os requisitos são atendidos sem a necessidade de alteração no código-fonte da Solução ou de desenvolvimento de novos blocos ou módulos completos de código, ou seja, o requisito está incorporado de forma nativa na Solução, podendo necessitar apenas de ajustes de parâmetros quando de sua ativação.
- 12.19.6. As demandas de customização e integração ocorrerão mediante chamado aberto pela CONTRATANTE.
- i. Após a abertura do chamado, a CONTRATADA deverá buscar o devido entendimento da demanda e iniciar as ações necessárias para o atendimento.
 - ii. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE um plano de execução do serviço em até 10 dias úteis a partir da abertura do chamado contendo a relação dos profissionais responsáveis, o escopo e os prazos para finalização do serviço, observando o prazo máximo estabelecido pela CONTRATANTE.
 - iii. O plano deverá conter, no mínimo, as seguintes informações
 1. Descrição detalhada da demanda.
 2. Solução proposta pela CONTRATADA para implementação da demanda.
 3. Orçamento detalhado dos serviços da CONTRATADA que serão usados para atendimento à demanda.

4. Prazo para entrega da demanda em perfeita operação.
 5. Descrição detalhada de restrições, dependências e quaisquer informações relevantes acerca do plano proposto.
 - iv. O plano será submetido à análise da CONTRATANTE e os trabalhos terão início após a aprovação do plano pela CONTRATANTE.
 - v. A CONTRATADA deverá finalizar o serviço no prazo acordado e o não cumprimento ensejará a aplicação das penalidades previstas no contrato.
 - vi. O atendimento será considerado concluído somente após a homologação da CONTRATANTE, momento em que será atestado seu correto funcionamento e atendimento completo ao chamado.
- 12.19.7. As demandas entregues com baixa qualidade ou defeito que se apresente até 72 horas após implantação serão devolvidas para ajuste e terão prazo de entrega reaberto até a implementação final com o nível de qualidade e requisitos aceitos pela CONTRATANTE.
- 1) Caberá à CONTRATANTE abonar atrasos não imputáveis a CONTRATADA nas situações em que houver pendências por parte da CONTRATANTE de definições ou insumos necessários ao atendimento da demanda, desde que comprovada a impossibilidade da CONTRATADA em prosseguir com qualquer uma das fases da demanda em voga.
 - Serão considerados para fins de abono somente os casos comunicados formalmente à CONTRATANTE e de forma imediata sempre que identificados pela CONTRATADA, em que a CONTRATANTE, de igual modo, deverá dar aceite formal a situação exposta e renegociar o prazo de atendimento, se assim for devido, mediante justificativa apresentada.
 - Não serão aceitas pela CONTRATANTE como justificativa para abono de atraso e/ou renegociação de prazo, impeditivos que a CONTRATADA apresente como falta de insumo, definições de escopo, especificações que já sejam de conhecimento prévio da CONTRATADA pela execução das atividades de serviço, operação e sustentação, sob sua responsabilidade.
- 12.19.8. O faturamento do serviço iniciará após a homologação e respectivo aceite da CONTRATANTE, seguindo as regras de pagamento previstas no contrato.

13 DETALHAMENTO DA EXECUÇÃO DO SERVIÇOS

- 13.1. A execução de todo e qualquer serviço deverá ser precedida da solicitação formal da CONTRATANTE com aprovação do gestor do contrato, mediante Ordem de Serviço, conforme **Anexo VI e VII**.
- 13.2. As Ordens de Serviço serão emitidas ao preposto da CONTRATADA.
- 13.3. Em casos excepcionais, a CONTRATANTE poderá solicitar Ordem de Serviço por telefone ou e-mail, que será considerada oficial, formalizando-se a abertura da Ordem de Serviço posteriormente. Neste caso, o prazo da ordem de serviço será iniciado a partir da solicitação inicial.

- 13.4. A ordem de serviço poderá ser emitida em dias úteis ou não úteis em qualquer horário, devendo a CONTRATADA providenciar os meios que se fizerem necessários para possibilitar a recepção e início do atendimento de acordo com os prazos previstos neste termo de referência.
- 13.5. A CONTRATANTE definirá os procedimentos, ferramentas e a forma de melhor operacionalizar este processo de abertura e gestão de demandas.
- 13.6. A CONTRATANTE se reserva o direito de alterar o fluxo de execução dos serviços, comunicando formalmente à CONTRATADA, caso tal ato venha a ocorrer. A CONTRATADA deve adaptar-se no prazo máximo de 30 dias corridos, a contar da data da comunicação formal pela CONTRATANTE.
- 13.7. A partir da abertura da Ordem de Serviço pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá iniciar o atendimento em até 1 dia útil e concluir no prazo estabelecido neste TERMO DE REFERÊNCIA para execução do serviço, devendo a CONTRATADA indicar a existência de alguma pendência por parte da CONTRATANTE.
- 13.8. O prazo de início de atendimento poderá ser modificado para cada Ordem de Serviço, a critério da CONTRATANTE, ouvida a CONTRATADA.
- 13.9. No caso de ocorrência de problemas na CONTRATADA que impossibilitem o atendimento da Ordem de Serviço, os prazos previstos neste TERMO DE REFERÊNCIA não serão alterados e serão aplicadas as penalidades e/ou glosas previstas contratualmente.
- 13.10. Durante a execução da demanda, a CONTRATADA poderá registrar pendências no atendimento do serviço. As pendências poderão resultar em replanejamento do serviço, desde que apropriadamente justificadas e aceitas a critério da CONTRATANTE.
- 13.11. As Ordens de Serviço serão emitidas pela CONTRATANTE e serão partes integrantes da execução do contrato, que poderá ter tantas ordens de serviços quanto forem necessárias.
- 13.12. O registro dessas informações deverá ser mantido durante toda a execução contratual.
- 13.13. Os prazos para execução dos serviços deverão ser definidos a critério da CONTRATANTE, considerando-se os limites máximos aqueles definidos neste documento, sendo formalizados nas respectivas Ordens de Serviço.
- 13.14. O atraso no cumprimento dos prazos estabelecidos na Ordem de Serviço resultará na aplicação das penalidades previstas neste TERMO DE REFERÊNCIA e no contrato.
- 13.15. Caso necessário e a critério do Gestor do Contrato, esse prazo poderá ser motivadamente estendido para garantir a boa execução dos serviços.
- 13.16. As Ordens de Serviço serão abertas, registradas, encaminhadas e controladas e deverão conter pelo menos os seguintes campos:
- **Categoria:** é a natureza da demanda (manutenção, atividade de projeto, informação, reclamação etc.);
 - **Previsão de entrega:** corresponde à data prevista de conclusão da demanda solicitada;
 - **Dados do demandante:** nome, área demandante, nome do projeto;
 - **Dados do fornecedor:** empresa prestadora do serviço a que a demanda se refere, endereço, CNPJ, telefone da pessoa de contato;
 - **Identificação dos serviços:** descrição pormenorizada da atividade solicitada;

- **Detalhamento dos custos e entregas:** valores para cada item contratado, quantidades e total do projeto / demanda;
- **Entregáveis:** relação de documentos / produtos a serem entregues em cada fase do projeto / demanda;
- **Dados dos envolvidos:** Fiscal do projeto; gestor do projeto e preposto da empresa contratada.

13.17. Rotinas de Execução

a. As atividades de início do contrato compreendem:

- i. Realização de reunião inicial, a ser registrada em ata, convocada pelo gestor do Contrato com a participação dos Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo do contrato, da CONTRATADA e dos demais interessados por ele identificados, cuja pauta observará, pelo menos: a) presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o preposto; b) entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência, conforme descrito neste termo de referência; e c) esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- ii. O repasse à CONTRATADA de conhecimentos necessários à execução dos serviços ou ao fornecimento de bens;
- iii. Será concedido à CONTRATADA um período de estabilização de 03 (três) meses, contados da publicação do extrato do contrato no DOU, para adaptação e ajustes da execução contratual, nos quais os indicadores de nível de serviço serão medidos e registrados; contudo, não serão objeto de ajustes de pagamento (glosas).
- iv. Durante o período de estabilização, a CONTRATADA deverá realizar todos os ajustes que se fizerem necessários para o dimensionamento e qualificação das equipes, em como para os procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas e exigências deste termo de referência.

13.18. Plano de Trabalho

13.19. A critério da CONTRATANTE poderá ser realizada uma solicitação de proposta de serviço, na qual constará:

- Identificação do requisitante;
- Identificação do gestor do contrato;
- Descrição do serviço;
- Anexos, se for o caso;
- Informações complementares consideradas necessárias para avaliação da solicitação de serviço;
- Quando solicitada, a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Trabalho para a execução do objeto descrito no prazo máximo de 03 dias úteis;
- O Plano de Trabalho deverá apresentar, entre outras informações:
- Número de identificação do Plano de Trabalho;

- O grau de complexidade do serviço solicitado;
- A quantidade estimada da respectiva métrica para a execução do serviço;
- Prazos estimados de execução dos serviços;
- As atividades que serão executadas;
- Os produtos que serão gerados;
- Outras informações consideradas importantes;

13.20. Identificação e assinatura da CONTRATADA.

- a. Para sua elaboração a CONTRATADA poderá participar de reuniões com a CONTRATANTE para definição e refinamento de escopo.
 - i. Ao receber o Plano de Trabalho, a CONTRATANTE deverá:
 1. Aprovar o Plano de Trabalho proposto.
 2. Solicitar mais informações, se for o caso.
 3. Propor alterações para melhor atender o objeto contratual e o interesse público.
- b. O Plano de Trabalho será parte integrante da Ordem de Serviço, sendo que seu esforço de confecção não será, sobre nenhuma hipótese, remunerado.
- c. Após a aprovação do Plano de Trabalho, a CONTRATANTE deverá abrir a Ordem de Serviço, para início da execução.
- d. Execução e acompanhamento dos serviços.
- e. A CONTRATADA deverá, para cada ordem de serviço demandada, gerar os artefatos previstos e dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as definições especificadas neste TERMO DE REFERÊNCIA.
- f. Caso não tenha iniciado nenhuma atividade para uma determinada Ordem de Serviço, esta poderá ser cancelada pela CONTRATANTE com a devida justificativa.

13.21. Dos marcos de execução do Contrato

13.22. A prestação de serviço se dará com a devida assinatura do Contrato, publicação do extrato do Diário Oficial, e consecutivamente a equipe de fiscalização apresentará os “Termo de Inicialização” e “Termo de Inicialização” à CONTRATADA, onde podemos destacar os seguintes marcos de implantação de institucionalização do Contrato:

- a. **Fase de Inicialização:** Etapa onde a equipe da fiscalização irá apresentar as diretrizes de fiscalização do contrato, plano de comunicação, prioridades, e também será o momento para tirar dúvidas sobre os processos de gestão que serão aplicados na institucionalização do sistema de prontuário nas respectivas Unidades;
- b. **Fase de Instalação:** Na etapa de instalação a CONTRATADA irá configurar o ambiente de hospedagem do sistema em Cloud, será realizado as configurações de domínio, segurança, autenticação, e respectivamente a parametrização de todos os módulos do sistema, de acordo com o plano de sequência aprovado pela CONTRATANTE. Após a devida aprovação do termo de conclusão da instalação, será confeccionado os Termo de Recebimento

Provisório e Termo de Recebimento Definitivo, caso seja aprovado se dará prosseguimento ao pagamento da implantação, e se inicia a fase de sustentação do sistema e sua fase rotineira de pagamento; e

- c. **Fase de Institucionalização:** A fase de institucionalização se inicia após a devida aprovação fase anterior (fase de instalação). A presente fase se dará com a reunião de Kick-off com a equipe de gestão de Unidade, e a CONTRATADA deverá confeccionar um Plano (planejamento) com a estratégia de treinamento, ambientação, transição, migração de dados legados e sequenciamento dos módulos que serão implantados com o devido cronograma. A fase de institucionalização dependerá do esforço conjunto da CONTRATADA e CONTRATANTE, e para tanto será feito reuniões quinzenais entre os atores envolvidos no presente processo, com objetivo de esclarecer dúvidas, tirar empecilho e ajustes necessários sob fatores supervenientes que porventura podem surgir.

14 GARANTIA CONTRATUAL

- 14.1. O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 1% (um por cento) do valor do Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas no Edital, conforme disposto no art. 58, § 1º, da Lei nº 14.133/2021, desde que cumpridas às obrigações contratuais.
- 14.2. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento), nos termos do art. 162 da Lei nº 14.133/2021.
- 14.3. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.
- 14.4. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 03 (três) meses após o término da vigência contratual.
- 14.5. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - Prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiro, decorrente de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
 - Multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA.
 - Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA.
- 14.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal em conta específica com correção monetária, em favor da CONTRATANTE;
- 14.7. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados acima;
- 14.8. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

14.9. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da data em que for notificada.

14.10. A CONTRATANTE não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

- a. Caso fortuito ou força maior;
- b. Alteração, sem prévia anuência da seguradora, das obrigações contratuais;
- c. Descumprimento das obrigações pelo contratado decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;
- d. Atos ilícitos dolosos praticados por servidores da Administração.

14.11. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas neste item.

14.12. Será considerada extinta a garantia:

- a. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumprirá todas as cláusulas do contrato;
- b. No prazo de três meses após o término da vigência, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistro.

15 EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E SEU RECEBIMENTO

15.1. O início oficial da prestação dos serviços se dará em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do Contrato.

15.2. O recebimento e a aceitação dos serviços dar-se-ão da seguinte forma:

- a. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no ato da sua entrega, a cada demanda executada, para efeito de posterior verificação da conformidade com as especificações constantes das propostas da CONTRATADA, especificações técnicas e normas vigentes.
- b. Os serviços serão recebidos definitivamente, após a verificação da qualidade mediante atesto na Ordem de Serviço respectivamente assinada pela área requisitante trabalho e pelo Fiscal do Contrato em até 10 (dez) dias úteis após o recebimento provisório.

15.3. Ao final do prazo previsto para homologação, será emitida a fatura de pagamento do produto entregue somente se a CONTRATADA não for notificada por erros nos artefatos e/ou produtos entregues para a CONTRATANTE.

16 METODOLOGIA PARA A MEDIÇÃO DE SERVIÇO CANCELADO

16.1. Caso exista a necessidade de alterações na Ordem de Serviço, esta deve ser encerrada e uma nova Ordem de Serviço aberta em seu lugar. No entanto, poder haver situações em que, por razões

adversas, um serviço tenha sua continuidade interrompida, desencadeando a necessidade de apuração da quantidade de esforço até então dispendido, para fins de pagamento à CONTRATADA.

16.2. Uma Ordem de Serviço pode ser encerrada antes de sua conclusão a pedido da CONTRATANTE e os serviços executados até o momento deste encerramento deverão ser pagos proporcionalmente.

16.3. Para esses casos, deve ser realizada a contagem detalhada de todos os itens já produzidos, para posterior validação da CONTRATANTE.

16.4. Os serviços executados até o momento deste encerramento deverão ser pagos proporcionalmente.

17 PRAZO DE ENTREGA

17.1. O início oficial da prestação dos serviços se dará em até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do respectivo contrato e os prazos de atendimento seguirão as informações contidas nesta seção.

17.2. Os prazos de Manutenções Corretivas, dado ao caráter emergencial que podem assumir, serão definidos conforme a tabela a seguir:

Tabela de Prazos de Atendimento de Manutenções Corretivas		
Criticidade	Características	Prazo máximo para início do serviço (em dias úteis)
Nível 1	Incidente com paralisação do sistema/aplicativo ou comprometimento grave de dados, processo ou ambiente.	Em até 06 (seis) horas corridas após informado o incidente/paralisação à Contratada.
Nível 2	Incidente sem paralisação do sistema/aplicativo, porém com comprometimento mediano de dados, processo ou ambiente.	Em até 12 (doze) horas corridas após informado o incidente/paralisação à contratada.
Nível 3	Incidente sem paralisação do sistema e pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processo ou ambiente.	Em até 24 (vinte e quatro) horas corridas após informado o incidente/paralisação à contratada.

