

- i. Integração de CMM: o sistema deverá fornecer através de integração com o sistema iLogix, as informações necessárias para cálculo automático de CMM, bem como o CMM informado por entrada manual;
- ii. Entrada manual da estimativa de CMM: permitir que os usuários com perfil adequado informem a estimativa de CMM dos produtos e registrem essas informações.

d) Módulo de Relatórios: o sistema deverá disponibilizar relatórios padronizados, que poderão ser impressos ou gravados em diversos formatos de arquivos (pdf, xls, txt, xml, json). O conjunto, o formato e o tipo de relatórios poderão variar, mas de forma geral, a solução deverá prover, no mínimo, os relatórios implementados no sistema atual, a saber:

1. Relatórios Operacionais

- i. OF em Branco;
- ii. Saldos em Estoque;
- iii. Saída por Usuário;
- iv. Saída por Período;
- v. Controle de Lote e Validade;
- vi. Dispensação e Doenças de Notificação Compulsória;
- vii. Movimentos por Material;
- viii. Medicamentos e Materiais;
- ix. Saída ao Usuário por Material;
- x. Medicamentos Controlados;
- xi. Pesquisa de Requisição;
- xii. Entrada de Material;
- xiii. Entrada de Material por NF;
- xiv. Total de Pacientes por Diagnóstico;
- xv. Número de Prescrições Segundo Status;
- xvi. Número de Pacientes;
- xvii. Pacientes Segundo Prescrições;
- xviii. Pacientes por Medicamentos por Diagnóstico;
- xix. Número de Prescrições
- xx. Número de Prescrições segundo Status
- xxi. Evolução de Pacientes por Período
- xxii. Número de Pacientes
- xxiii. Inclusão de Pacientes por Período

- xxiv. Prescrições a Liberar
- xxv. Pacientes por Diagnóstico
- xxvi. Inativos – Causas

2. Relatórios Gerenciais

- i. Relatórios do módulo BI GSS atual: o sistema deverá ser preparado para gerar relatórios, painéis, indicadores e outras visões gerenciais, atendendo, no mínimo, aos relatórios existentes atualmente no módulo BI GSS, conforme ilustrado na figura 3, mais acima neste Termo de Referência;
 - ii. Filtros e condições especiais: possui função de geração de relatórios através da seleção de filtros e parâmetros definidos pelos usuários durante o processo de emissão dos relatórios.
- e) Módulo de Parametrização do Sistema: conjunto de funções para definição e registro de tabelas e informações auxiliares para uso como validação e/ou seleção de informações específicas em determinados processamentos do sistema. As funções e requisitos deste módulo estão relacionados à estrutura de informações e à arquitetura de implementação da solução a ser adquirida. A solução de software da CONTRATADA deverá prover todas as tabelas e informações auxiliares para facilitar o uso e a operação do sistema, visando evitar retrabalhos por digitações repetitivas e garantir a integridade das informações processadas e armazenadas, através do uso de códigos e chaves e atributos mnemônicos na entrada de dados, validando os códigos e os mnemônicos com tabelas internas definidas e mantidas pelos usuários com perfil de administrador do sistema. De forma geral, a solução de software deverá permitir a parametrização de informações que possam ser classificadas por tipos, por categorias, por cenários, por situações ou status etc. A solução de software deve permitir a parametrização de, no mínimo:
- i. Tipos de prescrição médica;
 - ii. Status de prescrição médica (digitalizada, atendida, pendente, cancelada etc.);
 - iii. Tipos de requisições de medicamentos e materiais de saúde;
 - iv. Tipos de prioridades, definidos pelo usuário, para dispensação de produtos (lote vencido, produto vencido etc.);
 - v. Tipos de status de produto (normal, vencido, danificado etc.);
 - vi. Tipos de baixas do estoque (transferência, descarte, perda, devolução etc.);
 - vii. Tipos de divergências (a maior, a menor, diferenças entre os produtos solicitados e os efetivamente recebidos).

O nome ou a descrição atribuídos a esses parâmetros poderão ser alterados pelo administrador do sistema de forma centralizada para todos os usuários de todas unidades de atendimento.

4. SERVIÇOS COMPLEMENTARES À SOLUÇÃO DE SOFTWARE

Para garantir o funcionamento da solução de software a ser adquirida, adequando-a de forma a se transformar no novo Sistema de Gestão de Consumo para a SMS-SP, a CONTRATADA deverá fornecer e prestar os seguintes serviços durante o prazo de vigência do contrato assinado com a SMS-SP:

4.1. Apoio técnico e Operacional da CONTRATADA

Para o apoio técnico e operacional nas diferentes fases do projeto objeto deste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica composta por técnicos especialistas de TI, com conhecimento de processos logísticos e atividades em gestão de consumo, cabendo aos mesmos as seguintes atividades:

- a) Realizar análise dos requisitos funcionais necessários para adequação das normativas internas e dos processos e práticas da SMS-SP;
- b) Elaborar o desenho e realizar a implantação de processos de trabalhos, relacionados à solução de software, junto a equipe designada pela SMS-SP;
- c) Adequar os relatórios, visões, gráficos e demais formatos de extração e visualização de informações sobre a gestão do consumo da solução de software, de acordo com as necessidades e as práticas utilizadas pela SMS-SP e definidas neste Termo de Referência;
- d) Capacitar os usuários da SMS-SP em seus diversos perfis (unidades de atendimento, gestores, supervisão, coordenação, TI, multiplicadores, administradores, etc) para o uso da solução de software empregada;
- e) Prestar orientação técnica à equipe disponibilizada pela SMS-SP para realizar o processo de distribuição e abastecimento dos materiais de saúde na manutenção e atualização das informações da solução de software empregada durante a fase de operação assistida da implantação do novo Sistema de Gestão de Consumo;
- f) Prestar orientação técnica para a equipe disponibilizada pela SMS-SP que tem por atividade realizar a análise das informações sobre a gestão de consumo;
- g) Outros ajustes e adequações dentro do objeto e do escopo deste Termo de Referência e que serão necessários para acompanhamento eficiente para a solicitação, distribuição e abastecimento dos medicamentos e materiais de saúde para as unidades de atenção à saúde da SMS-SP.

4.2. Gerenciamento do Ambiente Computacional

- a) A solução de software deverá estar disponível e em operação aos usuários em regime 24x7x365 com SLA (Service Level Agreement) de no mínimo de 99,5%;
- b) As janelas de manutenção programada que possam provocar a interrupção dos serviços da SMS-SP devem ser comunicadas com pelo menos 5 dias de antecedência, preferencialmente realizadas aos finais de semana e madrugadas;
- c) Backups integrais a cada 2 horas, devem ser preservados por pelo menos 30 dias;
- d) A CONTRATADA deverá manter serviços de administração e tuning do banco de dados utilizado;
- e) A CONTRATADA deverá manter os certificados digitais (HTTPS) utilizados na comunicação com servidores web ativos e renovados durante todo o período de execução do contrato estabelecido com a SMS-SP através deste Termo de Referência.

