

Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública Nº 010/2023 - Contratação de Solução para atender as Centrais De Regulação do Serviço de Atendimento Médico De Urgência e Emergência - Samu/192, aderente ao Edital de Pré-qualificação Permanente de Serviços em Nuvem Nº 001/2019 - ETICE

Dezembro de 2023

1. OBJETO

Chamada de oportunidade abrangendo o provimento de serviços completos de contratação de soluções em nuvem, composta por serviço implantação, treinamento, desenvolvimento correlativo, adaptativo, evolutivo e serviço de rastreamento com gerenciamento em nuvem para atender as Centrais De Regulação do Serviço de Atendimento Médico De Urgência e Emergência – Samu/192.

2. OBJETIVOS:

Contribuindo com o aprimoramento tecnológico dos entes da Administração Pública do Estado do Ceará e reforçando sua missão de ser referência nacional como empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, indutora da inovação e modernização para o desenvolvimento econômico-social no fornecimento de serviços de tecnologia de alta performance em nuvem, a **ETICE** deseja selecionar, dentre as empresas pré- qualificadas, **serviços técnicos especializados para provimento de solução em nuvem**, conforme detalhamento técnico constante neste documento.

Assim, considerando as premissas estabelecidas no Edital de Pré-qualificação 001/2019, a Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará – ETICE convoca as empresas pré-qualificadas para **que apresentem propostas para fornecimento dos serviços em nuvem, seguindo as definições técnicas deste documento convocatório.**

Todos os recursos e serviços necessários deverão ser lançados na proposta em modalidade OPEX.

Outrossim, vale destacar que os itens de serviços vencedores de cada chamada de oportunidade já serão trazidos para a composição do Marketplace da ETICE, devendo o(s) contrato(s) serem realizados por demanda; ou seja, SEM comprometimento do Orçamento da ETICE, podendo haver a contratação parcelada do objeto da presente chamada de Oportunidade; tudo consoante ao disposto nos itens 13.11, 17.1.1, 17.1.2 e 17.1.3 do Edital de Préqualificação, *in verbis*:

“13.11. Os itens de serviços vencedores de cada chamada de oportunidade serão trazidos para a composição dos serviços do marketplace da Etice, devendo seus preços finais serem mantidos como máximos por um prazo mínimo de 12 (doze) meses a contar da data da homologação do resultado da chamada de oportunidade.

(...)

17.1.1. Consoante o disposto no art. 140, parágrafos 4º e 5º do Regulamento de Licitações e Contratos da Etice, **fica desde já a ETICE autorizada a celebração de contratos por demanda.**

17.1.2. A ETICE fixará um quantitativo ou valor máximo de fornecimento ou serviço a ser utilizado no prazo de vigência do referido contrato, **SEM comprometimento do Orçamento da Etice.**

17.1.2. Na hipótese do item anterior, a ETICE **demandará o objeto de forma PARCELADA e apenas quando necessitar, nos termos e prazos definidos no Edital e contrato, remunerando o contratado apenas pelo que for efetivamente executado.**” (grifou-se)

Este documento descreve as características funcionais, premissas técnicas e de serviços que deverão ser consideradas pelas pré-qualificadas, para que, munidos de informações relevantes sobre as necessidades para o atendimento ao escopo dos serviços, emitam propostas de acordo com as condições preestabelecidas no Edital de Pré-qualificação supracitado.

3. SOBRE O MODELO DE CONTRATAÇÃO

3.1 Esta chamada de oportunidade obedecerá ao disposto no Edital de pré-qualificação de nuvem nº 001/2019, e seus anexos, nos Termos de Pré-Qualificação e no Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE, sendo regido, também, pela Lei Federal 13.303/2016, pelos Princípios do Direito Civil e, no que couber, pelos Princípios da Administração Pública e demais legislação correlata.

3.2 A chamada será feita em lote único visto que os itens desta chamada são intrinsecamente interconectados e que impossibilitaria sua divisão.