17.3. Para os serviços providos de garantia, que se dará pelo prazo de 03 (tes) meses a partir do aceite definitivo de cada entrega, independentemente se este período se estende após o término da vigência dos contratos, as correções de defeitos seguirão os prazos estabelecidos na tabela abaixo:

	Sistemas Críticos	Sistemas não-críticos
--	-------------------	-----------------------

Criticidade	Característica	Início de Atendimento	de Conclusão de Atendimento	Início de Atendimento	de Conclusão de Atendimento
Alta	Incidente com paralisação do sistema ou comprometimento grave, de dados, processo ou ambiente.	Imediato	Em até 4 horas corridas a partir do início do atendimento	Em até 2 horas úteis após informado o incidente / paralisação à CONTRATADA	Em até 8 horas úteis a partir do início do atendimento
Média	Incidente sem paralisação do sistema, mas com comprometimento mediano de dados, processo ou ambiente.	Em até 2 horas corridas após informado incidente / paralisação à CONTRATADA	Em até 8 horas corridas a partir do início do atendimento.	Em até 8 horas úteis após informado incidente à CONTRATADA	Em até 16 horas úteis a partir do início do atendimento.
Baixa	Incidente sem paralisação do sistema, com pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processo ou ambiente.	Em até 6 horas corridas após informado incidente / paralisação à CONTRATADA	Em até 16 horas corridas a partir do início do atendimento.	Em até 16 horas úteis após informado incidente à CONTRATADA	Em até 40 horas úteis a partir do início do atendimento.

17.4. Serão considerados sistemas críticos aqueles estratégicos para a CONTRATANTE, que possuem exigências muito elevadas em termos de confiabilidade, disponibilidade e segurança. Demandas relacionadas a esses sistemas têm alta prioridade de atendimento.

18 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

18.1. Comete infração administrativa, nos termos da Leis Federais nº 14.133/2021, e nº 10.520/2002, e Decreto Municipal nº 562.100/2022, a CONTRATADA que, no decorrer da contratação:

- a. Não executar total ou parcialmente o contrato;
 - b. Apresentar documentação falsa;
 - a. Comportar-se de modo inidôneo;
 - b. Cometer fraude fiscal;
 - c. Descumprir qualquer dos deveres elencados no edital ou no contrato.
- 18.2. A CONTRATADA ficará sujeita, no caso de atraso injustificado, inexecução parcial ou inexecução total da obrigação, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:
- a. Advertência;
 - b. Multa de 2% sobre o valor da OS contratada, em caso de inexecução total da obrigação assumida.
 - c. impedimento de licitar e contratar;
 - d. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
- 18.3. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 18.4. As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do município, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa do município e cobrados judicialmente.
- 18.5. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 18.6. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.
- 18.7. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso das multas, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.
- 18.1. As infrações e sanções relativas a atos praticados no decorrer da licitação serão previstas no edital.

19 GARANTIA DOS SERVIÇOS

- 19.1. A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços de desenvolvimento de software prestados pelo período de 12 meses a partir do aceite definitivo de cada entrega, independentemente se este período se estende após o término da vigência dos contratos.
- 19.2. Durante o prazo de garantia do serviço, a CONTRATADA deverá manter canal de comunicação por telefone, e-mail ou sistema disponibilizado, sendo documentado por intermédio de documento de Solicitação de Atendimento e deverá atender os seguintes critérios:
- a. As correções deverão ser documentadas e encaminhadas à CONTRATANTE;
 - b. Caso a CONTRATADA entenda por necessário, em um serviço específico, a dilatação dos prazos definidos, deverá justificar tecnicamente por meio de relatório formal;

- c. Caso a CONTRATANTE não aceite as argumentações, não haverá interrupção na contagem do prazo definido previamente;
 - d. Os serviços serão garantidos pelo prazo citado, **ainda que o período de garantia ultrapasse a vigência do Contrato**;
 - e. Os sistemas decompostos em partes serão garantidos pelo prazo citado, a partir do aceite do último módulo ou iteração, ainda que o período de garantia ultrapasse a vigência do Contrato.
 - f. A documentação de sistema e de projeto também estará coberta pela garantia.
- 19.3. Caberá à CONTRATADA, no período de garantia, sem ônus para a CONTRATANTE, realizar toda a correção decorrente de erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em função de falhas nas especificações feitas pela CONTRATANTE;
- 19.4. O direito da CONTRATANTE à garantia de um serviço cessará caso o software ou artefato envolvido neste serviço seja alterado pela CONTRATANTE ou por outros fornecedores à serviço da CONTRATANTE. Caso a própria CONTRATADA realize manutenções no software ou artefato, permanece o direito da CONTRATANTE à garantia;
- 19.5. O prazo máximo para correção dos defeitos cobertos pela garantia deverá seguir o estipulado na tabela abaixo:

Criticidade	Característica	Sistemas Críticos		Sistemas não-críticos	
		Início de Atendimento	Conclusão de Atendimento	Início de Atendimento	Conclusão de Atendimento
Alta	Incidente com paralisação do sistema ou comprometimento grave, de dados, processo ou ambiente.	Imediato	Em até 4 horas corridas a partir do início do atendimento	Em até 2 horas úteis após informado o incidente / paralisação da CONTRATADA	Em até 8 horas úteis a partir do início do atendimento

Média	Incidente sem paralisação do sistema, mas com comprometimento mediano de dados, processo ou ambiente.	Em até 2 horas corridas após informado incidente de paralisação CONTRATADA	Em até 8 horas corridas a partir do início do atendimento.	Em até 8 horas úteis após informado o incidente à CONTRATADA	Em até 16 horas úteis a partir do início do atendimento.
Baixa	Incidente sem paralisação do sistema, com pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processo ou ambiente.	Em até 6 horas corridas após informado incidente de paralisação CONTRATADA	Em até 16 horas corridas a partir do início do atendimento.	Em até 16 horas úteis após informado o incidente à CONTRATADA	Em até 40 horas úteis a partir do início do atendimento.

19.6. Serão considerados sistemas críticos aqueles estratégicos para a CONTRATANTE, que possuem exigências muito elevadas em termos de confiabilidade, disponibilidade e segurança. Demandas relacionadas a esses sistemas têm alta prioridade de atendimento.

19.7. A CONTRATANTE se reserva o direito de alterar a Tabela de Sistemas, alterando a criticidade, incluindo ou retirando sistemas, para melhor atender às necessidades internas, desde que cada alteração seja comunicada à CONTRATADA com antecedência de 10 dias corridos.

19.8. Dentro do período de garantia, a correção de erros nos serviços entregues pela CONTRATADA deverá ser efetuada sem qualquer ônus para a CONTRATANTE, seja financeiro ou de atraso na prestação de outro(s) serviço(s), desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão das especificações feitas pela CONTRATANTE ou por terceiros contratados para esta finalidade.

19.9. A não observância ao prazo para correção de defeito implica na execução das penalidades cabíveis previstas neste TERMO DE REFERÊNCIA e Anexos.

19.10. Caso haja aplicação das penalidades previstas em data posterior à vigência do contrato e após a devolução da Garantia Contratual, as sanções pecuniárias serão cobradas por meio de GRU/Guia de Recolhimento da União.

19.11. A garantia do produto é estabelecida considerando a versão entregue. O produto não perderá a garantia se a CONTRATANTE, ou FORNECEDOR por ele designado, criar uma nova versão a partir da versão entregue.

19.12. Durante todo o período de execução dos serviços, a CONTRATADA é obrigada a manter, em base histórica, os dados sobre a execução de serviços em garantia.

19.13. Este item não exclui ou invalida o disposto nos itens relativos à garantia do serviço, previstos neste TERMO DE REFERÊNCIA.

20 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

20.1. Quanto às características gerais:

20.2. As disposições constantes neste capítulo apresentam obrigações gerais, pertinentes a todos os contratos de cada item objeto deste TERMO DE REFERÊNCIA.

20.3. Executar os serviços conforme especificações deste TERMO DE REFERÊNCIA e Anexos, Edital e Contrato, de modo que sejam realizados com esmero e perfeição, sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, obedecendo às normas e rotinas da CONTRATANTE, em especial as que digam respeito à segurança, à confiabilidade e à integridade, com pessoal devidamente qualificado e identificado, portando crachá de identificação quando estiverem nas dependências da CONTRATANTE, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

20.4. Responsabilizar-se, sem qualquer ônus à CONTRATANTE, pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente TERMO DE REFERÊNCIA e Anexos, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, sociais, tributárias e fundiárias. Enfim, por todas as obrigações e responsabilidades previstas na legislação, e cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE.

20.5. Refazer, por sua conta, os serviços rejeitados pela CONTRATANTE, no prazo que lhe for assinalado.

20.6. Responsabilizar-se e, conseqüentemente, indenizar a CONTRATANTE por quaisquer danos, prejuízos, avarias ou subtração de bens ou valores, bem como por acesso ou uso indevido a informações sigilosas ou de uso restrito decorrentes de culpa ou dolo, causados aa CONTRATANTE ou a terceiros, em decorrência da execução do presente contrato.

20.7. Instruir seus empregados quanto à obrigatoriedade de acatar as normas internas da CONTRATANTE.

20.8. Atender às solicitações da CONTRATANTE quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo Fiscal do Contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste TERMO DE REFERÊNCIA.

20.9. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

20.10. Manter durante a vigência contratual informações atualizadas quanto ao endereço, razão social e contatos.

20.11. Indicar endereço de e-mail e responsabilizar-se pelo conhecimento das comunicações que porventura forem encaminhadas pela CONTRATADA para o e-mail indicado.

20.12. Assinar e cumprir o Termo de Compromisso, conforme modelo, comprometendo-se a não comentar nenhum assunto tratado nas dependências da CONTRATANTE ou a serviço desta, salvo se expressamente autorizado por representante legal da CONTRATANTE.

- 20.13. Assinar Termo de Ciência, conforme modelo, declarando estar ciente de que a estrutura computacional disponibilizada pela CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares, e que a navegação em sítios da internet e as correspondências em meio eletrônico utilizando o endereço da CONTRATANTE ou acessado a partir dos seus equipamentos poderão ser auditadas.
- 20.14. Manter, durante toda a vigência do contrato, a compatibilidade com as obrigações assumidas em relação a todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, apresentando, sempre que solicitado, os comprovantes de regularidade fiscal. O não atendimento do disposto nesta cláusula enseja a rescisão unilateral do contrato por parte da administração.
- 20.15. Cumprir e fazer cumprir por seus empregados as normas e regulamentos disciplinares da CONTRATANTE, bem como quaisquer determinações emanadas das autoridades competentes.
- 20.16. Encaminhar expediente à CONTRATANTE, informando os nomes dos técnicos que estão autorizados e adentrarão o órgão para a execução das atividades contratadas.
- 20.17. Manter durante toda a vigência do contrato os profissionais a ele alocados com as competências e certificações exigidas nas descrições dos serviços, bem como capacitá-los nas tecnologias que eventualmente venham a ser utilizadas durante sua execução. Tal qualificação sempre que exigida pela CONTRATANTE, deverá ser comprovada por currículos e certificados oficiais.
- 20.18. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicialmente contratado, nos termos do art. 125, da Lei nº 14.133/2021.
- 20.19. Responsabilizar-se exclusivamente pela seleção, designação e a manutenção do quadro de profissionais alocados ao contrato, conforme requisitos de formação de equipe constantes neste TERMO DE REFERÊNCIA e Anexos.
- 20.20. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificar vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.
- 20.21. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigido no Edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 20.22. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
- 20.23. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo Contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.
- 20.24. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 20.25. Arcar com ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, ressalvadas as hipóteses previstas em lei.
- 20.26. Todo produto resultante de análise, código-fonte, documentação, objetos, bibliotecas, classes, rotinas e outros, serão de propriedade intelectual e exclusiva da CONTRATANTE, não podendo ser reproduzidos ou utilizados para quaisquer outras finalidades.

- 20.27. A licitante vencedora deverá ceder à CONTRATANTE o direito patrimonial, a propriedade intelectual de toda e qualquer documentação e produtos gerados antes do recebimento definitivo dos serviços prestados.
- 20.28. Os artefatos do sistema serão de uso proprietário da CONTRATANTE, inclusive seus códigos-fonte e documentação.
- 20.29. As soluções desenvolvidas estarão sob licença de uso restrito à CONTRATANTE, protegidos por direitos autorais e de propriedade. A cópia, redistribuição, engenharia reversa e modificação do software proprietário são proibidas por parte das licitantes vencedoras sem anuência da CONTRATANTE.
- 20.30. Os dados, artefatos, softwares e informações da organização não poderão ser distribuídos, divulgados e comercializados pela licitante vencedora.
- 20.31. Quanto à confidencialidade das informações
- a. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes.
- 20.32. Manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte, artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, incluindo os coletores de dados e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos de levantamento de requisitos, construção, implantação e execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei regida sobre a LGPD, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos.

21. TRANSIÇÃO CONTRATUAL INICIAL

- 21.1. A transição contratual inicial, a fim de preparar a CONTRATADA a assumir integralmente as obrigações advindas com o contrato, deverá ser viabilizada sem ônus adicional à CONTRATANTE e será baseada em reuniões e repasse de documentos técnicos e/ou manuais específicos das soluções desenvolvidas.
- 21.2. As ações a serem tomadas durante a transição contratual inicial devem seguir a ordem de itens estabelecida na tabela abaixo:

ID	Ações a serem tomadas	Responsável
1	Assinatura do contrato.	CONTRATANTE e CONTRATADA
2	Reunião de alinhamento.	CONTRATANTE e CONTRATADA

3	Reunião de alinhamento técnico entre a CONTRATANTE e CONTRATADA, objetivando dar início ao processo de integração e complementação das atividades realizadas pela CONTRATADA.	CONTRATANTE e CONTRATADA
4	Reunião para apresentação pela CONTRATADA, do Plano de Transição Contratual, que deverá conter a estratégia para absorção completa dos conhecimentos empregados nas atividades, procedimentos e processos da CONTRATANTE considerados fundamentais para a execução dos serviços a serem demandados durante a vigência do Contrato.	CONTRATANTE e CONTRATADA
5	Avaliação e aprovação do Plano de Transição.	CONTRATANTE
6	Execução do Plano de Transição.	CONTRATADA
7	Início oficial da prestação dos serviços que se dará até 30 dias corridos após a assinatura do contrato.	CONTRATADA

21.3. Na assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar o Plano de Transição Inicial de serviços, para aprovação da CONTRATANTE, contendo cronograma detalhado de atividades a serem executadas pela CONTRATADA e pela CONTRATANTE.

21.4. O Plano de Transição Inicial deverá conter todas as ações a serem tomadas, especialmente os seguintes tópicos:

- a. Cronograma detalhado identificando as tarefas, os processos, os recursos, os marcos de entrega, o início e a data prevista para o término;
- b. Regras propostas de relacionamento com a CONTRATANTE;
- c. O plano de gerenciamento de riscos;
- d. O plano de contingência;
- e. O plano de acompanhamento da transição;
- f. Estratégia de recuperação de documentação e/ou atualização da documentação de projetos/sistemas existentes;

21.5. Descrição de como se dará a customização dos seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento.

21.6. No prazo de 5 (cinco) dias úteis, a CONTRATANTE analisará o Plano de Transição Inicial apresentado, aprovando-o ou recusando-o fundamentalmente. No caso de não aprovação, a CONTRATADA deverá apresentar novo plano, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, após o recebimento da recusa do plano anterior.

21.7. O Plano de Transição Inicial deverá ser finalizado em no máximo 60 (sessenta) dias corridos, após a assinatura do contrato.