4.3. Plano de Trabalho

O plano de trabalho apresentado pela CONTRATADA deverá contemplar as seguintes fases e respectivas estimativas orçamentárias:

1. Disponibilização da sua solução de software com recursos básicos, executar o desenvolvimento evolutivo e ajustes personalizados necessários para adequação aos critérios e normas internas da SMS-SP;
2. Realizar a integração com as bases de dados utilizadas pelos sistemas atuais da SMS (conforme figura 1, acima e demais orientações e definições contidas neste termo de referência);
3. Implantar e Treinar (I+T) as equipes usuárias, subdividido em (I+T das equipes das unidades de atenção à saúde da SMS-SP) e (I+T das equipes gerenciais da SMS-SP);
4. Realizar as manutenções evolutivas e suporte técnico ao sistema.

4.4. Tipos de Serviços Necessários para Implantação da Solução de Software

Os Serviços de Tecnologia da Informação (TI) a serem contratados são:

- a) Fornecimento de licença de uso, implantação, treinamento, atualização, correção, ajustes e manutenção (corretiva, adaptativa e evolutiva) da solução de software da CONTRATADA, para a implementação do novo Sistema de Gestão de Consumo da SMS-SP;
- b) Análise e sistematização das necessidades a partir de reuniões periódicas com cada equipe técnica da SMS-SP, elaboração de proposta de metodologias, processos de trabalho, controles e detalhamento minucioso das especificações para estruturação do novo Sistema de Gestão de

Consumo de forma integrada, de acordo com as melhores práticas em gestão e desenvolvimento de projetos de software;

- c) Customização, desenvolvimento, implantação, treinamento, manutenção corretiva e adaptativa do novo Sistema de Gestão de Consumo;
- d) Aperfeiçoamento e adequação de funcionalidades da solução de software, identificando e eliminando falhas, bem como integração deste com os demais sistemas da SMS-SP, realizando ações de manutenção preventiva, visando limitar a ocorrência de erros ou problemas futuros;
- e) Treinamentos contínuos dos diversos perfis de usuários (unidades de atendimento, gestão, coordenação, supervisão, administração etc.), suporte integral e atualização de versões durante a prestação dos serviços contratados.
- f) Suporte técnico, envolvendo instalação, configuração, esclarecimento e serviço de atendimento aos usuários (Service Desk).

A prestação de serviços deverá atender aos requisitos conforme previsto no detalhamento técnico que compõem o presente termo e objeto da contratação. Estes poderão ser aprimorados de acordo com as necessidades da SMS-SP, observando as melhores práticas de gestão e desenvolvimento de projetos de software do mercado de TI e de acordo com recomendações do PMI (Project Management Institute), em especial às práticas do PMBOK (Project Management Body Of Knowledge) versão 7.0 e do Agile Practice Guide, da Scrum Alliance e de outros modelos de referência aplicados à gestão e desenvolvimento de projetos de software e sistemas aplicativos.

4.5. Treinamento no Novo Sistema de Gestão de Consumo

O objetivo do serviço de treinamento é habilitar os usuários para configurar, operar, administrar e gerenciar o novo Sistema de Gestão de Consumo, utilizando as funcionalidades e recursos de acordo com seu perfil de usuário.

Para atingir os objetivos do presente Termo de Referência, a CONTRATADA deverá levar o conhecimento e treinamento para os usuários que farão uso do sistema por ela disponibilizada, observando o perfil profissional, seu cargo, sua função e os recursos funcionais do novo Sistema de Gestão de Consumo.

A SMS-SP resguardar-se-á o direito de acompanhar, adequar e avaliar o treinamento contratado, tanto presencial como em EAD, com instrumentos próprios, sendo que, se o treinamento for julgado insuficiente, caberá à CONTRATADA, sem ônus ou custos extras para a SMS-SP, ministrar o devido reforço.

Quando solicitado pela SMS-SP, a CONTRATADA deverá providenciar alterações no programa de treinamento, tanto presencial como em EAD, incluindo recursos, instrutores, conteúdo etc.

O Treinamento deverá ser realizado em níveis, definidos conforme o tipo e o perfil dos usuários, a saber:

- Treinamento básico que visa à operação e será disponibilizado a todos os usuários do novo Sistema de Gestão de Consumo;
- Treinamento avançado ou gerencial que visa capacitar os gestores responsáveis pela SMS-SP a conhecer e utilizar as funções gerenciais do novo Sistema de Gestão de Consumo, incluindo o módulo de BI do novo sistema;
- Treinamento técnico para a equipe de Tecnologia da Informação da SMS-SP, capacitando os técnicos de TI quanto aos procedimentos e funções de instalação, acompanhamento, auditoria e administração do novo Sistema de Gestão de Consumo.

Estão previstas duas modalidades de treinamento: presencial e EAD, cujos critérios são:

a) Treinamento Presencial

- i. Somente para funções de administração do sistema e de forma centralizada na sede da SMS-SP para os multiplicadores que realizarão os treinamentos para os usuários alocados nas unidades de atendimento;
- ii. Todos os recursos e materiais necessários para o treinamento presencial deverão ser fornecidos pela SMS-SP, como local, projetor multimídia, quadro branco ou flip chart, material (papel, canetas, etc) para os participantes, computadores para os participantes, conexão com a Internet via WiFi, alimentação e outros necessários, cabendo a CONTRATADA a alocação de instrutores e de pessoal próprio e o pagamento de demais despesas, se for o caso, tais como: hospedagem, transporte, diárias, etc., desde que não ultrapasse a 4 (quatro) treinamentos de 6 (seis) horas cada um;
- iii. A seleção dos participantes deverá ser feita pela SMS-SP;
- iv. A agenda de cursos deverá ser definida em conjunto entre a SMS-SP e a CONTRATADA;
- v. As equipes deverão ser dimensionadas por temas ou perfis de usuários, sendo que na modalidade presencial, cada turma deverá ter um número máximo de 40 participantes, conforme identificação, seleção e programação das turmas e participantes que deverão ser definidos pela SMS-SP;
- vi. Os treinamentos deverão ser executados por consultores da CONTRATADA habilitados que conheçam profundamente a sua solução de software e as adequações implementadas para o novo Sistema de Gestão de Consumo;
- vii. Deverão ser capacitados multiplicadores para treinar os usuários operacionais conforme nível de acesso e funcionalidades do novo Sistema de Gestão de Consumo.