4. ORIENTAÇÕES GERAIS

4.1 Prazos

Número do Evento	Evento	Prazo limite
1	Recebimento de propostas das empresas pré-qualificadas pela ETICE	8 (oito) dias úteis (*)
2	Pedidos de Esclarecimentos	Até às 17h:00min do 3º (terceiro) dia útil que antecede o prazo de entrega das propostas.
3	Resposta aos Pedidos de Esclarecimentos	Até 2 (dois) dias úteis, a contar do término do prazo de pedidos de esclarecimentos (**).
4	Pedidos de Impugnação	Até às 17h:00min do 3º (terceiro) dia útil que antecede o prazo de entrega das propostas.
5	Respostas à Impugnação Interposta	Até 2 (dois) dias úteis, a contar do término do prazo de pedidos de esclarecimento.
6	Avaliação, Negociação e definição da proposta vencedora pela ETICE	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do término do prazo de apresentação de propostas.
7	Interposição de Recurso	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da divulgação da proposta vencedora.
8	Apresentação de Contrarrazões ao Recurso	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do término do prazo de interposição de recurso.
9	Decisão definitiva da Comissão	Até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir do término do prazo de apresentação de contrarrazões recursais, podendo variar em razão da complexidade da matéria.
10	Homologação e Adjudicação	Até 5 (cinco) dias úteis, a contar da divulgação da decisão definitiva da Comissão.

(*) O prazo será contado a partir do primeiro dia útil seguinte à publicação deste documento no website da ETICE, no link <https://www.etice.ce.gov.br/projeto/pre-qualificacao-permanente/>.

Documento assinado eletronicamente por JUISE VALDEGARRIDA FERREIRA LIMA em 07/12/2023, às 16:09:16 MARCELO LIMA em 07/12/2023, às 16:09:16 ADRIANO LIMA em 07/12/2023, às 16:09:16 (horário local do Estado do Ceará).
 conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de Junho de 2021.
 Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 1873-F919-8A47-3450.

(**) O prazo poderá ser alterado conforme disposto no item 5.4.

(***) Caso haja desistência expressa do Prazo Recursal (e consequente Contrarrrazões), o Prazo para apresentação da Decisão Definitiva poderá ser reduzido, conforme o caso.

4.1.1 Os Prazos dispostos no item acima poderão variar em conformidade com o caso concreto, **podendo inclusive serem mitigados**, em razão de não apresentação de recursos ou mesmo que as empresas pré-qualificadas declinem, formalmente, do direito Recursal (e consequentemente das Contrarrrazões).

4.2 Sobre o envio da Proposta Técnicas

4.2.1.1 **A proposta deverá ser enviada de forma eletrônica e deverá ser CRIPTOGRAFADA utilizando o algoritmo de criptografia AES-256 (FIPS PUB 197).**

4.2.2 O proponente é responsável por gerar uma chave aleatória de 256 bits e **manter completo sigilo desta chave, sem revelá-la a terceiros, nem à Etice**, até que se tenha passado o período de recebimento de propostas estabelecido na tabela do item 4.1.

4.2.3 Antes ou após criptografada utilizando-se o algoritmo AES-256, a proposta deve ser assinada digitalmente, conforme o modelo da Medida Provisória 2.200- 2/2001.

4.2.3.1 Com o objetivo de facilitar a submissão de propostas e considerando que vários *softwares* possibilitam a assinatura digital de um documento antes de uma encriptação e não após ela a ETICE aceitará também propostas que tenham sido assinadas digitalmente antes de terem sido encriptadas contanto que o nome do arquivo de proposta possibilite a identificação clara do proponente.

4.2.4 A proposta criptografada e assinada deve ser enviada para o e-mail avaliacao.nuvem@etice.ce.gov.br. **O HORÁRIO DE RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS SERÁ ATÉ AS 17H (DEZESSETE HORAS) DO ÚLTIMO DIA ÚTIL PARA RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS.**

4.2.5 Uma proposta só será considerada entregue no prazo caso a Etice responda com um e-mail para o proponente reconhecendo o recebimento dentro do prazo.