21.8. Em caso do não cumprimento desta exigência será aplicada a Sanção Administrativa cabível.

21.9. Transferência de Conhecimento

- 21.10. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, deverá ser disponibilizado à CONTRATANTE ou empresa por ela designada, em até 60 (sessenta) dias após a finalização do contrato, ou sempre que a CONTRATANTE vislumbrar a possibilidade de transferir a execução de determinado serviço coberto pelo Contrato, para outro executante.
- 21.11. A disposição descrita no subitem anterior se aplica a todos os itens objeto deste TERMO DE REFERÊNCIA e Anexos.
- 21.12. A Transferência de Conhecimento deverá ser viabilizada pela CONTRATADA, quando solicitada e sem ônus adicionais para a CONTRATANTE.
- 21.13. Para isto, a CONTRATADA deverá produzir Plano de Transferência de Conhecimento baseado em documentos técnicos e/ou manuais da solução desenvolvida, contendo: cronograma e horários dos eventos de transferência de conhecimento, a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento, a interação e manuseio do software e demais aplicativos auxiliares, explanação da documentação criada, detalhes da implementação, modo de armazenamento de dados e integração com os sistemas da CONTRATANTE e informações que possam capacitá-los a sustentar a tecnologia oferecida.
- 21.14. Quanto à segurança da informação:
- a. Observar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente da CONTRATANTE.
 - b. Adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança ou credibilidade da CONTRATANTE.
 - c. A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem que haja prévia autorização por escrito da CONTRATANTE.
 - d. A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, conforme modelo disponibilizado, declarando total obediência às normas de segurança vigentes, ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, pela CONTRATANTE;
 - e. Toda e qualquer transmissão de dados entre a solução e os sistemas corporativos deverá ser criptografada;
 - f. O sistema de criptografia deverá ser implementado utilizando-se um protocolo criptográfico devidamente autorizado pela CONTRATANTE;
 - g. Providenciar, quando solicitada, a devolução dos recursos físicos ou de software, perfis de acesso e caixas postais disponibilizados pela CONTRATANTE;
 - h. A CONTRATADA deverá seguir as normas, padrões e regulamentos de segurança da informação expressos na política de segurança da CONTRATANTE.

22. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 22.1. Proporcionar os meios legais possíveis para que a CONTRATADA possa realizar os serviços dentro das normas do contrato.
- 22.2. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços e materiais entregues em desacordo com o objeto do contrato.
- 22.3. Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA, quando necessários à execução do objeto.
- 22.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções regulamentares e contratuais.
- 22.5. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às unidades para a execução das atividades, respeitadas as normas de segurança vigentes nas suas dependências.
- 22.6. Notificar a CONTRATADA sobre ocorrência de eventuais imperfeições ou irregularidades verificadas na execução das atividades objeto deste termo de referência, fixando prazo para sua correção e também quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para a CONTRATANTE.
- 22.7. Indicar os locais onde serão desenvolvidos os serviços e proporcionar à CONTRATADA as facilidades e instruções necessárias para a realização dos trabalhos.
- 22.8. Verificar a regularidade da situação fiscal e dos recolhimentos sociais trabalhistas da CONTRATADA conforme determina a lei, antes de efetuar o pagamento devido.
- 22.9. Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, por intermédio de profissional designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiel e correta dos serviços, podendo, ainda, sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.
- 22.10. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 22.11. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela CONTRATADA, em conformidade com a legislação em vigor.
- 22.12. Fiscalizar e acompanhar a execução do contrato por intermédio de servidores especialmente designados.
- 22.13. Manter representante devidamente autorizado para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto do TERMO DE REFERÊNCIA.
- 22.14. Aprovar ou reprovar as atualizações tecnológicas propostas.
- 22.15. Manter pessoal técnico para prestar esclarecimentos sobre os processos de negócio e requisitos.
- 22.16. Homologar, dar aceite definitivo e pagar os serviços nos prazos estabelecidos no presente termo.
- 22.17. Solicitar a devolução e providenciar a revogação e a eliminação dos recursos físicos ou de software, perfis de acesso e caixas postais eventualmente disponibilizados à CONTRATADA.

22.18. A CONTRATANTE se obriga a disponibilizar para a CONTRATADA infraestrutura mínima necessária para a instalação e funcionamento do Sistema Integrado de Gestão Hospitalar, divididas em (Produção, Homologação e Desenvolvimento), armazenada em servidores em nuvem em ambiente único que caracterize multiempresas.

23. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

23.1. A CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude da responsabilidade da CONTRATADA, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre o objeto licitado, cabendo-lhe, entre outras providências de ordem técnica:

23.2. Realizar com a CONTRATADAS contatos informais, sem prejuízo dos formais, com a finalidade de facilitar e agilizar o fornecimento do objeto licitado, desde que posteriormente formalizados;

23.3. Apurar eventuais faltas da CONTRATADA que possam gerar a aplicação das sanções previstas, sob pena de responsabilidade;

23.4. Realizar gestão para sanar casos omissos, na sua esfera de atribuições, submetendo à autoridade competente as questões controvertidas decorrentes da execução do objeto licitado, objetivando a solução das questões suscitadas;

23.5. Cumprir e fazer cumprir as cláusulas e condições pactuadas avençadas.

23.6. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados.

23.7. O representante da CONTRATANTE deverá ter a experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

23.8. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste TERMO DE REFERÊNCIA.

23.9. A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle adequados.

23.10. O Fiscal e/ou Gestor do contrato, ao verificarem que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverão comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no art. 125 da Lei nº 14.133/2021.

23.11. O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

23.12. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste TERMO DE REFERÊNCIA e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto no art. 155 da Lei nº 14.133/2021.

- 23.13. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do servidor serão solicitadas à autoridade competente da CONTRATANTE, para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no art. 155 da Lei nº 14.133/2021.
- 23.14. Os esclarecimentos solicitados pela fiscalização deverão ser prestados imediatamente, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.
- 23.15. Conforme o disposto no art. 42, § 2º, da Lei nº 14.133/2021, os conteúdos dos atestados/declarações poderão ser objeto de averiguação do corpo técnico da CONTRATANTE, que, por meio de diligências presenciais, ou baseada em análise documental, emitirão parecer técnico quanto à verificação do conteúdo dos respectivos documentos de comprovação técnica.
- 23.16. A entrega dos serviços será acompanhada e fiscalizada pelo Gestor do Contrato e Fiscal Técnico, Administrativo e Requisitante, devendo todos os representantes atestarem os documentos da despesa quando comprovada a fiel e correta execução para fins de pagamento.
- 23.17. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos.
- 23.18. Dentre as competências dos servidores designados para a gestão, acompanhamento e fiscalização dos serviços contratados, caberão as seguintes atividades:
- 23.19. Verificar, junto à CONTRATADA e seu preposto, se as providências necessárias, para o bom andamento dos serviços, estão sendo tomadas;
- 23.20. Emitir pareceres em todos os atos da CONTRATADA relativos à execução do contrato, em especial na aplicação de sanções, alterações e rescisão do Contrato;
- 23.21. Sustar, recusar, mandar refazer quaisquer serviços que estejam em desacordo com as especificações técnicas e as constantes do TERMO DE REFERÊNCIA, determinando prazo para a correção de possíveis falhas ou substituições de serviços em não conformidade com o solicitado;
- 23.22. Promover o registro das ocorrências verificadas, durante a execução do Contrato adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto no § 1º, art. 117, da Lei nº 14.133/2021;
- 23.23. Exigir o cumprimento de todos os itens constantes do TERMO DE REFERÊNCIA, da propostas da CONTRATADA e das cláusulas do futuro contrato, além de solicitar a substituição de qualquer empregado da CONTRATADA que comprometa a perfeita execução dos serviços; crie obstáculos à fiscalização; não corresponda às técnicas ou às exigências disciplinares do Órgão; e cujo comportamento ou capacidade técnica sejam inadequados à execução dos serviços, que venha causar embaraço a fiscalização em razão de procedimentos incompatíveis com o exercício de sua função.

24. PAGAMENTO

- 24.1. O prazo de pagamento será de 30 (trinta) dias, a contar da data da entrega de cada nota fiscal ou nota fiscal fatura.

- 24.2. Caso venha ocorrer a necessidade de providências complementares por parte da contratada, a fluência do prazo será interrompida, reiniciando-se a sua contagem a partir da data em que estas forem cumpridas.
- 24.3. Caso venha a ocorrer atraso no pagamento dos valores devidos, por culpa exclusiva da Administração, a CONTRATADA terá direito à aplicação de compensação financeira, nos termos da Portaria SF nº 05, de 05/01/2012.
- 24.4. Para fins de cálculo da compensação financeira de que trata o item acima, o valor do principal devido será reajustado utilizando-se o índice oficial de remuneração básica da caderneta de poupança e de juros simples no mesmo percentual de juros incidentes sobre a caderneta de poupança para fins de compensação da mora (TR + 0,5% “pro-rata tempore”), observando-se, para tanto, o período correspondente à data prevista para o pagamento e aquela data em que o pagamento efetivamente ocorreu.
- 24.5. O pagamento da compensação financeira dependerá de requerimento a ser formalizado pela Contratada.
- 24.6. Os pagamentos serão efetuados em conformidade com a execução dos serviços, mediante apresentação da(s) respectiva(s) nota(s) fiscal(is) ou nota(s) fiscal(is)/fatura, bem como de cópia reprográfica da nota de empenho, acompanhada, quando for o caso, do recolhimento do ISSQN – Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza do mês de competência, descontados os eventuais débitos da Contratada, inclusive os decorrentes de multas.
- 24.7. Na hipótese de existir nota de retificação e/ou nota suplementar de empenho, cópia(s) da(s) mesma(s) deverá(ão) acompanhar os demais documentos.
- 24.8. A CONTRATADA deverá apresentar, a cada pedido de pagamento, os documentos a seguir discriminados, para verificação de sua regularidade fiscal perante os órgãos competentes:
- 24.9. Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – F.G.T.S., fornecido pela Caixa Econômica Federal;
- 24.10. Certidão Negativa de Débitos relativa às Contribuições Previdenciárias e as de Terceiros – CND – ou outra equivalente na forma da lei;
- 24.11. Certidão negativa de débitos de tributos mobiliários do Município de São Paulo;
- 24.12. Certidão negativa de débitos trabalhistas (CNDT);
- 24.13. Cadastro Informativo Municipal (CADIN);
- 24.14. Nota Fiscal ou Nota Fiscal Fatura devidamente atestada;
- 24.15. Relatório de Medição dos Serviços;
- 24.16. Relação atualizada dos empregados vinculados à execução contratual;
- 24.17. Folha de frequência dos empregados vinculados à execução contratual atestado
- 24.18. Folha de pagamento dos empregados vinculados à execução do contrato;
- 24.19. Cópia do Protocolo de envio de arquivos, emitido pela conectividade social (GFIP/SEFIP);
- 24.20. Cópia da Relação dos Trabalhadores constantes do arquivo SEFIP do mês anterior ao pedido de pagamento;
- 24.21. Cópia da Guia quitada do INSS (GPS), correspondente ao mês da última fatura vencida;

- 24.22. Cópia da Guia quitada do FGTS (GRF), correspondente ao mês da última fatura vencida.
- 24.23. Comprovante de que todos os empregados vinculados ao contrato recebem seus pagamentos em agência bancária localizada no Município ou na região Metropolitana onde serão prestados os serviços;
- 24.24. No pagamento relativo ao último mês de prestação dos serviços, cópia dos termos de rescisão dos contratos de trabalho, devidamente homologados, dos empregados vinculados à prestação dos respectivos serviços, ou comprovação de realocação dos referidos empregados para prestar outros serviços.
- 24.25. Serão aceitas como prova de regularidade, certidões positivas com efeito de negativas e certidões positivas que noticiem em seu corpo que os débitos estão judicialmente garantidos ou com sua exigibilidade suspensa.
- 24.26. Por ocasião de cada pagamento, serão feitas as retenções eventualmente devidas em função da legislação tributária.
- 24.27. A não apresentação de certidões negativas de débito, ou na forma prevista na cláusula 6.5.1, não impede o pagamento, porém será objeto de aplicação de penalidade ou rescisão contratual, conforme o caso.
- 24.28. O pagamento será efetuado por crédito em conta corrente, no BANCO DO BRASIL S/A, conforme estabelecido no Decreto nº 51.197/2010, publicado no DOC do dia 22 de janeiro de 2010.
- 24.29. Fica ressalvada qualquer alteração por parte da SMS, quanto às normas referentes ao pagamento de fornecedores.

25. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

- 25.1. Para todos os itens poderão ser aplicados redutores nas faturas, referentes ao descumprimento dos acordos de nível de serviço.
- 25.2. Os indicadores de acordo de nível de serviço, bem como os redutores a serem aplicados em caso de descumprimento encontram-se dispostos neste documento e em seus respectivos Anexos, e são utilizados em conjunto com as respectivas metodologias preconizadas pelo SISP e utilizadas pela CONTRATANTE.
- 25.3. Em caso de descumprimento do mesmo indicador de nível de serviço, durante três vezes consecutivas ou não, durante um ano, deverão ser aplicadas as sanções administrativas previstas no TERMO DE REFERÊNCIA, em seus Anexos e Contrato.
- 25.4. **Manutenção Corretiva:**
- 25.5. Entende-se por manutenções corretivas aquelas que incluem as modificações referentes ao reparo de defeitos, não envolvendo mudanças nas funcionalidades do negócio, mas garantindo que a funcionalidade previamente entregue se execute como solicitado;
- 25.6. A Manutenção Corretiva para pronta correção de erros no sistema de planejamento e controle de compras e contratos será no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas a partir do chamado registrado em sistema da CONTRATADA;

- 25.7. A CONTRATADA deverá executar os serviços contínuos de manutenção corretiva durante a execução do contrato.
- 25.8. Os equipamentos, sistema operacional e conexão com a internet, onde o sistema de será executado, serão de propriedade e responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE, que deverá prover o suporte técnico e manutenção dos mesmos.
- 25.9. Manutenção Adaptativas:**
- 25.10. Caberá à CONTRATADA a execução de Manutenções Adaptativas que não devem gerar ônus para a CONTRATANTE durante o período de implantação e garantia.
- 25.11. Entende-se por manutenções adaptativas as alterações necessárias nas funcionalidades do sistema para atender às alterações de normas e/ou regulamentos legais por parte do órgão competente;
- 25.12. Durante o período de garantia da solução (6 meses após a implantação), a Manutenção Corretiva ou Adaptativa será de responsabilidade da empresa CONTRATADA, sem nenhum ônus a CONTRATANTE.
- 25.13. O Gerenciamento de Nível de Serviços é a metodologia disciplinada e os procedimentos proativos e mensuráveis estabelecidos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados para garantir que níveis adequados de serviços serão entregues para todos os usuários da solução de acordo com as prioridades do negócio e a um custo aceitável.
- 25.14. O período de aferição dos SLA's é mensal;
- 25.15. Será considerado como CONFORMIDADE a meta diária de 95%, de disponibilidade do sistema, comprovado via relatório de disponibilidade do serviço de nuvem. Cada vez que a meta não for cumprida acarretará uma glosa de 1% sobre o valor da ordem de serviço.

26. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 26.1. A duração do contrato deve observar o art. 106 da Lei nº da Lei nº 14.133/2021.
- 26.2. O contrato vigorará por 01 (um) anos, contados a partir da data da sua assinatura, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração.
- 26.3. Os serviços objeto da presente contratação é enquadrado como continuado, tendo em vista que visa atender as necessidades de forma permanente e continuada, assegurando ao funcionamento das atividades finalísticas da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo, de modo que sua interrupção poderá comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento de sua missão institucional, sendo a sendo a vigência plurianual mais vantajosa.
- 26.4. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

27. DOS ANEXOS

28.1. O presente Termo de Referência é composto dos seguintes Anexos:

- a. Anexo I – Especificações Técnicas do Sistema;
- b. Anexo II – Modelo de Proposta;
- c. Anexo III – Instrumento de Medição de Resultado (IMR);
- d. Anexo IV – Serviço de Implantação em Unidade de Alta Complexidade;
- e. Anexo V – Serviço de Implantação em Unidade de Média Complexidade;
- f. Anexo VI – Serviço de Implantação em Unidade de Baixa Complexidade;
- g. Anexo VII – Modelo de Ordem de Serviço para Central de Suporte;
- h. Anexo VIII – Modelo de Ordem de Serviço para NOC;
- i. Anexo IX – Racional de Cálculo para Serviço de Apoio a Infraestrutura;
- j. Anexo X – Catálogo de Serviços para Integração de Dados; e
- k. Anexo XI – Catálogo para Serviço de Apoio a Gestão e Integrações.