b) Treinamento EAD

- i. Os treinamentos à distância (EAD) serão o principal recurso de capacitação de todos os usuários, sem definição de limite máximo e que devem se manter atualizados em relação aos recursos do sistema e disponíveis para serem realizados ou refeitos a qualquer momento, mesmo que por novos usuários. O conteúdo para os treinamentos EAD (aulas, exercícios, vídeos, animações, simulações etc.), são de responsabilidade da CONTRATADA;
- ii. A CONTRATADA deverá disponibilizar infraestrutura permanente de EAD (instalação na nuvem, inscrição de participantes, controle e acompanhamento das aulas etc.) durante o prazo de vigência do contrato com a SMS-SP;
- iii. O treinamento em EAD deverá servir como atividade de apoio/reforço do aprendizado da solução de software para todos os usuários de acordo com os seus perfis e funcionalidades do novo Sistema de Gestão de Consumo;
- iv. A plataforma de EAD deverá ser disponibilizada pela CONTRATADA, sem custos extras para a SMS-SP e deverá possuir as funcionalidades e recursos comuns à esse tipo de solução como controle de cursos, aulas e conteúdo, fóruns, avaliações, emissão de certificados, etc.

4.6. Suporte Técnico

O suporte técnico aos usuários operacionais será de responsabilidade da CONTRATADA durante o período do contrato.

A CONTRATADA deverá disponibilizar uma central de suporte em horário comercial durante todo o período de vigência do contrato, capaz de recepcionar chamadas, através de ligações telefônicas, portal de atendimento WEB ou e-mail, visando:

- a) Esclarecer dúvidas que possam surgir durante a utilização e manutenção do novo Sistema de Gestão de Consumo;
- b) Suporte ao desenvolvimento de novas interfaces do novo Sistema de Gestão de Consumo quando da mudança de algum sistema legado ou aprimorado;
- c) Auxílio na recuperação da base de dados por problemas originados em erros de operação, queda de energia ou falha de equipamentos;
- d) Treinamento na utilização do novo Sistema de Gestão de Consumo em função de substituição de pessoal técnico, tendo em vista demissões, férias, licenças, ausências, mudanças de cargo etc.

Sempre que não for possível solucionar um chamado por via remota, a CONTRATADA deverá disponibilizar um técnico de suporte, devidamente capacitado para solucionar a demanda.

A CONTRATADA deverá garantir flexibilidade no dimensionamento de equipe para o atendimento dos chamados, considerando as fases de implantação, produção, sazonalidades e eventualidades do novo Sistema de Gestão de Consumo.

A CONTRATADA deverá, em conjunto com a SMS-SP, disponibilizar sistema para registro de abertura e controle de chamados técnicos. A SMS-SP fará a abertura dos chamados através deste sistema.

O Suporte Técnico poderá ocorrer de duas formas, a distância e presencial, sem ônus adicional para a SMS-SP, conforme descrição abaixo:

4.7. Suporte Técnico à Distância (Service Desk)

A CONTRATADA prestará o serviço de suporte técnico digital após a abertura do chamado, para esclarecimento de dúvidas quanto a utilização, configuração de perfil de usuário e problemas encontrados no novo Sistema de Gestão de Consumo.

A CONTRATADA deverá garantir o suporte técnico de nível 1 e nível 2 em horário comercial (das 8:00h as 17:00h de segunda a sexta-feira) para qualquer incidente que provoque a inoperância total ou mesmo parcial do novo Sistema de Gestão de Consumo. Dentre outras, a CONTRATADA deverá realizar, no mínimo, as seguintes atividades:

- a) Registrar chamados abertos diretamente pelos usuários utilizando um sistema de atendimento WEB próprio.
- b) Efetuar triagem e classificação das solicitações de acordo com procedimento documentado em sua base de conhecimento.
- c) Consultar sua base de conhecimento e executar procedimentos de atendimento de primeiro nível.
- d) Encaminhar o chamado para atendimento de 2º e 3º nível (manutenção corretiva) quando da impossibilidade de resolução em primeiro nível.
- e) Atualizar ou incluir, quando inexistente, na Base de Conhecimento a documentação do procedimento utilizado para prestar atendimento.
- f) Concluir e fechar o chamado, confirmando com o usuário o restabelecimento das funcionalidades reclamadas.
- g) Reabrir chamados para origem quando foram fechados inadequadamente.

Deverá ser oferecido o seguinte canal para suporte técnico:

- Plataforma própria WEB para que o usuário do sistema possa registrar a solicitação de suporte e todo o acompanhamento até a solução definitiva;

4.8. Operação Assistida

A CONTRATADA deverá realizar o serviço de “operação assistida” durante a fase inicial de operação, que consiste no acompanhamento presencial ou remoto, até o funcionamento normal dos serviços.

4.9. Manutenção do Novo Sistema de Gestão de Consumo

Compreende os serviços necessários para a CONTRATADA manter o novo Sistema de Gestão de Consumo sempre em perfeita operacionalização, visando garantir as características mínimas do novo sistema.

A CONTRATADA deverá manter, em sua sede, equipe técnica alocada exclusivamente ao desenvolvimento e aprimoramento de sua solução de software na versão do novo Sistema de Gestão de Consumo para a SMS-SP, visando novas versões e adequações às legislações governamentais e deverá disponibilizar as novas versões para a SMS-SP sem ônus adicional durante o prazo do contrato assinado com a SMS-SP.

No caso de configurações em massa para atualização do novo Sistema de Gestão de Consumo, a CONTRATADA deverá encaminhar imediatamente à SMS-SP pelo menos um profissional capacitado para reorganizar as configurações sem custo adicional, cabendo à SMS-SP notificar via ofício quando necessário;

A manutenção do novo Sistema de Gestão de Consumo poderá de três tipos: manutenção corretiva, manutenção preventiva e manutenção personalizada.

4.10. Manutenção Corretiva

Entende-se por manutenção corretiva aquela que inclui as modificações referentes ao reparo de defeitos, erros e falhas não envolvendo mudanças nas funcionalidades do negócio ou nos recursos do novo Sistema de Gestão de Consumo, mas garantindo que a funcionalidade previamente entregue se execute como solicitado. A manutenção corretiva pode ser classificada de acordo com o seu nível de severidade, em:

- a) Manutenção Corretiva Crítica (Nível de severidade 1): compreende as correções de erros que podem restringir a plena utilização do novo sistema, impedindo que sejam executadas as rotinas básicas ou ainda, erros que impeçam o cumprimento de prazos legais por parte da SMS-SP;
- b) Manutenção Corretiva Normal (Nível de severidade 2): compreende todas as correções de erros que não impeçam a operação normal do novo sistema em suas funções básicas;

A manutenção corretiva, a partir da implantação e treinamento da equipe técnica, será por conta da CONTRATADA que deverá manter nas instalações da SMS-SP equipe com capacidade técnica específica para tal atividade durante toda a vigência do contrato com a SMS-SP.

