



**CIDADE DE
SÃO PAULO
SAÚDE**

PROCESSO SEI Nº 6018.2022/0035713-5

**TERMO DE CONTRATO Nº 066/2022/SMS-1/CONTRATOS
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 339/2022/SMS.G**

PROCESSO Nº 6018.2022/0035713-5

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

CONTRATADA: FATTO CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA

OBJETO DO CONTRATO: CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE IMPLANTAÇÃO DE SOFTWARE DE GESTÃO HOSPITALAR, COMPREENDENDO AS ATIVIDADES DE PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO EVOLUTIVA, IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE, APOIO À GESTÃO DE OPERAÇÃO.

VALOR TOTAL: R\$ 78.697,50

NOTA DE EMPENHO Nº: 44531/2022

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 84.10.10.126.3024.2171.3.3.90.40.00.00

Aos 20 dias do mês de MAIO do ano de **2022**, a **PREFEITURA DA CIDADE DE SÃO PAULO**, por intermédio da **SECRETARIA MUNICIPAL DA 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 designada como **CONTRATANTE**, e, do outro lado, a empresa **FATTO CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA**. CNPJ nº 02.434.797/0001-60, com sede na Av. Jerônimo Monteiro, 1000, Ed. Trade Center, Salas 701 a 704, Centro - Vitória/ES – CEP 29010-004, por seus representantes legais, Senhor **CARLOS EDUARDO VAZQUEZ**, portador do RG nº 06.853.130-0 SSP/RJ e inscrito sob o CPF nº 008.966.487-61 e pelo Senhor **GUILHERME SIQUEIRA SIMÕES**, portador do RG nº 1027148 SSP/ES e inscrito sob o CPF nº 045.828.557-92, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, em face do despacho autorizatório exarado em documento SEI nº 063562730 do processo nº 6018.2022/0035713-5, publicado no DOC/SP de 11/05/2022 – página 89/91, resolvem firmar o presente contrato, objetivando a prestação de serviços discriminados na cláusula primeira, nos termos do art. 43, VI da Lei Federal nº 8.666/93 e do art. 4º, XXI e XXII da Lei Federal nº 10.520/02 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 técnicos especializados de implantação de software de gestão hospitalar, compreendendo as atividades de planejamento, desenvolvimento e manutenção evolutiva, implantação, treinamento, suporte, apoio à gestão de operação, nos termos do ANEXO I – Termo de Referência, que é parte integrante do presente instrumento conforme os seguintes quantitativos:

Lote	Item	Descrição	Métrica	Quantidade
2	3	Aferição e validação de pontos de função	Ponto de Função (PF)	5.250

CLÁUSULA SEGUNDA – DO INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

- 3.1.1. Executar todos os serviços objeto do presente contrato, obedecendo as especificações e obrigações descritas no ANEXO I – Termo de Referência do Edital de Licitação, que precedeu este ajuste e faz parte integrante do presente instrumento;
- 3.1.2. Executar regularmente o objeto deste ajuste, respondendo perante a **CONTRATANTE** pela fiel e integral realização dos serviços contratados;
- 3.1.3. Garantir total qualidade dos serviços contratados;
- 3.1.4. 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;
- 3.1.5. Arcar fiel e regularmente com todas as obrigações trabalhistas dos empregados, quando for o caso, que participem da execução do objeto contratual;
- 3.1.6. 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;



- 3.1.7. Responder por todos os encargos e obrigações de natureza trabalhista, previdenciária, acidentária, fiscal, administrativa, civil e comercial, resultantes da prestação dos serviços;
 - 3.1.8. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
 - 3.1.9. 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;
 - 3.1.10. Manter, durante o prazo de execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 3.2. A **CONTRATADA** não poderá subcontratar, ceder ou transferir o objeto do contrato, no todo ou em parte, a terceiros, sob pena de rescisão.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 4.1. A **CONTRATANTE** se compromete a executar todas as obrigações contidas no ANEXO I – Termo de Referência, cabendo-lhe especialmente:
- 4.1.1. Cumprir e exigir o cumprimento das obrigações deste Contrato e das disposições legais que a regem;
 - 4.1.2. Realizar o acompanhamento do presente contrato, comunicando à **CONTRATADA** as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas;
 - 4.1.3. 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;
 - 4.1.4. 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;
 - 4.1.5. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela **CONTRATADA**, podendo solicitar o seu encaminhamento por escrito;
 - 4.1.6. Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com o estabelecido no presente contrato;
 - 4.1.7. Aplicar as penalidades previstas neste contrato, em caso de descumprimento pela **CONTRATADA** de quaisquer cláusulas estabelecidas;
 - 4.1.8. Exigir da **CONTRATADA**, a qualquer tempo, a comprovação das condições requeridas para a contratação;
 - 4.1.9. 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;

- 4.1.10. 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.
- 4.1.11. A fiscalização dos serviços pela **CONTRATANTE** não exime, nem diminui a completa responsabilidade da **CONTRATADA**, por qualquer inobservância ou omissão às cláusulas contratuais.
- 4.1.12. 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 QUINTA – DO PREÇO, REAJUSTE E DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 5.1. O valor total dos serviços contratados é de R\$ 78.697,50 (setenta e oito mil seiscentos e noventa e sete reais e cinquenta centavos), 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.

ITEM	VALOR TOTAL	DESCRIÇÃO	FORMA DE PAGAMENTO
3	R\$	Aferição e validade de pontos de função	12 meses

- 5.2. Para fazer frente às despesas do Contrato, foi emitida a nota de empenho nº 44531/2022 no valor de R\$ 21.264,91 (vinte e um mil duzentos e sessenta e quatro reais e noventa e um centavos), onerando a dotação orçamentária nº **84.10.10.126.3024.2171.3.3.90.40.00.00** do orçamento vigente, respeitado o princípio da anualidade orçamentária, devendo as despesas do exercício subsequente onerar as dotações do orçamento próprio.
- 5.3. Os preços contratuais serão reajustados, observada a **periodicidade anual** que terá como termo inicial a data de apresentação da proposta, nos termos previstos no Decreto Municipal nº 48.971/2007 e Portaria SF nº 142/2013, desde que não ultrapasse o valor praticado no mercado.
- 5.3.1. Para fins de reajuste anual, adotar-se-á como índice de reajuste para compensar os efeitos das variações inflacionárias o Índice de Preços ao Consumidor – IPC, apurado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas – FIPE, conforme



estabelecido pelo Decreto nº 57.580/2017 e Portaria SF nº 389/2017, tomando-se por base o mês da apresentação das propostas, sendo vedado qualquer novo reajuste no prazo de um ano.

- 5.4. 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.
- 5.5. 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 SEXTA – DO PAGAMENTO

- 6.1. O prazo de pagamento será de 30 (trinta) dias, a contar da data da entrega de cada nota fiscal ou nota fiscal fatura.
 - 6.1.1. 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.
- 6.2. 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.
 - 6.2.1. 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.
 - 6.2.2. O pagamento da compensação financeira dependerá de requerimento a ser formalizado pela Contratada.
- 6.3. 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.
 - 6.3.1. 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.

- 6.3.2. 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.
- 6.4. 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.
- 6.5. 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;
 - h) Relação atualizada dos empregados vinculados à execução contratual;
 - i) Folha de frequência dos empregados vinculados à execução contratual;
 - j) Folha de pagamento dos empregados vinculados à execução do contrato;
 - k) Cópia do Protocolo de envio de arquivos, emitido pela conectividade social (GFIP/SEFIP);
 - l) Cópia da Relação dos Trabalhadores constantes do arquivo SEFIP do mês anterior ao pedido de pagamento;
 - m) Cópia da Guia quitada do INSS (GPS), correspondente ao mês da última fatura vencida;

- n) Cópia da Guia quitada do FGTS (GRF), correspondente ao mês da última fatura vencida.
- o) 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;
- p) 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.
- 6.5.1. 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.
- 6.6. Por ocasião de cada pagamento, serão feitas as retenções eventualmente devidas em função da legislação tributária.
- 6.7. 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.
- 6.8. 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.
- 6.9. Fica ressalvada qualquer alteração por parte da Secretaria Municipal de Finanças, quanto às normas referentes ao pagamento de fornecedores.

CLÁUSULA SÉTIMA – DO PRAZO CONTRATUAL E PRORROGAÇÃO

- 7.1. O presente contrato vigorará pelo prazo de **12 (doze) meses**, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por idênticos períodos e nas mesmas condições, desde que haja concordância das partes, observado o limite legal previsto na Lei Federal nº 8.666/93.
- 7.2. 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.
- 7.3. Na ausência de expressa oposição, e observadas as exigências contidas nos incisos I e II do artigo 46 do Decreto Municipal 44.279/2003, o ajuste será prorrogado, mediante despacho da autoridade competente.
- 7.4. A não prorrogação do prazo de vigência contratual, por conveniência da Administração, não gerará à **CONTRATADA** o direito a qualquer espécie de indenização.



- 7.5. Não obstante o prazo estipulado na cláusula 7.1., 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 OITAVA - DO CONTRATO E DA RESCISÃO

- 8.1. O presente contrato é regido pelas disposições da Lei Federal 8.666/93 combinada com a Lei Municipal 13.278/2002, Decreto Municipal 44.279/2003 e demais normas complementares aplicáveis à espécie.
- 8.2. O ajuste poderá ser alterado nas hipóteses previstas no artigo 65 da Lei Federal 8.666/93.
- 8.3. A **CONTRATANTE** se reserva o direito de promover a redução ou acréscimo do percentual de 25% (vinte e cinco por cento), do valor inicial atualizado do contrato, nos termos deste.
- 8.4. Dar-se-á a rescisão do contrato em qualquer dos motivos especificados no artigo 78 da Lei Federal nº 8.666/93, bem assim o referido no parágrafo único do artigo 29 da Lei Municipal nº 13.278/2002, independentemente da notificação ou interpelação judicial.
- 8.4.1. Em caso de rescisão administrativa prevista no artigo 79, inciso I da Lei 8.666/93 ficam reconhecidos os direitos da Administração especificados no mesmo diploma legal.

CLÁUSULA NONA - DA FISCALIZAÇÃO E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

- 9.1. A execução dos serviços será feita conforme o ANEXO I – Termo de Referência, que é parte integrante do presente instrumento.
- 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 Sexta.
- 9.2.1. A fiscalização será exercida de acordo com o Decreto Municipal nº 54.873/14.
- 9.3. O objeto contratual será recebido consoante as disposições do artigo 73, da Lei Federal nº 8.666/93 e demais normas municipais pertinentes.
- 9.4. **ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**
- 9.4.1. Para todos os itens poderão ser aplicados redutores nas faturas, referentes ao descumprimento dos acordos de nível de serviço.
- 9.4.2. Os indicadores de acordo de nível de serviço, bem como os redutores a serem aplicados em caso de descumprimento encontram-se dispostos no Anexo I – Termo de Referência e em seus respectivos Anexos, e são utilizados em conjunto com as respectivas metodologias preconizadas pelo SISP (Sistema de

Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação) e utilizadas pela **CONTRATANTE**.

9.4.3. 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 Anexo I – Termo de Referência, em seus Anexos e neste Contrato.

9.4.4. **Manutenção Corretiva**

9.4.4.1. 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.

9.4.4.2. 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**.

9.4.4.3. A **CONTRATADA** deverá executar os serviços contínuos de manutenção corretiva durante a execução do contrato.

9.4.4.4. Os equipamentos, sistema operacional e conexão com a internet, onde o sistema será executado, serão de propriedade e responsabilidade exclusiva da **CONTRATANTE**, que deverá prover o suporte técnico e manutenção dos mesmos.

9.4.5. **Manutenção Adaptativa**

9.4.5.1. Caberá à **CONTRATADA** a execução de Manutenções Adaptativas que não devem gerar ônus para a Secretaria Municipal de Saúde, durante o período de implantação e garantia.

9.4.5.2. 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;

9.4.5.3. 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 Secretaria Municipal de Saúde.

9.4.6. 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.

9.5. O período de aferição dos SLA's é mensal.

9.6. Será considerada como CONFORMIDADE a meta diária de 99%, de disponibilidade do sistema. Cada vez que a meta não for cumprida acarretará uma glosa de 10% sobre o valor total da fatura mensal do serviço.

9.7. 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 Anexo I, verificadas posteriormente.

CLÁUSULA DÉCIMA – PENALIDADES

10.1. Com fundamento nos artigos 86 e 87, incisos I a IV, da Lei nº 8.666, de 1993; e no art. 7º da Lei nº 10.520, de 17/07/2002, nos casos de retardamento, de falha na execução do contrato ou de inexecução total do objeto, observando-se os procedimentos contidos no Capítulo X do Decreto Municipal nº 44.279/03, a contratada poderá ser apenada, isoladamente, ou juntamente com as multas definidas no item 10.2, com as seguintes penalidades:

a) advertência;

b) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Municipal, por prazo não superior a dois anos;

c) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a **CONTRATADA** ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior;
ou

d) impedimento de licitar e contratar com a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios e descredenciamento nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até cinco anos.

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.



- 10.2.2. **Multa por inexecução parcial do contrato:** 10% (dez por cento), sobre o valor mensal da parcela não executada, ou que a execução tenha sido considerada não a contento pela fiscalização do contrato.
- 10.2.3. **Multa por inexecução total do contrato:** 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato.
- 10.2.4. **Pela rescisão do contrato** por culpa da **CONTRATADA**, multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor do contrato.
- 10.2.5. **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. Relativamente aos serviços de suporte técnico e manutenção 'on-site' o nível de serviço exigido e a penalidade por seu descumprimento será:

INDICADOR	PENALIDADE
"Tempo de atendimento ao chamado" – período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário de chegada do técnico ao local do atendimento: - Meta: 2 horas úteis	Multa equivalente a 10% sobre o valor mensal da Unidade Afetada Multiplicado pelo número de horas úteis que excederem o limite estabelecido como meta, agravado de mais 10% para atendimentos que ultrapassarem 2 horas úteis.
"Tempo de solução do problema" – Período compreendido entre o início horário da comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário do término da solução, deixando a unidade em condições normais de operação. - Meta: 4 horas úteis	Multa equivalente 15% sobre o valor mensal da unidade, multiplicado pelo número de horas úteis que excederem o limite estabelecido como meta, agravado de mais 15% para atendimentos que ultrapassarem: 4 horas úteis.

- 10.4. Havendo comunicação de desinteresse da **CONTRATADA** em prorrogar o contrato após o prazo previsto na cláusula 7.2. deste contrato, estará sujeita à multa de:
- 5% (cinco por cento) do valor do contrato, se ocorrida a comunicação entre o 60º e o 89º dia antes do término do contrato;
 - 10% (dez por cento) do valor do contrato, se ocorrida a comunicação entre o 20º e o 59º dia antes do vencimento do contrato;
 - 15% (quinze por cento) do valor do contrato, se ocorrida a comunicação a partir do 19º dia antes do vencimento do contrato até o seu termo.
- 10.5. 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.

- 10.6. O valor da multa poderá ser descontado das faturas devidas à **CONTRATADA**, conforme dispõe o parágrafo único do artigo 55 do Decreto Municipal nº 44.279/2003.
- 10.6.1. 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.
- 10.6.2. 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.
- 10.6.3. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE**, este será encaminhado para inscrição em dívida ativa.
- 10.6.4. 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**.
- 10.7. Caso haja rescisão, a mesma atrai os efeitos previstos no artigo 80 incisos I e IV da Lei Federal nº 8.666/93.
- 10.8. Das decisões de aplicação de penalidade, caberá recurso nos termos do artigo 109 da Lei Federal 8.666/93 e Decreto Municipal nº 44.279/2003, observado os prazos nele fixados.
- 10.8.1. 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\$ 786,98 (setecentos e oitenta e seis reais e noventa e oito centavos) correspondente ao importe de 1% (um por cento) do valor total do contrato, nos termos do artigo 56, § 1º, incisos I, II e III da Lei Federal nº 8.666/93, observado o quanto disposto na Portaria SF nº 122/2009.
- 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 garantia poderá ser substituída, mediante requerimento da interessada, respeitadas as modalidades referidas no artigo 56, §1º, da Lei Federal nº 8.666/93.
- 11.5. 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. Fica ressalvada a possibilidade de alteração das condições contratuais em face da superveniência de normas federais e/ou municipais que as autorizem.
- 12.3. 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.
- 12.4. Ficam fazendo parte integrante deste instrumento, para todos os efeitos legais, o edital da licitação que deu origem à contratação, com seus Anexos e a Proposta da contratada (Documento SEI nº 063562472).



**CIDADE DE
SÃO PAULO
SAÚDE**

PROCESSO SEI Nº 6018.2022/0035713-5

- 12.5. 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.
- 12.6. 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.

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.

LUIZ CARLOS ZAMARCO
SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE
CONTRATANTE

Digitally signed by
CARLOS EDUARDO
VAZQUEZ:00896648
761
Date: 2022.05.20
15:49:00 -03'00'

CARLOS EDUARDO VAZQUEZ
FATTO CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA
CONTRATADA

**GUILHERME
SIQUEIRA
SIMOES:045828
55792**

Assinado de forma
digital por GUILHERME
SIQUEIRA
SIMOES:04582855792
Dados: 2022.05.20
15:12:53 -03'00'

GUILHERME SIQUEIRA SIMÕES
FATTO CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA
CONTRATADA



TESTEMUNHAS:

*Conforme Despacho de Homologação -
SEI 063562730*

*Gislene Cristina Ueda
RE 063562730
SMS*

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Constitui o objeto deste contrato a prestação de serviços pela contratada os serviços técnicos especializados de implantação de software de gestão hospitalar, compreendendo as atividades de planejamento, desenvolvimento e manutenção evolutiva, implantação, treinamento, suporte, apoio à gestão de operação.

1.2. Contratação de serviços técnicos especializados de implantação de software de gestão hospitalar, compreendendo as atividades de planejamento, desenvolvimento e manutenção evolutiva, implantação, treinamento, suporte, apoio à gestão de operação, conforme os seguintes quantitativos:

Lote	Item	Descrição	Métrica	Quantidade
1	1	Planejamento, desenvolvimento e manutenção evolutiva	Ponto de Função (PF)	3.500
	2	Implantação, treinamento, suporte e apoio à gestão de operação de sistema implantado	Unidades de Serviço Técnico (UST)	166.302
2	3	Aferição e validação de pontos de função	Ponto de Função (PF)	5.250

1.3. A demanda deste Termo de Referência é para atender as unidades da Secretaria Municipal de Saúde.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Motivação

2.1.1. As demandas sociais e a velocidade exigida na criação, adequação e evolução dos sistemas de informação utilizados no âmbito interno e disponibilizados à sociedade passam pela perspectiva de obtenção de resultados efetivos, sob relação de otimização das áreas de negócio com soluções tecnológicas adequadas para a melhoria contínua dos processos de trabalho, o que reflete, em último caso, em benefícios aos cidadãos.

2.1.2. Na dinâmica de melhoria permanente dos processos e do emprego de novas tecnologias de trabalho que resultem em impactos nas principais áreas de negócio, com novos requisitos, verificou-se

internamente a necessidade de prover, implantar, dar sustentação e (realizar outros serviços conexos) no Sistema Integrado de Gestão Hospitalar, em uso nas unidades hospitalares da Secretaria Municipal de Saúde por meio de convênio celebrado com a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSEH.

2.1.3. A EBSEH é uma empresa pública de direito privado que tem por finalidade de prestar serviços gratuitos de assistência médico-hospitalar.

2.1.4. O Sistema Integrado de Gestão Hospitalar é a principal solução tecnológica em funcionamento nos hospitais da rede de atendimento municipal, tendo sido identificada a necessidade de prover serviços essenciais, de desenvolvimento, implantação, treinamento, suporte e apoio à gestão de operação de sistema implantado (fábrica de software).

2.1.5. A necessidade identificada alinha-se com aos objetivos estratégicos elencadas no PETIC, com vistas a prover uma esperada melhoria dos serviços finalísticos destinados à sociedade em geral, especialmente dentro de um processo continuado de evolução.

2.1.6. Portanto, a utilização dos recursos da Tecnologia da Informação revela-se como instrumento primordial para a melhoria dos processos internos, com sustentação às atividades da área fim, por meio de solução e tecnologia adequada.