ANEXO I

Especificações Técnicas do Sistema

1. MÓDULO PACIENTES:

Este módulo deve ser responsável por realizar os registros de entrada dos pacientes no hospital e controlar os acessos aos prontuários. Assim:

1.1. Pesquisar Pacientes

- 1.1.1 Localizar
- 1.1.2 Detalhar
- 1.1.3 Internar
- 1.1.4 Solicitar Internação
- 1.1.5 Atendimento externo

1.2. Prontuário

- 1.2.1 Liberar Prontuário
- 1.2.2 Passivar Prontuário
- 1.2.3 Substituir Prontuário
- 1.2.4 Pesquisar Situação do cadastro
- 1.2.5 Atualizar situação do cadastro do histórico e cadastro e excluídos
- 1.2.6 Atualizar data de óbito
- 1.2.7 Reimprimir sumário de alta

1.3. Cadastros

- 1.3.1 Finalidade de Movimentação
- 1.3.2 Solicitante de prontuário
- 1.3.3 Motivo para reinternação
- 1.3.4 Origem do prontuário

1.4. Relatórios

- 1.4.1 Boletim de identificação
- 1.4.2 Etiquetas de Movimentação de prontuários
- 1.4.3 Lista de Prontuários unificados
- 1.4.4 Relação de prontuários excluídos
- 1.4.5 Re-impressão de etiquetas de identificação
- 1.4.6 por situação
- 1.5.1 Etiquetas em Folha A4 para medicamentos/itens do paciente

2. MÓDULO INTERNAÇÃO

O módulo deve permitir a realização do processo de entrada do paciente na estrutura hospitalar., registrar todas as informações utilizadas durante o período de internação, como especialidade, equipe, convênio, unidade de internação e leito. Deve permitir a realização da movimentação do paciente entre

unidades, leitos, equipes, clínicas e especialidades, além de subsidiar com informações os processos de higienização dos leitos e o faturamento do atendimento. Assim:

2.1 Solicitação Internação/Autorização Hospitalar

- 2.2 Internar Paciente
- 2.3 Registrar Nascimento
- 2.4 Censo Diário dos Pacientes

2.5 Leitos

- 2.5.1 Bloquear
- 2.5.2 Liberar
- 2.5.3 Reservar
- 2.5.4 Solicitar Transferência de Paciente
- 2.5.5 Atender Solicitação de Transferência
- 2.5.6 Liberar Leito Limpeza

2.6 Transferir Paciente

- 2.7 Dar alta ao Paciente

2.8 Administração

- 2.8.1 Trocar Paciente na Internação

2.9 Pesquisas

- 2.9.1 Pesquisar Extrato do Paciente
- 2.9.2 Pesquisar Leitos
- 2.9.3 Pesquisar Pacientes Admitidos
- 2.9.4 Pesquisar Pacientes com Alta
- 2.9.5 Pesquisar Paciente com Previsão de Alta
- 2.9.6 Pesquisar Pacientes Por Profissional/Especialidade
- 2.9.7 Pesquisar Solicitações de Internação
- 2.9.8 Pesquisar Paciente Internado
- 2.9.9 Pesquisar Extrato Leito
- 2.9.10 Pesquisar Situação do Leito

2.10 Relatórios

- 2.10.1 Altas do dia
- 2.10.2 Altas por período
- 2.10.3 Baixas do dia
- 2.10.4 Acompanhantes por paciente
- 2.10.5 Altas por unidade
- 2.10.6 Pacientes por unidade
- 2.10.7 Pacientes por óbito
- 2.10.8 Municípios pacientes internados
- 2.10.9 Negativas de Internação do dia
- 2.10.10 Altas por óbito
- 2.10.11 Relatório idade por CID
- 2.10.12 Tipo de Características de Leito

2.10.13 Paciente com Sumário de Alta Pendente

2.10.14 Leitos Hospitalares

2.11 Cadastros

2.11.1 Especialidades

2.11.2 Unidades Funcionais

2.11.3 Alas

2.11.4 Profissionais

2.11.4.1 Especialidade para profissionais

2.11.4.2 Convênios para profissionais

2.11.5 Quartos e Leitos

2.11.5.1 Quartos e Leitos

2.11.5.2 Acomodações

2.11.5.3 Tipos de Situação de Leitos

2.11.5.4 Pesquisar Tipo de Características de Leito

2.11.6 Tipos de Altas Médicas

2.11.7 Tipos de Movimentos de Internações

2.11.8 Tipo de Caráter de Internação

2.11.9 Observações para Alta de Pacientes

2.11.10 Tipos de Unidades Funcionais

2.11.11 Instituições Hospitalares

2.12 Estornar Internação

2.13 Estornar Alta do Paciente

2.14 Imprimir Placa de Identificação

2.15 Impressão

2.15.1 Etiquetas de Dietas

3. MÓDULO PRESCRIÇÕES

Este módulo deve permitir que profissionais da saúde possam registrar todas as etapas referente ao cuidado ao paciente. De acordo com os princípios e a base legal relativo aos processos de atenção ao paciente seguindo as regras determinadas por seus respectivos conselhos de classe.

3.1 Prescrição Médica

O processo de prescrição médica constitui-se em um ato de distribuição de ordens, onde o médico, depois de analisar as informações clínicas do paciente, estabelece uma conduta a seguir que deverá ser executada por diversos profissionais da saúde, cada um com suas atribuições específicas. Como todo ato médico, a prescrição gera um documento de prontuário do paciente, estando, assim, submetida a toda a legislação referente a documentos de prontuário.

3.1.1 Lista de Pacientes

3.1.2 Prescrever

- 3.1.3 Cadastro de Modelo Básico
- 3.1.4 Formulários
 - 3.1.4.1 Justificativa de Laudos
- 3.1.5 Pesquisas
 - 3.1.5.1 Prescrições Médicas
- 3.1.6 Cadastros
 - 3.1.6.1 Ato de Prescrever
 - 3.1.6.1.1 Cuidado Usual
 - 3.1.6.1.2 Tipos de Dieta
 - 3.1.6.1.3 Procedimentos Especiais
 - 3.1.6.1.4 Velocidade de Administração
 - 3.1.6.1.5 Unidade de Medida Médica
 - 3.1.6.1.6 Vias de Administração
 - 3.1.6.2 Sumário de Alta
 - 3.1.6.2.1 Motivos de Alta Médica
 - 3.1.6.2.2 Planos Pós Alta
 - 3.1.6.2.3 Recomendações de Alta
 - 3.1.6.3 Horário de Início de Aprazamento
 - 3.1.6.4 CID Usual por Unidade
 - 3.1.6.5 Rotina Funcionamento
 - 3.1.6.6 Vias de Administração permitidas por unidade
- 3.1.7 Consultoria
 - 3.1.7.1 Atualizar Consultor
 - 3.1.7.1.1 Pesquisar Especialidades por consultor
 - 3.1.7.1.2 Vincular à Especialidade
 - 3.1.7.1.3 Pesquisar Consultores por Especialidade
 - 3.1.7.1.4 Transferência de Pacientes
 - 3.1.7.2 Listar Consultorias
 - 3.1.7.3 Relatórios
 - 3.1.7.3.1 Estatística de Produtividade do Consultor

1.2 Prescrição De Enfermagem

A prescrição de enfermagem possibilita a automatização dos principais processos de enfermagens como anamnese, evolução e prescrições de enfermagem, além de fornecer relatórios gerenciais à gestão.

- 3.2.1 Lista de pacientes
- 3.2.2 Prescrever
- 3.2.3 Pesquisas
 - 3.2.3.1 Prescrições Enfermagem
 - 3.2.3.2 Painel de Gerenciamento de Enfermagem
- 3.2.4 Cadastros

- 3.2.4.1. Diagnósticos
- 3.2.4.2 Etiologias
- 3.2.4.3 Grupos Necessidade Humanas
- 3.2.4.4 Sinais e Sintomas
- 3.2.4.5 Cuidados
- 3.2.4.6 Diagnósticos e Cuidados
- 3.2.4.7 Medicamentos e Cuidados
- 3.2.4.8 Diagnósticos e Etiologias
- 3.2.4.9 Diagnósticos e Sinais e Sintomas
- 3.2.4.10 Justificativas de Medicamentos For a do Horário
- 3.2.4.11 Configurar Painel de Enfermagem

1.3 Prescrição Multiprofissional

Este módulo é destinado ao registro das informações sobre o estado de saúde e as intervenções realizadas pelas atividades multiprofissionais diretamente no prontuário dos pacientes.

- 3.3.1 Lista de Pacientes
- 3.3.2 Cadastros
 - 3.3.2.1 Habilitar Categoria Para Multiprofissionais

4. MÓDULO AMBULATÓRIOS:

O Ambulatório é parte integrante da estrutura técnico administrativa, atuando no desenvolvimento de ações junto aos serviços assistenciais, possibilitando o acompanhamento e monitoramento dos resultados relativos ao atendimento dos pacientes. Possui como objetivo principal: Gerenciar o atendimento multiprofissional desenvolvido em consultas eletivas nas diversas especialidades atuantes em um estabelecimento de saúde- O módulo deve executar no mínimo as seguintes funções:

1.1 Ambulatório Administrativo

- 4.1.1 Grades de Agendamento
- 4.1.2 Marcar Consulta
 - 4.1.2.1 Ambulatório
 - 4.1.2.2 Emergência
- 4.1.3 Estornar Consulta
- 4.1.4 Atualizar Consulta
- 4.1.3 Cadastro
 - 4.1.3.1 Feriados
 - 4.1.3.2 Equipes
 - 4.1.3.3 Unidades Funcionais
 - 4.1.3.3.1 Salas por Unidade Funcional
 - 4.1.3.4 Formas de Agendamento
 - 4.1.3.5 Procedimento e Especialidade
 - 4.1.3.6 Condição de Atendimento

4.1.3.7 Permissão ao Profissional

4.1.4 Pesquisas

4.1.4.1 Consultas do Paciente

4.1.4.2 Gerar arquivo das agendas

4.1.4.3 Consultar Escala Médica

4.1.4.4 Consultar Atendimentos Profissional

4.1.4.5 Consultar Atendimento Excedentes

4.1.4.6 Consultar Atendimentos

4.1.5 Diária

4.1.6 Relatórios

4.1.6.1 Agenda de Consultas

4.1.7 Painéis

4.1.7.1 Painéis Ambulatório

1.2 Ambulatório Assistencial

4.2.1 Listar Pacientes - Permitindo o registro do atendimento assistencial da consulta, no prontuário eletrônico do paciente. Bem como, emissão de atestado, receitas e relatórios. Além de, realizar anamnese, evolução e prescrição ambulatorial.

Bem como, apresentar a lista diária dos pacientes como no mínimo os seguintes status:

4.2.1.1. Agendados

4.2.1.2. Aguardando atendimento

4.2.1.3. Em atendimento

4.2.1.4. Atendidos

4.2.1.5. Pendentes

4.2.1.6. Ausentes

4.2.1.7. Deve permitir ao usuário que atualize o status do paciente avançando e retornando o fluxo de atendimento.

5. EMERGÊNCIA

A área de emergência é uma área de atendimento ambulatorial aonde os pacientes vêm para o hospital em caráter de emergência. Qualquer cidadão em situação de urgência pode buscar o atendimento nesta área do hospital. O sistema deve permitir configurar protocolo de classificação com no mínimo as seguintes classificações:

5.1. Vermelho Atendimento imediato

5.2. Laranja Atendimento imediato (tempo máximo de espera de até 10 minutos)

5.3. Amarelo Atendimento em até 60 minutos.

5.4. Verde Atendimento em até 120 minutos

5.5. Azul Atendimento em até 240 minutos

5.6. Branco Pacientes sem classificação. Entram pela recepção da emergência para realizar outros procedimentos

- 5.7. Deve possuir a funcionalidade para receber pacientes que permita:
 - 5.7.1. Pesquisar/Cadastrar paciente
 - 5.7.2. Encaminhar paciente para Acolhimento
 - 5.7.3. Gerar Número do Prontuário Virtual

- 5.8. Deve permitir a Classificação dos pacientes com as seguintes informações:
 - 5.8.1. Lista pacientes no acolhimento da emergência;
 - 5.8.2. Informar sinais vitais;
 - 5.8.3. Realizar classificação de risco
 - 5.8.4. Encaminhar paciente para pronto atendimento;
 - 5.8.5. Gerar ficha de atendimento
 - 5.8.6. No ato de atendimento do paciente o módulo deve:
 - 5.8.7. Lista pacientes aguardando atendimento;
 - 5.8.8. Atender paciente
 - 5.8.9. Listar pacientes em atendimento na emergência
 - 5.8.10. O médico visualiza a lista de pacientes que já estão em atendimento e pode selecionar para uma nova reavaliação.
 - 5.8.11. Reavaliar Paciente
 - 5.8.12. O médico reavalia o paciente e pode registrar mais informações, solicitar novos exames, e decidir sobre o encaminhamento do mesmo.
 - 5.8.13. Evolução do paciente
 - 5.8.14. Solicitar exames
 - 5.8.15. Realizar prescrição médica
 - 5.8.16. Preencher conduta
 - 5.8.17. Informar destino do paciente
 - 5.8.18. Visualizar resumo do atendimento
 - 5.8.19. Preencher laudo AIH
 - 5.8.20. Sumário de óbito
 - 5.8.21. Preencher atestado de óbito
 - 5.8.22. Solicita autorização para transferência
 - 5.8.23. Informa transferência do paciente
 - 5.8.24. Informa alta
 - 5.8.25. Preencher sumário de alta de emergência
 - 5.8.26. Realizar internação na emergência
 - 5.8.27. Solicita consultoria
 - 5.8.28. Exibe lista de pacientes com exame a executar
 - 5.8.29. Kanban da emergência
 - 5.8.30. Gerar receitas
 - 5.8.31. Gerar atestados

6. MÓDULO EXAMES

O módulo Exames do Sistema deve permitir organizar e registrar as etapas de todo processo de apoio ao diagnóstico e tratamento dos pacientes. Deve existir uma interação entre os elementos para

permitir o processamento das informações e sua divulgação de forma ágil e de acordo com perfis definidos pela instituição. O módulo de exames deve proporcionar a gestão dos processos em todas as suas etapas, caracterizando-se pela participação do usuário na elaboração e manutenção dos processos, resultando na agilidade e rapidez para a liberação dos resultados, segurança das informações, qualidade e rastreabilidade das informações para os profissionais da assistência. Assim:

- 6.1. Permitir o agendamento, registro e cancelamento de exames;
- 6.2. Permitir gerar o protocolo de entrega de exames e realizar a pesquisa por este protocolo;
- 6.3. Fazer a gestão da área executora de exames;
- 6.4. Registrar o recebimento de amostras e a recepção dos pacientes;
- 6.5. Permitir a configuração do fluxograma de exames;
- 6.6. O módulo deve permitir realizar no mínimo os seguintes cadastros:
 - 6.6.1. Anticoagulantes
 - 6.6.2. Equipamentos laboratoriais
 - 6.6.3. Tipos de exames
 - 6.6.4. Exames por grupo
 - 6.6.5. Grupos de material de análise
 - 6.6.6. Laboratórios ou hemocentros externos
 - 6.6.7. Recipientes de coletas
 - 6.6.8. Regiões Anatômicas
 - 6.6.9. Salas e guichês
 - 6.6.10. Exames por tipo de situação
 - 6.6.11. áreas executoras
 - 6.6.12. Características e grupos de características
 - 6.6.13. Cadastrar máscara de laudos
 - 6.6.14. Notificação de exames
 - 6.6.15. Identificação de cadáver
 - 6.6.16. Deve permitir realizar a coleta, permitindo cadastrar:
 - 6.6.17. horários de rotina de coleta
 - 6.6.18. horários de funcionamento das unidades de coleta
 - 6.6.19. Modelos de carta de coleta
 - 6.6.20. Retorno de cartas de coleta
 - 6.6.21. Texto padrão para diagnóstico(mascará)
 - 6.6.22. Texto padrão para macroscopia
 - 6.6.23. Permitir cadastrar questionários por grupos de questões.
 - 6.6.24. Deve possuir no mínimo os seguintes relatórios:
 - 6.6.25. Agendamento por profissional;
 - 6.6.26. Agenda de coleta de ambulatório.
 - 6.6.27. Estatística de responsáveis por resultados;
 - 6.6.28. Estatística por tipo de transporte;
 - 6.6.29. Ficha de trabalho da patologia, por amostra e por exame;
 - 6.6.30. Exames realizados em atendimentos diversos;

- 6.6.31. Pendências de execução
- 6.6.32. Quantidade de agendamentos por salas, grades e unidades.
- 6.6.33. Relação de materiais recebidos no dia
- 6.6.34. O sistema deve emitir avisos de urgência de coletas programadas;
- 6.6.35. Permitir exames em coleta por unidades solicitantes
- 6.6.36. Permitir o cancelamento de exames durante o ato de coleta;
- 6.6.37. Realizar a gestão de cartas de coleta.