A infraestrutura (local, móveis, equipamentos, sistema operacional e conexão com a internet) será de responsabilidade e propriedade exclusiva da SMS-SP, que proverá o suporte técnico e manutenção de componentes da infraestrutura quando necessário.

4.11. Manutenção Adaptativa, Evolutiva e Atualização de Versão

Caberá à CONTRATADA a execução de manutenções evolutivas, adaptativas e atualizações de versões que visem a melhoria da operação do novo sistema, porém sem alterar a sua estrutura interna. Entende-se por manutenções adaptativas e/ou evolutivas, as alterações necessárias nas funcionalidades do novo sistema que não devem gerar ônus para a SMS-SP durante o período de implantação, incluindo as adaptações legais, que compreende os ajustes e customizações no novo sistema que visam atender às normas governamentais (legais e fiscais) e/ou regulamentos específicos da SMS-SP;

Após o período de implantação, ou seja, na fase de produção e operação, esta manutenção será amparada através de ordens de serviços de horas técnicas.

4.12. Ordens de Serviços de Horas Técnicas

As implementações evolutivas, durante a fase de produção e operação, requeridas pela SMS-SP, deverão ser solicitadas através de ordem de serviço com o custo de horas técnicas para atender a eventuais melhorias que venham a ser implementadas no novo Sistema de Gestão de Consumo. Entende-se por implementações evolutivas a serem executadas pela equipe técnica da CONTRATADA, aquelas que possam envolver recursos do novo sistema associados a processos técnicos que melhorem o desempenho operacional dos serviços prestados sem alterar programações ou estruturas de desenvolvimento como arquitetura, tabelas de banco de dados e comportamentos de funcionalidades.

O modelo de utilização desse serviço será através de Banco de Horas, que serão utilizadas sob demanda até o **limite total de 3.000 horas**, dentro do período de vigência contratado.

O total de horas acima especificado é estimativo, sendo que somente serão efetuados pagamentos contra as horas efetivamente utilizadas. As horas utilizadas serão abatidas do total previsto neste documento, podendo as horas restantes serem utilizadas dentro do prazo contratado. A utilização dessas horas, ocorrerá após o período de implantação do novo Sistema de Gestão de Consumo. A utilização das horas deverá ser formalmente aprovada pela SMS-SP.

Eventuais custos com alimentação, transporte e estadia dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços realizados a partir das ordens de serviços de horas técnicas serão de responsabilidade da CONTRATADA.

Como exemplos, as seguintes atividades poderão ser solicitadas pela SMS-SP, como serviço de horas técnicas:

- a) Apoio nas definições e processos do novo sistema para composição de soluções;
- b) Suporte no desenvolvimento de novas soluções que utilizem o novo sistema;
- c) Integrações com novos softwares ou soluções utilizadas pela SMS-SP;
- d) Avaliações, diagnósticos e proposições de soluções de melhoria;
- e) Implementações adicionais;
- f) Workshops de conscientização de usuários;
- g) Outras atividades relacionadas com o novo sistema entregue.

O prazo máximo para início do atendimento a uma ordem de serviço será de 5 (cinco) dias úteis após a aprovação da SMS-SP para a ordem de serviço emitida. Os profissionais disponibilizados pela CONTRATADA devem possuir expertise no novo Sistema de Gestão de Consumo e já ter conhecimento dos serviços prestados e dos processos internos da SMS-SP.

4.13. Infraestrutura em Nuvem (Cloud Computing)

É de responsabilidade da CONTRATADA disponibilizar serviço adequado de instalação, acompanhamento e controle do novo Sistema de Gestão de Consumo, incluindo suas bases de dados em servidores próprios ou contratados e equipamentos de storage para armazenagem de altos volumes de dados.

A infraestrutura em nuvem disponibilizada deverá levar em consideração a integridade, a disponibilidade, a confiabilidade e a segurança das informações, sendo de total responsabilidade da CONTRATADA a garantia dos serviços relacionados à infraestrutura.

A infraestrutura que disponibilizará a solução de software na modalidade de Software As Service (SaaS) deverá garantir os seguintes aspectos de segurança:

- a) Atender os requisitos descritos na norma de segurança da informação. ISO/IEC 27001:2013 e ABNT ISO/IEC 27001:2022;
- b) Possuir redundância geográfica;
- c) Atender as recomendações do Uptime Institute, no mínimo em TIER 942 III;
- d) A comunicação e a base de dados do banco de dados deverão ser totalmente criptografadas, utilizando AES 128, 192 256bit;
- e) O armazenamento da base de dados deverá implementar o conceito de “chinese wall”, ou seja, impedir que outros clientes da CONTRATADA que possam compartilhar a mesma infraestrutura em nuvem tenham acesso aos dados;

- f) A solução de software deverá estar protegida por serviços de Firewall, IDS\IPS, anti-DDoS e protegidos por ataques de Zero Day;
- g) Deverá possuir processo externo para análise e avaliação de vulnerabilidades da solução, mitigando e antecipando de possíveis riscos de ataques cibernéticos, incluindo análise de código;
- h) Possuir processo de Gestão de Continuidade de Negócio com Planos de Ações elaborados e testados, bem como Planos de Continuidade para a solução de software;
- i) Possuir solução de Plano de Continuidade que contemple um RTO máximo de 08 horas de recuperação;
- j) Possuir solução e processo de backup das informações de forma a atender a RPO (Recovery Point Objective) de no máximo 08 horas de perda de informações.

A solução de software em sua versão do novo Sistema de Gestão de Consumo deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano e no caso de eventuais manutenções que levem a indisponibilidade total do sistema, a SMS-SP deverá ser comunicada com pelo menos 5 dias úteis de antecedência.

4.14. Migração de Dados do Sistema GSS Atual da SMS-SP

A migração de dados é o processo de transferência dos dados corporativos do sistema GSS atual da SMS-SP para a base de dados do novo Sistema de Gestão de Consumo, que compreende três etapas distintas:

- **Extração de dados:** Processo de captura dos dados cadastrais necessários para o funcionamento do novo Sistema de Gestão de Consumo extraídos do banco de dados do sistema GSS atual;
- **Validação dos dados:** processo de saneamento dos dados (detecção e correção de dados incorretos, incompletos, corrompidos ou duplicados), enriquecimento dos dados (compreende a atualização dos dados com novos atributos, complementares aos existentes até então), validação lógica e física dos dados e a adequação dos mesmos ao formato dos dados utilizado pelo novo Sistema de Gestão de Consumo;
- **Carga de dados:** os dados extraídos e validados do sistema GSS atual devem ser inseridos na base de dados do novo Sistema de Gestão de Consumo.