2.1.7. Assim, por estar continuamente fomentando o processo de governança da informação, identifica-se a necessidade de se prover um conjunto de serviços adequadamente estruturados para colaboração e verticalização das informações organizacionais, por meio de serviços identificados como necessários, para atendimento às áreas-fim, gerando, com isso, serviços cada vez mais qualificados à população brasileira.

2.1.8. A remuneração baseada em Pontos de Função (PF) e Unidades de Serviço Técnico (UST) baseiam-se na padronização dos serviços, permitindo uma adequada gestão contratual, com base em critérios pré-definidos, os quais devem considerar as entregas realizadas, o cumprimento dos prazos estabelecidos e o volume de atendimentos.

2.2. Alinhamento estratégico

2.2.1. Esta contratação alinha-se com os objetivos estratégicos e com as necessidades inventariadas no PETIC – Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação para o quadriênio 2017-2020 (última versão aprovada), conforme se verifica:

Id	Objetivo Estratégico	Necessidades elencadas no PETIC
1 – Eixo Tecnologia Estratégica	Elevar o nível de maturidade dos órgãos municipais	Prover orientações e apoio necessários à melhoria dos processos das áreas de TIC dos órgãos setoriais. Estruturar as ações e acompanhar a evolução de acordo com a Escala de Maturidade
2 – Eixo	Melhorar e agilizar a	Garantir que as contratações possuam

Rua Santa Isabel, 181 CEP 01221-903 – Vila Buarque São Paulo – SP

Tecnologia Estratégica	aquisição/locação de ativos e serviços de tecnologia	métricas objetivas, relacionadas às entregas e de fácil compreensão. Estabelecer processos para gestão das etapas do ciclo de vida de um ativo, incluindo uma forma adequada de descarte.
3 – Eixo Tecnologia Estratégica	Melhorar o ambiente de trabalho para aumentar motivação e resultados	Garantir o entendimento das diretrizes, buscar a proporcionalidade da equipe às demandas e prover orientações para a melhoria do ambiente de trabalho.
6 – Eixo Eficiência Organizacional	Promover a eficiência na gestão dos sistemas de informação	Consolidar sistemas redundantes nos casos possíveis, racionalizar o uso de aplicações já desenvolvidas e ampliar a visão corporativa no provimento de novas soluções, otimizando os recursos disponíveis e padronizando as soluções.
9 – Eixo: Capacidade de Atuação	Capacitar adequada e permanentemente os servidores das áreas de TI	Implantar Programa de Capacitação Permanente em tecnologia, de forma aderente às necessidades da Administração e com vistas à elevação do nível de maturidade

Tabela III: Alinhamento Estratégico

2.2.2. Os serviços demandados, enquadrados nos Eixos Tecnologia Estratégica e Capacidade de Atuação, visam melhorar os processos internos, gerando mais eficiência, pelo uso de solução tecnológica adequada, em atendimento aos objetivos estratégicos mencionados no Alinhamento Estratégico e nas Necessidades Identificadas no PETIC.

2.2.3. O Sistema Integrado de Gestão Hospitalar a ser provido é a principal solução tecnológica em funcionamento nos hospitais da rede de atendimento municipal, alinhando-se, para os serviços contratados, aos objetivos estratégicos e necessidades identificadas elencadas no PETIC.

2.2.4. Melhorias de todos os sistemas de informação bem como sua evolução e melhorias conforme solicitação da SMS e seus órgãos competentes

2.3. Benefícios Esperados

2.3.1. Diante das necessidades e objetivos considerados, espera-se com esta contratação alcançar os seguintes benefícios e resultados:

- 2.3.2. Introduzir, na esteira de geração de soluções e serviços institucionais, recursos adequados às demandas atuais e projetadas no PETIC relacionadas aos serviços de desenvolvimento, evolução e sustentação de sistemas de informação que atendem as áreas de negócio e partícipes;
- 2.3.3. Adequar a metodologia de produção de software aos conceitos e padrões de governança e gerenciamento de projetos adotados, promovendo conformidade e convergência nas condições de geração e controle de informações e no consumo de conhecimento altamente especializado;
- 2.3.4. Suportar e apoiar a análise e os estudos relacionados ao processo de evolução, implementação e integração das funcionalidades do Sistema Integrado de Gestão Hospitalar, no intuito de garantir maior alinhamento com os objetivos estratégicos traçados e melhor aderência aos padrões digitais na área pública;
- 2.3.5. Reduzir o tempo de espera entre o surgimento da demanda e a disponibilização dos produtos ou serviços para os usuários e para a sociedade em geral.
- 2.3.6. Ajustar o processo de produção de software para maior eficiência dos recursos disponíveis, de forma orientada à produção segmentada pela capacidade de entrega;
- 2.3.7. Viabilizar o aprimoramento dos serviços de tecnologia da informação providos, mediante a disponibilidade de conhecimento técnico especializado de forma a atender os volumes acumulado e planejado, assim como imprevistos de demandas que envolvam a manutenção e o desenvolvimento de soluções, com serviços agregados;
- 2.3.8. Promover adequada gestão de risco no atendimento e otimizar os processos de atendimento, permitindo melhoria contínua, por meio de metodologia automatizada.

3. REFERÊNCIAS CONCEITUAIS

- 3.1. Considera-se serviço de desenvolvimento aqueles que serão demandados em projetos de construção de novos sistemas, a partir de especificações definidas ou validadas pela equipe de planejamento do novo serviço de desenvolvimento.
- 3.2. Os serviços de manutenção dividem-se 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.

3.3. Implantação, treinamento, suporte e apoio à gestão de operação de sistema implantado: 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.

3.4. Contagem de sistemas de informação e componentes: corresponde à atividade de realizar contagens estimadas ou detalhadas de tamanho funcional de sistema em Pontos de Função pela metodologia IFPUG.

3.5. 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.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

4.1. A presente solução prevê a contratação de empresas especializadas para prestação dos serviços técnicos que englobam o processo de produção de software no âmbito da Secretaria Municipal da Saúde do Município de São Paulo. O Sistema Integrado de Gestão Hospitalar deve garantir a interoperabilidade dos módulos em todas as unidades implantadas, garantindo a modalidade Multiempresas, considerando a rede Hospitalar.

4.2. Garantir a preservação e inclusão de dados dos sistemas existentes.

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

Lote	Item	Descrição	Métrica	Quantidade
1	1	Planejamento, desenvolvimento e manutenção evolutiva	Ponto de Função (PF)	3.500
	2	Implantação, treinamento, suporte e apoio à gestão de operação de sistema implantado	Unidades de Serviço Técnico (UST)	166.302
2	3	Aferição e validação de pontos de função	Ponto de Função (PF)	5.250

4.4. **Item 1 – Planejamento, desenvolvimento e manutenção evolutiva** - contempla a prestação de serviços técnicos de desenvolvimento e manutenção evolutiva de software, metrificados em pontos

de função (PF), compreendendo as atividades de desenvolvimento de soluções de sistemas em plataformas web, desktop e mobile, que englobam a análise e o levantamento de requisitos, a construção e atualização de artefatos de documentação e do código-fonte da aplicação e a execução de testes.

4.4.1. As contagens detalhadas de Ponto de Função serão realizadas conforme as regras estabelecidas no Roteiro de Métricas de Software do SISP, versão 2.2 ou superior, acrescido do Manual de Práticas e Contagens (*Counting Practices Manual - CPM*), versão 4.3.1 ou superior, do *IFPUG (International Function Point Users Group)*.

4.4.2. Para as contagens indicativas e estimadas será utilizado o método preconizado pela NESMA (*Netherlands Software Metrics Users Association*), na execução de mensuração preliminar de serviços do contrato.

4.5. **Item 2 – Implantação, treinamento, suporte e apoio à gestão de operação de sistema implantado**

4.5.1. O Software denominado de Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários AGHU, na sua última versão AGHUX, foi avaliado pelo corpo técnico da Secretária de Saúde Municipal de São Paulo, como uma solução capaz de atender as necessidades de gestão e de sistemas de informação.

4.5.2. Por meio de um Acordo de Cooperação Técnica firmado com a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSEH, o software foi cedido sem ônus à Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo para utilização em hospitais e unidades de saúde.

4.5.3. Na implantação, deve-se contemplar o mesmo modelo de dados estabelecido no e-SUS APS, garantindo a exportação dos registros e da produção para o sistema federal, de acordo com as especificações fornecidas pelo Ministério da Saúde:

- Cadastros
 - Cadastro do cidadão/paciente com integração ao CADSUS;
 - Cadastro de estabelecimentos, profissionais e equipes, com integração com o SCNES;
 - Cadastro domiciliar e de famílias;
- Ambulatórios (administrativo e assistencial), considerando:
 - Registro de demanda espontânea e demanda agendada/cuidado continuado;
 - Registro de atendimento SOAP – Subjetivo, Objetivo, Avaliação e Plano;
 - Registro de problema/Condição Avaliada em CIAP-2 e CID-10;
 - Registro da vacinação;
 - Registro de atendimento domiciliar e em demais locais, tais como (escola, abrigo, domicílio, etc)
 - Registro de atendimento da criança com mapa de puericultura;
 - Registro de atendimento odontológico com odontograma;
 - Registro do acompanhamento da gestação/pré-natal;

Rua Santa Isabel, 181 CEP 01221-903 – Vila Buarque São Paulo – SP

- Registro e acompanhamento em saúde do idoso e pacientes com doenças crônicas;
- Customização para atender demais programas específicos de Atenção Primária.
- Faturamento, interoperabilidade, exportações e relatórios
 - Possibilitar a integração/interoperabilidade com outros sistemas, seguindo os padrões vigentes e determinados pela SMS;
 - Possibilitar a geração de relatórios operacionais e gerenciais;
 - Possibilitar o envio da produção seguindo os modelos determinados pela SMS e Ministério da Saúde, para Atenção Primária;
 - Gestão de inconsistências relacionadas ao envio da produção aos sistemas federais.

4.5.4. Este item tem como principal objetivo a disseminação (institucionalização), completa ou modular do software Sistema Integrado de Gestão Hospitalar no sistema público de saúde do Município de São Paulo e é constituído dos seguintes serviços:

- Parametrização e configuração, sob a perspectiva funcional, do Sistema Integrado de Gestão Hospitalar;
- Planejamento da implantação da solução;
- Realização de treinamentos técnicos, funcionais e operacionais, presenciais ou remotos, visando a implantação do Sistema Integrado de Gestão Hospitalar;
- Identificação e registro das atividades internas inerentes às soluções utilizadas na área demandante e adequação aos padrões definidos pela Secretaria;
- Prospecção, registro, priorização e repasse de novas oportunidades de desenvolvimento, de novos sistemas ou possíveis evoluções e melhorias nas soluções existentes;
- Apoio na intermediação das evoluções e melhorias do Sistema Integrado de Gestão Hospitalar entre os requisitantes e a empresa de desenvolvimento, manutenção evolutiva e sustentação de sistemas;
- Apoio na divulgação do Sistema Integrado de Gestão Hospitalar no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde;
- Elaboração de documentação de apoio e vídeo aulas para utilização do Sistema Integrado de Gestão Hospitalar;
- Apoio na evolução da metodologia de institucionalização.

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

4.5.5.1. Pacote Hospital

4.5.5.1.1. Para Hospital o sistema deverá ser implantado com no mínimo os seguintes módulos:

- Pacientes

- Ambulatórios (administrativo e assistencial)
- Faturamento
- Urgência e Emergência
- Internação
- Enfermagem
- Prescrição
- Estoque/Suprimento
- Farmácia
- Exames
- Cirurgias PDT (Procedimento diagnóstico terapêutico)
- Indicadores
- Administrativo
- Configuração
- Certificação Digital
- POL
- Multiempresas

Descrição:

Módulo	Funcionalidade
Pacientes	Gestão de Pacientes Prontuário Relatórios Identificação
Ambulatório	Gestão Ambulatório Administrativo Gestão Ambulatório Assistencial Lista de Pacientes Cadastros Pesquisas Diárias Relatórios
Faturamento	Gestão de exames Material de Controle de qualidade Coleta Relatórios
Urgência e Emergência	Gestão de atendimento

Rua Santa Isabel, 181 CEP 01221-903 – Vila Buarque São Paulo – SP

	Gestão de triagem
Internação	Gestão de Internação Gestão de Leitos Censo Diário Administração Relatórios
Enfermagem	Controle de Pacientes
Prescrição	Médica Multiprofissional Enfermagem
Estoque/Suprimento	Compras Solicitações de Serviços Pareceres Técnicos Propostas AF – Autorização de Fornecimento Relatórios
Farmácia	Dispensação de Medicamentos Conferencia de Medicamentos Cadastros Apoio Medicamentos
Exames	Gestão de exames Grupo de Exames Usuais Material de Controle de Qualidade Coleta Lote de Exames Restrição de Exames Relatórios
Cirurgias PDT (Procedimento diagnóstico terapêutico)	Lista de Cirurgias/PDT Sala de Recuperação Realização de Cirurgias/PDT Serviço de Anestésias Cedência/Bloqueio de Salas Procedimentos Diagnóstico Terapêutico Relatórios Pesquisas

Rua Santa Isabel, 181 CEP 01221-903 – Vila Buarque São Paulo – SP

Indicadores	Pesquisas Indicadores Hospitalares
Administrativo	Gestão Ambulatorial ADM Gestão Ambulatorial Assistencial
Configuração	Gestão de Colaboradores Gestão de Acesso Gestão de Sistema – configurações Cadastros Complementares
POL	Prontuário Online
Certificação Digital	Gestão de documentos assinados Geração de Certificados Gestão de pendencias
Multiempresas	<p>Implementação de estrutura de interoperabilidade de dados de linha do tempo do cidadão utilizando tecnologia de Distributed Ledger Technology - DLT.</p> <p>Tal estrutura deve ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - realizar o armazenamento de maneira distribuída utilizando de protocolos de replicação de informações como Gossip Protocol - ser capaz de manter estrutura de replicação de falha <p>Implementação de estrutura de interoperabilidade de dados de linha do tempo do cidadão utilizando tecnologia de Distributed Ledger Technology - DLT.</p> <p>Tal estrutura deve ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - realizar o armazenamento de maneira distribuída utilizando de protocolos de replicação de informações como Gossip Protocol - ser capaz de manter estrutura de replicação de falha

Rua Santa Isabel,181 CEP 01221-903 – Vila Buarque São Paulo – SP

	<ul style="list-style-type: none">- Ser capaz de realizar o registro de consentimento em estrutura imutável padrão DLT em um canal individual.- Ser capaz de realizar controle de consentimento em smart contract<ul style="list-style-type: none">- utilizar estrutura de nós em ambiente de container kubernetes- utilizar estrutura de consenso por meio de nós de ordenação de transações- ser capaz de realizar o armazenamento de documentos clínicos em padrão FHIR em estrutura de private data collection e offchain- ser capaz de realizar o armazenamento de informações básicas de linha do tempo em estrutura de DLT- Implementação de estrutura de comunicação de mensagens de interoperabilidade utilizando o padrão FHIR conforme preconizado na portaria MS 1434 de 28/05/2020. A estrutura deve ser capaz de:<ul style="list-style-type: none">- realizar o recebimento de informações padrão FHIR- realizar a recuperação de informações de linha do tempo do paciente- realizar a recuperação de documentos clínicos- recepcionar mensagens e manter o controle de fila de mensagens com
--	--

	<p>retorno de protocolo básicas de linha do tempo em estrutura de DLT</p> <p>Implementação de estrutura de comunicação de mensagens de interoperabilidade utilizando o padrão FHIR conforme preconizado na portaria MS 1434 de 28/05/2020.</p> <p>A estrutura deve ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none">- realizar o recebimento de informações padrão FHIR- realizar a recuperação de informações de linha do tempo do paciente- realizar a recuperação de documentos clínicos- recepcionar mensagens e manter o controle de fila de mensagens com retorno de protocolo <p>Implementação de estrutura de interoperabilidade de dados de linha do tempo do cidadão utilizando tecnologia de Distributed Ledger Technology - DLT.</p> <p>Tal estrutura deve ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none">- realizar o armazenamento de maneira distribuída utilizando de protocolos de replicação de informações como Gossip Protocol- ser capaz de manter estrutura de replicação de falha- Ser capaz de realizar o registro de consentimento em estrutura imutável padrão DLT em um canal individual.- Ser capaz de realizar controle de consentimento em smart contract
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> - utilizar estrutura de nós em ambiente de container kubernetes - utilizar estrutura de consenso por meio de nós de ordenação de transações - ser capaz de realizar o armazenamento de documentos clínicos em padrão FHIR em estrutura de private data collection e offchain - ser capaz de realizar o armazenamento de informações básicas de linha do tempo em estrutura de DLT - Implementação de estrutura de comunicação de mensagens de interoperabilidade utilizando o padrão FHIR conforme preconizado na portaria MS 1434 de 28/05/2020. <p>A estrutura deve ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - realizar o recebimento de informações padrão FHIR - realizar a recuperação de informações de linha do tempo do paciente - realizar a recuperação de documentos clínicos <p>- recepcionar mensagens e manter o controle de fila de mensagens com retorno de protocolo</p>
--	--

4.6. O volume estimado para a IMPLANTAÇÃO será de acordo com o pacote implantado mensurado em unidades de serviço técnico (UST), conforme demonstrado na tabela abaixo:

Pacote de Implantação	Quantidade de UST por módulo	Quantidade total agregada (UST)	Expectativa de Implantação nas unidades de saúde	Total de UST estimado

Hospital	696	2.566,40	29	76.992
			Total:	76.992

4.7. O uso da contagem em pontos de função (PF) servirá para dimensionar o tamanho de um projeto de sistemas, sob a perspectiva funcional. Tem como objetivo medir o que o sistema faz, por meio de uma avaliação padronizada dos requisitos de negócio do sistema.

4.7.9. As contagens de pontos de função das ordens de serviço serão realizadas seguindo as regras de contagem do CPM 4.3.1. do IFPUG ou versão superior, pela NESMA e Roteiro de Métricas do SISP, versão 2.2 ou superior. Assim, as funcionalidades serão contadas com base no conceito de processo elementar e não de implementações.

4.7.10. Este item será constituído dos seguintes serviços:

- Contagens indicativas, estimativas e detalhadas; e
- Validação de contagens de tamanho funcional em pontos de função de soluções de sistema realizadas por terceiros.

4.7.11. Os serviços de contagens indicativas, estimativas, detalhadas e a validação de contagens de tamanho funcional em pontos de função de soluções de sistema realizadas por terceiros, serão remunerados por Pontos de Função contado ou validado. Ressalta-se que será considerado, para efeito de remuneração, o valor bruto da contagem, ao qual será aplicado o Fator do tipo de contagem que depende do tipo de contagem requisitada, como detalhado a seguir:

Tipo de contagem	Fator do tipo de contagem
Indicativa	0,5
Estimativa	0,7
Detalhada	1,0

4.7.12. A cada ordem de serviço finalizada, a CONTRATADA deverá entregar os seguintes artefatos, conforme o tipo de demanda, em até um dia útil:

Tipo de demanda	Artefato
Realização de contagem indicadas, estimadas e detalhadas	Planilha de Contagem
Validação de contagens	Relatório detalhada das divergências encontradas, quando ocorrer, ou relatório atestando que a demanda validada foi mensurada corretamente.

4.8. A título de suporte, uma vez que o software foi completamente institucionalizado e encontra-se em pleno funcionamento, cada unidade passa a gerar um custo devido mensal, equivalente a 10% da quantidade de UST consumida na institucionalização, conforme a tabela abaixo:

Pacote de Implantação	Quantidade total agregada (UST)	Franquia mensal de suporte e apoio assistido	Quantidade mensal de UST correspondente à franquia	Expectativa de Implantação nas unidades de saúde	Total de UST estimado anual
COMPLETO – Hospital	Básico + Intermediário + Completo		256,64	29	89.310
	2.566,4				
Toral					89.310

4.9. Quando demandados serviços de apoio à infraestrutura, será aplicado um inflator de 20% sobre o quantitativo de UST apresentado no item precedente.