7. MÓDULO FATURAMENTO-

O faturamento hospitalar é bastante diferente do faturamento comercial pois está sempre relacionado a alguma conta hospitalar. Nesta conta são registrados todos os gastos, procedimentos, exames, entre outras despesas do paciente durante a sua permanência. Entretanto, não são todos que efetivamente são faturados, já que isto ocorre seguindo o conceito de pacote. Uma conta possui itens de valor fixo, que são aqueles inclusos dentro do pacote e itens extra valor que são aqueles que podem ser cobrados adicionalmente ao pacote. Para que uma conta possa ser cobrada esta precisa ser aprovada pelo gestor o qual avalia pontos tais como o motivo de entrada do paciente no hospital e o que foi de fato realizado.

Internações que passam do prazo estipulado pelo SUS, devem ter laudo justificando. Da mesma forma, internações que duram menos da metade do previsto devem ter laudo justificando para que possam ser faturadas. Enquanto o paciente está internado a conta está aberta e somente nesta condição os lançamentos podem ser efetuados. A conta será fechada com a informação da alta e saída do paciente.

O módulo deve permitir pagamento das contas de internação por de pacotes.

Os pacotes devem estar relacionados com o que está especificado na AIH - Autorização de Internação Hospitalar do paciente.

O sistema deve permitir o cadastramento da tabela padrão SUS (SIGTAP - Sistema de Gerenciamento da Tabela de Procedimentos, Medicamentos e OPM) identificado para lançamento no SISAIH - Sistema de Informações Hospitalares.

Pacientes clínicos(ambulatoriais) o sistema deve permitir correlação com base no CID informado e na evolução médica preenchida no ato da consulta.

Deve permitir a parametrização de regras de faturamento para atender as necessidades do hospital.

Deve possuir no mínimo os seguintes relatórios estatísticos:

- 7.1. Manter cadastro de apoio
- 7.2. Manter item de procedimento hospitalar
- 7.3. Alterações de regras de faturamento
- 7.4. Pesquisar cadastro de itens
- 7.5. Manter cadastro de apoio de internação
- 7.6. Lançar Débitos na Conta do Paciente
- 7.7. Fechar Conta de Paciente
- 7.8. Desdobrar contas
- 7.9. Visualizar contas
- 7.10. Encerramento Manual da Conta

- 7.11. Gerar Conta de Cobrança sem Internação
- 7.12. Submeter Contas para Autorização
- 7.13. Verificar Contas Avaliadas Pelo Gestor
- 7.14. Encerramento de Competência Prévia
- 7.15. Encerramento de Competência Final
- 7.16. Retorno de encerramento
- 7.17. Ajustar Contas
- 7.18. Realizar Acertos AIH
- 7.19. Reapresentar Contas
- 7.20. Verificar exclusões de crítica por CBO
- 7.21. Emitir demonstrativo de conta do paciente
- 7.22. Manter parâmetros
- 7.23. Visualizar informações gerenciais
- 7.24. Manter AIHs
- 7.25. Manter DCIHs
- 7.26. Emitir relatórios eventuais
- 7.27. Emitir relatórios gerenciais

- 7.28. Deve permitir o faturamento dos seguintes procedimentos ambulatoriais:
 - 7.28.1. BPA: Boletim de produção ambulatorial, onde são lançados de forma unificada procedimentos que não exigem identificação do paciente.
 - 7.28.2. BPI: Boletim de produção individual, onde são lançados procedimentos que requerem identificação do paciente.
 - 7.28.3. APAC: Autorização de procedimentos de alta complexidade, onde são lançados os procedimentos juntamente com diversas informações do paciente.
 - 7.28.4. SISCOLO: Onde são lançados procedimentos de exame de colo de útero.
 - 7.28.5. SISMAMA: Onde são lançados procedimentos de mamografia.
 - 7.28.6. RAAS: Registro de ações ambulatoriais de saúde, onde são lançados procedimentos de atenção domiciliar.

8. MÓDULO FARMÁCIA

Gerencia as atividades administrativas e assistenciais das farmácias desempenhando um papel crucial na garantia da segurança dos pacientes. Permite rastreabilidade de medicamentos por lote e validade, além de estar integrado aos módulos de suprimentos e prescrição possibilitando automatização dos principais processos farmacêuticos.

8.1 Dispensação de Medicamentos

- 8.1.1 Pesquisar Pacientes - Prescrição Médica Eletrônica
- 8.1.2 Pesquisar Pacientes em Atendimento
- 8.1.3 Estornar Medicamentos
- 8.1.4 Consultar Dispensação de Medicamentos
- 8.1.5 Tratar Ocorrência

8.2 Conferência de Medicamentos

8.2.1 Consultar Dispensação

8.3 Relatórios

8.3.1 Cadastro de Medicamentos

8.3.1.1 Sintético

8.3.2 Medicamentos Prescritos por Unidade

8.3.4 Medicamentos Prescritos por Paciente

8.3.5 Medicamentos Estornados por Motivos

8.3.6 Prescrição por Unidade

8.3.7 Quantidade de Prescrições Dispensadas/Triadadas

8.4 Cadastros

8.4.1 Medicamento

8.4.2 Consultar Medicamentos por Grupos

8.4.3 Material da Farmácia

8.4.4 Mensagens de Medicamentos

8.4.5 Grupo de Medicamentos

8.4.6 Apoio Medicamentos

8.4.6.1 Grupo de Uso

8.4.6.2 Tipo de Uso

8.4.6.3 Tipo de Apresentação

8.4.6.4 Unidade de Tempo

8.4.7 Tipo de Ocorrência

8.4.8 Monitor Farmácia

9. MÓDULO ESTOQUE

O módulo de estoque deve dar suporte à gestão de suprimentos, que, através do controle do fluxo de materiais, proporcionará que todos os produtos estejam disponíveis no local, no momento e nas quantidades necessárias.

- 9.1. Permitir o cadastramento dos insumos e materiais, onde deve constar as informações necessárias para o reconhecimento do produto;
- 9.2. Permitir o cadastro dos Fornecedores;
- 9.3. Permite a gestão do recebimento de materiais
- 9.4. Permite a confirmação de recebimento;
- 9.5. Apoia no estorno e na devolução de medicamentos e materiais médicos não utilizados nas áreas hospitalares
- 9.6. Controla a movimentação de estoque;
- 9.6.1. Deve permitir a inclusão de saldo em estoque
- 9.6.2. Realizar a gestão das requisições de materiais
- 9.6.3. Gerar
- 9.6.4. Alterar
- 9.6.5. Confirmar
- 9.6.6. Efetivar almoxarifado
- 9.6.7. Estornar/cancelar

- 9.6.8. Permitir realizar a consulta de itens por:
- 9.6.9. Tipos de itens
- 9.6.10. Por RM
- 9.6.11. Por versão remota
- 9.7. Gerir a devolução de materiais ao almoxarifado, permitindo gerar, alterar, estornar e imprimir;
- 9.8. Permitir transferência de materiais e medicamentos entre almoxarifados cadastrados;
- 9.9. Permitir a transferências automatizadas
- 9.10. Efetivar transferências automáticas
- 9.11. Permitir realizar bloqueios e desbloqueios de materiais;
- 9.12. Permitir a realização de ajustes no estoque;
- 9.13. Elaborar notas de recebimentos
- 9.14. Gerir o controle de estoque
- 9.15. Permitir as seguintes consultas:
- 9.16. Por movimentos de material
- 9.17. Estatísticas de consumo
- 9.18. Estoque do almoxarifado
- 9.19. Disponibilizar os seguintes relatórios:
 - 9.19.1. Estatísticas de consumo;
 - 9.19.2. Estoque do almoxarifado;
- 9.20. Posição final de estoque
- 9.21. Consumo sintético de materiais
- 9.22. Materiais por grupo
- 9.23. Materiais por curva ABC
- 9.24. Contagem de estoque para inventário
- 9.25. Materiais com validade vencida ou a vencer
- 9.26. Permitir a realização do fechamento mensal;
- 9.27. Permitir a realização dos seguintes cadastros no sistema:
 - 9.27.1. Materiais
 - 9.27.2. Catálogo de materiais
 - 9.27.3. Pacote de materiais;
 - 9.27.4. Validade
 - 9.27.5. Serviços
 - 9.27.6. Cadastros
 - 9.27.7. Almoxarifados
 - 9.27.8. Fornecedores

10. MÓDULO ENFERMAGEM

Este módulo deve permitir, os registros de controles do paciente efetuados pela equipe de saúde (auxiliares, técnicos de enfermagem, enfermeiros e médicos) têm a finalidade essencial de fornecer informações sobre a assistência prestada ao paciente, assegurar a comunicação entre os membros da equipe e garantir a continuidade do cuidado nas 24 horas. Estes registros proporcionam

respaldo legal e segurança aos pacientes e profissionais, além de servirem como base para direcionar a terapêutica, os cuidados e a realização de novos diagnósticos, pois contribuem para a identificação das alterações do estado e das condições do paciente.

10.1 Controles do Paciente

10.1.1 Lista de Pacientes

10.1.2 Visualizar Controles

10.1.3 Cadastros

10.1.3.1 Itens de Controle (temperatura, saturação, FC, FR, entre outros)

10.1.3.2 Grupos de Controle (sinais vitais, hemodinâmica, ventilatória, neurológica, metabólica, fluxo da via parenteral, controle hídrico)

11. MÓDULO CIRURGIAS E PROCEDIMENTOS DIAGNÓSTICOS E TERAPÊUTICOS

11.1 Deve fornecer informações para o gerenciamento dos Centros Cirúrgicos, proporcionando suporte à equipe multiprofissional e ao atendimento aos pacientes cirúrgicos.

11.2 O módulo deve permitir efetivar e monitorar todos os registros assistenciais e administrativos referentes à linha de cuidado do paciente cirúrgico.

11.3 Deve ser possível a navegabilidade e o registro das informações em telas, conforme a sequência de eventos que ocorrem durante o atendimento assistencial cirúrgico, possibilitando a programação de cirurgias e PDT, pesquisas, emissão de relatórios e indicadores.

11.4 Cadastros básicos

11.4.1. Deve permitir cadastrar as salas cirúrgicas do hospital;

11.4.2. Quais são os tipos de anestésias utilizadas no hospital;

11.4.3. Permitir o cadastro por profissional e por equipes cirúrgicas;

11.4.4. Permitir o cadastro dos procedimentos;

11.4.5. Deve ser totalmente integrado ao módulo de internação;

11.4 Funcionalidades:

11.4.1. Deve permitir realizar pesquisa no mínimo, por centro cirúrgico cadastrados, datas das cirurgias, sala cirúrgica, equipes, procedimentos.

11.4.2. O módulo deve permitir a visualização da descrição cirurgia que deve apresentar todas as informações cadastradas sobre os procedimentos cirúrgicos que serão realizados

11.4.3. Deve permitir editar a descrição cirúrgica após a sua visualização

11.4.4. Deve permitir por meio da lista de pacientes agendados para a cirurgias, realizar a solicitação de exames

11.4.5. Deve permitir registrar o laudo AIH por meio do módulo

11.4.6. Deve permitir realizar ou consultar a avaliação pré-anestésica do paciente.

11.4.7. Deve permitir que o anestesista registre os dados de monitorização do paciente e o consumo de fármacos anestésicos utilizados no paciente

11.4.8. Deve permitir Agendar Cirurgia Eletivas e Não Previstas

- 11.4.9. Deve permitir pesquisar a Lista de Cirurgias Canceladas, Lista de Espera, Agenda e Escala, e Agendamentos
- 11.4.10. O módulo deve permitir visualizar o histórico de alterações das agendas cirúrgicas;
- 11.4.11. Deve permitir criar escalas cirúrgicas trazendo relatórios cirúrgicos
- 11.4.12. Deve apresentar tela com monitor de cirurgias para acompanhamento do fluxo do paciente no centro cirúrgico
- 11.4.13. Apresentar relatório com pacientes que se encontram em sala de recuperação
- 11.4.14. Deve apresentar nota de consumo e lista de materiais consumidos nas cirurgias realizadas.
- 11.4.15. Deve contemplar uma lista de pacientes que deverão passar por entrevistas anestésicas.
- 11.4.16. Deve apresentar o total de procedimentos anestésicos realizados
- 11.4.17. Permitir visualizar o mapa de salas cirúrgicas
- 11.4.18. Permitir o bloqueio de salas, e a cedência de salas entre equipes
- 11.4.19. Deve possuir uma área para o planejamento de cirurgias.
- 11.4.20. Deve possuir uma tela específica para cadastramento de Procedimentos Diagnósticos e Terapêuticos -PDT
- 11.4.21. Deve permitir agrupar procedimentos cirúrgicos
- 11.4.22. Deve possuir no mínimo os seguintes relatórios:
 - 11.4.22.1. Escala de cirurgias diárias
 - 11.4.22.2. Nota de consumo de salas
 - 11.4.22.3. Cirurgias e/ou PDTs pendentes de retorno
 - 11.4.22.4. Cirurgias e/ou PDTs com indicação de exames
 - 11.4.22.5. Cirurgias e/ou PDTs com solicitação hemoterápicas
 - 11.4.22.6. Pacientes com cirurgias e PDTs por unidade de internação
 - 11.4.22.7. Escala de profissionais por semana
 - 11.4.22.8. Profissionais que atuam em unidades cirúrgicas
 - 11.4.22.9. Cirurgias e/ou PDTs agendados por período;
 - 11.4.22.10. Cirurgias e/ou PDTs por especialidade e profissionais
 - 11.4.22.11. Cirurgias e/ou PDTs realizadas por período

12. PAINEL DE MONITORAMENTO SITUACIONAL HOSPITALAR (PMSH)

Painel parametrizável que auxilia a gestão do cuidado para a equipe multiprofissional na internação, com informações de tempo de permanência, e estratificação por paciente.

12.1 Cadastros

12.1.1 Unidades

12.1.1.1 Pesquisar

12.2 Painel de Monitoramento Situacional Hospitalar

13. OUTROS MÓDULOS

- 13.1. O modulo de multiempresa deverá prover uma camada de identificação dos pacientes, que tenha o cadastro base integrado em todas as unidades assistências onde o mesmo esteja instalado.
- 13.2. Deverá ser possível criar estrutura de pipeline na solução para integrações externas, de forma a transformar os dados de origem para um destino padronizados;
- 13.3. A solução deverá prover uma camada de visualização no formato de Registro Eletrônico em Saúde (RES), para visualização de eventos clínicos como por exemplo resultado de exames, e outro documentos clínicos que porventura venham a ser integrado no repositório da SMS.
- 13.4. A solução deverá prover um mecanismo de autenticação baseado no keycloak ou similar do tipo, onde seja possível ter uma autorização descentralizado com os mecanismos de identificação de usuários da SMS.
- 13.5. A solução deverá ter todos os indicadores de assistência hospitalar padronizados pelo Ministério da Saúde (SAGE-MS) de forma integrada, para visualização no formato de Dashboards por parte dos gestores regionais e centrais. A solução deverá ser capaz de customizar os indicadores e possíveis alterações na forma para calcular os mesmos.