O processo de migração de dados, nas três etapas acima, será de responsabilidade da CONTRATADA, sob supervisão e acompanhamento da SMS-SP, seguindo as seguintes orientações:

- a) O processo de migração não pode causar nenhuma perda de dados existentes no sistema GSS atual;

- b) Para dados obrigatórios do novo Sistema de Gestão de Consumo, mas que não existam ou estejam incompletos ou inconsistentes no sistema GSS atual, a SMS-SP definirá a ação a ser tomada para o ajuste correto;
- c) Após a homologação final da migração, quaisquer correções ou complementação de dados, de responsabilidade da CONTRATADA, deverão ser corrigidas sem ônus adicional para a SMS-SP;
- d) Os dados migrados serão aqueles considerados necessários para a operacionalidade do novo sistema, não ficando este responsável pela manutenção e consulta das transações históricas realizadas no GSS atual;
- e) A CONTRATADA é responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer informações e dados acessados no período de migração, não podendo, sob qualquer pretexto e forma divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los sem a expressa autorização da SMS-SP.

4.15. Backup – Cópia e Recuperação da Base de Dados

A CONTRATADA deverá realizar de forma automática as cópias de segurança das bases de dados (backups) do novo Sistema de Gestão de Consumo, bem como o acesso de consulta às bases, a qualquer momento no decorrer da vigência do contrato, quando solicitado pela SMS-SP.

Visando minimizar o tempo de indisponibilidade do novo Sistema de Gestão de Consumo e eventuais perdas de dados, a CONTRATADA deverá executar rotinas de backup a cada duas horas, backup semanal completo, backup mensal completo e backup anual completo “frio”.

O contexto dos backups realizados pela CONTRATADA estão limitados aos bancos de dados do novo Sistema de Gestão de Consumo mantidos em nuvem. Não estão previstos backups de dados armazenados nos equipamentos e nas estações de trabalho distribuídas nas unidades administrativas ou de atendimento da SMS-SP.

4.16. Documentação Técnica

A CONTRATADA deverá fornecer à SMS-SP toda a documentação técnica do projeto e da sua solução de software, incluindo:

- Cronogramas de execução;
- Calendário de treinamentos;
- Relatório de status das demandas;
- Atas de reuniões.

Toda documentação deverá estar no idioma português, disponível em meio digital e atualizada conforme a última alteração do sistema.

5. CONDIÇÕES E CRITÉRIOS TÉCNICOS DAS EMPRESAS LICITANTES

5.1. Garantia de Acesso à Infraestrutura em Nuvem

A conexão com a internet, a manutenção da rede e o acesso à infraestrutura em nuvem e aos equipamentos necessários ao seu pleno funcionamento são de responsabilidade da SMS-SP que realizará a troca ou reparo nos equipamentos que apresentarem falha ou defeito ou mesmo não possuam os requisitos mínimos para execução da solução de software em sua versão do novo Sistema de Gestão de Consumo.

A CONTRATADA, por sua vez, deve garantir que não ocorra perda da informação e segurança dos dados inseridos no novo sistema, garantindo a integridade e a atualidade dos dados registrados e armazenados no banco de dados do novo Sistema de Gestão de Consumo.

5.2. Equipe Técnica e Qualificação Profissional

A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica para atendimento de todas as necessidades para o bom funcionamento e operação do novo Sistema de Gestão de Consumo em quantidade suficiente para a execução dos serviços.

A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais adequados e idôneos, com expertise, experiência, competências e conhecimentos técnicos na solução de software;

A CONTRATADA deverá, durante todo o período de vigência do contrato, disponibilizar um Preposto, com fins de representá-la administrativamente, sempre que necessário, devendo indicá-lo mediante declaração específica, na qual constarão todos os dados necessários.

A CONTRATADA deverá apresentar em sua proposta a quantidade de profissionais, a identificação do cargo, perfil do profissional e sua experiência.

Todos os aspectos de recrutamento, verificação dos currículos, seleção, avaliação de conhecimentos e habilidades, contratação e gestão de pessoas envolvidos na prestação de serviços são encargos exclusivos da CONTRATADA.

Visando estabelecer o relacionamento contínuo e o gerenciamento eficiente dos serviços prestados e para garantia da qualidade da prestação de serviços, a equipe chave a ser apresentada pela CONTRATADA deverá estar dimensionada e organizada, de forma a assegurar o pleno desenvolvimento das atividades e entrega dos produtos previsto neste Termo de Referência. Esse dimensionamento está relacionado à fase do projeto de implementação e operação da solução de software, conforme tabela a seguir:

| Função | Fase 1 (Implantação) | Fase 2 (Operação) |
|---------------------------------|----------------------|-------------------|
| Gerente de Projetos | 1 | 1 |
| Coordenador de Implantação | 1 | 1 |
| Arquiteto de TI | 1 | |
| Analista de Processos (foco TI) | 1 | |
| Analista de Treinamento | 1 | 1 |
| Analistas de Suporte Técnico | 6 | 6 |
| Analista de Infraestrutura | 1 | 1 |
| DBA | 1 | 1 |
| Programador (Desenvolvedor) | 3 | 1 |

Os profissionais alocados para cada perfil deverão possuir as seguintes qualificações mínimas:

| FUNÇÃO | PERFIL E EXPERIÊNCIA MÍNIMA |
|-----------------------------------|---|
| Gerente de Projetos | <p>Perfil: profissional sênior com nível superior (graduação) na área de gestão de projetos, administração pública, saúde, tecnologia da informação, ou áreas afins. Desejável especialização, mestrado e doutorado nas áreas.</p> <p>Experiência e atribuições mínimas: Gerente responsável pelo projeto, com mínimo de 10 anos de experiência em gestão de projetos, mínimo de 05 anos de experiência em projetos relacionados a gestão pública, assim como com experiência de liderança em pelo menos 02 projetos de TI.</p> |
| Coordenador de Implantação | <p>Perfil: profissional sênior com nível superior (graduação) na área de tecnologia da informação, análise de sistemas de informação, ciência da computação, informática, ou áreas afins. Desejável especialização, mestrado e doutorado nas áreas.</p> <p>Experiência e atribuições mínimas: Será responsável por coordenar os processos das atividades de implantação da ferramenta informatizada e desenhos de modelos de sistemas funcionais em TI, bem como apoiar a SMS-SP no planejamento dos treinamentos e na comunicação da implantação da solução de software. Necessário mínimo de 05 anos de experiência em projetos de TI e com experiência de liderança em pelo menos 02 projetos de TI.</p> |
| Arquiteto de TI | <p>Perfil: profissional sênior com nível superior (graduação) na área de tecnologia da informação, análise de sistemas de informação, ciência da computação, informática, ou áreas afins. Desejável especialização, mestrado e doutorado nas áreas.</p> <p>Experiência e atribuições mínimas: Profissional com no mínimo de 05 anos de experiência em arquitetura, modelagem e desenvolvimento de software, tendo atuação em pelo menos 01 projeto de TI como arquiteto.</p> |
| Analista de Processos | <p>Perfil: profissional sênior com nível superior (graduação) na área de tecnologia da informação, análise de sistemas de informação, ciência da computação, informática, ou áreas afins. Desejável especialização, mestrado e doutorado nas áreas.</p> <p>Experiência e atribuições mínimas: Este profissional irá mapear e estudar todo o fluxo dos processos pertinentes a este objeto e proporá, se necessária, as adequações ao processo atual para que se tenha maior aderência à solução de software a ser implantada. Necessário mínimo de 05 anos de experiência em projetos de TI e mínimo de 02 anos na análise e modelagem de processos de negócios.</p> |
| Analista de Treinamento | <p>Perfil: profissional pleno com nível superior (graduação) na área de tecnologia da informação, análise de sistemas de informação, ciência da computação, informática, ou áreas afins.</p> <p>Experiência e atribuições mínimas: Analista com mínimo de 03 anos de experiência em projetos relacionados a elaboração de conteúdo e metodologia de aprendizagem em plataforma EAD e/ou presencial, desenvolvimento de processos de avaliação, com atuação em pelo menos 01 projeto de treinamento em plataforma EAD e/ou presencial.</p> |

| | |
|------------------------------------|---|
| Analista de Suporte Técnico | <p>Perfil: profissional sênior/pleno com nível superior (graduação) na área de tecnologia da informação, análise de sistemas de informação, ciência da computação, informática, ou áreas afins.</p> <p>Experiência e atribuições mínimas: Profissional com no mínimo de 03 anos de experiência na implantação de sistemas, no suporte e orientação de usuários em projetos de TI, tendo atuação em pelo menos 01 projeto de TI.</p> |
| Analista de Infraestrutura | <p>Perfil: profissional pleno com nível superior (graduação) na área de tecnologia da informação, análise de sistemas de informação, ciência da computação, informática, ou áreas afins.</p> <p>Experiência e atribuições mínimas: Profissional com no mínimo de 03 anos de experiência na implantação de sistemas, no suporte e orientação de usuários em projetos de TI, tendo atuação em pelo menos 01 projeto de TI.</p> |
| DBA | <p>Perfil: profissional sênior/pleno com nível superior (graduação) na área de tecnologia da informação, análise de sistemas de informação, ciência da computação, informática, ou áreas afins.</p> <p>Experiência e atribuições mínimas: Profissional com no mínimo de 05 anos de experiência modelagem, estruturação, desenvolvimento e controle de bancos de dados, tendo atuação em pelo menos 01 projeto de TI como DBA.</p> |
| Programador | <p>Perfil: profissional pleno com nível superior (graduação) na área de tecnologia da informação, análise de sistemas de informação, ciência da computação, informática, ou áreas afins.</p> <p>Experiência e atribuições mínimas: Profissional com no mínimo de 03 anos de experiência no desenvolvimento e manutenção de software na plataforma tecnológica da solução de software, tendo atuação em pelo menos 01 projeto de TI.</p> |

5.3. Gerenciamento do Nível de Serviço (SLA)

O Gerenciamento do Nível de Serviços (SLA) é a metodologia disciplinada e os procedimentos proativos e mensuráveis estabelecidos entre a SMS-SP e a CONTRATADA com a finalidade de aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados para garantir que níveis adequados de serviços (SLA) serão entregues para todos os usuários do sistema de acordo com as prioridades do negócio e a um custo aceitável.

Caberá a SMS-SP utilizar o sistema de abertura de chamados da CONTRATADA como instrumento de acionamento em situações em que se fizer necessário o suporte técnico, estabelecendo nesta a graduação das ocorrências conforme severidade, bem como os tempos de respostas (SLA) admitidos como razoáveis, conforme segue:

5.3.1 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA “SISTEMAS”

Caberá ao DTIC a proposição de instrumento de medição dos serviços relacionados a tecnologia de informação, comunicação e tecnologia.

Caberá a DTIC a proposição de instrumento de acionamento à CONTRATADA em situações em que se fizer necessário o suporte técnico, estabelecendo graduação das ocorrências conforme

severidade, bem como os tempos de respostas (SLA) admitidos como razoáveis, como resumido na tabela abaixo:

| Tabela de SLA de Suporte aos sistemas | | | | |
|---------------------------------------|--|--------------------------------------|-----------------------------------|---|
| Nível de severidade | Descrição | Prazo para início do atendimento | Prazo para solução do problema | Percentual de desconto por descumprimento |
| 1 - Crítica | Sistema sem condições de funcionamento. | 30 minutos após abertura do chamado. | Imediato* | 10% sobre o valor mensal do item afetado |
| 2-Alta | Problema grave, prejudicando funcionamento do sistema. | 30 minutos após abertura do chamado. | 2 horas após abertura do chamado* | 10% sobre o valor mensal do item afetado |
| 3- Média | Problema que não afeta o funcionamento do sistema | 30 minutos após abertura do chamado. | 3 horas úteis* | 10% sobre o valor mensal do item afetado |
| 4-Baixa | Instalação de novas versões e/ou aplicação de correções programadas. | 30 minutos após abertura do chamado. | 4 horas úteis* | 10% sobre o valor mensal do item afetado |

A CONTRATADA deverá realizar o atendimento dentro do prazo estipulado de acordo com o nível de severidade identificado na abertura do chamado.

No descumprimento do prazo estabelecido, o pagamento à CONTRATADA estará sujeito à aplicação de desconto no valor de X% por hora de atraso sobre o valor total da fatura do serviço prestado no mês. Esse desconto será somado e acumulado até o limite de 30% (trinta por cento).

5.3.2. Escalação da severidade

Os chamados que estiverem dentro da classificação de severidade de 2 a 4, se não forem solucionados dentro do prazo estipulado, serão automaticamente escalados para o nível de severidade superior, com seus respectivos prazos e percentual de desconto por descumprimento.

A CONTRATANTE poderá determinar a escalação/reclassificação de chamados para níveis superiores de severidade de acordo com a identificação oportuna.

Neste caso, o prazo para atendimento dos chamados escalonados será reiniciado, para não prejudicar a CONTRATADA.

5.3.3. Monitoramento dos chamados

A CONTRATADA deverá acompanhar a abertura dos chamados em ferramenta definida junto ao DTIC, que fará o monitoramento e o controle dos chamados reportados.