4.10. A seguir, é apresentada a lista de atividades previstas para a implantação de cada um dos pacotes de instalação, com os respectivos quantitativos:

4.10.9. Pacote de Implantação do Sistema Hospitalar:

Necessidade	Atividade	Parâmetro	Quantidade de horas	Baixa	Normal	Intermediária	Alta	Total de UST
Apoio para validação de parametrização e configuração	Validação de parametrização e configuração	Por módulo	4	0	0	0	10	40
Apoio para planejamento da institucionalização	Reunião de planejamento	Por reunião	4	0	15	0	0	36
	Planejamento da institucionalização	Por relatório	4	0	0	0	10	40
Apoio para simulação de institucionalização	Simulação de do Sistema Integrado de Gestão Hospitalar	Por módulo	5	10	25	0	15	170

Treinamento de utilização de sistemas	Treinamento para utilização do Sistema Integrado de Gestão Hospitalar	Por treinamento	6	0	4	0	1	20,4
Apoio à definição do fluxo de trabalho	Apoio à definição do fluxo de trabalho	Por módulo	6	5	20	0	10	144
Apoio à operacionalização	Apoio à operacionalização do Sistema Integrado de Gestão Hospitalar	Por módulo	20	0	0	0	5	100
Apoio ao monitoramento da institucionalização	Apoio ao monitoramento da institucionalização do módulo do Sistema Integrado de Gestão Hospitalar	Por módulo	6	5	10	5	0	72
Criação de vídeo aula de utilização do Sistema Integrado de Gestão Hospitalar	Criação de vídeo aulas de utilização dos módulos do Sistema Integrado de Gestão Hospitalar, visando a capacitação continuada	Por vídeo aula	4	0	24	0	4	73,6
Total de UST's								696

4.11. Para estimar a demanda do SUPORTE, será anualizada a franquia mensal de 10% correspondente à quantidade de UST do pacote de implantação executado, conforme descrito:

Pacote de Implantação	Quantidade total agregada (UST)	Franquia mensal de suporte e apoio assistido	Quantidade mensal de UST correspondente à franquia	Expectativa de Implantação nas unidades de saúde	Total de UST estimado anual
COMPLETO	2.566,40	10%	256,64	29	89.310
				Total:	89.310

4.12. Para todos os serviços realizados, a CONTRATADA deverá realizar a manutenção do tamanho funcional das soluções de sistemas da CONTRATANTE, por meio de planilha contendo baseline da solução onde deverá ser informado pelo menos o nome da solução, o tamanho funcional anterior, o tamanho funcional de melhorias que agregam e/ou retiram funcionalidades e o tamanho funcional atual.

4.13. Poderão ocorrer recontagens sobre aferições já realizadas, decorrentes da apresentação de novas evidências de contagem ou por realização de auditoria interna, que justifiquem a revisão dos elementos da aferição correspondente, resguardado o prazo máximo de 12 meses decorridos desde sua realização. Neste caso, a recontagem ocorrerá em garantia sem ônus

4.14. Os modelos de planilhas de contagem de pontos de função serão estabelecidos pela CONTRATADA para este item.

4.15. O serviço de validação de contagem terá a mesma aplicação de cálculos e fatores das demandas de aferição, inclusive quanto ao tipo indicativa, estimada e detalhada.

4.16. A solução a ser provida deverá, ainda, permitir a comunicação de forma integrada com o sistema de BOT, conforme demanda e verificação de viabilidade, com objetivo de permitir a comunicação multicanal, através de SMS, Email e Voz, contemplando:

- a) Deve manter registro detalhado de execução de fluxos de comunicado, armazenando estes registros indefinidamente - ação executada, data e hora da execução, receptor da mensagem enviada, situação da mensagem, conteúdo da resposta recebida;
- b) Deve ser capaz de verificar a autenticidade da resposta de uma mensagem enviada por um receptor;
- c) Deve permitir recuperação e armazenamento do conteúdo das respostas enviadas pelas pessoas a comunicados, conforme definido no fluxo de escalonamento do comunicado sendo executado;
- d) Deve produzir registros referentes a cada alerta disparado, com informações consistentes que permitam contabilização de comunicados emitidos e o rastreamento das operações;
- e) Deve permitir visualização dos registros de eventos ocorridos no aplicativo (log) para fins de

monitoramento de seu funcionamento e rastreabilidade de situações;

- f) Deve permitir manutenção de cadastro de usuários da plataforma, estabelecendo permissões de acesso a funcionalidades de criação de fluxos de escalonamento de comunicados, manutenção de cadastros de comunicados, manutenção de cadastro de pessoas, monitoramento de comunicados e funcionalidades de operação e configuração da plataforma;
- g) Deve provisionar quantidades permitidas de comunicados IP, texto e voz;
- h) Deve controlar o estoque de comunicados provisionados, já enviados e que ainda possam ser enviados, bloqueando imediatamente o envio de novos comunicados caso o estoque seja igual a 0 (zero) para IP, texto ou voz;
- i) Deve disponibilizar interface de monitoramento para identificar, em tempo real, problemas no funcionamento da plataforma;
- j) Deve garantir o registro, rastreamento e geração de relatórios de todas as transmissões efetuadas com informações sobre o destino, data e hora;
- k) Possuir funcionalidades de conversão de comunicados de texto para comunicados de voz (TTS);
- l) Deve permitir acesso individualizado, por usuário, e seguro por meio de protocolo HTTPS ou SSL3, sem necessidade de instalação de cliente local;
- m) Deve disponibilizar serviços web (web services) para a integração e interoperabilidade por meio de protocolos SOAP e/ou REST;
- n) Deve ser compatível com qualquer servidor SGBD - JDBC;
- o) Deve possibilitar escalabilidade horizontal, vertical e clusterização;
- p) Deve ser baseado em servidor de aplicação WEB compatível com JEE;
- q) Deve possuir arquitetura de gestão de mensageira JMS;

4.18. A solução de comunicação deverá permitir o cadastro de pessoas, com as seguintes funcionalidades:

- a) Deve permitir a manutenção de um cadastro de pessoas com informações de canais de comunicação e seus respectivos números e endereços;
- b) Deve permitir a customização do formulário de cadastramento com a criação dinâmica de campos auxiliares possibilitando a personalização do cadastro;
- c) Deve permitir a manutenção de um cadastro de pessoas com informações de canais de comunicação e seus respectivos números e endereços;
- d) Deve permitir a customização do formulário de cadastramento com a criação dinâmica de campos auxiliares possibilitando a personalização do cadastro;
- e) Deve possibilitar a importação de dados pessoais de forma automatizada por meio da leitura e processamento de arquivos TXT ou CSV de acordo com layout pré-formatado;
- f) Deve permitir, durante a importação, a verificação e automática separação dos endereços em

seus respectivos canais de comunicação;

- g) Deve permitir, durante a importação, a verificação e automática atualização dos endereços e informações das pessoas já importadas;
- h) Deve possibilitar a criação de regras de segmentação do cadastro de pessoas e sua identificação e armazenamento de forma a permitir seu uso posterior;
- i) Deve permitir a criação e manipulação de registros no cadastro de pessoas por meio de métodos webservice.

4.17.1. A solução de comunicação deverá permitir a configuração de fluxos de comunicação com as seguintes funcionalidades:

- a) Deve possibilitar a criação e manutenção de fluxos de comunicação para utilização imediata ou por agendamento. A criação do fluxo deverá contemplar no mínimo: nome do fluxo, intervalo permitido para disparo, canais de comunicação utilizados, regras do fluxo de comunicação;
- b) Deve permitir a seleção de canais de comunicação e incorporação destes canais ao fluxo de comunicação. Poderão ser incorporadas várias instâncias do mesmo canal de comunicação permitindo o uso do mesmo canal com objetivos diferentes no mesmo fluxo. Poderão ser incorporados ao fluxo, no mínimo, os seguintes canais: e-mail, mensagem de texto e voz;
- c) Deve permitir a elaboração de mensagens personalizáveis para cada instância do canal de comunicação utilizado no fluxo;
- d) Especificamente para o canal e-mail, deverá permitir a elaboração de mensagem personalizável com disponibilização de editor HTML e com configuração de múltiplas interações. Cada interação deverá permitir a captura de um conteúdo e o direcionamento a uma página web;
- e) Deve possibilitar a construção de regras que permitam, a partir da interação do receptor, continuar ou não o fluxo de comunicação. Estas regras devem permitir a definição do tipo de resposta esperada com no mínimo os tipos Número, Texto, Campo Customizado e PIN, o tempo de espera da resposta e qual o próximo passo em função da resposta capturada;
- f) Deve permitir a vinculação ou desvinculação de pessoas aos fluxos de comunicação pré-configurados por meio da seleção de uma regra de segmentação pré-gravada ou permitir a segmentação de pessoas em tempo de vinculação;
- g) Deve permitir a criação de formulários de captura de informações integráveis ao fluxo de comunicação;
- h) Deve permitir a criação e manipulação de um fluxo de comunicação por meio de métodos webservice;

4.17.2. A solução de comunicação deverá permitir a execução de fluxos de comunicação com as seguintes funcionalidades:

- a) Deve ser capaz de emitir comunicados para um receptor ou vários receptores simultaneamente;

- b) Deve permitir a execução de um fluxo de comunicação de forma imediata ou por agendamento;
- c) Deve permitir o agendamento da execução do fluxo de comunicação a partir da definição de data e hora de início;
- d) Deve permitir o agendamento da execução do fluxo de comunicação a partir da construção de uma regra de agendamento;
- e) Deve permitir o monitoramento da execução do fluxo de comunicação com a possibilidade de visualização do ponto onde o fluxo de comunicação se encontra;
- f) Deve permitir o monitoramento da execução do fluxo de comunicação com a possibilidade de visualização do ponto onde o fluxo de comunicação se encontra;
- g) Deve ser capaz de aguardar intervalos de tempo entre ações do fluxo de comunicado, possibilitando assim que uma mensagem seja enviada e que a resposta e a situação da mesma mensagem possam ser consultadas após o tempo necessário para que o receptor possa recebe-la e responde-la;
- h) Deve ser capaz de enviar, em cada passo do fluxo de comunicação, mensagens para um único endereço do canal do receptor ou para todos os endereços cadastrados para o canal do receptor em forma de broadcast;
- i) Deve permitir o cancelamento de um ou mais fluxos de comunicação em andamento ou agendados;
- j) Deve permitir a execução imediata ou por agendamento por meio de métodos webservice;
- k) Deve permitir o cancelamento de um ou mais fluxos de comunicação em andamento ou agendados por meio de métodos webservice.

A solução de comunicação deverá permitir a medição dos resultados com as seguintes funcionalidades:

- a) Deve ser capaz de permitir a visualização dos comunicados disparados, entregues e respondidos
- b) Deve ser capaz de detalhar cada grupo de comunicados apresentando detalhes dos comunicados enviados apresentando receptor, data de envio, entrega e respostas, informações da resposta;
- c) Deve permitir a entrega das respostas capturadas para outros sistemas por meio de call back configuráveis;

4.14. O serviço de implantação, previsto no item 2 do Lote 1, deverá ser executado nos dois primeiros meses, mediante demanda do CONTRATANTE e corresponderá a, no máximo, 30% do esforço global da CONTRATADA.

5. CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO

a) Habilitação Jurídica

5.1. As licitantes deverão comprovar documentação para habilitação jurídica, nos termos do art. 66 da Lei nº 14.133/2021, conforme abaixo:

- a. Registro comercial, no caso de empresa individual;

Rua Santa Isabel, 181 CEP 01221-903 – Vila Buarque São Paulo – SP

- b. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores.
- 5.1.1. As licitantes deverão comprovar documentação de qualificação econômico-financeira, nos termos do art. 67 da Lei nº 14.133/2021, conforme abaixo:
- a. Certidão negativa de falência ou concordata ou, se for o caso, certidão negativa de recuperação judicial e recuperação extrajudicial, expedida pelo Cartório de Distribuidor da sede da pessoa jurídica;
 - b. Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social exigível, apresentado na forma da lei;
- 5.1.2. As licitantes deverão comprovar documentação de regularidade fiscal, social e trabalhista, nos termos do art. 68 da Lei nº 14.133/2021, conforme abaixo:
- a. Certidão de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
 - b. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante;
 - c. Prova de regularidade para com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante;
 - d. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais; e
 - e. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa.
- 5.1.3. As licitantes deverão apresentar declaração de cumprimento ao disposto no art. 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal de 1988.
- 5.1.4. A apresentação desses documentos não afasta ou prejudica outras cláusulas do Edital, que tratam do assunto.
- 5.1.5. É vedada a participação de consórcios e cooperativas.

b) Regularidade Fiscal e Trabalhista

- 5.1.6. As licitantes deverão comprovar documentação para fins de regularidade fiscal e trabalhista, conforme abaixo:
- a. Comprovante de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ do Ministério da Economia;
 - b. Comprovante de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal relativo à sede da licitante;
 - c. Prova de regularidade para com a Fazenda Federal;

- d. Prova de regularidade para com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da licitante;
- e. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- f. Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, emitido pela Caixa Econômica Federal;
- g. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, emitida pela Justiça do Trabalho;

c) Qualificação Econômico-Financeira

5.1.7. As licitantes deverão comprovar documentação para fins de regularidade fiscal e trabalhista, conforme abaixo:

- a. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis comprovando:
 - a.1. Índices de Liquidez Corrente, Liquidez Geral e Solvência Geral superiores a 1 (um), calculados com base nas demonstrações contábeis do último exercício social exigível;
 - a.2. No caso de sociedades constituídas no exercício em curso e/ou com menos de 1 (um) ano de atividade, será admitida a substituição do documento por balanço de abertura.

d) Qualificação Técnica

5.1.8. As licitantes deverão comprovar documentação para fins de qualificação técnica, conforme abaixo:

- a. Atestado(s) de Capacidade Técnica, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove(m) a aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e volume com objeto da licitação, conforme especificado nos itens abaixo.

5.1.9. 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.

5.1.10. 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.

5.1.11. Para fins de habilitação deverá ser apresentado pelo menos um atestado de capacidade técnica emitido por empresas de rede hospitalar, comprovando a instalação do Sistema Integrado de Gestão Hospitalar – AGHU X em no mínimo 14 hospitais da mesma rede hospitalar.

5.1.12. 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

Rua Santa Isabel, 181 CEP 01221-903 – Vila Buarque São Paulo – SP

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

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

Itens 1: Planejamento, desenvolvimento e manutenção, implantação, treinamento, suporte e apoio à gestão de operação de sistema implantado:

I - Para o item 1, apresentar comprovação de execução de, no mínimo, 1.000 pontos de função (PF) em atividades de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação utilizando no mínimo, 80% desse volume executado na linguagem Java e os 20% restantes em outras tecnologias.

II - Para o item 2, apresentar comprovação de execução de atividades de suporte, implantação ou sustentação de sistema de informação baseadas em atendimento a níveis de serviço, compreendendo tamanho funcional total (baseline) não inferior a 9.000 pontos de função (PF) no Sistema Integrado de Gestão Hospitalar AGHU, por período ininterrupto de 36 (trinta e seis) meses.

III - Ainda para o item 2, apresentar comprovação de execução de atividades em serviço de implantação ou treinamento no Sistema Integrado de Gestão Hospitalar - AGHU com quantitativo detalhado de no mínimo 1.150 Pontos de Função (PF) para as ações de implantação e treinamento do Sistema.

IV – Para o item 3, apresentar comprovação de execução de contagem pelo menos 2.500 Pontos de Função no período de 1 (um) ano.

V - Os atestados devem evidenciar explicitamente a execução de objeto compatível ao da presente pretensão contratual, sendo desejável que contenha descrição pormenorizada das atividades realizadas e dos sistemas referentes à execução das atividades.

5.1.14. O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica deve(m) ser emitido(s) obrigatoriamente em Pontos de Função (PF), não sendo aceitos atestados em contagem diversa.

5.1.15. 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:

Rua Santa Isabel, 181 CEP 01221-903 – Vila Buarque São Paulo – SP

- a. O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica de pessoa jurídica de direito público:
 - a.1. Ser expedido em papel timbrado do atestante;
 - a.2. Conter nome e cargo/função (ou qualquer outra forma que o atestante possa se valer para firmar contratos);
 - a.3. Redação clara, sucinta e objetiva que demonstre o atendimento ao objeto da requisição;
 - a.4. Assinatura do representante legal do órgão público ou empresa responsável.
 - a.5. Conter a descrição pormenorizada de sistemas e ferramentas utilizadas, bancos de dados, sistemas operacionais e arquiteturas.
 - b. O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica de pessoa jurídica de direito privado:
 - b.1. Ser assinado por meio eletrônico, com assinatura digital por meio do uso de certificado ICP-Brasil ou ter reconhecida a firma do signatário;
 - b.2. Ser anexada cópia do contrato social ou documento equivalente;
 - b.3. Ser anexada procuração de outorga de poderes, juntamente com documento que comprove a autoridade para a outorga;
 - b.4. Conter a descrição pormenorizada de sistemas e ferramentas utilizadas, bancos de dados, sistemas operacionais e arquiteturas.
- 5.1.16. 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.
- 5.1.17. 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.
- 5.1.18. 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.
- 5.1.19. 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.
- 5.1.20. 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.
- 5.1.21. A licitante deverá disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do Atestado(s) de Capacidade Técnica, quando solicitada.
- 5.1.22. Os documentos apresentados por uma mesma licitante para fins de qualificação técnica poderão estar referidos a todos os seus estabelecimentos.

e) Declarações Exigidas

5.1.23. Deverão ser adicionamento apresentadas as seguintes declarações:

6.1.26.1. Declaração, em campo próprio no sistema eletrônico, de cumprimento do disposto no art. 7º, XXXIII, da Constituição Federal (trabalho de menores de idade, observada a Lei nº 9.854/1999);

6.1.26.2. Declaração, em campo próprio no sistema eletrônico, de inexistência de fato superveniente impeditivo da habilitação;

6.1.26.3. Declaração, em campo próprio no sistema eletrônico, de elaboração independente de proposta.

f) Disposições Comuns

5.1.24. A documentação de habilitação jurídica, regularidade fiscal e trabalhista, qualificação econômico-financeira e declarações exigidas, constantes dos itens acima, poderão deixar de ser apresentadas quando constantes do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

6. RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA E A QUANTIDADE DE SERVIÇO A SER CONTRATADA

6.1. De acordo com os Estudos Técnicos realizados, apresenta-se o seguinte quantitativo de serviço a ser contratado conforme a tabela abaixo:

Lote	Item	Descrição	Métrica	Quantidade
1	1	Planejamento, desenvolvimento e manutenção evolutiva	Ponto de Função (PF)	3.500
	2	Implantação, treinamento, suporte e apoio à gestão de operação de sistema implantado	Unidades de Serviço Técnico (UST)	166.302
2	3	Aferição e validação de pontos de função	Ponto de Função (PF)	5.250

6.2. A demanda por serviços de TI apresentada é resultado da análise do histórico dos serviços semelhantes, contratados pela EBSEH, que desenvolveu o Sistema Integrado de Gestão Hospitalar, também em uso nessa Secretaria Municipal de Saúde, por força de convênio. O Sistema Integrado de Gestão Hospitalar é a principal solução tecnológica em funcionamento no Órgão Municipal e, por isso, a partir de referenciais históricos do volume de manutenções evolutivas e desenvolvimento, principalmente, entre os anos de 2017 e 2019, é possível apresentar um quantitativo de consumo em Pontos de Função, relativamente às manutenções evolutivas:

Ano	Pontos de Função (PF)	Média Mensal de Melhoria (PF)
2017	2902,69	241,89
2018	326,45	27,20
2019	2496,00	208,60
Total	5725,14	477,15

6.3. Assim sendo, obteve-se o consumo médio mensal por módulo do Sistema Integrado de Gestão Hospitalar, em Pontos de Função é de 477,15. Atualmente, o Sistema Integrado de Gestão Hospitalar conta com 16 módulos em produção e com necessidade de evolução dado as demandas das áreas de negócio. Conforme quadro a seguir:

Volume – Manutenção evolutiva			
Sistema	Valor mensal	Quantidade de módulos a serem evoluídos	Quantidade anual de pontos de função
Sistema Integrado de Gestão Hospitalar	477,15	16	7.634,40

7. REQUISITOS DE NEGÓCIO

7.1. A CONTRATADA deve manter a aderência aos padrões, diretrizes, metodologia e estrutura tecnológica adotados pela CONTRATANTE.

7.2. 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.

7.3. 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.

7.4. 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.