ANEXO II
Modelo de Proposta

NOME DA EMPRESA:					
CNPJ:					
ENDEREÇO:					
TELEFONE:					
FAX:					
E-MAIL:					
OBJETO:					
Registro de Preços para contratação de empresa especializada no tocando ao serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), para o atendimento das necessidades da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo, para implantação, sustentação, gestão de sistemas da informação, incluindo atividades de planejamento, criação de painéis de indicadores, documentação, configuração, treinamento, garantia, segurança e gestão dos sistemas de informação, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência, sendo subdivididos conforme tabela abaixo.					
GRUPO	SUBGRUPO	UNIDADES	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE TOTAL (12 MESES)	PREÇO FINAL
Serviço de implantação de sistemas de informação	Unidades de Serviço Técnico (UST)				R\$ -
Serviço de sustentação de sistemas de informação	Unidades de Serviço Técnico (UST)				R\$ -
Serviço Técnico Especializado	Unidades de Serviço Técnico (UST)				R\$ -
Apoio a Infraestrutura	Unidade de Serviço da SMS (U-SMS)				R\$ -
VALOR GLOBAL DA CONTRATAÇÃO			R\$ -		
Vigência Contratual			60 Meses		
Prazo de validade da Proposta:					
(em dias, contados da data de sua apresentação, nunca inferior a 60 dias)					
Data da proposta:					

ANEXO III
Instrumento de Medição de Resultado (IMR)
Índice de Entrega das Atividades das Fases de Planejamento e Implantação

IEPI – Índice de Entrega das Atividades das Fases de Planejamento e Implantação	
Item	Descrição
Finalidade	Medir o atraso na entrega das atividades das fases de planejamento e implantação
Meta a cumprir	Nenhum atraso
Instrumento de medição	Registro de entrega de cada produto planejado
Forma de acompanhamento	Manual
Periodicidade	Durante as fases de Planejamento e de Implantação
Mecanismo de Cálculo	$IEPI = \sum (\text{Data de entrega} - \text{Data prevista})$
Início de Vigência	A partir da emissão da Ordem de Serviço inicial
Faixas de ajuste no pagamento	Mais de 3 dias úteis de atraso: 6%, acrescentando 1% a cada novo dia, limitado a 20% de redução do primeiro pagamento previsto para o produto/serviço 03 dias úteis de atraso – 5% de redução do primeiro pagamento previsto 02 dias úteis de atraso – 3% de redução do primeiro pagamento previsto 01 dia útil de atraso – 2% de redução do primeiro pagamento previsto
Sanções	IEPI > 3 dias úteis – além da redução do pagamento, a aplicação do estabelecido no item DAS SANÇÕES do Termo de Referência, a critério do CONTRATANTE.
Indicador	
IEPI – Índice de Entrega das Atividades das Fases de Planejamento e Implantação	

Item	Descrição
Observações	Exemplos: Se o produto for a entrega do Plano de Implantação, na primeira fatura do contrato será realizada a redução do pagamento conforme o IEPI.

Indicador de Disponibilidade dos Serviços de Computação em Nuvem

Indicador	
IDSCN – Indicador de Disponibilidade dos Serviços de Computação em Nuvem	
Item	Descrição
Finalidade	Aferir o percentual do tempo em que os serviços da Nuvem Pública estiveram disponíveis no mês.
Meta a cumprir	IDSCN >= 99,90%
Instrumento de medição	Através da plataforma de gerenciamento de nuvem e por controle próprio do CONTRATANTE na constatação de indisponibilidade dos serviços.
Forma de acompanhamento	Durante a execução dos serviços, a disponibilidade será monitorada e o tempo de indisponibilidade dos serviços serão descontados do tempo total de disponibilidade esperado no mês. Entendem-se como serviços aqueles constantes do catálogo de IaaS, PaaS e SaaS em execução.
Periodicidade	Mensalmente por serviço.
Mecanismo de Cálculo	$IDSCN (\%) = (TDM / TTM) \times 100$ Onde: DSPN = Disponibilidade dos Serviços TDM = Total de tempo com disponibilidade no mês TTM = Total do tempo no mês
Início de Vigência	A partir da emissão de OS relativas ao IaaS, PaaS e SaaS.
Faixas de ajuste no pagamento	Para valores do indicador IDSCN: Igual ou Superior a 99,90% – Pagamento integral da OS; De 98,90% a 99,89% – redução de

	pagamento de 3% sobre o valor do serviço inadimplido; De 97,90% a 98,89% – redução de pagamento de 5% sobre o valor do serviço inadimplido; De 96,90% a 97,89% – redução de pagamento de 7% sobre o valor do serviço inadimplido;
Indicador	
IDSCN – Indicador de Disponibilidade dos Serviços de Computação em Nuvem	
Item	Descrição
De 90,00% a 96,89% – redução de pagamento de 10% sobre o valor do serviço inadimplido;	
Sanções	IDSCN menor que 96,90%, além da redução do pagamento, aplicação do estabelecido no item DAS SANÇÕES do Termo de Referência, a critério do CONTRATANTE.
Observações	1) Para as Ordens de Serviços relacionadas aos serviços de computação em nuvem; 2) Medição em dias corridos.

Indicador de Disponibilidade dos Serviços de Gerenciamento e Operação de Recursos em Nuvem

Indicador	
IDGOR – Indicador de Disponibilidade dos Serviços de Gerenciamento e Operação de Recursos em Nuvem	
Item	Descrição
Finalidade	Aferir o percentual do tempo em que os serviços de gerenciamento e operação de recursos de computação em Nuvem Pública estiveram disponíveis no mês.
Meta a cumprir	IDGOR >= 99%
Instrumento de medição	Através da plataforma de gerenciamento e operação de nuvem e por controle próprio do CONTRATANTE na constatação de indisponibilidade dos serviços.

Forma de acompanhamento	Durante a execução dos serviços, a disponibilidade será monitorada e o tempo de indisponibilidade dos serviços serão descontados do tempo total de disponibilidade esperado no mês.
Periodicidade	Mensalmente por serviço.
Mecanismo de Cálculo	$\text{IDGOR (\%)} = (\text{TDM} / \text{TTM}) \times 100$ Onde: IDGOR = Disponibilidade dos Serviços de gerenciamento e operação TDM = Total de tempo com disponibilidade no mês TTM = Total do tempo no mês
Início de Vigência	A partir da emissão de OS relativas ao Item 2 deste Termo de Referência.
Indicador	
IDGOR – Indicador de Disponibilidade dos Serviços de Gerenciamento e Operação de Recursos em Nuvem	
Item	Descrição
Faixas de ajuste no pagamento	Para valores do indicador IDGOR: Igual ou Superior a 99% – Pagamento integral da OS; De 90% a 98,99% – redução de pagamento de 1% sobre o valor do serviço inadimplido; De 80% a 89,99% – redução de pagamento de 2% sobre o valor do serviço inadimplido; De 70% a 79,99% – redução de pagamento de 5% sobre o valor do serviço inadimplido; Abaixo de 70% – redução de pagamento de 10% sobre o valor do serviço inadimplido.
Observações	1) Para as Ordens de Serviços relacionadas aos serviços de gerenciamento e operação de recursos de computação em nuvem; 2) Medição em dias corridos.

Indicador de Conformidade na Operação

Indicador

ICO – Indicador de Conformidade na Operação	
Item	Descrição
Finalidade	Assegurar que os serviços de operação e gerenciamento dos recursos em nuvem sejam executados em conformidade aos requisitos técnicos e funcionais esperados
Meta a cumprir	ICO = 100,00%
Instrumento de medição	Através da plataforma de gerenciamento e acompanhamento de chamados e por controle próprio do CONTRATANTE.
Forma de acompanhamento	Após a execução dos serviços, os fiscais analisarão individualmente cada execução de serviço verificando a conformidade no prazo definido neste Termo de Referência
Periodicidade	Mensal
Indicador	
ICO – Indicador de Conformidade na Operação	
Item	Descrição
Mecanismo de Cálculo	$ICO = (TCC / TC) \times 100$ Onde: ICO = Percentual de serviços entregues nos prazos definidos neste Termo de Referência. TC = Total de chamados ocorridos no mês TCC = Total de chamados entregues no prazo definido neste Termo Referência.
Início de Vigência	A partir da emissão de OS relativas ao IaaS, PaaS e SaaS.
Faixas de ajuste no pagamento	Para valores do indicador ICO: Igual a 100% – Pagamento integral da OS; De 90% a 99,99% – redução de pagamento de 5% sobre o valor do serviço inadimplido; De 80% a 89,99% – redução de pagamento de 7% sobre o valor do serviço inadimplido;

	Abaixo de 80% – redução de pagamento de 10% sobre o valor do serviço inadimplido.
Observações	1) Para as Ordens de Serviços relacionadas aos serviços de gerenciamento e operação de recursos de computação em nuvem; 2) Executar as operações e atividades de gerenciamento para aferição da QUALIDADE dos serviços previstos na Tabela 1 – Prazos de execução dos serviços de Gerenciamento e Operação e na Ordem de Serviço e na Ordem de Serviço; 3) Medição em dias corridos.

Indicador de Tempestividade na Migração

Indicador	
ITM – Indicador de Tempestividade na Migração	
Item	Descrição
Finalidade	Mensurar a execução dos serviços de migração nos prazos máximos estabelecidos.
Indicador	
ITM – Indicador de Tempestividade na Migração	
Item	Descrição
Meta a cumprir	ITM <= 0
Instrumento de medição	Ordem de Serviço e plataforma de gerenciamento dos recursos de nuvem.
Forma de acompanhamento	Após a execução dos serviços de migração, os fiscais verificarão a conformidade entre o prazo realizado e o prazo previsto
Periodicidade	Sob demanda.
Mecanismo de Cálculo	ITM = PR – PMP

	<p>Onde: ITM = Dias de entrega do serviço dentro do prazo previsto. PMP = Prazo Máximo previsto para a migração. PR= Prazo realizado.</p>
Início de Vigência	A partir da emissão de OS relativas
Faixas de ajuste no pagamento	<p>Para valores do indicador ITM: Igual ou inferior a 0 – Pagamento integral da OS; De 1 a 5 – redução de pagamento de 3% sobre o valor da ordem de serviço; De 6 a 10 – redução de pagamento de 5% sobre o valor da ordem de serviço; De 11 a 15 – redução de pagamento de 7% sobre o valor da ordem de serviço; De 16 a 30 – redução de pagamento de 10% sobre o valor da ordem de serviço e aplicada advertência. Acima de 30 – Será declarada a não execução do serviço de migração, sem prejuízo da aplicação de redução de pagamento anterior.</p>
Sanções	ITM \geq 16, além da redução do pagamento, aplicação do estabelecido no item DAS SANÇÕES do Termo de Referência, a critério do CONTRATANTE
Observações	<ol style="list-style-type: none"> 1) Para as Ordens de Serviços relacionadas aos serviços de Migração de Recursos Computacionais e Migração de Banco de Dados; 2) Executar a migração das cargas de trabalhos dentro dos prazos para a execução previstos; 3) Medição em dias corridos; 4) O período cuja pendência dependa do CONTRATANTE será descontado da forma de cálculo.

Indicador de Efetividade na Migração

Indicador
IFM – Indicador de Efetividade na Migração

Item	Descrição
Finalidade	Assegurar que a migração das cargas de trabalho ocorra em conformidade aos requisitos técnicos e de negócio esperados.
Meta a cumprir	IFM=100%
Instrumento de medição	Ordem de Serviço e plataforma de gerenciamento dos recursos de nuvem.
Forma de acompanhamento	Após a execução dos serviços de migração, os fiscais verificarão a conformidade funcionais das cargas de trabalho mantidas pelas instancias.
Periodicidade	Sob demanda.
Mecanismo de Cálculo	$IFM = \frac{TIMS}{TIM} \times 100$ Onde: IFM = Instâncias migradas em conformidade funcional aos requisitos técnicos e de negócio esperados. TIMS = Total de instancias migradas em conformidade funcional. TIM = Total de instancias migradas
Início de Vigência	A partir da emissão de OS
Faixas de ajuste no pagamento	Para valores do indicador IFM: Igual a 100% – Pagamento integral da OS; De 90% a 99,99% – redução de pagamento de 3% sobre o valor do serviço inadimplido; De 80% a 89,99% – redução de pagamento de 5% sobre o valor do serviço inadimplido; Abaixo de 80% – redução de pagamento de 7% sobre o valor do serviço inadimplido.
Sanções	IFM menor que 80%, além da redução do pagamento, aplicação do estabelecido no item 21 – DAS SANÇÕES do Termo de Referência, a critério do CONTRATANTE.
Observações	1) Serão consideradas instancias de computação e de Banco de dados; 2) Quantidade de instancias migradas cujas cargas de trabalho foram estabilizadas no ambiente de nuvem.

ANEXO IV
Catálogo de Serviços – Serviço de Implantação em Unidade de Alta Complexidade

Item	Atividades	Quant de horas	Baixa	Normal	Intermediaria	Alta	Especialista	Total
1	Criação da rede virtual	26				3		78
2	Criação dos acessos nos compartimentos na cloud	22					5	110
3	Criação de permissionamento:							
3.1	a. Banco de dados	18				3		54
3.2	b. Monitoramento	43		2				86
3.3	c. Infraestrutura	20			2,5			50
3.4	d. Desenvolvimento	23				3		69
4	Criação de banco de dados de homologação e implantação	38				3		114
5	Criação de banco de dados produção:							
5.1	a. Configurações de banco	36					5	180
5.2	b. Implementação de backup no block storage	28					5	140
5.3	c. Implementar replicação de banco	22					5	110
6	Criação Servidores de aplicação homologação e implantação	48			2,5			120
7	Criação servidores de aplicação produção	33				3		99
8	Criação do servidor CUPS	16				3		48
9	Criação de regra de rede	22				3		66
10	Configuração de DNS interno e externo	20				3		60
11	Implementar balanceamento	29					5	145
12	Migração de dados							
12.1	a. Análise do Banco de Dados Legado	39				3		117
12.2	b. Criação de Pipeline de Migração	46					5	230
12.4	c. Criação de Step de DataQuality para Pipeline	39					5	195

12.5	d. Script de Migração de Dados	40				3		120
12.6	e. Tratamento das Rejeições da Pipeline	55				3		165
12.7	f. Acompanhamento da Execução	44			2,5			110
12.8	g. Higenização de Dados Legados	35				3		105
12.9	h. Criação de Cache de Taxonomias	6,5		2				13
12.10	i. Criação de Cache de Ontologias	6		2				12
13	Parametrização (por módulo)							
13.1	a. Pacientes	7,5	1,5					11,25
13.2	b. Prontuário On-line (POL)	2,5		2				5
13.3	c. Ambulatório Administrativo	18			2,5			45
13.4	d. Ambulatório Assistencial	10		2				20
13.5	e. Faturamento	24			2,5			60
13.6	f. Urgência e Emergência	30			2,5			75
13.7	g. Internação	32		2				64
13.8	h. Enfermagem	15		2				30
13.9	i. Prescrição	21		2				42
13.10	j. Estoque/Suprimento	36			2,5			90
13.11	k. Farmácia	16		2				32
13.12	l. Exames	18		2				36
13.13	m. Cirurgias PDT (Procedimento diagnóstico terapêutico)	19		2				38
13.14	n. Indicadores	6,5		2				13
13.15	o. Gestão de acessos	10		2				20
13.16	p. Multiempresas	6		2				12
14	Deploy de versão	8			2,5			20
15	Disponibilização dos ambientes de Homologação, Implantação e Produção.	26				3		78
	Total							3.270

ANEXO V
Catálogo de Serviços – Serviço de Implantação em Unidade de Média Complexidade