O fechamento do chamado deverá ser realizado pela CONTRATADA no DTIC pela equipe que avaliará se houve de fato a resolução do problema reportado.

5.3.4. Descrição do instrumento de avaliação e medição dos serviços relativos ao item destacado

Deverão ser adotados os instrumentos de medição previstos no Anexo I e II deste Termo de Referência para as ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS.

Poderão ser propostos e adotados relatórios e instrumentos de medição complementares pela responsável técnico do referido item, em comum acordo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

5.3.5. Propriedade dos produtos desenvolvidos, dados e informações geradas na solução

Os produtos desenvolvidos no projeto serão de propriedade da Secretaria Municipal da Saúde. Ao término do contrato, caberá a CONTRATADA fornecer os códigos fontes, bem como toda a base de dados para DTIC, nos meios e formatos a serem especificados.

5.3.6. 9. Entrega de Produto (Versão, Módulo, e Correção de Bugs)

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 providências que serão tomadas pela CONTRATANTE a fim e homologar aquilo que foi entregue.

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

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

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 providências que serão tomadas pela CONTRATANTE a fim e homologar aquilo que foi entregue.

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

5.3.7. TREINAMENTOS

Caberá à CONTRATADA a aplicação de treinamento nas soluções desenvolvidas no projeto, para capacitação dos profissionais da Secretaria Municipal da Saúde.

Os treinamentos deverão ser realizados nas instalações das unidades administrativas ou in loco nos estabelecimentos assistenciais.

Deverão ser capacitados profissionais administrativos e da assistência de administração direta ou indireta.

5.3.8. Novas capacitações e materiais de apoio

A CONTRATADA deverá garantir novas capacitações sempre que demandada por DTIC ou qualquer área da Secretaria Municipal da Saúde.

A CONTRATADA deverá fornecer materiais didáticos digitais, manuais e instrutivos de uso das ferramentas desenvolvidas no projeto, como complemento das capacitações.

A solicitação de novas implantações e treinamentos deve seguir o roteiro abaixo:

A solicitação deve ser efetuada formalmente via Software específico para abertura de chamados fornecido pela CONTRATADA ou outro acordado junto ao CONTRATANTE.

A implantação ocorrerá dentro de cronograma definido entre as partes.

Estando homologada a implantação e o treinamento tendo sido realizado a CONTRATADA poderá faturar as horas de implantação e treinamento utilizadas.

A quantidade de horas e ser faturada será a quantidade efetivamente utilizada e aprovada pela CONTRATANTE.

Sendo considerados profissionais toda a equipe que irá utilizar o sistema – Médicos, Enfermeiros, Técnicos de Enfermagem, Odontólogos, Técnicos de Higiene bucal, Auxiliares de consultório dentário, Farmacêuticos, Psicólogos, Nutricionistas, Fisioterapeutas, Educadores Físicos, demais profissionais da saúde e profissionais administrativos da unidade.

A empresa deverá, durante o contrato, fornecer treinamento a todos os profissionais designados pela CONTRATANTE, que irão utilizar e atuar como multiplicadores do sistema, orientando-os na operação das funções e implementações.

A infraestrutura utilizada para os treinamentos será fornecida pela CONTRATANTE e contempla:

- Local físico adequado
- Equipamentos de projeção ou Multimídia

- Estações de trabalho para os treinandos
- Acesso à internet

Todo o material usado para o treinamento será de responsabilidade da CONTRATADA. O treinamento deverá constar de:

Apresentação das funcionalidades, contemplando o funcionamento e as implicações nos processos diários.

Treinamento específico de cada atividade ligada à operação do sistema, setores operacionais, administrativos e de gestão.

Capacitação individual para a utilização das funcionalidades no trabalho diário com formação em grupos de atividades afins ou relacionadas.

Deverá haver por escrito o registro de presença dos participantes, sendo que cada evento de treinamento não deverá conter mais de 10 participantes.

Os treinamentos das equipes profissionais poderão ser solicitados pela CONTRATANTE a qualquer tempo durante o período do contrato.

Alterações no sistema que impliquem em mudanças ou entrega de novas funcionalidades deverão ser acompanhadas de treinamento complementar.

Os novos profissionais, que ingressarem no serviço, deverão ser treinados em grupo ou individualmente, se for o caso, não havendo necessidade de formar turmas para ministrar o treinamento.

A equipe do CONTRATANTE a ser treinada será composta por profissionais da área de Saúde e/ou TI;

Será considerado como treinamento concluído quando a equipe da unidade treinada apresentar:

- 100% das rotinas administrativas forem treinadas via sistema;
- 100% dos profissionais estiverem treinados;
- 90% dos profissionais estiverem aptos a utilizar o sistema em sua rotina diária.

Gerência treinada e apta a gerar os relatórios de acompanhamento das atividades.



Níveis de Serviço (SLA) – Suporte ao usuário

| Área de atividade | Atividade | TE (minutos) | TMS (minutos) - SLA |
|--|--|--------------|---------------------|
| Apoio técnico <i>Telefone, e-mail, chat</i> | Apoiar os profissionais da secretaria Municipal da Saúde no esclarecimento de dúvidas sobre o uso do sistema, em configurações que possam ser necessárias. | 20 | 30 |
| Apoio ao usuário cidadão <i>e-mail, chat</i> | - Auxiliar os usuários no esclarecimento de dúvidas sobre o uso do sistema. | 20 | 30 |
| Apoio técnico in loco | Comparecimento in loco para resolução de problemas relacionados à utilização do sistema | 1.440 | 2.160 |

| Área de atividade | de Atividade | TE (dias) | TMS SLA (dias) - |
|---------------------------|--|-----------|------------------|
| Treinamento <i>online</i> | Capacitação dos profissionais responsáveis pela utilização do sistemas por meio de ferramentas de videoconferência definida pela CONTRATANTE, a partir da solicitação da CONTRATANTE | 4 | 5 |

A implantação deverá ser homologada pela equipe técnica da CONTRATANTE.

5.3.9. “DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS”

Caberá a DTIC a proposição de instrumento de acionamento à **CONTRATADA** em situações em que se fizer necessário o suporte técnico, estabelecendo graduação das ocorrências conforme complexidade, bem como os tempos de respostas (SLA) admitidos como razoáveis, como resumido na tabela abaixo:

5.3.9.1. Sistema

5.3.9.1.1. Desenvolvimento

Áreas afetadas:

- Sistemas (versão Mobile e Web);
- Serviços de integração
- Painéis de BI

5.3.9.1.2. Estimativa de execução de tarefas

Para as demandas de desenvolvimento de novos módulos, painéis ou implementação de melhorias, a empresa CONTRATADA deverá encaminhar para a área de tecnologia da secretária o planejamento com a estimativa para execução da tarefa (Estimativa de horas/valor).