7.5. A CONTRATADA deve buscar manter seus funcionários capacitados e treinados para os padrões, ferramentas e processos utilizados no ambiente da CONTRATANTE.

8. REQUISITOS LEGAIS

8.1. Além de determinados requisitos legais que possam surgir de cada necessidade do PETIC a ser atendida, as soluções desenvolvidas deverão estar aderentes aos padrões governamentais, quando aplicáveis, tais como: Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (e-PING); Padrões Web em Governo Eletrônico (e-PWG); Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (e-MAG); Infraestrutura de Chaves Públicas (ICP-Brasil).

8.2. Poderá ser solicitado à CONTRATADA que também implemente outros padrões relacionados e que por ventura sejam regulamentados internamente ou pelos órgãos governamentais competentes.

9. REQUISITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

9.1. Todo software e seus componentes desenvolvidos pela CONTRATADA, assim como sua documentação e demais artefatos deverão ser entregues à CONTRATANTE, que terá o direito de propriedade e direito autoral irrestrito, sendo vedada qualquer comercialização por parte da CONTRATADA.

9.2. É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA a aquisição de software de apoio aos serviços prestados, não havendo qualquer responsabilidade da CONTRATANTE com respeito aos direitos de propriedade, inclusive os direitos autorais e outros direitos de propriedade intelectual sobre os programas.

9.3. A utilização de componentes de propriedade da CONTRATADA ou de terceiros na construção dos programas ou quaisquer artefatos relacionados ao presente TERMO DE REFERÊNCIA, que possam afetar a propriedade do produto, deve ser formal e previamente autorizada pela CONTRATANTE. Caso ocorra, a CONTRATADA deverá fornecer esses componentes sem quaisquer ônus adicionais à CONTRATANTE, respeitando as condições de licenciamento correspondentes.

10. REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

10.1. Deverá a CONTRATADA adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, quando couber, conforme a legislação vigente.

10.2. 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.

11. REQUISITOS DE GARANTIA

11.1. Os serviços ofertados devem ter prazo de garantia de correção de erros enquanto vigorar a contratação firmada com a CONTRATADA e mais 01 (um) ano após o término do contrato.

11.2. Os custos relativos ao fornecimento da garantia devem ser computados no preço do Item 01 - Desenvolvimento e manutenção, implantação, treinamento, suporte e apoio à gestão de operação de sistema implantado.

11.3. A garantia não comportará atualização de versões.

12. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

12.1. 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.

13. ASPECTOS GERAIS DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

13.1. Os serviços deverão ser prestados parte nas dependências da CONTRATADA e parte nas dependências da CONTRATANTE, a serem definidas pela CONTRATANTE.

13.1.1. O horário de trabalho fica a critério de escolha da CONTRATANTE, garantindo suporte 24/7 em todas as nossas dependências.

13.2. Caberá à CONTRATADA dimensionar o quantitativo de pessoal necessário para a execução do serviço a ser prestado, observados os seguintes perfis:

I – Para a Fábrica de Software:

- **PREPOSTO** – será o responsável técnico-administrativo com poderes de representante legal para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato, atuando à luz da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 04/2014, e suas revisões. Será atribuição 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.

Este profissional deve atender aos seguintes requisitos de formação:

- graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, ou

Rua Santa Isabel, 181 CEP 01221-903 – Vila Buarque São Paulo – SP

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;

- 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;
- **GERENTE DE PROJETOS** - será responsável pela interlocução técnica com a CONTRATANTE acerca do andamento das OS classificadas como desenvolvimento e manutenção de aplicativos. São responsabilidades desse gerente:
 - realizar e apresentar a CONTRATANTE o planejamento de atendimento das OS encaminhadas para a CONTRATADA;
 - gerenciar a equipe designada para execução das OS sob sua responsabilidade, assegurando o comprometimento de todos com os objetivos e níveis de serviço previstos;
 - assegurar a correta aplicação do fluxo de trabalho definido para as OS, conforme a metodologia de prestação do serviço;
 - responsabilizar-se pelo controle interno de qualidade dos produtos entregues pela CONTRATADA;
 - participar, quando convocado, da reunião de acompanhamento do contrato.

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;
- 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;

Experiência profissional que comprove o gerenciamento de projetos de tecnologia da informação:

- Gestão de projetos;
- Análise de riscos, planejamento, liderança de equipe, estimativas;
- Avaliação de resultados;
- Análise de Sistemas;

- UML, RUP, SCRUM;
- **ANALISTA DE REQUISITOS** - será responsável pela realização do levantamento e consolidação das necessidades requeridas para o desenvolvimento do aplicativo. São responsabilidades desse analista:
 - realizar entrevistas com gestores e usuários objetivando a definição dos requisitos da aplicação (sejam eles requisitos funcionais e não-funcionais);
 - construir os documentos de especificação dos requisitos da aplicação;
 - assegurar o correto entendimento acerca das especificações dos requisitos para a fase de codificação;
 - manter o controle sobre as manutenções dos requisitos da aplicação;

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;

Experiência profissional que comprove atuação como analista de requisitos em projetos de tecnologia da informação:

- Análise de Negócio;
- Levantamento e Análise de requisitos;
- Modelagem de dados;
- UML (Unified Modeling Language);
- RUP;
- Análise e modelagem de dados utilizando UML;
- Ferramentas de prototipação de interfaces com o usuário;
- **ANALISTA DE TESTES** - é o responsável pela garantia da qualidade dos componentes produzidos por meio de programas e sistemas. É de sua responsabilidade:
 - Garantir a qualidade dos componentes gerados quanto às especificações, padrões definidos e PDS;
 - Analisar a documentação do projeto, descrita na solicitação de teste, para a elaboração dos roteiros e casos de testes;
 - Identificar e registrar os erros existentes nos componentes e no Plano de Teste produzido;
 - Apoiar os executores de testes quanto às técnicas de testes;

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;

Experiência profissional que comprove atuação como analista de testes em projetos de tecnologia da informação:

- Criação dos roteiros de teste;
 - Planejamento e execução de testes de sistemas;
 - Execução e evidenciação de testes sobre uma entrega parcial;
 - Execução e evidenciação de testes de aceite de um serviço de desenvolvimento e/ou manutenção de software;
 - Documentação dos resultados de teste;
 - Auditoria e verificação de conformidade dos artefatos aos padrões estabelecidos.
- **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:
- Gerenciar todos os modelos de negócios;
 - Criar e manter os modelos de dados solicitados pela Área de Desenvolvimento, em conformidade com os padrões, normalizações e desempenho;
 - Responder pela arquitetura e estratégia de distribuição de dados;
 - Apoiar a equipe do projeto na definição da arquitetura e estratégia de distribuição de dados do projeto de acordo as necessidades e padrões estipulados;
 - Disseminar informações para efeito de reutilização de dados;
 - Elaborar e manter dicionário de dados;

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;

Experiência profissional que comprove atuação como administrador de dados:

- Análise de requisitos;
- Análise e modelagem de dados utilizando UML;
- Modelagem lógica e física de dados;
- PL/SQL;
- Técnicas de tuning;

- **ANALISTA DE PROCESSOS DE NEGÓCIOS** – será o profissional responsável pela modelagem, diagnóstico, redesenho de processos. É de sua responsabilidade:
 - Modelagem, diagnóstico, redesenho de processos;
 - Simulação e publicação de processos;
 - Estruturação de escritório de processos

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;

Experiência profissional que comprove atuação como analista de processos de negócios:

- Gestão de processos organizacionais contemplando modelagem, diagnóstico, redesenho, simulação e estruturação de escritório de processos.

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

- definir as diretrizes e referências da arquitetura corporativa de sistemas;
- fiscalizar tecnicamente os aplicativos entregues pela CONTRADATA quanto a adoção da arquitetura de referência e inspeção de código-fonte;

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;
- 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

Experiência profissional que comprove atuação como arquiteto de software em projetos de tecnologia da informação:

- Análise, projeto e desenvolvimento de sistemas em JAVA;
- Conhecimento xHTML, CSS, Javascript, aplicações Web 2.0, SQL;
- UML (Unified Modeling Language), Orientação a Objetos, Design Patterns;
- Configuração de ambiente de desenvolvimento de software;
- Modelagem e implementação de soluções integradoras;
- Elaboração de proposta de arquitetura de referência;
- Oracle, Postgres e SQL;

- Webservices Rest e Soap;
- Domínio de metodologias ágeis (SCRUM, XP e Kanban);
- Conhecimento em Test-Driven Development (TDD);
- **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:
 - manutenção de código-fonte de acordo com os requisitos da aplicação;
 - design gráfico da aplicação;
 - garantir a qualidade do código-fonte;
 - construir testes unitários;
 - manter o controle sobre as manutenções em código-fonte;
 - realizar o deploy da aplicação.

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;

Experiência profissional que comprove atuação como desenvolvedor em projetos de tecnologia da informação:

- Desenvolvimento de sistemas em JAVA;
- Conhecimento xHTML, CSS, Javascript, aplicações Web 2.0, SQL;
- UML (Unified Modeling Language), Orientação a Objetos, Design Patterns;
- Modelagem e implementação de soluções integradoras;
- Oracle, Postgres e SQL;
- Webservices Rest e Soap;
- Domínio de metodologias ágeis (SCRUM, XP e Kanban);
- Conhecimento em Test-Driven Development (TDD).
- Experiência em programação web com a linguagem de programação Java e banco de dados PostgreSQL e Oracle;
- Utilização de ferramentas de automação de tarefas (Jenkins, Microsoft Team Foundation Server ou Microsoft Azure DevOps);
- Utilização de sistema de controle de versão (Subversion e Git)
- **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:

- Atendimento aos chamados dos usuários;
- Disseminação e acompanhamento dos usuários no uso dos sistemas;
- Realização de capacitações e workshops para usuários dos sistemas;
- Realização de outras tarefas, não especificadas acima, inerentes à função.

Este profissional deve atender aos seguintes requisitos de formação:

- 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:

- Conhecimento de arquitetura de sistemas em JAVA;
 - Conhecimento xHTML, CSS, Javascript, aplicações Web 2.0, SQL;
 - UML (Unified Modeling Language).
- **ANALISTA DE MÉTRICAS** – será responsável pela contagem estimadas ou detalhadas de tamanho funcional de sistema em Pontos de Função. São responsabilidades desse analista:
- realizar contagens estimadas ou detalhadas de tamanho funcional de sistema em Pontos de Função pela metodologia IFPUG;
 - avaliar, para fins de validação, contagens de Pontos de Função realizadas por terceiros utilizando metodologia IFPUG.

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;
- Certificação em Análise de Pontos de Função - CFPS (Certified Function Point Specialist);

Experiência profissional que comprove atuação como analista de métricas:

- Realização de contagens: indicativa, estimada e detalhada.
- Análise das funcionalidades, identificando as funções de dados e transacionais, prevista pela técnica de Análise de Pontos de Função.
- Atribuição do grau de complexidade para cada função de dados ou transacional, identificada.

14.DETALHAMENTO DA EXECUÇÃO DO SERVIÇOS

14.1. Modelo de Ordem de Serviço

14.1.1. A execução de todo e qualquer serviço deverá ser precedida da solicitação formal da

Rua Santa Isabel,181 CEP 01221-903 – Vila Buarque São Paulo – SP

CONTRATANTE com aprovação do gestor do contrato, mediante Ordem de Serviço, conforme **Anexo III – ORDEM DE SERVIÇO**.

14.1.2. As Ordens de Serviço que serão emitidas ao preposto da CONTRATADA.

14.1.3. 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.

14.1.4. 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.

14.1.5. A CONTRATANTE definirá os procedimentos, ferramentas e a forma de melhor operacionalizar este processo de abertura e gestão de demandas.

14.1.6. 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.

14.1.7. 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.

14.1.8. O prazo de início de atendimento poderá ser modificado para cada Ordem de Serviço, a critério da CONTRATANTE, ouvida a CONTRATADA.

14.1.9. 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.

14.1.10. 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.

14.1.11. 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.

14.1.12. O registro dessas informações deverá ser mantido durante toda a execução contratual.

14.1.13. 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.

14.1.14. O atraso no cumprimento dos prazos estabelecidos na Ordem de Serviço resultará na aplicação das penalidades previstas neste TERMO DE REFERÊNCIA e no contrato.

14.1.15. Caso necessário e a critério do Gestor do Contrato, esse prazo poderá ser motivadamente estendido para garantir a boa execução dos serviços.

14.1.16. As Ordens de Serviço serão abertas, registradas, encaminhadas e controladas e deverão conter pelo menos os seguintes campos:

- a. **Categoria:** é a natureza da demanda (manutenção, atividade de projeto, informação, reclamação, etc.);
- b. **Previsão de entrega:** corresponde à data prevista de conclusão da demanda solicitada;
- c. **Dados do demandante:** nome, área demandante, nome do projeto;
- d. **Dados do fornecedor:** empresa prestadora do serviço a que a demanda se refere, endereço, CNPJ, telefone da pessoa de contato;
- e. **Identificação dos serviços:** descrição pormenorizada da atividade solicitada;
- f. **Detalhamento dos custos e entregas:** valores para cada item contratado, quantidades e total do projeto / demanda;
- g. **Entregáveis:** relação de documentos / produtos a serem entregues em cada fase do projeto / demanda;
- h. **Dados dos envolvidos:** Fiscal do projeto; gestor do projeto e preposto da empresa contratada.

14.2. Rotinas de Execução

14.2.1. 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.

14.2.2. Será concedido à CONTRATADA um período de estabilização de 3 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).

14.2.3. 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.

Rua Santa Isabel, 181 CEP 01221-903 – Vila Buarque São Paulo – SP

14.3. Plano de Trabalho

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

- a. Identificação do requisitante;
- b. Identificação do gestor do contrato;
- c. Descrição do serviço;
- d. Anexos, se for o caso;
- e. Informações complementares consideradas necessárias para avaliação da solicitação de serviço

14.3.2. Quando solicitada, a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Trabalho para a execução do objeto descrito no prazo máximo de 03 dias úteis.

14.3.3. O Plano de Trabalho deverá apresentar, entre outras informações:

- a. Número de identificação do Plano de Trabalho;
- b. O grau de complexidade do serviço solicitado;
- c. A quantidade estimada da respectiva métrica para a execução do serviço;
- d. Prazos estimados de execução dos serviços;
- e. As atividades que serão executadas;
- f. Os produtos que serão gerados;
- g. Outras informações consideradas importantes;
- h. Identificação e assinatura da CONTRATADA.

14.3.4. Para sua elaboração a CONTRATADA poderá participar de reuniões com a CONTRATANTE para definição e refinamento de escopo.

14.3.5. Ao receber o Plano de Trabalho, a CONTRATANTE deverá:

- a. Aprovar o Plano de Trabalho proposto.
- b. Solicitar mais informações, se for o caso.
- c. Propor alterações para melhor atender o objeto contratual e o interesse público.

14.3.6. O Plano de Trabalho será parte integrante da Ordem de Serviço, sendo que seu esforço de confecção não será, sobre nenhuma hipótese, remunerado.

14.3.7. Após a aprovação do Plano de Trabalho, a CONTRATANTE deverá abrir a Ordem de Serviço, para início da execução.

14.4. Execução e acompanhamento dos serviços

14.4.1. 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.

14.4.2. Caso não tenha iniciado nenhuma atividade para uma determinada Ordem de Serviço, esta poderá ser cancelada pela CONTRATANTE com a devida justificativa.

15. DA PROVA DE CONCEITO PARA A LICITANTE

15.1. Após solicitação do Pregoeiro, a licitante classificada com o menor preço deverá apresentar uma amostra dos serviços em até 3 (três) dias úteis contados a partir da preparação do ambiente, para verificação por Comissão Técnica indicada pelo CONTRATANTE, que emitirá parecer técnico acerca da exequibilidade técnica da proposta apresentada em conformidade com as especificações requeridas neste certame.

15.2. A prova de conceito consistirá na instalação em ambiente tecnológico disponibilizado à CONTRATADA de software em formato EAR, junto com uma base de dados inicial, das funcionalidades que compõem o Sistema Integrado de Gestão Hospitalar, relacionadas no Anexo I.

15.3. Para a prova de conceito, a Comissão Técnica deverá estar nomeada no início dos trabalhos, não será permitido o uso de pendrives, impressões ou quaisquer registros de informações que possibilitem seu envio ou recepção para o ambiente externo.

15.4. O ambiente estará disponível das 09:00h às 13:00h, e das 14:00h às 18:00h, durante 5 (cinco) dias úteis.

15.5. A infraestrutura tecnológica necessária para realizar a prova de conceito será de inteira responsabilidade da empresa participante do certame e deverá ser dimensionada a suportar os requisitos da prova de conceito.

15.6. A empresa terá 1 (um) dias útil para entrega e preparação de todo o ambiente após solicitação da CONTRATANTE.

15.7. O acervo tecnológico utilizado na realização da prova de conceito ficará sob a guarda da equipe de licitação até a divulgação do resultado.

15.8. As funcionalidades a serem consideradas para a prova de conceito estão descritas no **Anexo IV do Edital – PROVA DE CONCEITO**.

15.9. A Comissão Técnica da contratante terá até 2 (dois) dias úteis para avaliar os produtos entregues e emitir o parecer técnico sobre a prova de conceito realizada pela licitante vencedora.

15.10. Em caso de descumprimento dos prazos ou o produto final possua qualquer espécie de erro, a CONTRATANTE considerará que a licitante não atendeu aos requisitos para assinatura do contrato e desclassificará a proposta da licitante.

15.11. Serão considerados os seguintes critérios eliminatórios:

- a. Infraestrutura incompatível com a definida e suficiente para execução dos serviços previstos na amostra;
- b. Ausência de atendimento aos resultados esperados e marcos previstos;
- c. Ausência, erro ou falha na configuração e implantação do Sistema Integrado de Gestão Hospitalar com todos os módulos previstos;

- d. Ausência de atendimento de todas as regras previstas na prova de conceito;
- 15.12. Caso a comprovação exigida para assinatura do contrato não seja apresentada, a licitante vencedora será desclassificada, sendo convocada a próxima licitante na ordem do resultado da etapa de lances, e assim sucessivamente.

16. VISTORIA

- 16.1. Por motivos de segurança da informação, não serão fornecidas informações sobre a rede de dados da CONTRATANTE neste TERMO DE REFERÊNCIA.
- 16.2. Fica facultada às proponentes a realização de vistoria prévia dos locais de execução dos serviços, para a coleta de subsídios com vista à elaboração de suas propostas, devendo tal vistoria ser realizada por representante legal devidamente qualificado para esse fim e acompanhada por servidor indicado pela área de TI.
- 16.3. A vistoria prévia constitui condição para auxílio na confirmação do quantitativo de materiais de consumo, equipamentos e utensílios, que serão utilizados durante a execução do contrato, bem como para avaliação das áreas e estimativa dos índices de produtividade máximos, visto que não serão aceitas quaisquer alegações posteriores de desconhecimento das condições dos locais em que serão prestados os serviços para omissão de obrigações contratuais ou das exigências contidas neste TERMO DE REFERÊNCIA e Anexos.
- 16.4. A vistoria prévia deverá ser agendada antecipadamente na área de TI, no horário de 09:00h às 12:00h e das 14:00h às 18:00h, de segunda a sexta-feira, por intermédio do telefone 3386-4105.
- 16.5. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.
- 16.6. Para a vistoria, o licitante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado.
- 16.7. Na opção da empresa realizar a vistoria, deverá apresentar Termo de Vistoria – conforme modelo disponibilizado, visada pelo responsável pela área de TI, de que compareceu e vistoriou os locais onde serão executados os serviços, e que tomou conhecimento de todos os detalhes que se farão necessários à apresentação de sua proposta. Para tanto, a empresa deverá visitar as dependências da CONTRATANTE anteriormente à realização da licitação, objetivando o conhecimento dos padrões adotados, bem como dos locais onde deverão ser realizados os serviços, comprometendo-se a não divulgar as informações sensíveis obtidas durante a vistoria, a terceiros.
- 16.8. O fato de a licitante deixar de realizar a vistoria ora prevista não será motivo para não assumir todas as obrigações pertinentes a esse objeto.
- 16.9. Caso a licitante opte por não realizar a vistoria, deverá apresentar Declaração, juntamente com sua proposta de preços, afirmando estar ciente que não poderá alegar desconhecimento de qualquer detalhe, incompreensão, dúvida ou esquecimento que possam provocar empecilho ou gerar atrasos nas

instalações. Esta declaração deverá ser feita em papel timbrado da empresa licitante, conforme modelo disponibilizado.