Item	Atividades	Quant de horas	Baixa	Normal	Intermediaria	Alta	Especialista	Total
1	Criação da rede virtual	26				3		78
2	Criação dos acessos nos compartimentos na cloud	22					5	110
3	Criação de permissionamento:							
3.1	a. Banco de dados	18				3		54
3.2	b. Monitoramento	43		2				86
3.3	c. Infraestrutura	20			2,5			50
3.4	d. Desenvolvimento	23				3		69
4	Criação de banco de dados de homologação e implantação	38				3		114
5	Criação de banco de dados produção:							
5.1	a. Configurações de banco	36					5	180
5.2	b. Implementação de backup no block storage	28					5	140
5.3	c. Implementar replicação de banco	22					5	110
6	Criação Servidores de aplicação homologação e implantação	48			2,5			120
7	Criação servidores de aplicação produção	33				3		99
8	Criação do servidor CUPS	16				3		48
9	Criação de regra de rede	22				3		66
10	Configuração de DNS interno e externo	20				3		60
11	Implementar balanceamento	29					5	145
12	Migração de dados							
12.1	Análise do Banco de Dados Legado	20				3		60
12.2	Criação de Pipeline de Migração	18					5	90
12.3	Criação de Step de DataQuality para Pipeline	17					5	85
12.4	Script de Migração de Dados	23				3		69

12.5	Tratamento das Rejeições da Pipeline	22				3		66
12.6	Acompanhamento da Execução	17			2,5			42,5
12.7	Higenização de Dados Legados	13				3		39
12.8	Criação de Cache de Taxonomias	3,5		2				7
12.9	Criação de Cache de Ontologias	2,5		2				5
13	Parametrização (por módulo)							
13.1	a. Pacientes	7,5	1,5					11,25
13.2	b. Prontuário On-line (POL)	2,5		2				5
13.3	c. Ambulatório Administrativo	18			2,5			45
13.4	d. Ambulatório Assistencial	10		2				20
13.5	e. Faturamento	24			2,5			60
13.6	f. Urgência e Emergência	30			2,5			75
13.7	g. Internação	32		2				64
13.8	h. Enfermagem	15		2				30
13.9	i. Prescrição	21		2				42
13.10	j. Estoque/Suprimento	36			2,5			90
13.12	k. Farmácia	16		2				32
13.13	l. Exames	18		2				36
13.14	m. Cirurgias PDT (Procedimento diagnostico terapêutico)	19		2				38
13.15	n. Indicadores	6,5		2				13
13.16	o. Gestão de acessos	10		2				20
14.17	p. Multiempresas	6		2				12
15	Deploy de versão	8			2,5			20
15	Disponibilização dos ambientes de Homologação, Implantação e Produção.	17				3		51
	Total							2.655

ANEXO VI
Catálogo de Serviços – Serviço de Implantação em Unidade de Baixa Complexidade

Item	Atividades	Quant de horas	Baixa	Normal	Intermediária	Alta	Especialista	Total
1	Criação da rede virtual	15				3		45
2	Criação dos acessos nos compartimentos na cloud	22					5	110
3	Criação de permissionamento							
3.1	a. Banco de dados	18				3		54
3.2	b. Monitoramento	43		2				86
3.2	c. Infraestrutura	20			2,5			50
4	Criação de banco de dados produção:							
4.1	a. Configurações de banco	36					5	180
4.2	b. Implementação de backup no block storage	28					5	140
4.3	c. Implementar replicação de banco	22					5	110
5	Criação servidores de aplicação produção	33				3		99
6	Criação do servidor CUPS	16				3		48
7	Criação de regra de rede	22				3		66
8	Configuração de DNS interno e externo	20				3		60
9	Implementar balanceamento	29					5	145
10	Parametrização (por módulo)							
10.1	a. Pacientes	3,4	1,5					5,1
10.2	b. Prontuário On-line (POL)	1,2		2				2,4
10.3	c. Ambulatório Administrativo	6			2,5			15
10.4	d. Ambulatório Assistencial	3		2				6
10.5	e. Faturamento	7			2,5			17,5
10.6	g. Internação	8		2				16
10.7	h. Enfermagem	3		2				6
10.8	i. Prescrição	3		2				6
10.9	j. Estoque/Suprimento	8			2,5			20
10.10	k. Farmácia	4		2				8
10.11	n. Indicadores	1,5		2				3
10.12	o. Gestão de acessos	6		2				12
10.13	p. Multiempresas	2		2				4
11	Deploy de versão	1,6			2,5			4
12	Disponibilização dos ambientes de Produção.	3				3		9
	Total							1327

ANEXO VII

Modelo de Ordem de Serviço para Central de Suporte

ORDEM DE SERVIÇO Nº RXXX	TAREFA: R-001
Contrato	Execução Início:
Contratada:	Execução Final:

Área Requisitante: Departamento de Tecnologia da Informação	Tipo: ROTINEIRA
	Custo Previsto em UST: 327,08 USTs
Tarefa/Demanda: Operação de central de suporte em dias úteis pelo período contínuo de 24 horas.	Objetivo: 1. Padronização, desempenho e controle; 2. Registrar, coletar informações, classificar, solucionar e responder as dúvidas e problemas reportados pelos usuários, a partir de consultas a scripts personalizados, possibilitando agilidade na resolução de problemas e falhas, padronização dos serviços e ganho de produtividade dos usuários; 3. Encaminhamento dos chamados para a resolução de problemas e recuperação de falhas por parte das equipes de suporte de 2º e de 3º níveis, quando identificada esta necessidade.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade	Custo Total
01	B	Recepcionar ligações telefônicas e registrar chamados abertos por telefone. Registrar chamados abertos diretamente pelos usuários utilizando a interface Web do sistema de atendimento ou e-mail. (5/60 horas x B) * NU	43,75
		Observações: o NU é o Número Total de Usuário da Unidade	
02	B	Efetuar triagem e classificação das solicitações de acordo com procedimento documentado na base de conhecimento; (6/60 horas x B) * NU	52,5
		Observações: o NU é o Número Total de Usuário da Unidade	
03	B	Consultar base de conhecimento e executar procedimentos de atendimento de primeiro nível; (10/60 horas x B) * NU	58,3
		Observações: o NU é o Número Total de Usuário da Unidade	
04	B	Encaminhar o chamado para atendimento de 2º ou 3º nível quando da impossibilidade de resolução em primeiro nível. (4/60 horas x B) * NU	23,3

		Observações: O NU é o Número Total de Usuário da Unidade	
05	B	Reabrir subchamados para origem quando foram fechados inadequadamente (2/60 horas x B) * NU	17,5
		Observações: O NU é o Número Total de Usuário da Unidade	
06	M	Atualizar ou incluir, quando inexistente, na Base de Conhecimento a documentação do procedimento utilizado para prestar o atendimento. (2 horas x M* 21 dias)	120
		Observações: O NU é o Número Total de Usuário da Unidade	
07	B	Concluir e fechar o chamado, confirmando com o usuário o restabelecimento das funcionalidades reclamadas. (2/60 horas x B) * NU	17,5
		Observações: O NU é o Número Total de Usuário da Unidade	
TOTAL PREVISTO PARA A OS			327,08

Baixa (1,5); Intermediária(2); Mediana(2,5); Alta(3); Especialista(3,5).

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Inserir na descrição da solução do chamado link de documento da Base de Conhecimento utilizado.	99%	1% por chamado atendido sem documentação	10%
2. Chamados solucionados dentro do prazo	95%	1% por chamado atendido sem documentação	10%
3. Chamados encaminhados para área incorreta	2%	2% por ponto percentual inferior ao limite 1% por ponto percentual superior ao limite	15%
4. Chamados reabertos	5%	1% por ponto percentual superior ao limite.	20%
5. Índice de ligações atendidas.	95%	2% por ponto percentual	10%

		abaixo do limite.	
6. Ligações atendidas em até 30 segundos.	93%	0,5% por ponto percentual abaixo do limite	10%
7. Tempo médio de espera em fila	30 segundos	1% por segundo acima do limite	10%
8. Tempo médio para início do atendimento dos chamados abertos pelos usuários via Web	20 minutos	1% por minuto acima do limite	10%

Aplicável o desconto pela reincidência de glosas? Não

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

- Os telefones devem estar conectados à central de telefonia privativa que possua funcionalidade de visualização dos números de telefones que chamam;
- Os operadores devem ser treinados e ter conhecimento em: atendimento ao público, uso de recursos de telessuporte (telefone, microcomputadores, operação do sistema de gestão), normas e procedimentos gerais do CONTRATANTE, e suporte aos softwares aplicativos e hardware de uso padrão;
- Toda OS aberta deve ser informada ao demandante (usuário de TI solicitante) para controle e acompanhamento do atendimento;
- A CONTRATADA deve estruturar e manter continuamente atualizada a base de conhecimento, que contém as orientações para atendimentos (scripts), aprimorando a resolução de problemas pelo telessuporte;
- O encerramento do chamado deve ser precedido da comunicação/confirmação da conclusão do atendimento com o usuário demandante;
- A Ordem de Serviço reaberta para o mesmo atendimento, que tenha sido encerrada inapropriadamente, deverá ser associada ao chamado original, da qual serão contados os prazos originais para atendimento;
- Aleatoriamente os chamados concluídos serão verificados com os demandantes, a fim de confirmar o atendimento e a qualidade dos serviços. Caso o usuário não confirme a conclusão do atendimento, o chamado será reaberto mantendo-se os prazos originais para atendimento.
- Distribuição de usuários por localidade:*

Solicitação	Autorização
Solicitante dos Serviços Carimbo/Data	Gestor Operacional do Contrato Carimbo/Data
Aprovação	Execução
Gestor do Contrato Carimbo/Data	Preposto da Contratada Carimbo/Data

ANEXO VIII

Modelo de Ordem de Serviço para NOC

ORDEM DE SERVIÇO Nº R <p style="text-align: right;">Contrato Nº Contratada:</p>	TAREFA: R-002 Execução Início: Execução Final:
---	--

Unidade: Hospital	Tipo: ROTINEIRA Custo Previsto em UST: 79,5
Tarefa/Demanda: Monitoração remota de ambiente de Infraestrutura em regime 24x07x365.	Objetivo: Efetuar a monitoração do ambiente lógico dos serviços corporativos disponibilizados pela área de TI, em regime 24x7X365, atuando e /ou acionando as áreas responsáveis pela manutenção em caso de falhas e promovendo atividades operacionais correlacionadas com o serviço.

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade*	Atividade	Custo Total
01	B	Monitorações remota e ininterruptas, de Servidores e Serviços, diariamente, em tempo integral, inclusive aos sábados, domingos e feriados, por meio de acompanhamento de ferramenta de monitoração, testes de comunicações e outras ferramentas que fizerem necessárias para execução da atividade (24 horas x B x 30 dias) Observações:	72,0
02	I	Preenchimento de relatório com eventos de monitoração ocorridos no período e análise de urgência, impacto e frequência dos mesmos. (1,5 horas x I x 21dias) Observações:	6,30
03	B	Evolução do checklist executado diariamente, pela manhã e à noite e da documentação das atividades operacionais correlacionadas com o serviço (12 horas x B x 1 Mês) Observações:	1,20
TOTAL PREVISTO PARA A OS			79,5

Baixa (1,5); Intermediária(2); Mediana(2,5); Alta(3); Especialista(3,5).

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1. Iniciar o procedimento de correção tão logo sejam detectadas ou relatadas falhas e erros.	Máximo em 30 minutos	0,1 % para cada falha de ocorrência	10 % da Tarefa Mensal
2. Executar o plano de comunicação para ocorrência de falhas de criticidade alta ou média	Máximo em 01 hora	0,1 % para cada falha de ocorrência	10 % da Tarefa Mensal
3. Prestar informações técnicas aos demandantes fazendo a interligação com técnicos responsáveis pelo suporte	Máximo em 30 minutos	0,1 % para cada falha de ocorrência	10 % da Tarefa Mensal

Aplicável o desconto pela reincidência de glosas? SIM

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
<ol style="list-style-type: none"> O serviço de monitoração será realizado de forma contínua, exceto quando devidamente autorizada pelos gestores. O serviço de monitoração será realizado nas dependências da CONTRATADA.

Aplicável o desconto pela reincidência de glosas? SIM

Solicitação	Autorização
Solicitante dos Serviços Carimbo/Data	Gestor Operacional do Contrato Carimbo/Data
Aprovação	Execução
Gestor do Contrato Carimbo/Data	Preposto da Contratada Carimbo/Data

Anexo XI

Racional de Cálculo para Serviço de Apoio a Infraestrutura

ORDEM DE SERVIÇO Nº RXXX Contrato Contratada:	TAREFA: R-004 Execução Início: Execução Final:
---	--

Área Requisitante: Departamento de Tecnologia da Informação	Tipo: ROTINEIRA Custo Previsto em U-SMS: 174
Tarefa/Demanda: Fornecimento de Link de Comunicação.	Objetivo:

Serviço de Apoio a Conectividade	
Item	Descrição
Objeto	Link de Comunicação 500 Mbps (quinhentos megabits por segundo), em fonte redundante com duas conexões em bacabões diferentes.
Instrumento de medição	Ordem de Serviço e plataforma de gerenciamento dos recursos.
Forma de acompanhamento	Após a execução dos serviços mensal de conectividade, os fiscais verificarão a conformidade dos indicadores.
Periodicidade	Mensal sob ativação
Mecanismo de Cálculo	IDM Onde: IDM = Índice de Disponibilidade Mensal
Prazo para Ativação	60 dias corridos após a solicitação
Faixas de ajuste no pagamento	Para valores do indicador IDM: Igual a 100% – Pagamento integral da OS; De 90% a 99,99% – redução de pagamento de 3% sobre o valor do serviço inadimplido; De 80% a 89,99% – redução de pagamento de 5% sobre o valor do serviço inadimplido; Abaixo de 80% – redução de pagamento de 7% sobre o valor do serviço inadimplido.