5.3.9.1.3. Desenvolvimento de novos módulos, serviços ou implementação de sistema

Entregáveis da estimativa:

- Horas para documentação de negócio;
- Horas para documentação técnicas
- Horas para arquitetura do sistema
- Horas de desenvolvimento de banco
- Horas de desenvolvimento/Codificação
- Horas de testes de qualidade



| Complexidade | Prazo para entrega da estimativa | Prazo máximo para entrega da melhoria | Percentual de desconto por descumprimento | Identificação de bugs/ajustes no ambiente de homologação da demanda entregue | Identificação de bugs/ajustes no ambiente de produção. |
|--------------|----------------------------------|---|---|---|--|
| 1. Alta | Em até 2 dias úteis. | Até 45 dias, após aprovado o planejamento | 10% sobre o valor mensal do item afetado | Correção sem custo adicional na demanda, com devolução do item corrigido em até 5 dias. | Efetuar correção, sob o valor de 50%, com devolução do item corrigido em até 5 dias. |
| 2. Média | Em até 2 dias úteis. | Até 20 dias, aprovado o planejamento. | 15% sobre o valor mensal do item afetado | Correção sem custo adicional na demanda, com devolução do item corrigido em até 3 dias. | Efetuar correção, sob o valor de 50%, com devolução do item corrigido em até 3 dias. |
| 3. Baixa | Em até 2 dias úteis. | Até 7 dias, após aprovado o planejamento. | 20% sobre o valor mensal do item afetado | Correção sem custo adicional na demanda, com devolução do item corrigido em até 2 dias. | Efetuar correção, sob o valor de 50%, com devolução do item corrigido em até 2 dias. |

Obs.: considera-se "horas úteis" as horas compreendidas no período das 8:00h as 17h, de segunda a sexta-feira.

A CONTRATADA deverá realizar o atendimento dentro do prazo estipulado de acordo com o nível de severidade identificado na abertura do chamado.

Caso a solução não ocorra dentro do prazo definido na SLA, será aplicada a penalidade financeira, conforme condições comerciais previstas no contrato assinado com a SMS-SP e o prazo para atendimento do chamado será reiniciado, acumulando as penalidades financeiras caso o prazo para a solução não seja cumprido novamente.

5.4. Monitoramento dos Chamados de Suporte Técnico

A CONTRATADA deverá acompanhar atentamente os chamados em seu sistema de abertura de chamados, através do qual fará o monitoramento eficaz e o controle dos chamados reportados.

O fechamento do chamado deverá ser realizado pela CONTRATADA, porém a SMS-SP avaliará se houve de fato a resolução do problema reportado.

5.5. Reuniões de Alinhamento durante o Projeto

- **Reunião Inicial:** Deverão ser realizadas reuniões de alinhamento inicial com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no contrato e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços, que serão formalizados no **Plano de Trabalho**. A primeira reunião realizar-se-á em até 10 (dez) dias úteis a contar da data da assinatura do contrato entre a SMS-SP e a CONTRATADA.

Deverá ser gerado, a partir da reunião de ajuste documento contendo:

- a) Descrição detalhada dos componentes e principais atividades, a serem realizadas ao longo da prestação dos serviços;
- b) Descrição da metodologia de trabalho a ser utilizada;
- c) Cronograma de atividades com o enquadramento da entrega dos produtos.

A reunião inicial realizar-se-á em até 10 (dez) dias úteis a contar da data da ordem de serviço, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato.

Nesta reunião será feita a validação das informações prestadas pela CONTRATADA para se qualificar na etapa de licitação (prova de conceito). Caso a plataforma não seja aprovada na prova de conceito, será considerada a rescisão do contrato por culpa da CONTRATADA e aplicadas as sanções contratuais.

- **Reuniões Periódicas:** Deverão ser realizadas reuniões periódicas para encerramento das etapas previstas neste documento. As reuniões periódicas deverão ser realizadas nas instalações da sede da SMS-SP ou em outros locais por ela previamente definidos. Todos os entendimentos das reuniões periódicas deverão constar de ata de reunião a ser lavrada pelo Gestor do Contrato e assinada por todos os participantes.

5.6. Sigilo e Confidencialidade

A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações da SMS-SP e se comprometer em não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente para tal.

5.7. Vínculo Empregatício

Os profissionais e prepostos da CONTRATADA não terão nenhum vínculo empregatício com a SMS-SP, correndo por conta exclusiva da CONTRATADA, todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, infortunistica do trabalho, fiscal, comercial e outras correlatas, as quais a CONTRATADA se obriga a saldar na época devida.

5.8. Propriedade dos Dados e Informações Geradas na Solução

A base de dados contendo todas as informações armazenadas no banco de dados como cadastros, transações, movimentos, históricos, logs, arquivos, índices, visões e outros, é de propriedade da SMS-SP.

Ao término do contrato, cabe à CONTRATADA fazer a concessão de toda a base de dados para o SMS-SP, através do órgão responsável pela gestão de tecnologia da informação, nos meios e formatos a serem especificados.

6. IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

A CONTRATADA deverá instalar, treinar e disponibilizar para plena operação a solução de software em sua versão do novo Sistema de Gestão de Consumo em, **no máximo, 10 meses**.

A SMS-SP disponibilizará estrutura física e acesso à internet para equipe técnica da CONTRATADA durante a fase de implantação e operação do novo sistema. Os recursos materiais como: insumos, equipamentos (roteadores WiFi, racks, estações de trabalho - microcomputadores, meios de transmissão, cabeamento, acessórios necessários e outros) necessários ao acesso ao novo sistema e quando necessário, aos demais sistemas envolvidos, serão de responsabilidade da SMS-SP.

6.1. Infraestrutura Física de Hardware e Conectividade

Toda infraestrutura física de hardware como computadores, periféricos, equipamentos de conectividade e infraestrutura de comunicação (cabeamento, conectividade, internet, WiFi, etc) é de responsabilidade e deverá ser providenciada pela SMS-SP de acordo com os requisitos técnicos definidos pela CONTRATADA para uso e operação do novo Sistema de Gestão de Consumo. Porém, esse novo sistema deverá poder ser executado e operado pelos equipamentos pertencentes ao parque atual de informática da SMS-SP.

A manutenção corretiva, preventiva e evolutiva da infraestrutura física e dos equipamentos e periféricos é de responsabilidade e deverá ser providenciada pela SMS-SP sempre que necessário for.

6.2. Processo de Implantação e Operação

A realização do projeto, considerando a implantação e a operação do novo sistema, será por atividades preferencialmente como relacionado na orientação técnica de implantação apresentado abaixo:

INÍCIO DO PROCESSO