16.10. A vistoria prévia é facultativa, devido ao fato de ser um direito do licitante e não sua obrigação.

17. CUSTOS ESTIMADOS

17.1. Metodologia de estimativa de custos

17.1.1. A pesquisa de preço foi fundamentada em pesquisa de preços de mercado para contratações similares em outros órgãos e entidades da Administração Pública, utilizando o Painel de Compras do Governo Federal.

17.1.2. Para que as proponentes possam calcular a estimativa de volume de serviços a serem contratados, foi realizada a seguinte estimativa de custos:

Item	Descrição	Métrica	Quantitativo	Custo Unitário Máximo Estimado (R\$)	Custo Global Máximo Estimado Anual (R\$)
1	Desenvolvimento e manutenção evolutiva	Ponto de Função (PF)	3.500		
2	Implantação, treinamento, suporte e apoio à gestão de operação de sistema implantado	Unidades de Serviço Técnico (UST)	166.302		
2	3	Aferição e validação de pontos de função	5.250		
Subtotal Total Estimado (R\$)					

17.1.3. Para nenhum serviço há garantia de consumo mínimo e a forma de pagamento prevista para esta contratação é por disponibilidade atrelada a Níveis de Serviços Mínimos exigidos.

17.1.4. Assim, os valores obtidos neste TERMO DE REFERÊNCIA são apresentados a título de estimativa e como referencial para a cotação de preços junto ao mercado.

18. PROPOSTA DE PREÇOS

Rua Santa Isabel, 181 CEP 01221-903 – Vila Buarque São Paulo – SP

18.1. A proposta classificada, ajustada ao último valor ofertado, deverá ser identificada com a razão social e encaminhada, preferencialmente, em papel timbrado do licitante, contendo os seguintes itens:

18.1.1. Nome do representante legal da empresa;

18.1.2. Especificações detalhadas do objeto e de todos os seus acessórios, contendo quantidade e prazo de execução;

18.1.3. Valores unitário, total de cada item e valor total da proposta, apresentados em planilha, em moeda nacional, em algarismo e por extenso;

18.1.3.1. Havendo divergência entre o valor unitário e total prevalecerá o unitário, e entre o expresso em algarismo e por extenso, o último;

18.1.4. Prazo de vencimento da proposta não inferior a 60 (sessenta) dias;

18.1.5. Dados bancários da empresa, tais como número da conta corrente, agência e nome do Banco da mesma;

18.1.6. CNPJ, telefone/fac-símile, endereço e e-mail;

18.1.7. Garantia do objeto, conforme Termo de Referência e Anexos.

18.2. Deverá, ainda, apresentar os seguintes documentos:

18.2.1. Declaração de que nos preços estão inclusos todos os custos, tributos e despesas necessárias ao cumprimento integral do objeto ora licitado, não sendo considerados pleitos de acréscimos a esse ou a qualquer título posteriormente;

18.3. A apresentação da proposta implica a obrigatoriedade do cumprimento das disposições nela contidas, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto nos seus termos.

18.4. A oferta deverá ser precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste TERMO DE REFERÊNCIA e Anexos, sem conter alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado.

18.4.1. Não será permitida a alteração da proposta após sua apresentação.

19. JULGAMENTO

19.1. O objeto da contratação é enquadrado como serviço comum, conduzindo o certame à modalidade de licitação denominada PREGÃO, de FORMA ELETRÔNICA, pelo MENOR PREÇO GLOBAL, em atenção às disposições do art. 1º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, e Instrução Normativa nº 01/2009, Secretaria de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital - Ministério da Economia.

19.2. Será declarada vencedora a empresa que apresentar a proposta com Menor Preço Global Por Lote e atender aos requisitos de comprovação da especificação técnica nos manuais e atender a todos os requisitos da prova de conceito.

19.3. É vedada a formação de consórcio.

Rua Santa Isabel, 181 CEP 01221-903 – Vila Buarque São Paulo – SP

20. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

20.1. As despesas decorrentes desta contratação correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento **xxxxx** para o exercício de 2021, a cargo da **xxxxxxx**, conforme especificado abaixo:

- a) Programa de Trabalho: **xxxxxxx**
- b) Fonte de recursos: **xxxxxxx**
- c) Elemento de Despesa: **xxxxx**

Que será informado posteriormente a realização do empenho e constará no Contrato após firmado com a empresa vencedora.

21. FORMALIZAÇÃO E VIGÊNCIA DO CONTRATO

21.1. Para a prestação dos serviços será formalizado um Contrato Administrativo estabelecendo em suas cláusulas todas as condições, garantias, obrigações e responsabilidades entre as partes, em conformidade com este TERMO DE REFERÊNCIA e da proposta de preços da licitante vencedora.

21.2. O contrato a ser firmado terá vigência de 12 meses a contar da data de sua assinatura, prorrogável, conforme o art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

21.2.1. O preço ofertado na proposta da CONTRATADA deve ser fixo e irrevogável por um período de 12 (doze) meses, quando então se promoverá a sua correção, de acordo com a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, em conformidade com a legislação em vigor, tomando-se por base o índice vigente no mês de apresentação da proposta ou do orçamento a que essa se referir.

21.3. Depois de homologado o resultado deste Pregão, o licitante vencedor será convocado para assinatura do contrato, dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis, sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no Edital.

21.4. A assinatura do contrato está condicionada à verificação da regularidade da habilitação parcial do licitante vencedor no SICAF e CADIN, bem como à comprovação da regularidade trabalhista.

21.5. É facultado à Administração, quando o convocado não assinar o contrato, no prazo e nas condições estabelecidas, convocar outro licitante, obedecida a ordem de classificação, para assiná-lo, após negociação, aceitação da proposta e comprovação dos requisitos.

22. GARANTIA CONTRATUAL

22.1. 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.

22.1.1. 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.

22.1.2. 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.

22.2. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual.

22.3. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

22.3.1. Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

22.3.2. Prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiro, decorrente de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

22.3.3. As multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA.

22.3.4. Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA.

22.4. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal em conta específica com correção monetária, em favor da CONTRATANTE;

22.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados acima;

22.6. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

22.7. 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.

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

22.8.1. Caso fortuito ou força maior;

22.8.2. Alteração, sem prévia anuência da seguradora, das obrigações contratuais;

22.8.3. Descumprimento das obrigações pelo contratado decorrentes de atos ou fatos praticados pela Administração;

22.8.4. Atos ilícitos dolosos praticados por servidores da Administração.

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

22.10. Será considerada extinta a garantia:

22.10.1. 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;

22.10.2. No prazo de três meses após o término da vigência, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistro.

23. EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E SEU RECEBIMENTO

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

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

23.2.1. 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.

23.2.2. 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.

23.2.3. 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.

24. METODOLOGIA PARA A MEDIÇÃO DE SERVIÇO CANCELADO

24.1. 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.

24.2. 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.

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

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

25. PRAZO DE ENTREGA

25.1. 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.

25.2. O prazo para execução dos serviços seguirá a tabela abaixo:

Tamanho da Demanda em PF (Ponto de Função)	Prazo Máximo (em Dias Úteis)	
	Projetos de Complexidade Baixa	Projetos de Complexidade Média
Até 10 PF	7 dias úteis	10 dias úteis
De 11 a 20 PF	15 dias úteis	25 dias úteis
De 21 a 30 PF	20 dias úteis	40 dias úteis
De 31 a 40 PF	30 dias úteis	50 dias úteis
De 41 a 50 PF	40 dias úteis	65 dias úteis
De 51 a 60 PF	40 dias úteis	70 dias úteis
De 61 a 70 PF	55 dias úteis	90 dias úteis
De 71 a 85 PF	65 dias úteis	100 dias úteis
De 86 a 100 PF	70 dias úteis	110 dias úteis

25.3. 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 03 (três) 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.

25.4. Para os serviços providos de garantia, que se dará pelo prazo de 12 (doze) 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:

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 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 o incidente / paralisação à 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 o incidente / paralisação à 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.

25.5. 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.

26. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Rua Santa Isabel, 181 CEP 01221-903 – Vila Buarque São Paulo – SP

- 26.1. Comete infração administrativa, nos termos da Leis Federais nº 8.666/1993, e nº 10.520/2002, e Lei municipal 13.278/2002 conforme o caso, no Decreto nº 5.450/2005, a CONTRATADA que, no decorrer da contratação:
- Não executar total ou parcialmente o contrato;
 - Apresentar documentação falsa;
 - Comportar-se de modo inidôneo;
 - Cometer fraude fiscal;
 - Descumprir qualquer dos deveres elencados no edital ou no contrato.
- 26.2. 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:
- 26.2.1. Advertência;
- 26.2.2. Multa de 2% sobre o valor da OS contratada, em caso de inexecução total da obrigação assumida.
- 26.3. 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.
- 26.4. 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.
- 26.5. 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.
- 26.6. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.
- 26.7. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso das multas, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.
- 26.8. As infrações e sanções relativas a atos praticados no decorrer da licitação serão previstas no edital.

27. GARANTIA DOS SERVIÇOS

- 27.1. A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços 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.
- 27.2. 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:

- 27.2.1. As correções deverão ser documentadas e encaminhadas à CONTRATANTE;
- 27.2.2. Caso a CONTRATADA entenda por necessário, em um serviço específico, a dilatação dos prazos definidos, deverá justificar tecnicamente por meio de relatório formal.
- 27.2.3. Caso a CONTRATANTE não aceite as argumentações, não haverá interrupção na contagem do prazo definido previamente.
- 27.2.4. Os serviços serão garantidos pelo prazo citado, **ainda que o período de garantia ultrapasse a vigência do Contrato.**
- 27.2.5. 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.
- 27.2.6. A documentação de sistema e de projeto também estará coberta pela garantia.
- 27.2.7. 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.
- 27.2.8. 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;
- 27.2.9. O prazo máximo para correção dos defeitos cobertos pela garantia deverá seguir o estipulado na tabela abaixo:

Críticidade	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 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 o incidente / paralisação à 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 o incidente / paralisação à 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.

27.2.10. 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.

27.2.11. 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.

27.2.12. 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.

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

27.2.14. 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.

27.2.15. 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.

27.2.16. 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.

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

28. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

28.1. Quanto às características gerais

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

28.1.2. 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;

28.1.3. 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.

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

28.1.5. 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 a CONTRATANTE ou a terceiros, em decorrência da execução do presente contrato.

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

28.1.7. 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.

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

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

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

28.1.11. 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.

28.1.12. 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.

28.1.13. 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.

28.1.14. Cumprir e fazer cumprir por seus empregados as normas e regulamentos disciplinares da CONTRATANTE, bem como quaisquer determinações emanadas das autoridades competentes.

28.1.15. Encaminhar expediente aa CONTRATANTE, informando os nomes dos técnicos que estão autorizados e adentrarão o órgão para a execução das atividades contratadas.

28.1.16. 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.

28.1.17. 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.

28.1.18. 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.

28.1.19. 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.

28.1.20. 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.

- 28.1.21. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
- 28.1.22. 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.
- 28.1.23. 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.
- 28.1.24. 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.
- 28.1.25. 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.
- 28.1.26. A licitante vencedora deverá ceder aa CONTRATANTE o direito patrimonial, a propriedade intelectual de toda e qualquer documentação e produtos gerados antes do recebimento definitivo dos serviços prestados.
- 28.1.27. Os artefatos do sistema serão de uso proprietário da CONTRATANTE, inclusive seus códigos-fonte e documentação.
- 28.1.28. 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.
- 28.1.29. Os dados, artefatos, softwares e informações da organização não poderão ser distribuídos, divulgados e comercializados pela licitante vencedora.

28.2. Quanto à confidencialidade das informações

- 28.2.1. 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.
- 28.2.2. 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.

28.3. Quanto à transição contratual

28.3.1. Transição contratual inicial

28.3.1.1. 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.

28.3.1.2. 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

28.3.1.3. 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.

28.3.1.4. O Plano de Transição Inicial deve 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;
- g. Descrição de como se dará a customização dos seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento.

28.3.1.5. 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.

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

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

28.3.2. **Transferência de Conhecimento**

28.3.2.1. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, deverão ser disponibilizados 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.

28.3.2.2. A disposição descrita no subitem anterior se aplica a todos os itens objeto deste TERMO DE REFERÊNCIA e Anexos.

28.3.2.3. A Transferência de Conhecimento deverá ser viabilizada pela CONTRATADA, quando solicitada e sem ônus adicionais para a CONTRATANTE.

28.3.2.4. 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.

28.3.2.5. O Plano de Transferência de Conhecimento deverá contemplar, no mínimo, as seguintes atividades:

- a. Entrega de versões finais de produtos e da documentação;
- b. Transferência final de conhecimento sobre a execução e a manutenção da solução de Tecnologia da Informação;
- c. Devolução de recursos (quando aplicável);
- d. Revogação de perfis de acesso (quando aplicável);
- e. Eliminação de caixas postais (quando aplicável);
- f. Outras que se apliquem.

28.3.2.6. Além do definido acima, no Plano de Transferência de Conhecimento deverão estar identificados todos os compromissos, papéis e responsabilidades, artefatos e tarefas, a data de início da transição, o tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

28.3.2.7. O Plano de Transferência de Conhecimento deverá ser previamente aprovado pela CONTRATANTE.

28.3.2.8. A transferência de conhecimento, direcionada para os técnicos indicados pela CONTRATANTE, deverá ser focada na solução adotada, de forma que haja transferência do conhecimento da tecnologia utilizada em todo o processo de desenvolvimento do sistema, incluindo construção, testes e implantação. Ao final da transferência, os técnicos da CONTRATANTE deverão estar capacitados para realizarem a instalação, a manutenção e a evolução das funcionalidades do sistema.

28.3.2.9. O Plano de Transferência de Conhecimento deverá ser executado no formato workshop, ou outro meio que se demonstre produtivo, a critério da CONTRATANTE, para transferência do conhecimento técnico e operacional da solução aos técnicos indicados pela CONTRATANTE.

28.3.2.10. O workshop deverá contar com material didático desenvolvido pela CONTRATADA e deverá ser realizado nas dependências da CONTRATANTE, dividido em no máximo 3 (três) turmas, de acordo com a capacidade física do local.

28.3.2.11. Ao final da realização do workshop os participantes deverão preencher uma avaliação de reação, fornecida pela CONTRATADA e aprovada pela CONTRATANTE, sobre a qualidade da capacitação.

28.3.2.12. Caso a média simples das notas seja inferior a 7,0 (sete) o workshop deverá ser ministrado novamente, à custa da CONTRATADA, durante a vigência do contrato.

28.3.2.13. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transferência de Conhecimento, bem como a garantia do repasse bem sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela CONTRATANTE ou empresa por ele designada.

28.4. Quanto ao treinamento:

28.4.1. Os treinamentos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA quando demandados, destinando-se a capacitar os usuários indicados pela CONTRATANTE.

28.4.2. Os treinamentos serão solicitados por meio de Ordens de Serviço, sob demanda, e deverão ocorrer quando da entrega de novos módulos relativos aos serviços.

28.4.3. Os treinamentos poderão ser dispensados, a critério da CONTRATANTE.

28.4.4. Os recursos materiais e humanos relacionados ao treinamento dos servidores / fiscais da CONTRATANTE serão de responsabilidade da CONTRATADA.

28.4.5. A CONTRATADA deverá formatar e ministrar treinamento prático e teórico para capacitação dos usuários designados pela CONTRATANTE. Entre os assuntos, deve-se constar a interação e manuseio do software e demais aplicativos auxiliares, além de conhecimentos correlatos necessários para realização das operações utilizando a solução eletrônica.

28.4.6. A CONTRATADA deverá elaborar plano de treinamento, que deverá ser entregue em até 10 (dez) dias úteis a partir da solicitação da CONTRATANTE.

28.4.7. O treinamento deverá contar com material didático desenvolvido pela CONTRATADA e deverá ser realizado nas dependências da CONTRATANTE.

28.4.8. A critério da CONTRATANTE, o treinamento deverá ser realizado de forma presencial in loco nas unidades implantadas.

28.4.9. A critério da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá emitir listagem dos usuários capacitados por módulo.

28.5. Quanto à segurança da informação:

28.5.1. Observar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente da CONTRATANTE.

28.5.2. 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.

28.5.3. 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.

28.5.4. 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;

28.5.5. Toda e qualquer transmissão de dados entre a solução e os sistemas corporativos deverá ser criptografada;

28.5.6. O sistema de criptografia deverá ser implementado utilizando-se um protocolo criptográfico devidamente autorizado pela CONTRATANTE;

28.5.7. Providenciar, quando solicitada, a devolução dos recursos físicos ou de software, perfis de acesso e caixas postais disponibilizados pela CONTRATANTE;

28.5.8. A CONTRATADA deverá seguir as normas, padrões e regulamentos de segurança da informação expressos na política de segurança da CONTRATANTE.

29. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

29.1. Proporcionar os meios legais possíveis para que a CONTRATADA possa realizar os serviços dentro das normas do contrato.

29.2. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços e materiais entregues em desacordo com o objeto do contrato.

29.3. Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pela CONTRATADA, quando necessários à execução do objeto.

29.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções regulamentares e contratuais.

29.5. 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.

29.6. 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.

29.7. Indicar os locais onde serão desenvolvidos os serviços e proporcionar à CONTRATADA as facilidades e instruções necessárias para a realização dos trabalhos.

29.8. Verificar a regularidade da situação fiscal e dos recolhimentos sociais trabalhistas da CONTRATADA conforme determina a lei, antes de efetuar o pagamento devido.

29.9. 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.

29.10. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

29.11. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela CONTRATADA, em conformidade com a legislação em vigor.

29.12. Fiscalizar e acompanhar a execução do contrato por intermédio de servidores especialmente

designados.

29.13. Manter representante devidamente autorizado para acompanhar e fiscalizar a execução do objeto do TERMO DE REFERÊNCIA.

29.14. Aprovar ou reprovando as atualizações tecnológicas propostas.

29.15. Manter pessoal técnico para prestar esclarecimentos sobre os processos de negócio e requisitos.

29.16. Homologar, dar aceite definitivo e pagar os serviços nos prazos estabelecidos no presente termo.

29.17. 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.

29.18. 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.

30. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

30.1. 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:

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

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

30.1.3. 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;

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

30.2. 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.

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

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

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

30.6. 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.

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

30.8. 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.

30.9. 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.

30.10. 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.

30.11. 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.

30.12. 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.

30.13. 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.

30.14. Dentre as competências dos servidores designados para a gestão, acompanhamento e fiscalização dos serviços contratados, caberão as seguintes atividades:

30.14.1. Verificar, junto à CONTRATADA e seu preposto, se as providências necessárias, para o bom andamento dos serviços, estão sendo tomadas;

30.14.2. Emitir pareceres em todos os atos da CONTRATADA relativos à execução do contrato, em especial na aplicação de sanções, alterações e rescisão do Contrato;

30.14.3. 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;

30.14.4. 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;

30.14.5. 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.

31. PAGAMENTO

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

31.2. 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.

31.3. 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.

31.4. 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.

31.5. O pagamento da compensação financeira dependerá de requerimento a ser formalizado pela Contratada.

31.6. 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.

31.7. 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 PROCESSO SEI Nº 6018.2021/0084259-7 Página 6 de 37 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.

31.8. 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.

31.9. 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.

31.10. 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;
- h) Relação atualizada dos empregados vinculados à execução contratual;
- i) Folha de frequência dos empregados vinculados à execução contratual
- j) Folha de pagamento dos empregados vinculados à execução do contrato;
- k) Cópia do Protocolo de envio de arquivos, emitido pela conectividade social (GFIP/SEFIP);
- l) Cópia da Relação dos Trabalhadores constantes do arquivo SEFIP do mês anterior ao pedido de pagamento;
- m) Cópia da Guia quitada do INSS (GPS), correspondente ao mês da última fatura vencida;
- n) Cópia da Guia quitada do FGTS (GRF), correspondente ao mês da última fatura vencida.
- o) 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;

p) 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.

31.11. 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.

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

31.13. 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.

31.14. 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.

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

32. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

32.1. Para todos os itens poderão ser aplicados redutores nas faturas, referentes ao descumprimento dos acordos de nível de serviço.