Sanções	IDM menor que 80%, além da redução do pagamento, aplicação do estabelecido no item 21 – DAS SANÇÕES do Termo de referência, a critério do CONTRATANTE.
---------	--

Solicitação	Autorização
<p>Solicitante dos Serviços Carimbo/Data</p>	<p>Gestor Operacional do Contrato Carimbo/Data</p>
Aprovação	Execução
<p>Gestor do Contrato Carimbo/Data</p>	<p>Preposto da Contratada Carimbo/Data</p>

Catálogo de Serviços para Construção de APIs		
Classificação de Complexidade de APIs	# de parâmetros de saída	# UST
API Simples	5 ou menos	4
API Média	6 a 10	8
API Complexa	Mais de 11	12

Classificação de Complexidade por Integrações	# de sistemas	# UST
API Simples	2 ou menos	10
API Média	3 a 4	15
API Complexa	Mais de 5	25

Classificação de Complexidade por Protocolos	Tipo de Protocolo por integração	# UST
API Simples	REST/JSON	4
API Média	HTTP SOAP/XML ou MQ/XML	10
API Complexa	API FHIR Rest Full	20

Exemplos de Cálculos		
API de Sumário de Alta		UST
10 parâmetros de saída		8
1 sistemas		10
SGHX (1 programa)	SIGA (1 programa)	
API FHIR Rest Full	API FHIR Rest Full	
20	20	58

API de Identificação de Paciente		UST
25 parâmetros de saída		12
2 Sistemas		10
SGHX (2 programas)		
API FHIR Rest Full	API FHIR Rest Full	
40	20	82

Ingestão de arquivos para exposição de dados via SGHX

Classificação de Complexidade dos Arquivos	# de colunas de dados	# UST
Arquivo Simples	Até 10 Colunas	8
Arquivo Médio	Entre 11 e 24 colunas	16
Arquivo Complexo	Acima de 25 colunas	24

Recorrência dos Arquivos	# de ocorrências/dia (do mesmo arquivo)	# UST
Arquivo Simples	Até 2 ocorrências	10
Arquivo Médio	Entre 3 e 11 ocorrências	16
Arquivo Complexo	Acima de 12 ocorrências	20

ANEXO XI

Catálogo para Serviço de Apoio a Gestão e Integrações

COD	Atividade/documento	Complexidade	Descrição do Item	UST
1	Treinamento áudio visual	Básica	Elaboração de vídeo tutorial de utilização de ferramenta com navegação em tela, com narração, sem edição	4
		Intermediária	Elaboração de vídeo tutorial de utilização de ferramenta com navegação em tela, com narração, com edição	6
2	Curso via Vídeo Conferência	Básica	Participação em vídeo Conferência de acompanhamento nos processos do SGHX de até 3 horas de duração	3
		Intermediária	Participação em vídeo conferência para Orientações na utilização e configuração dos Sistemas de até 3 horas de duração	4,5
		Mediana	Realizar treinamento de sistemas via videoconferência de até 3 horas de duração	10,5
3	Atualização de Ambientes de Filial	Básica	Agendar e Atualizar ambiente nas filiais por meio de ferramentas automatizadas	2
		Mediana	Agendar e Atualizar ambiente nas filiais por meio de ferramentas automatizadas, realizando backup de banco de dados, quando necessário.	7
		Alta	Agendar e Atualizar ambiente nas filiais por meio de ferramentas automatizadas, realizando backup de banco de dados, script de correção e migração quando necessário.	12
4	Realizar DUMP e Restore de BD	Intermediária	Realizar DUMP e restore do banco quando necessário, para recuperação do sistema ou reimplantação de módulos do sistema.	3
5	Apoio para atendimento de usuários	Básica	Realizar análise, sanar dúvidas do usuário na utilização de sistemas, sem a necessidade de configurações/cadastros e/ou parâmetros e preparação de ambiente que viabilize a reprodução de cenário de acordo com necessidade da demanda referente ao sistema SGHX ou portais web.	3
		Intermediária	Realizar análise, sanar dúvidas do usuário na utilização e cadastros referente ao sistema SGHX incluindo a execução de simulações em ambientes com configurações	5

			simples sem atender aos cadastros específicos de apenas um hospital, referente ao sistema SGHX ou portais web. Orientar quanto a adequação do sistema ao processo de trabalho das filiais.	
		Mediana	Realizar análise, sanar dúvidas do usuário na utilização e cadastros referente ao sistema SGHX incluindo a execução de testes que demandam alterações nas configurações/cadastros e/ou parâmetros e preparação de ambiente que viabilize a reprodução de cenário de acordo com necessidade da demanda.	11
		Alta	Realizar análise, sanar dúvidas do usuário na utilização e cadastros referente ao sistema SGHX incluindo a execução de testes que demandam alterações nas configurações/cadastros e/ou parâmetros, a necessidade de análise de código e preparação de ambiente que viabilize a reprodução de cenário de acordo com necessidade da demanda.	18
6	Dúvidas em Sistemas Corporativos	Básica	Sanar dúvidas simples na utilização de sistemas corporativos.	2
		Intermediária	Sanar dúvidas simples na utilização de sistemas corporativos e orientar quanto a adequação do sistema ao processo de trabalho das filiais.	3
		Mediana	Sanar dúvidas simples na utilização de sistemas corporativos e atualizar informações na documentação do sistema.	7
		Alta	Sanar dúvidas simples na utilização de sistemas corporativos com análise de código fonte, e atualizar informações na documentação do sistema.	12
7	Preparação de Ambiente	Básica	Replicação de versões de código e banco de dados para uma versão específica, de modo a simular o funcionamento do sistema na demanda relacionada	2
8	Configuração de ferramentas especializadas	Básica	Configuração e manutenção de parâmetros no JOBS de ferramenta de integração contínua.	2
		Intermediária	Configuração e manutenção de JOBS de integração contínua, com manutenção de Script Shell	3
		Mediana	Verificar e corrigir erro na execução de JOB de ferramenta de Integração contínua.	7
		Alta	Configuração de um novo JOB em ferramenta de integração contínua.	12
9	Configuração de ferramentas especializadas	Básica	Criação, configuração e manutenção do PUPPET.	2

10	Eventos de infraestrutura	Básica	Liberação de espaço em disco ou memória, restartar servidores de Aplicação, BD ou VPN exceto em ambientes de produção. Liberação de acesso a VPN.	2
		Intermediária	Liberação de espaço em disco ou memória, restartar servidores de Aplicação, BD ou VPN em ambientes de produção. Liberação de acesso a VPN.	3
		Mediana	Criação de servidores de aplicação, BD e impressão.	7
11	Eventos de infraestrutura	Básica	Instalação, atualização e configuração de drives de impressão.	2
		Intermediária	Criar e Manter serviços do servidor de aplicação.	3
12	Configuração de Sistema/Perfil	Básica	Configuração de transição na ferramenta de workflow na plataforma SIG simples	1
		Intermediária	Configuração de transição na ferramenta de workflow na plataforma SIG com programação de pós-ação	2
		Mediana	Configuração de transição na ferramenta de workflow na plataforma SIG com condição	3,5
		Alta	Configuração de transição de workflow na plataforma SIG com programação de pós-ação e condição	6
13	Geração de relatórios	Básica	Emissão de relatório sem filtros (referência 1 tabela).	1
		Intermediária	Emissão de relatório com filtros (até 3 tabelas).	2
		Mediana	Emissão de relatório padrão com filtros e Gráficos.	3,5
		Alta	Emissão de relatório automatizado em ferramenta da CONTRATANTE	6
14	Atualização de relatórios	Básica	Atualização de relatório padrão	1
		Intermediária	Atualização de filtros de relatório padrão	2
		Mediana	Alteração de lauda, campo ou coluna do relatório	3,5
		Alta	Alteração de automatização de relatório em ferramenta da CONTRATANTE	6
15	Levantamento de Necessidades de Informação	Básica	Elaboração de Lauda com citação das necessidades de informação identificadas pelo usuário.	1

		Intermediária	Elaboração de Lauda com citação das necessidades de informação identificadas pelo usuário e indicação de possíveis fontes de informação.	2
		Mediana	Elaboração de Lauda com apontamento de informações necessárias para o processo de tomada de decisão do usuário.	3,5
16	Necessidade de usuário	Básica	Validação de documento de necessidade de usuário	1
		Intermediária	Atualização de documento de especificação de necessidades de usuário por conjunto de 5 laudas	2
		Mediana	Elaboração documento de especificação de necessidades de usuário por conjunto de 5 laudas com até 3 reuniões	3,5
		Alta	Elaboração documento de especificação de necessidades de usuário por conjunto de 5 laudas com mais de 3 reuniões	6
17	Protótipo de solução	Básica	Validação de protótipo não funcional por tela.	1
		Intermediária	Validação de protótipo funcional por tela.	2
18	Regras de negócio	Básica	Validação por 5 regras de negócio que não envolva cálculos.	1
		Alta	Validação por regra de negócio com cálculo.	6
19	Modelo de arquitetura de Desenvolvimento	Alta	Validação de arquitetura de solução de software por classe com geração de relatório.	6
20	Dicionário de dados	Mediana	Validação de dicionário de dados da CONTRATANTE	3,5
21	Estimativas	Básica	Validação de estimativa indicativa ou por média, de custo, performance ou tamanho de solução de software	1
		Intermediária	Atualização e coleta de dados para estimativa indicativa ou por média, de custo, performance ou tamanho de solução de software	2
		Mediana	Elaboração de estimativa indicativa ou por média, de custo, performance ou tamanho de solução de software	3,5
22	Análise de viabilidade de soluções	Básica	Validação de relatório de viabilidade de solução	1
		Intermediária	Elaboração de pesquisa comparativa de funcionalidades de soluções	2

		Mediana	Elaboração de pesquisa comparativa de funcionalidades de soluções, com indicativo de aderência e impactos na arquitetura da CONTRATANTE	3,5
		Alta	Elaboração de pesquisa comparativa de funcionalidades de soluções, com estudo de caso de outras implementações similares	6
23	Documentação da arquitetura existente.	Mediana	Documentação de arquitetura por conjunto de 5 classes Java, componentes externos padrões de projeto, arquivos CSS, arquivo JS ou arquivos XML de configuração.	3,5
24	Apoio ao Controle de Projetos	Básica	Participação em uma hora de reunião com os líderes de projetos.	1
		Intermediária	Participação em uma hora de reunião com os líderes de projetos com elaboração de Ata.	2
		Mediana	Participação e Apresentação em uma hora de reunião de repasse de informações sobre os projetos aos líderes da área.	3,5
		Alta	Organização de uma hora de reunião de acompanhamento de projetos com participação dos líderes para levantamento de informações sobre os projetos da área e elaboração de ata com parecer para apoio as tomadas de decisão.	6
25	Indicadores de desempenho	Básica	Atualização de relatório de indicadores de desempenho de eficácia, efetividade, eficiência ou economicidade por conjunto de 5 indicadores	1
		Intermediária	Elaboração de relatório de indicadores de desempenho de eficácia, efetividade, eficiência ou economicidade por conjunto de 5 indicadores	2
		Mediana	Elaboração de comparativo histórico de indicadores de desempenho de eficácia, efetividade, eficiência ou economicidade por conjunto de 5 indicadores	3,5
		Alta	Elaboração de painel de indicadores automatizados online, por conjunto de 5 indicadores, em ferramenta de Business Inteligente da CONTRATANTE	6
26	Níveis de serviço	Básica	Coleta de dados para aferição dos níveis de serviço, para aplicação de redução de percebimento	1
		Intermediária	Coleta de dados e realização da aferição dos níveis de serviço para redução de percebimento	2
		Mediana	Coleta de dados, realização da aferição dos níveis de serviço e elaboração de parecer técnico de redução de percebimento	3,5

		Alta	Coleta de dados, realização da aferição dos níveis de serviço, elaboração de parecer técnico de redução de percebimento com minutas de notas técnicas de fundamentação	6
27	Monitoramento de servidor de aplicação	Básica	Realizar atividade de correção em tempo de monitoramento.	2
		Mediana	Realizar atividade de verificação dos aplicativos de monitoramento dos sistemas da SMS de modo a atuar proativamente em possíveis problemas	6
28	Validação de qualidade	Básica	Validação de entrega baseado em checklist elaborado pela CONTRATANTE, com até 30 itens	1
		Intermediária	Validação de entrega baseado em checklist elaborado pela CONTRATANTE, com mais de 30 itens	2
		Mediana	Atualização de checklist de validação de entrega	3,5
		Alta	Elaboração de checklist de validação de entrega	6
29	Riscos	Básica	Atualização de lauda de controle de riscos	1
		Intermediária	Validação de lauda de controle de risco	2
		Mediana	Atualização de lauda de plano de respostas a riscos	3,5
		Alta	Elaboração de Lauda de plano de respostas a riscos	6
30	Planejamento de Metodologia	Básica	Atualização de lauda, atividade ou etapa de processo no gerenciamento de metodologia	1
		Intermediária	Validação de lauda, atividade ou etapa de processo no gerenciamento de metodologia	2
		Mediana	Elaboração de lauda, atividade ou etapa de processos para metodologia	3,5
		Alta	Aplicação de Metodologia organizacional	6
31	Adequação metodológica	Básica	Atualização de etapa de processo de metodologia sem a necessidade de entrevista	1
		Intermediária	Atualização de etapa de processo de metodologia com a necessidade de até 2 entrevistas	2
		Mediana	Atualização de etapa de processo de metodologia com a necessidade de mais 2 entrevistas	3,5

		Alta	Atualização de etapa de processo de metodologia com a necessidade de mais 2 entrevistas e apresentação de seminário para validação	6
32	Manual	Básica	Correção ou validação de lauda de apostila pré-existente	1
		Intermediária	Elaboração de lauda simples ou com um gráfico ou uma figura	2
		Mediana	Elaboração de lauda com até um gráfico ou uma figura	3,5
		Alta	Elaboração de manual interativo disponibilizada em ambiente WEB, por página navegável	6
33	Documentação do Sistema	Básica	Geração de documentação automatizada	1
		Intermediária	Validação de documentação de procedimento, função ou classe	2
		Mediana	Documentação de procedimento, função ou classe	3,5
		Alta	Documentação de planejamento, função ou classe em ferramenta da CONTRATADA	6
34	Curso presencial	Básica	Aplicação de 1 hora de curso presencial	1
		Intermediária	Preparação de 1 hora de curso presencial	2
		Mediana	Aplicação de 1 hora de curso presencial em ambiente da sede da CONTRATADA	3,5
		Alta	Curso presencial em filial da CONTRATANTE para internalização SGHX	6
35	Workshop	Básica	Aplicação de 1 workshop	2
		Intermediária	Preparação de 1 workshop	3
		Mediana	Elaboração de slide simples para workshop	7
		Alta	Elaboração com slide com gráfico ou figura e/ou workshop da ferramenta SGHX	12
36	Treinamento automatizado	Básica	Elaboração de página estática sem gráficos ou acompanhamento de exercício remoto	1
		Intermediária	Elaboração de página estática com gráfico ou figura ou elaboração de exercício remoto	2
		Mediana	Elaboração de página dinâmica sem áudio	3,5
		Alta	Elaboração de página dinâmica, com áudio	6

37	Triagem de Demandas	Básica	Identificação e classificação de conjunto de 10 demandas em ferramenta da CONTRATANTE	1
		Intermediária	Identificação, classificação e distribuição de conjunto de 10 demandas em ferramenta da CONTRATANTE	2
		Mediana	Distribuição e acompanhamento de conjunto de 10 demandas até seu fechamento, em ferramenta da CONTRATANTE	3,5
		Alta	Elaboração de método de classificação e distribuição de demandas em ferramenta online da CONTRATANTE	6
38	Painel de demandas	Básica	Atualização de informações de demandas em painel online da CONTRATANTE	1
		Intermediária	Coleta de dados e geração de relatório gerencial de demandas	2
		Mediana	Elaboração de relatório automatizado de demandas em ferramenta online da CONTRATANTE	3,5
		Alta	Elaboração de painel gerencial automatizado online em ferramenta da CONTRATANTE	6
39	Priorização de Demandas	Básica	Análise de impacto para priorização de demandas	1
		Intermediária	Atualização de prioridade de demandas baseado em critério definido pela CONTRATANTE	2
		Mediana	Elaboração de plano de priorização de demandas e proposição de critérios de prioridade	3,5
		Alta	Elaboração de processo automatizado de priorização de demandas em ferramenta online da CONTRATANTE	6
40	Cadastros em ferramentas do contraente	Básica	Cadastro/Atualização de 2 itens em ferramentas da contratante	1
41	Scripts de Banco de Dados	Básica	Executar scripts de banco de dados já existentes	1

TERMO_CONTRATO_058_24__T R_LIBERTY_PDF



Use o QR Code ao lado, clique [aqui](#) ou copie e cole o link abaixo para verificar a validade das assinaturas deste documento:
https://app.lexio.legal/lexio_sign/cheocar_assinatura?code=ca18a210967d8e3fc71bb773b75ed003becdfbaac86a0fe3f63ad2eb0600a7aae4c2ba7ad6d5dc7861bd2a63d5092264175c1d1b7b3f8ab44897e77915dfe9193afa9d631a97

Fluxo de assinatura iniciado por: **Marcelo Teixeira Gregorio**
mtgregorio@prefeitura.sp.gov.br

Assinaturas

Alexandre Gomes Pereira

alexandre@lbt.com.br

CPF: 707.699.901-34

IP: 177.235.148.240

Assinou como signatario em:

03/06/2024 15:56:18

Alexandre Gomes Pereira

Assinatura

Luiz Carlos Zamarco

assessoria.gabinetesaudef@prefeitura.sp.gov.br

CPF: 760.895.848-00

IP: 201.87.151.42

Assinou como signatario em:

04/06/2024 18:50:30

Luiz Carlos Zamarco

Assinatura

Margot Barbosa Herrera

mbherrera@prefeitura.sp.gov.br

IP: 201.87.151.42

Assinou como signatario em:

05/06/2024 07:16:42

Margot Barbosa Herrera

Assinatura

Marcelo T Gregorio

mtgregorio@prefeitura.sp.gov.br

IP: 201.87.151.42

Assinou como signatario em:

05/06/2024 07:40:19

Marcelo T Gregorio

Assinatura