32.2. 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.

32.3. 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.

32.4. Manutenção Corretiva

32.4.1. 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;

- 32.4.2. 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;
- 32.4.3. A CONTRATADA deverá executar os serviços contínuos de manutenção corretiva durante a execução do contrato.
- 32.4.4. 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.
- 32.5. Manutenção Adaptativas
- 32.5.1. Caberá à CONTRATADA a execução de Manutenções Adaptativas que não devem gerar ônus para a Secretaria Municipal de Saúde, durante o período de implantação e garantia.
- 32.5.2. Entende-se por manutenções adaptativas as alterações necessárias nas funcionalidades do sistema para atender às alterações de normas e/ou regulamentos legais por parte dos órgão competente;
- 32.5.3. 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 Secretaria Municipal de Saúde.
- 32.6. 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.
- 32.7. O período de aferição dos SLA's é mensal;
- 32.8. Será considerado como CONFORMIDADE a meta diária de 99%, de disponibilidade do sistema. Cada vez que a meta não for cumprida acarretará uma glosa de 10% sobre o valor total da fatura mensal do serviço.

33. CIÊNCIA DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

33.1. A Equipe de Planejamento da Contratação abaixo assina este documento, manifestando sua ciência e aprovação.

Integrante Requisitante	
ASSINATURA	DATA
Nome e matrícula	

Integrante Técnico	
ASSINATURA	DATA
Nome e matrícula	

Integrante Administrativo	
ASSINATURA	DATA
Nome e matrícula	

Aprovo o presente Termo de Referência.

São Paulo, de de 2022.

Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação - DTIC

ANEXO I – DESCRIÇÃO DO Sistema Integrado de Gestão Hospitalar

Módulo	Funcionalidade
Pacientes	<ul style="list-style-type: none">• Gestão de Pacientes• Prontuário• Relatórios• Identificação
Internação	<ul style="list-style-type: none">• Gestão de Internação• Gestão de Leitos• Censo Diário• Administração• Relatórios
Prescrição	<ul style="list-style-type: none">• Médica• Multiprofissional• Enfermagem
Ambulatório	<ul style="list-style-type: none">• Gestão Ambulatório Administrativo• Gestão Ambulatório Assistencial• Lista de Pacientes• Cadastros• Pesquisas• Diárias• Relatórios
Exames	<ul style="list-style-type: none">• Gestão de exames• Material de Controle de Quantidade• Coleta• Relatórios
Faturamento	<ul style="list-style-type: none">• Custos• Gestão de competência• Relatórios
Farmácia	<ul style="list-style-type: none">• Dispensação de Medicamentos• Conferência de Medicamentos• Cadastros• Apoio Medicamentos
Estoque/Suprimento	<ul style="list-style-type: none">• Compras

Rua Santa Isabel, 181 CEP 01221-903 – Vila Buarque São Paulo – SP

	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitações de Serviços • Pareceres Técnicos • Propostas • AF - Autorização de Fornecimento • Relatórios
Enfermagem	<ul style="list-style-type: none"> • Controles do Paciente
Cirurgias PDT (Procedimento diagnóstico Terapêutico)	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de Cirurgias/PDT • Sala de Recuperação • Realização de Cirurgias /PDT • Serviço de Anestésias • Cedência/Bloqueio de Salas • Procedimentos Diagnostico Terapêutico • Relatórios • Pesquisas
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisas Indicadores Hospitalares
Exames	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo de Exames Usuais • Gestão de Exames • Lote de Exames • Restrição de Exames
Urgência e Emergência	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de atendimento • Gestão de triagem
Módulo Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão Ambulatório ADM • Gestão Ambulatório Assistencial
Configuração	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de Colaboradores • Gestão de Acesso • Gestão de Sistema – configurações • Cadastros Complementares
Certificação Digital	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de documentos assinados • Geração de Certificados • Gestão de pendências
POL	<ul style="list-style-type: none"> • Prontuário Online

Multiempresas	<ul style="list-style-type: none">• Implementação de estrutura de interoperabilidade de dados de linha do tempo do cidadão utilizando tecnologia de Distributed Ledger Technology - DLT.• Tal estrutura deve ser capaz de:<ul style="list-style-type: none">• - realizar o armazenamento de maneira distribuída utilizando de protocolos de replicação de informações como Gossip Protocol• - ser capaz de manter estrutura de replicação de falha• - Ser capaz de realizar o registro de consentimento em estrutura imutável padrão DLT em um canal individual.• - Ser capaz de realizar controle de consentimento em smart contract• - utilizar estrutura de nós em ambiente de container kubernetes• - utilizar estrutura de consenso por meio de nós de ordenação de transações• - ser capaz de realizar o armazenamento de documentos clínicos em padrão FHIR em estrutura de private data collection e offchain• - ser capaz de realizar o armazenamento de informações básicas de linha do tempo em estrutura de DLT• - Implementação de estrutura de comunicação de mensagens de interoperabilidade utilizando o padrão FHIR conforme preconizado na portaria MS 1434 de 28/05/2020. A estrutura deve ser capaz de:<ul style="list-style-type: none">• - realizar o recebimento de informações padrão FHIR• - realizar a recuperação de informações de linha do tempo do paciente• - realizar a recuperação de documentos clínicos• - recepcionar mensagens e manter o controle de fila de mensagens com retorno de protocolo
---------------	---

ANEXO II - PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE (PDS)

Sumário

1. OBJETIVO	69
2. INTRODUÇÃO	69
3. PAPÉIS.....	71
4. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS	75
5. CICLO DE VIDA DO DESENVOLVIMENTO.....	76
6. FASES DO PROJETO – NOVOS PROJETOS.....	76
6.1. AVALIAÇÃO TÉCNICA	76
6.2. CONCEPÇÃO	78
6.3. ELABORAÇÃO	80
6.4. CONSTRUÇÃO.....	82
6.5. TRANSIÇÃO	84
7. FASES DO PROJETO – DEMANDAS EVOLUTIVAS, PERFECTIVAS E ADAPTATIVAS	85
7.1. ELABORAÇÃO	85
7.2. CONSTRUÇÃO.....	87
7.3. TRANSIÇÃO	089
8. ARTEFATOS.....	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.

Processo de Desenvolvimento de Software

1. OBJETIVO

Este documento tem como objetivo definir o processo de desenvolvimento de software na CONTRATANTE.

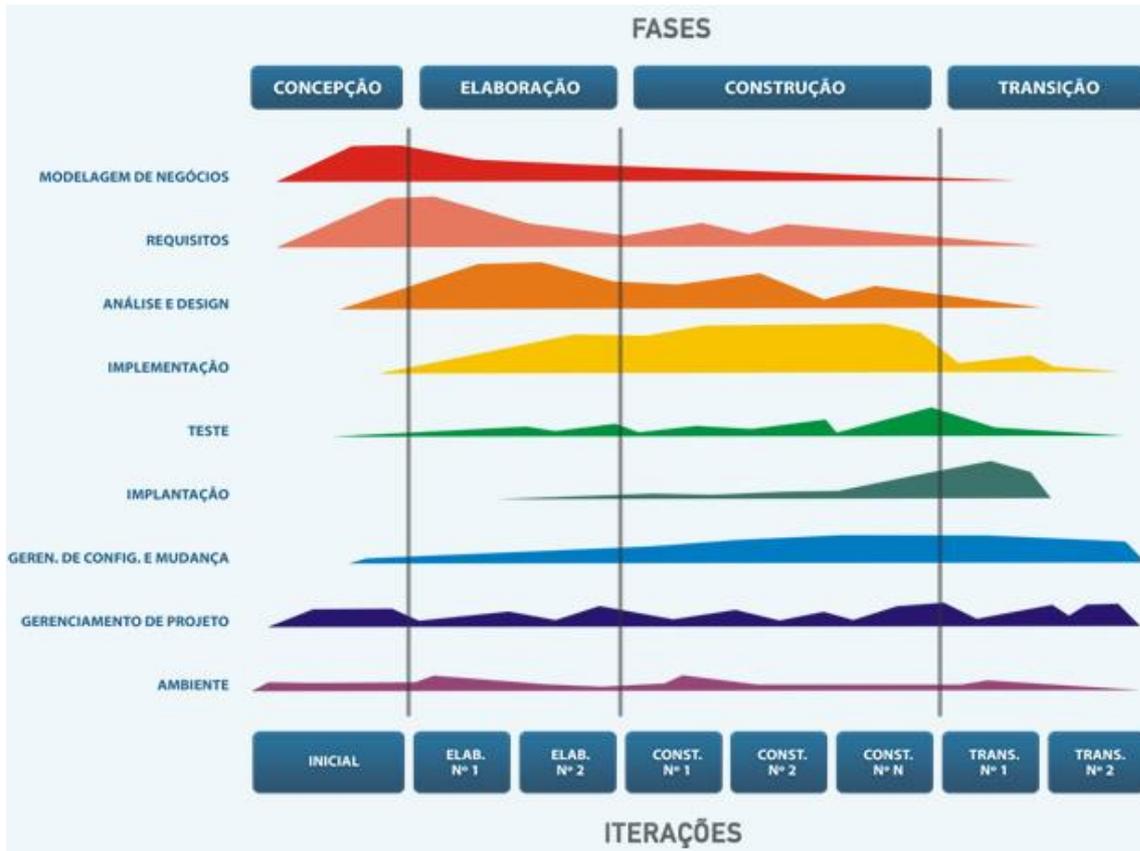
Este documento contempla todas as atividades necessárias ao desenvolvimento de sistemas na CONTRATANTE, para atingir a qualidade desejável dos produtos entregues.

Todo e qualquer sistema desenvolvido e/ou mantido no âmbito da CONTRATANTE deverá seguir os fluxos de atividades aqui estabelecidos, visando à padronização das soluções, eficiência, eficácia e efetividade do processo de desenvolvimento de software.

São apresentados aqui todos os passos para execução de um projeto de desenvolvimento de sistemas, como as fases, papéis e responsabilidades.

2. INTRODUÇÃO

O PDS (Processo de Desenvolvimento de Software) estabelece uma metodologia para o desenvolvimento de software na CONTRATANTE. Desenvolvido com base no RUP (Rational Unified Process), o PDS tem como objetivo padronizar o ciclo de vida de projeto de desenvolvimento de sistema, definindo as atividades, os responsáveis e os artefatos. Um dos benefícios da adoção de um processo bem definido é o aumento do nível de produtividade das equipes técnicas envolvidas nos projetos, pois formaliza a distribuição e as atribuições das atividades por cada papel desempenhado.



A metodologia aqui descrita enfatiza a arquitetura de software, de tal forma que estratégias para requisitos não funcionais, tais como (a) integração e reuso de sistemas existentes; locais ou externos à CONTRATANTE; (b) desempenho e escalabilidade; (c) facilidade de manutenção e (d) segurança; sejam identificadas antecipadamente, discutidas e avaliadas de forma rigorosa, com o envolvimento de especialistas. O PDS também descreve o uso de técnicas de acompanhamento da evolução do projeto e da qualidade dos artefatos gerados, por meio de modelo de gerenciamento de projetos, baseado no PMBOK.

Fases
Avaliação técnica
Concepção
Elaboração
Construção
Transição

3. PAPÉIS

Um papel define o comportamento e responsabilidades de um profissional ou grupo de profissionais que participam do desenvolvimento do projeto. O comportamento é representado através das atividades que cada papel deve desempenhar ao longo do projeto. As responsabilidades normalmente estão associadas aos artefatos que cada papel deve produzir e manter ao longo das atividades que realiza. Na prática, um mesmo papel pode ser desempenhado por mais de uma pessoa, assim como uma mesma pessoa pode assumir vários papéis ao longo do projeto.

3.1. CONTRATANTE

Gestor do Projeto

O gestor do projeto é o responsável pelo fornecimento de informações do projeto e pelo acompanhamento do projeto ou sistema na área atendida.

Tem como responsabilidade:

- a. Firmar acordo de serviço com a área de desenvolvimento de sistemas;
- b. Fornecer subsídios para o desenvolvimento de sistemas;
- c. Participar das reuniões acordadas;
- d. Validar produtos elaborados no processo de desenvolvimento;
- e. Homologar os produtos finais.

Coordenador Geral de Tecnologia

Responsável pelo planejamento, coordenação, orientação, execução e avaliação do desenvolvimento das ações de informática no âmbito da CONTRATANTE. É de sua responsabilidade:

- a. Coordenar, supervisionar e propor atos normativos, manuais e procedimentos técnicos relativos à Tecnologia da Informação;
- b. Coordenar, supervisionar as áreas de desenvolvimento e manutenção de sistemas, infraestrutura de rede, comunicação de dados e suporte técnico aos usuários;
- c. Interagir com os demais órgãos governamentais no sentido de promover o intercâmbio de conhecimentos e tecnologia;
- d. Elaborar proposta de plano de ação e proposta orçamentária anual dos recursos de informática;

Coordenador de Sistemas

Responsável por coordenar e controlar o processo de atendimento das demandas da CONTRATANTE. É de sua responsabilidade:

- a. Implantar e coordenar a execução dos processos e projetos de desenvolvimento, manutenção e aquisição de sistemas de informação, de acordo com os requisitos aprovados pelos gestores e demandas dos usuários da CONTRATANTE;
- b. Coordenar a definição da política de acesso aos sistemas de informação e aos sistemas gerenciadores de banco de dados, de modo a garantir a segurança das informações;
- c. Gerenciar os contratos de prestação de serviços relativos aos sistemas e controlar a qualidade dos produtos e serviços prestados;
- d. Promover a integração dos sistemas de informação da CONTRATANTE e garantir a disponibilidade de acesso às informações;
- e. Gerenciar o processo de atendimento das demandas da CONTRATANTE, no que se refere a desenvolvimento de novos projetos, manutenções nos sistemas de informação e banco de dados corporativos.

Coordenador de Infraestrutura

O responsável pela infraestrutura deverá conhecer a estrutura de servidores e de comunicação existente na CONTRATANTE, sendo responsável pelas seguintes atribuições:

- a. Definir as políticas e normas de segurança de utilização dos serviços de rede e comunicação de dados da CONTRATANTE;
- b. Planejar e implantar sistemas de cópias de segurança (backups) e restauração de dados corporativos;
- c. Garantir a segurança das informações trafegadas no ambiente de redes da CONTRATANTE;
- d. Atuar na prospecção de novas tecnologias aderentes as necessidades da CONTRATANTE;

3.2. FÁBRICA DE SOFTWARE

Gerente de Projetos

Responsável pelo planejamento, acompanhamento, controle e responsabilidade pela entrega de todos os resultados esperados do projeto. É de sua responsabilidade:

- a. Planejar, acompanhar, controlar e executar os projetos em conformidade com o PDS da CONTRATANTE;
- b. Elaborar o cronograma, orçamento e plano de trabalho para o projeto;
- c. Elaborar e controlar o escopo do projeto (funcionalidades macro do sistema);
- d. Gerenciar a análise de riscos – riscos de desenvolvimento, disponibilidade de recursos e tecnologia;
- e. Gerenciar e controlar as mudanças do projeto;

Analista de Requisitos

É o responsável por atividades como capturar as regras de negócio, os requisitos de sistema, extrair, validar e manter um conjunto de documentos de requisitos conforme as necessidades dos gestores da CONTRATANTE, com o objetivo de subsidiar a construção do produto de sistema. É de sua responsabilidade:

- a. Efetuar o levantamento de informações, junto ao cliente, e demais interessados, para geração dos produtos de levantamento de requisitos;
- b. Elaborar os documentos do projeto sob sua responsabilidade, conforme os prazos estabelecidos e em conformidade com o PDS;
- c. Validar junto ao cliente e gerente de projetos todos os documentos de requisitos gerados sob sua responsabilidade;
- d. Executar todas as atividades necessárias para geração dos produtos, de acordo com o planejamento e o PDS;

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;

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 e determinar os 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;

Arquiteto de Software

É o responsável pela definição dos componentes e da infraestrutura da aplicação baseado na análise do sistema. É de sua responsabilidade:

- a. Definir a arquitetura da solução, incluindo a modelagem dos componentes e plataforma tecnológica;
- b. Elaborar os diagramas que compõem o Desenho Arquitetônico;
- c. Prover esclarecimento a eventuais dúvidas dos construtores sobre a arquitetura definida;
- d. Conduzir a construção dos produtos do projeto conforme os prazos estabelecidos;
- e. Apoiar o gestor técnico em relação aos aspectos técnicos e funcionais do projeto ou manutenção;
- f. Analisar o impacto de mudanças no projeto;
- g. Definir a arquitetura dos projetos de software;
- h. Elaborar os modelos de classe dos projetos de software;
- i. Tomar as providências necessárias à correta geração da versão que será transferida para os ambientes de homologação e produção

Desenvolvedor

É o responsável pela construção e testes unitários dos programas e componentes, de acordo com as especificações recebidas. É de sua responsabilidade:

- a. Construir unidades de implementação de acordo com as especificações e prazos estabelecidos;
- b. Efetuar teste unitário do componente com a massa de testes elaborada;
- c. Criar e testar código de acordo com o padrão de programação estabelecido;

Analista de Métrica

Responsável pelas métricas de software. É de sua responsabilidade:

- a. Estimar o tamanho de produtos de software;
- b. Realizar contagem final do software implementado, usando a técnica de Pontos por Função;
- c. Atualizar métricas e criar baseline para as demandas realizadas;

4. CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

As demandas de desenvolvimento de software são classificadas quanto ao:

Tipo

Indica se a demanda corresponde a um desenvolvimento novo ou a uma manutenção de um software existente. Mais especificamente, são adotadas as seguintes categorias:

- a. Projeto: desenvolvimento de novos sistemas ou novos módulos de sistemas.
- b. Manutenção evolutiva é o acréscimo de novas funcionalidades, extensão ou exclusão de funcionalidades existentes ou adaptação do software para acomodar mudanças nas regras de negócio, leis, políticas governamentais etc. ou em seu ambiente externo, uma nova plataforma (hardware, sistema operacional).
- c. A manutenção adaptativa refere-se a mudanças que permitem adaptar uma aplicação a novos ambientes operacionais ou evolução tecnológica utilizada em sua construção, sendo realizada sempre sob uma aplicação em funcionamento no ambiente de produção.
- d. A manutenção perfectiva refere-se a ações proativas, preventivas inclusive, em um código-fonte ou componente já existente para melhorias de desempenho, adaptabilidade ou usabilidade de uma aplicação, sem a criação de nova funcionalidade.
- e. A manutenção corretiva é a correção em requisito, código-fonte, estruturas de teste em face de falhas no funcionamento da aplicação no ambiente de produção.

Planejamento

Indica se a demanda está planejada ou decorre de uma necessidade emergente. Mais especificamente, são usadas as seguintes categorias:

- a. Programada (demanda a ser realizada de forma programada, especialmente quanto ao prazo de execução).
- b. Emergencial (demanda a ser realizada no prazo estipulado pela CONTRATANTE).
- c. Garantia (demanda para correção de artefatos em não conformidade presentes nos produtos entregues).

Demandas de Projeto ou Demandas de Manutenção Evolutiva / Adaptativa complexas são executadas conforme modelo de processo baseado no RUP e podem ser divididas em iterações, com a definição de entregas parciais (tarefas de homologação parcial).

As demais demandas estão relacionadas com a manutenção de software e são executadas com um processo simplificado, que enfatiza a gestão de mudanças.

5. CICLO DE VIDA DO DESENVOLVIMENTO

O ciclo de vida de projetos de desenvolvimento de sistemas da CONTRATANTE, baseado no RUP, é dividido em cinco fases sequenciais: Avaliação Técnica, Concepção, Elaboração, Construção e Transição, delimitadas por marcos do ciclo de vida. Em cada marco é executada uma avaliação para determinar se os objetivos da fase foram alcançados. Uma avaliação satisfatória permite que o projeto passe para a próxima fase.

6. FASES DO PROJETO – NOVOS PROJETOS

6.1. Avaliação Técnica

O objetivo da fase de Avaliação Técnica é analisar a viabilidade da execução de uma demanda. Nesta fase, obtém-se uma visão inicial do projeto, descrevendo os macros-requisitos funcionais e não funcionais e uma arquitetura candidata, dentre outros elementos importantes para o estudo. Os artefatos elaborados nesta fase serão analisados pelo gestor do projeto, a quem caberá sua aprovação.

Fluxo de atividades



Artefatos de Entrada:

Documentos Fornecidos pelo Cliente

Artefatos de Saída:

Termo de Abertura do Projeto
Acordo de Nível de Serviço (SLA)
Cronograma Macro
Atas de Reunião
Planilha de PF Estimada

Responsáveis:

Rua Santa Isabel,181 CEP 01221-903 – Vila Buarque São Paulo – SP

Gerente de Projetos

Analista de Requisitos

Analista de Métricas

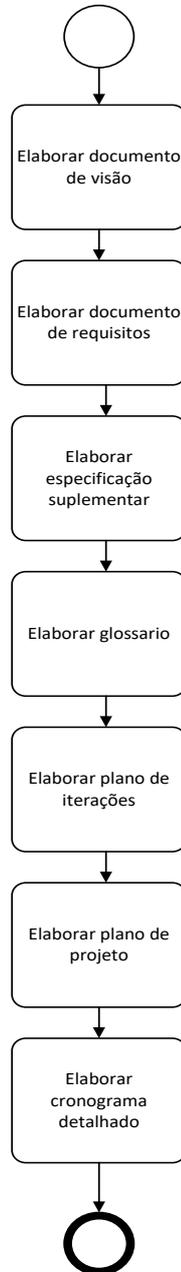
Procedimento:

1. O gerente de projetos recebe a solicitação de demanda.
2. O analista de requisitos realiza reuniões com gestores do projeto para definição inicial de escopo.
3. Analista de métrica realizada a estimativa do projeto.
4. Gerente de projeto elabora cronograma macro.
5. É elaborado o termo de abertura do projeto e SLA.

6.2. Concepção

A fase de Concepção tem como meta atingir o consenso entre todos os envolvidos sobre os objetivos do projeto, além de absorver e refinar as informações apresentadas na fase de avaliação técnica.

Fluxo de atividades



Artefatos de Saída:

- Plano de Projeto
- Plano de Iterações
- Documento de Visão
- Documento de requisitos
- Especificação Suplementar
- Modelo de caso de uso
- Matriz de Rastreabilidade
- Glossário

Cronograma Detalhado

Responsáveis:

Gerente de Projetos

Analistas de Requisitos

Analistas de Sistemas

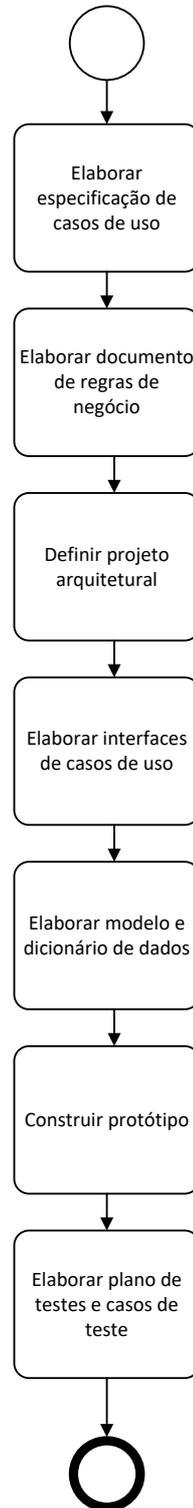
Procedimento:

1. O analista de requisitos elabora o documento de visão para projetos de desenvolvimento ou revisa em caso de manutenções;
2. O analista de requisitos elabora o documento de requisitos;
3. O analista de requisitos elabora a especificação suplementar;
4. O analista de requisitos elabora o glossário do projeto para projetos de desenvolvimento ou revisa em caso de manutenções;
5. O gerente de projetos elabora o plano de projeto, plano de iterações e o cronograma detalhado.

6.3. Elaboração

O objetivo da fase de elaboração é criar a baseline para a arquitetura do sistema a fim de fornecer uma base estável para o esforço da fase de construção. A arquitetura se desenvolve a partir de um exame dos requisitos mais significativos (aqueles que têm grande impacto na arquitetura do sistema) e de uma avaliação de risco. A estabilidade da arquitetura é avaliada através de um ou mais protótipos de arquitetura.

Fluxo de atividades



Artefatos de Saída:

Documento de Regras de Negócio

Lista de mensagem

Especificação do UC

Documento de Arquitetura

Modelo de Interface de UC

Matriz de Rastreabilidade

Protótipo

MER

Dicionário de dados

Roteiro de testes

Plano de testes

Planilha de PF Detalhada

Responsáveis:

Analista de requisitos

Administrador de dados

Desenvolvedor

Analista de teste

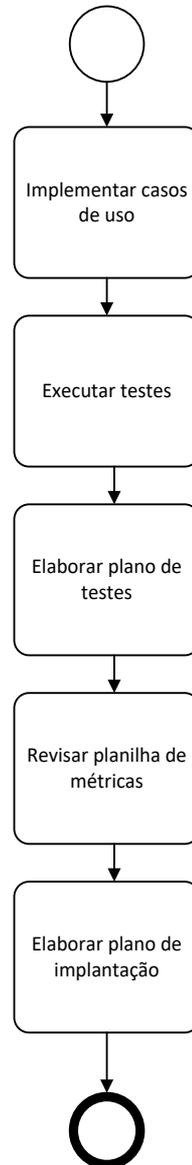
Procedimento:

1. O analista de requisitos refina os casos de uso, a lista de mensagens e as regras de negócio;
2. O arquiteto de software define projeto arquitetural;
3. O analista de requisitos elabora as interfaces de casos de uso;
4. O administrador de dados elabora o modelo e o dicionário de dados;
5. O desenvolvedor constrói o protótipo;
6. O analista de teste elabora os casos de teste;
7. Analista de métrica elabora planilha de métrica detalhada.

6.4. Construção

O objetivo da fase de construção é concluir o desenvolvimento do sistema com base na arquitetura da baseline. A fase de construção é de certa forma um processo de manufatura, em que a ênfase está no gerenciamento de recursos e controle de operações para otimizar custos, programações e qualidade. Nesse sentido, a mentalidade do gerenciamento passa por uma transição do desenvolvimento da propriedade intelectual durante a iniciação e elaboração, para o desenvolvimento dos produtos que podem ser implantados durante a construção e transição.

Fluxo de atividades



Artefatos de Saída:

- Código Fonte
- Execução e evidência de testes
- Sumário de avaliação de teste
- Planilha de PF (Realizado)
- Plano de implantação

Responsável:

- Desenvolvedor
- Gerente de Projetos

Analista de Teste

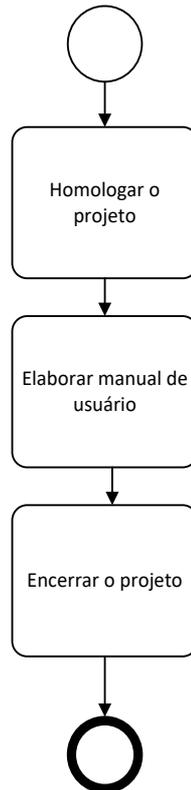
Procedimento:

1. Os desenvolvedores implementam os casos de uso;
2. O analista de teste executa os testes e elabora o sumário de testes;
3. Analista de métricas revisa a planilha de métricas;
4. O desenvolvedor elabora o plano de implantação.

6.5. Transição

O foco da fase de Transição é assegurar que o software esteja disponível para seus usuários finais. Isso inclui testar o produto em preparação para release e ajuste pequenos. A Fase de Transição entra quando uma baseline estiver desenvolvida o suficiente para ser implantada no domínio do usuário final. Isso normalmente requer que algum subconjunto usável do sistema tenha sido concluído com nível de qualidade aceitável, de modo que a transição para o usuário forneça resultados positivos para todas as partes.

Fluxo de atividades



Artefatos de Saída:

Manual do Usuário
Homologação do produto

Responsável:

Gerente de Projetos
Analista de requisitos
Desenvolvedor

Procedimento sugerido:

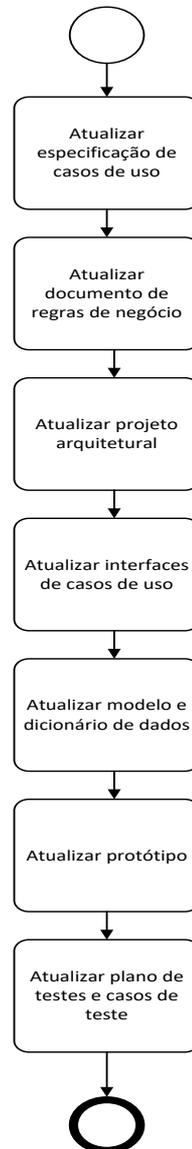
1. O analista de requisitos homologa o projeto com os gestores;
2. O analista de testes elabora o manual do usuário;
3. O gerente de projetos encerra o projeto.

7. FASES DO PROJETO – DEMANDAS EVOLUTIVAS, PERFECTIVAS E ADAPTATIVAS

7.1. Elaboração

O objetivo da fase de elaboração para atendimento de demandas é definir o escopo da demanda e atualizar a documentação pertinente com as informações levantadas com os gestores.

Fluxo de atividades



Artefatos de Saída:

Documento de Regras de Negócio
Lista de mensagem
Especificação do UC
Modelo de Interface de UC
Matriz de Rastreabilidade
Protótipo
MER
Documento de Arquitetura
Dicionário de dados
Roteiro de testes

Plano de testes

Planilha de PF Detalhada

Responsáveis:

Analista de requisitos

Administrador de dados

Desenvolvedor

Analista de teste

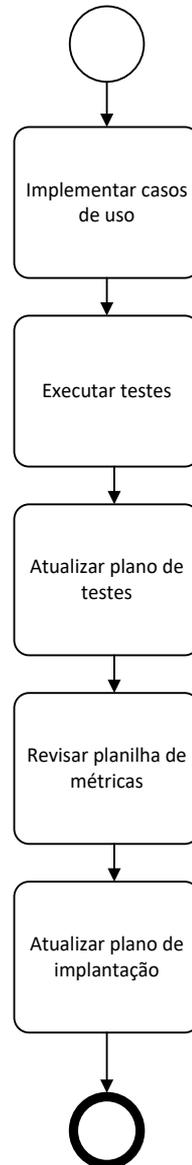
Procedimento:

8. O analista de requisitos refina os casos de uso e as regras de negócio;
9. O arquiteto de software atualiza projeto arquitetural;
10. O Analista de requisitos elabora as novas interfaces de casos de uso e/ou atualiza as existentes;
11. O arquiteto atualiza o diagrama e o dicionário de classes;
12. O administrador de dados atualiza o modelo e o dicionário de dados;
13. O desenvolvedor constrói o protótipo das novas funcionalidades e/ou atualiza o protótipo existente;
14. O analista de teste elabora os novos casos de teste e/ou atualiza os casos de testes existentes.

7.2. Construção

O objetivo da fase de construção é desenvolver as melhorias ou adaptações no sistema com base na arquitetura já definida.

Fluxo de atividades



Artefatos de Saída:

- Código Fonte
- Execução e evidência de testes
- Sumário de avaliação de teste
- Planilha de PF – Realizado
- Plano de implantação

Responsável:

- Desenvolvedor
- Gerente de projetos

Analista de teste

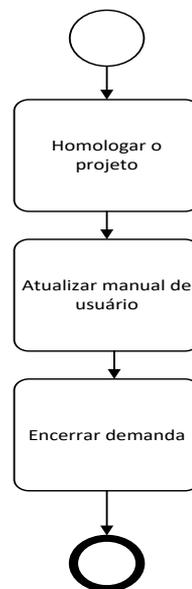
Procedimento:

5. Os desenvolvedores implementam os casos de uso;
6. O analista de teste executa os testes e elabora o sumário de testes;
7. Analista de métricas revisa a planilha de métricas;
8. O desenvolvedor atualiza o plano de implantação.

7.3. Transição

O foco da fase de Transição é assegurar que o software esteja disponível para seus usuários finais com o novo escopo incluso. Isso inclui testar o produto todo o projeto para identificar possíveis impactos da manutenção no projeto como um todo.

Fluxo de atividades



Artefatos de Saída:

Manual do Usuário
Homologação do produto

Responsável:

Gerente de projetos
Analista de requisitos

Desenvolvedor

Procedimento sugerido:

4. O analista de requisitos homologa o projeto com os gestores;
5. O analista de testes atualiza o manual do usuário;
6. O gerente de projetos encerra a demanda.

8. ARTEFATOS			
Fases	Artefatos por Fase	Descrição	Atualização
Avaliação técnica	Planilha de PF (Estimada V1)	Com base no Documento de Visão, é feita a estimativa da quantidade de pontos de função que a solução representa.	
Avaliação técnica	Plano de Projeto	Define todas as ações do projeto, para que o mesmo possa atender as necessidades do cliente com qualidade, tempo e custos previstos.	Ao longo do ciclo do projeto
Avaliação técnica	Acordo de Nível de Serviço (SLA)	Documento tem por objetivo explicitar o entendimento e as obrigações nos relacionamentos técnicos, operacionais e comerciais, por meio de definições do escopo, não escopo, prazos e custos a serem observados. Também visa garantir a satisfação do cliente com o produto final, por meio do acompanhamento periódico dos serviços e produtos intermediários a serem entregues, e rigorosa avaliação do produto final.	
Avaliação técnica	Cronograma Macro	Primeira versão dos prazos esperados para cada atividade prevista no projeto. O cronograma é constantemente revisto no decorrer do projeto, podendo sofrer alterações, controladas pelo Gerente de Projeto.	
Avaliação técnica	Ata de Reunião	Descrever os assuntos tratados na reunião inicial, com assinatura dos participantes.	Ao longo do ciclo do projeto
Concepção	Plano de Iterações	Consiste em uma decomposição funcional do sistema baseada nas funcionalidades que queremos disponibilizar. Este artefato será atualizado em todas as fases do projeto.	A cada iteração

Concepção	Documento de Visão	Um documento, escrito em linguagem corrente, com base em entrevistas com o Usuário, que define a abrangência do software a ser desenvolvido.	
Concepção	Documento de requisitos	Um documento, escrito em linguagem corrente, com base em entrevistas com o Usuário, que especifica detalhadamente os requisitos do software a ser desenvolvido.	
Concepção	Especificação Suplementar	Identificação dos requisitos que não estão associados a um caso de uso específico.	
Concepção	Modelo de caso de uso	Modelo das funções pretendidas do sistema e das integrações com o ambiente.	
Concepção	Glossário	Definição dos principais termos e expressões relacionados ao sistema.	
Concepção	Cronograma Detalhado	Versão detalhada do cronograma com prazos esperados para cada atividade prevista no projeto.	Ao longo do ciclo do projeto
Elaboração	Documento de Regras de Negócio	É o conjunto de políticas ou condições que devem ser cumpridas para o correto funcionamento do sistema.	
Elaboração	Lista de mensagens	Relação de mensagens emitidas pelo sistema.	
Elaboração	Especificação do UC	Visa detalhar as atividades a ser executadas por intermédio da descrição dos tópicos do fluxo principal, fluxo alternativo, regras de negócio, glossário, diagrama de casos de uso, diagrama de atividades.	
Elaboração	Matriz de Rastreabilidade	A Matriz de Rastreabilidade dos Requisitos é uma tabela que liga o requisito do produto ou serviço a ser entregue desde a sua origens até a entrega que o satisfaz. O uso de uma matriz de	

		<p>rastreabilidade ajuda a garantir que cada requisito adiciona valor de negócio através da sua ligação aos objetivos de negócio e aos objetivos do projeto.</p>	
Elaboração	Protótipo	<p>Esboço das interfaces com o usuário a serem implementadas pela aplicação, bem como a sequência de navegação entre as mesmas. Guia o trabalho de desenvolvimento das interfaces, bem como minimiza um eventual esforço de adaptação das mesmas ao cliente.</p>	
Elaboração	MER	Modelo Entidade Relacionamento	
Elaboração	Documento de Arquitetura	<p>Este documento descreve uma visão inicial da arquitetura do sistema, empregando diferentes visões arquiteturais para abordar diferentes aspectos do sistema.</p>	
Elaboração	Dicionário de dados	<p>Lista organizada de todos os elementos de dados que são pertinentes ao sistema.</p>	
Elaboração	Roteiro de testes	<p>Documento que reúne um grupo de casos de testes que devem ser executados em uma sequência lógica para cada Caso de Uso.</p>	
Elaboração	Plano de testes	<p>Define os objetivos gerais esperados e as expectativas do projeto de testes. Neste documento são identificados os itens que serão e os que não serão testados, a abordagem dos testes e as necessidades ambientais.</p>	
Elaboração	Planilha de PF (Detalhada)	<p>Planilha com a contagem dos pontos de função referentes a todas as funcionalidades do sistema, totalizando-as por pacote e por um total geral.</p>	A cada iteração
Construção	Código Fonte	<p>Conjunto de programas codificados que compõe o software.</p>	

Construção	Execução e evidência de testes	Execução de testes e criação de relatório contendo as evidências de realização dos testes.	
Construção	Sumário de avaliação de teste	Reúne os casos de teste que foram executados e não produziram o resultado esperado. Serve de base para que o desenvolvedor verifique o que deve ser corrigido.	
Construção	Planilha de PF (Realizado)	Com base no Documento de Requisitos, é feita a contagem da quantidade de pontos de função que a solução representa.	A cada iteração
Construção	Plano de implantação	Contém a organização e estilo do código e ambiente de integração	
Transição	Manual do Usuário	Elaborar um guia de procedimentos para a utilização do sistema pelo gestor.	
Transição	Homologação do produto	Descreve os produtos a serem homologados pelo cliente.	

ANEXO III
ORDEM DE SERVIÇO
ORDEM DE SERVIÇO
INTRODUÇÃO

Por intermédio desta Ordem de Serviço, solicitamos à Contratada prestar os serviços abaixo, em conformidade com o objeto do contrato.

1 – IDENTIFICAÇÃO

ORDEM DE SERVIÇO Nº:				<XXX>	
CONTRATO Nº:		<XXX>			
CONTRATADA:		<XXX>			
Data da Emissão:		Área Requisitante do Serviço:		<XXX>	
Usuário Solicitante:		<XXX>			
E-mail: <XXX>			Telefone: <XXX>		
Métrica utilizada:		Ponto de Função (PF).		Valor do Ponto de Função (PF): R\$ <XXX>	
SOLUÇÃO DE TI:		<XXX>			
TIPO:		<XXX>			
SISTEMA:		<XXX>			
OBJETIVO:		<XXX>			

Item	Descrição do Produto ou Serviço	Quantidade de PF	Valor (R\$)
1	<funcionalidade>	<qtd-pf>	<valor>
TOTAIS:			<total>

3 – INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES

O desenvolvimento deve estar de acordo com o Plano de Fiscalização do Contrato.

4 – CRONOGRAMA

Item referente ao Produto/Serviço	Início Previsto	Fim Previsto	Prazo Máximo
Item 1	<inicio-previsto>	<fim-previsto>	<prazo-maximo>

ANEXO IV

PROVA DE CONCEITO

São estabelecidos os seguintes Requisitos Funcionais Mínimos para a prova de conceito, a ser realizada de acordo com os critérios do item 15 do Termo de Referência:

- a. Com base nos pacotes de instalação abaixo, o sistema deve ser completamente instalado com todos os módulos ativos.
- b. Os módulos de Pacientes, Ambulatório Assistencial, Ambulatório Administrativo, Internação e Colaboradores (acesso e perfis), devem estar disponíveis para uso imediato após a instalação.

Os pacotes de instalação observarão, para fins da prova de conceito, o seguinte:

Pacote Hospital

Para o Hospital, deverão ser instalados os seguintes módulos:

- Pacientes
- Ambulatórios (administrativo e assistencial)
- Faturamento
- Urgência e Emergência
- Internação
- Enfermagem
- Prescrição
- Estoque/Suprimento
- Farmácia
- Exames
- Cirurgias PDT (Procedimento diagnóstico terapêutico)
- Indicadores
- Administrativo
- Configuração
- Certificação Digital
- POL
- Multiempresas

Descrição:

Módulo	Funcionalidade
Pacientes	Gestão de Pacientes Prontuário Relatórios

Rua Santa Isabel, 181 CEP 01221-903 – Vila Buarque São Paulo – SP

	Identificação
Ambulatório	Gestão Ambulatório Administrativo Gestão Ambulatório Assistencial Lista de Pacientes Cadastros Pesquisas Diárias Relatórios
Faturamento	Gestão de exames Material de Controle de qualidade Coleta Relatórios
Urgência e Emergência	Gestão de atendimento Gestão de triagem
Internação	Gestão de Internação Gestão de Leitos Censo Diário Administração Relatórios
Enfermagem	Controle de Pacientes
Prescrição	Médica Multiprofissional Enfermagem
Estoque/Suprimento	Compras Solicitações de Serviços Pareceres Técnicos Propostas AF – Autorização de Fornecimento Relatórios
Farmácia	Dispensação de Medicamentos Conferencia de Medicamentos Cadastros Apoio Medicamentos
Exames	Gestão de exames Grupo de Exames Usuais

Rua Santa Isabel, 181 CEP 01221-903 – Vila Buarque São Paulo – SP

	Material de Controle de Qualidade Coleta Lote de Exames Restrição de Exames Relatórios
Cirurgias PDT (Procedimento diagnóstico terapêutico)	Lista de Cirurgias/PDT Sala de Recuperação Realização de Cirurgias/PDT Serviço de Anestésias Cedência/Bloqueio de Salas Procedimentos Diagnóstico Terapêutico Relatórios Pesquisas
Indicadores	Pesquisas Indicadores Hospitalares
Administrativo	Gestão Ambulatorial ADM Gestão Ambulatorial Assistencial
Configuração	Gestão de Colaboradores Gestão de Acesso Gestão de Sistema – configurações Cadastros Complementares
POL	Prontuário Online
Certificação Digital	Gestão de documentos assinados Geração de Certificados Gestão de pendências
Multiempresas	Implementação de estrutura de interoperabilidade de dados de linha do tempo do cidadão utilizando tecnologia de Distributed Ledger Technology - DLT. Tal estrutura deve ser capaz de: - realizar o armazenamento de maneira distribuída utilizando de protocolos de replicação de informações como Gossip Protocol

	<ul style="list-style-type: none">- ser capaz de manter estrutura de replicação de falha- Ser capaz de realizar o registro de consentimento em estrutura imutável padrão DLT em um canal individual.- Ser capaz de realizar controle de consentimento em smart contract<ul style="list-style-type: none">- utilizar estrutura de nós em ambiente de container kubernetes- utilizar estrutura de consenso por meio de nós de ordenação de transações- ser capaz de realizar o armazenamento de documentos clínicos em padrão FHIR em estrutura de private data collection e offchain- ser capaz de realizar o armazenamento de informações básicas de linha do tempo em estrutura de DLT- Implementação de estrutura de comunicação de mensagens de interoperabilidade utilizando o padrão FHIR conforme preconizado na portaria MS 1434 de 28/05/2020. <p>A estrutura deve ser capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none">- realizar o recebimento de informações padrão FHIR- realizar a recuperação de informações de linha do tempo do paciente- realizar a recuperação de documentos clínicos
--	--

	- recepcionar mensagens e manter o controle de fila de mensagens com retorno de protocolo
--	---

A solução de tecnologia deverá dispor, ainda, de requisito de integrada da solução tecnológica, permitindo a comunicação multicanal, através de SMS, Email e Voz, atendendo, para fins de prova de conceito, minimamente, o seguinte:

- a) Deve manter registro detalhado de execução de fluxos de comunicado, armazenando estes registros indefinidamente - ação executada, data e hora da execução, receptor da mensagem enviada, situação da mensagem, conteúdo da resposta recebida;
- b) Deve ser capaz de verificar a autenticidade da resposta de uma mensagem enviada por um receptor;
- c) Deve permitir recuperação e armazenamento do conteúdo das respostas enviadas pelas pessoas a comunicados, conforme definido no fluxo de escalonamento do comunicado sendo executado;
- d) Deve produzir registros referentes a cada alerta disparado, com informações consistentes que permitam contabilização de comunicados emitidos e o rastreamento das operações;
- e) Deve permitir visualização dos registros de eventos ocorridos no aplicativo (log) para fins de monitoramento de seu funcionamento e rastreabilidade de situações;
- f) Deve permitir manutenção de cadastro de usuários da plataforma, estabelecendo permissões de acesso a funcionalidades de criação de fluxos de escalonamento de comunicados, manutenção de cadastros de comunicados, manutenção de cadastro de pessoas, monitoramento de comunicados e funcionalidades de operação e configuração da plataforma;
- g) Deve provisionar quantidades permitidas de comunicados IP, texto e voz;
- h) Deve controlar o estoque de comunicados provisionados, já enviados e que ainda possam ser enviados, bloqueando imediatamente o envio de novos comunicados caso o estoque seja igual a 0 (zero) para IP, texto ou voz;
- i) Deve disponibilizar interface de monitoramento para identificar, em tempo real, problemas no funcionamento da plataforma;
- j) Deve garantir o registro, rastreamento e geração de relatórios de todas as transmissões efetuadas com informações sobre o destino, data e hora;
- k) Possuir funcionalidades de conversão de comunicados de texto para comunicados de voz (TTS);
- l) Deve permitir acesso individualizado, por usuário, e seguro por meio de protocolo HTTPS ou SSL3, sem necessidade de instalação de cliente local;
- m) Deve disponibilizar serviços web (web services) para a integração e interoperabilidade por meio de protocolos SOAP e/ou REST;

- n) Deve ser compatível com qualquer servidor SGBD - JDBC;
- o) Deve possibilitar escalabilidade horizontal, vertical e clusterização;
- p) Deve ser baseado em servidor de aplicação WEB compatível com JEE;
- q) Deve possuir arquitetura de gestão de mensageira JMS;

A solução de comunicação deverá permitir o cadastro de pessoas, com as seguintes funcionalidades:

- a) Deve permitir a manutenção de um cadastro de pessoas com informações de canais de comunicação e seus respectivos números e endereços;
- b) Deve permitir a customização do formulário de cadastramento com a criação dinâmica de campos auxiliares possibilitando a personalização do cadastro;
- c) Deve permitir a manutenção de um cadastro de pessoas com informações de canais de comunicação e seus respectivos números e endereços;
- d) Deve permitir a customização do formulário de cadastramento com a criação dinâmica de campos auxiliares possibilitando a personalização do cadastro;
- e) Deve possibilitar a importação de dados pessoais de forma automatizada por meio da leitura e processamento de arquivos TXT ou CSV de acordo com layout pré-formatado;
- f) Deve permitir, durante a importação, a verificação e automática separação dos endereços em seus respectivos canais de comunicação;
- g) Deve permitir, durante a importação, a verificação e automática atualização dos endereços e informações das pessoas já importadas;
- h) Deve possibilitar a criação de regras de segmentação do cadastro de pessoas e sua identificação e armazenamento de forma a permitir seu uso posterior;
- i) Deve permitir a criação e manipulação de registros no cadastro de pessoas por meio de métodos webservice.

A solução de comunicação deverá permitir a configuração de fluxos de comunicação com as seguintes funcionalidades:

- a) Deve possibilitar a criação e manutenção de fluxos de comunicação para utilização imediata ou por agendamento. A criação do fluxo deverá contemplar no mínimo: nome do fluxo, intervalo permitido para disparo, canais de comunicação utilizados, regras do fluxo de comunicação;
- b) Deve permitir a seleção de canais de comunicação e incorporação destes canais ao fluxo de comunicação. Poderão ser incorporadas várias instâncias do mesmo canal de comunicação permitindo o uso do mesmo canal com objetivos diferentes no mesmo fluxo. Poderão ser incorporados ao fluxo, no mínimo, os seguintes canais: e-mail, mensagem de texto e voz;
- c) Deve permitir a elaboração de mensagens personalizáveis para cada instância do canal de comunicação utilizado no fluxo;

- d) Especificamente para o canal e-mail, deverá permitir a elaboração de mensagem personalizável com disponibilização de editor HTML e com configuração de múltiplas interações. Cada interação deverá permitir a captura de um conteúdo e o direcionamento a uma página web;
 - e) Deve possibilitar a construção de regras que permitam, a partir da interação do receptor, continuar ou não o fluxo de comunicação. Estas regras devem permitir a definição do tipo de resposta esperada com no mínimo os tipos Número, Texto, Campo Customizado e PIN, o tempo de espera da resposta e qual o próximo passo em função da resposta capturada;
 - f) Deve permitir a vinculação ou desvinculação de pessoas aos fluxos de comunicação pré-configurados por meio da seleção de uma regra de segmentação pré-gravada ou permitir a segmentação de pessoas em tempo de vinculação;
 - g) Deve permitir a criação de formulários de captura de informações integráveis ao fluxo de comunicação;
 - h) Deve permitir a criação e manipulação de um fluxo de comunicação por meio de métodos webservice;
- A solução de comunicação deverá permitir a execução de fluxos de comunicação com as seguintes funcionalidades:
- a) Deve ser capaz de emitir comunicados para um receptor ou vários receptores simultaneamente;
 - b) Deve permitir a execução de um fluxo de comunicação de forma imediata ou por agendamento;
 - c) Deve permitir o agendamento da execução do fluxo de comunicação a partir da definição de data e hora de início;
 - d) Deve permitir o agendamento da execução do fluxo de comunicação a partir da construção de uma regra de agendamento;
 - e) Deve permitir o monitoramento da execução do fluxo de comunicação com a possibilidade de visualização do ponto onde o fluxo de comunicação se encontra;
 - f) Deve permitir o monitoramento da execução do fluxo de comunicação com a possibilidade de visualização do ponto onde o fluxo de comunicação se encontra;
 - g) Deve ser capaz de aguardar intervalos de tempo entre ações do fluxo de comunicado, possibilitando assim que uma mensagem seja enviada e que a resposta e a situação da mesma mensagem possam ser consultadas após o tempo necessário para que o receptor possa recebe-la e responde-la;
 - h) Deve ser capaz de enviar, em cada passo do fluxo de comunicação, mensagens para um único endereço do canal do receptor ou para todos os endereços cadastrados para o canal do receptor em forma de broadcast;
 - i) Deve permitir o cancelamento de um ou mais fluxos de comunicação em andamento ou agendados;
 - j) Deve permitir a execução imediata ou por agendamento por meio de métodos webservice;

k) Deve permitir o cancelamento de um ou mais fluxos de comunicação em andamento ou agendados por meio de métodos webservice.

A solução de comunicação deverá permitir a medição dos resultados com as seguintes funcionalidades:

- a) Deve ser capaz de permitir a visualização dos comunicados disparados, entregues e respondidos
- b) Deve ser capaz de detalhar cada grupo de comunicados apresentando detalhes dos comunicados enviados apresentando receptor, data de envio, entrega e respostas, informações da resposta;
- c) Deve permitir a entrega das respostas capturadas para outros sistemas por meio de call back configuráveis;

ANEXO V**INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE ACORDO DE SERVIÇO****1. Preâmbulo**

O presente anexo contempla os indicadores de acordo de nível de serviço, bem como os redutores a serem aplicados em caso de descumprimento de prazos, estabelecendo as respectivas metodologias preconizadas pelo SISP e utilizadas pela CONTRATANTE.

É apresentada a seguir a fórmula a ser utilizada para o faturamento das ordens de serviço que utilizarem a métrica de unidades de serviço técnico (UST):

$$\text{Valor da Ordem de Serviço} = ((\text{TotaltiUST} / 7) - \text{Descontos de acordo de nível de serviço}) * \text{Valor do ponto de função}$$

2. Indicadores**Lote 1 - Item 2 - Implantação e treinamento, suporte e apoio a gestão**

Como critério de avaliação, são considerados o tempo médio gasto de trabalho e da sua complexidade, para os quais se criaram níveis proporcionais de esforço necessários para gerá-los e executá-los, de forma a garantir justa remuneração pelos serviços prestados. A seguir é apresentada a tabela padrão a ser utilizada, contendo o grau de complexidade e seu respectivo fator de complexidade:

Grau de complexidade	UST - Fator de complexidade
Baixa	0,5
Normal	0,7
Intermediária	0,9
Alta	1,0

Para classificar os serviços executados quanto ao grau complexidade, os seguintes aspectos devem ser considerados:

- a) Relevância do serviço;
- b) O prazo exigido;

- c) A quantidade de documentação decorrente;
- d) As características técnicas; e
- e) A quantidade e especialização profissional necessária.

Diretamente proporcional à elevação do nível de complexidade do chamado, eleva-se a especialização do profissional que dará cumprimento a cada rotina da demanda.

Outros quesitos poderão ser considerados na classificação do grau de complexidade, em comum acordo entre a Secretaria Municipal da Saúde e a CONTRATADA, de forma antecipada à abertura da ordem de serviço.

Para fins de cálculo do total de unidades de serviço técnico (UST) necessárias para a entrega de cada serviço, serão levadas em consideração as horas necessárias para execução do serviço em razão de sua complexidade, conforme fórmula abaixo:

$$\text{TotaltiUST} = \text{QTDtiHoras} * \text{UST} - \text{FatortiComplexidade};$$

Sendo:

TotaltiUST– Quantidade Total de Unidades de Serviço Técnico;

QTDtiHoras– Quantidade Total de Horas; e

UST - FatortiComplexidade– Fator de Complexidade

A complexidade de um serviço só poderá ser alterada pela CONTRATADA mediante a anuência da Secretaria Municipal da Saúde, com a comprovação de que a classificação original não estava de acordo. Isso poderá acontecer em qualquer momento da execução dos serviços permitindo a revisão de reclassificação. Dessa forma, é apresentado a seguir a fórmula a ser utilizada para o faturamento da ordem de serviço que utilizarem a métrica de UST.

$$\text{Valor da Ordem de Serviço} = (\text{TotaltiUST} - \text{Descontos de acordo de nível de serviço}) * \text{Valor da unidade de serviço técnico}$$

Lote 2 – Item 3 – Aferição e validação de Pontos de Função

A seguir, é apresentada a fórmula a ser utilizada para o faturamento da ordem de serviço que utilizarem a métrica de pontos de função (PF):

*Valor da Ordem de Serviço = ((Tamanho funcional (PF) * Fator do tipo de contagem) -
Descontos de acordo de nível de serviço) * Valor do ponto de função*

No caso de divergência entre as contagens de Ponto de Função (PF) da CONTRATADA para o Lote 1 e a CONTRATADA para o Lote 2, serão adotadas as seguintes medidas:

- a) Quando a divergência for menor que 5%, prevalecerá sempre a contagem com menor valor entre as duas empresas;
- b) Quando a divergência for maior que 5%, serão realizadas até 3 reuniões entre os representantes das duas empresas, com a participação de um representante da CONTRATANTE, para resolução das divergências. Caso não se obtenha sucesso na conciliação, prevalecerá a contagem realizada pela empresa contratada para o lote 2. Não haverá remuneração adicional por participação nas reuniões de conciliação.

O atesto fica condicionado à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada pela CONTRATADA com os serviços efetivamente prestados.

3. SLA do Suporte:

- O início do atendimento aos chamados de suporte com alta severidade (onde há paralisação dos serviços) deve se dar em até 30min. contadas a partir do horário de sua abertura no Portal de Chamados.

- O tempo máximo para atendimento e solução do problema por parte da CONTRATADA serão contados a partir da abertura do chamado técnico, que deverá ser efetuado pelo representante da CONTRATANTE. O tempo máximo para o atendimento ao chamado remoto é de 30 (trinta) minutos a partir do horário de sua abertura e o tempo máximo para o atendimento ao chamado presencial é de 02 (duas) horas uteis a partir do horário de sua abertura. O tempo máximo para a solução do problema remotamente é de 01 (uma) hora útil, a partir do início do horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE O tempo máximo para a solução do problema presencial é de 04 (quatro) horas úteis, a partir do início do horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE.

- Define-se como “Tempo de atendimento ao chamado” o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE ao suporte técnico e o horário de chegada do técnico ao local do atendimento. Define-se como “Tempo de solução do problema”, ao período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário do término da solução, devidamente registrado no sistema, pelo representante da CONTRATANTE, deixando o equipamento em condições normais de operação.

- Entende-se por “Solução do problema”, a identificação e adoção de medidas corretivas a serem implementadas para sanar o problema que resultou a abertura do chamado. O técnico da empresa vencedora fará um relatório dos procedimentos adotados durante o atendimento, fechando esse registro após ter solucionado e concluído o chamado, devidamente aprovado pela SMS, que ficará com uma via desse relatório que será anexada ao documento “Acompanhamento de Abertura de Chamados Técnicos” efetuando neste momento seu fechamento com base nos dados desse documento.

- Na impossibilidade de abertura de chamado via sistema, o suporte técnico relativo ao serviço deverá ser acionado através de contato Telefônico (telefone fixo ou móvel), desde que na cidade de São Paulo, a fim de que não tenha custo adicional com abertura de chamados, Site de Internet (website) e/ou Correio Eletrônico (e-mail) devendo a empresa CONTRATADA providenciar, assim que possível, o cadastramento do chamado e informar ao solicitante o número do protocolo, data e hora da abertura;

- Relativamente aos serviços de suporte técnico e manutenção ‘on-site’ o nível de serviço exigido e a penalidade por seu descumprimento será:

Indicador	Penalidade
“Tempo de atendimento ao chamado” – período compreendido entre o horário de comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário de chegada do técnico ao local do atendimento: - Meta: 2 horas úteis	Multa equivalente a 10% sobre o valor mensal da Unidade Afetada Multiplicado pelo número de horas úteis que excederem o limite estabelecido como meta, agravado de mais 10% para atendimentos que ultrapassarem 2 horas úteis
“Tempo de solução do problema” – Período compreendido entre o início horário da comunicação do chamado feito pela CONTRATANTE e o horário do término da solução, deixando a unidade em condições normais de operação. - Meta: 4 horas úteis	Multa equivalente 15% sobre o valor mensal da unidade, multiplicado pelo número de horas úteis que excederem o limite estabelecido como meta, agravado de mais 15% para atendimentos que ultrapassarem: 4 horas úteis.

Todo o indicador será aferido mensalmente e as penalidades financeiras serão aplicadas, a título de garantia de execução de multa, demonstrado na planilha de pagamento sob a forma de desconto no faturamento estabelecida no mês subsequente ao da decisão administrativa definitiva, depois de garantida defesa prévia à CONTRATADA.

As penalidades administrativas serão aplicadas na medida estritamente necessária, sempre observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, que são basilares do direito administrativo, decorrentes dos princípios da legalidade e da finalidade e que terão lugar inclusive nos casos de eventual lacuna ou dúvida de interpretação.

4. PENALIDADES

4.1 São aplicáveis as sanções previstas no Capítulo IV da Lei Federal nº 8.666/93, Lei Federal nº 10.520/02 e demais normas pertinentes, devendo ser observados os procedimentos contidos no Capítulo V, do Decreto Municipal nº 44.279/03;

4.2 A CONTRATADA estará sujeita às penalidades previstas:

4.3 Advertência por escrito.

4.4 Multa de 20% pela não realização dos serviços constantes presente no Termo de Referência

4.5 Multa pela inexecução total do objeto contratual de 20% sobre o valor global do Contrato;

4.6 Multa pelo atraso no início da execução dos serviços de 5% sobre o valor do serviço;

4.6.1 Considera a 2ª entrega consecutiva não a contento de produtos/sistemas com falhas/Bugs ou funcionamento não especificado;

4.7 Multa pela inexecução parcial de 10% sobre o valor correspondente à parcela do serviço inexecutado;

4.8 Multa pela rescisão do contrato por culpa da CONTRATADA de 20% sobre o valor do contrato.

4.9 Pós implantação critérios avaliados mensalmente.

4.9.1 Atualização de Versão

O serviço de Atualização consiste na disponibilização de novas versões provendo atualização de linguagem, Banco de Dados entre outros.

Uma Versão, módulo ou correção entregue pela CONTRATADA deve ser necessariamente homologada pela CONTRATANTE antes de sua utilização em ambiente de produção.

Considera-se entregue a Versão, módulo ou correção quando liberadas a CONTRATANTE para homologação. Neste momento, o chamado é pausado, ficando a CONTRATADA no aguardo das providencias que serão tomadas pela CONTRATANTE a fim e homologar aquilo que foi entregue.

4.10 Suporte pós Implantação

A empresa deverá prestar os serviços, Suporte Técnico, durante toda a vigência do contrato.