4.2.6 A resposta da Etice será assinada digitalmente ou de outra forma por ela estabelecida.

4.2.7 **Proposta enviada para e-mail não correto ou com erro de escrita ou que tenha sido recusado pelo servidor não serão considerados entregues no prazo.**

4.2.8 A proponente deverá enviar a chave criptográfica usada para encriptar a proposta com o algoritmo AES-256 para a Etice em **até 1 (um) dia útil** após encerrado o prazo de recebimento de propostas.

4.2.9 **Arquivos corromptos ou chaves que não permitam descriptografar a proposta, fará a proposta nula.**

4.2.10 **Todos os recursos e serviços necessários deverão ser lançados na proposta em modalidade OPEX e em moeda nacional (reais).**

4.2.11 Na proposta deverá constar as cotações de todos os itens de serviços especificados neste documento, expressas em reais e em valores mensais e anuais.

4.2.12 Para fins de elaboração de Proposta, as empresas participantes deverão considerar que o prazo contratual será de 36 (trinta e seis) meses, prorrogável na forma da lei.

4.2.13 A Etice descriptografará todas as propostas válidas e ordenará tais propostas baseadas em seu valor global.

4.3 Processo de Seleção e Negociação

4.3.1 A seleção e negociação da melhor proposta ocorrerá preferencialmente se existirem, no mínimo, 3 (três) propostas válidas para a chamada.

4.3.2 **Caso sejam apresentadas apenas 02 (duas) propostas válidas na chamada de oportunidade, para homologação do resultado da chamada, poderá ser realizada pesquisa de mercado para validação dos preços apresentados pelas PRÉ-QUALIFICADAS participantes da chamada, sendo vedada a contratação de empresa que não seja pré-qualificada. No caso de ser apresentada apenas 01 (uma) proposta, a Chamada será considerada fracassada.**

4.3.3 O processo de seleção e negociação respeitará as regras do edital de pré-qualificação e da presente

chamada, com base na proposta mais vantajosa para a Etice de forma a não comprometer a economicidade.

4.3.4 Serão **DESCLASSIFICADAS** as Propostas que:

- 4.3.4.1 Contenham vícios insanáveis;
- 4.3.4.2 Descumpram especificações técnicas constantes desta Chamada de Oportunidade;
- 4.3.4.3 Apresentem preços cujo valor do item e/ou valor total seja igual ou superior a 30% do valor estimado para contratação.
- 4.3.4.4 Apresentem preços manifestamente inexequíveis;
 - 4.3.4.4.1. Será considerada inexequível as propostas:
 - 4.3.4.4.1.1. Cujo valor total seja igual ou inferior a 50% do valor estimado para contratação.
 - 4.3.4.4.1.2. Cujo valor do item da proposta seja igual ou inferior a 50% do valor estimado para aquele item.
- 4.3.4.5 Não tenham sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela ETICE;
 - 4.3.4.5.1. A Etice comprovará a exequibilidade das propostas por meio dos itens abaixo:
 - 4.3.4.5.1.1. Nota fiscais, faturas, relatórios e medições de serviços semelhantes prestados, dentre outros.
- 4.3.4.6 Apresentem desconformidade com outras exigências do instrumento convocatório, salvo se for possível a acomodação a seus termos antes da adjudicação do objeto e sem que se prejudique a atribuição de tratamento isonômico entre as licitantes;
- 4.3.4.7 A ETICE poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade das propostas ou exigir das licitantes que ela seja demonstrada;
- 4.3.4.8 A desclassificação será sempre fundamentada.

4.3.5 **A negociação se dará mediante questionamentos da Etice às empresas titulares de propostas válidas por descontos percentuais que estas possam oferecer em suas respectivas propostas.**

5 ESCLARECIMENTOS

- 5.1 As dúvidas na interpretação do presente documento e anexos, consultas ou pedido de esclarecimentos acerca das informações técnicas porventura existentes, poderão ser feitos via e-mail de forma **expressa, clara, concisa e objetiva**, constando no corpo do texto do e-mail a identificação completa da empresa pré-qualificada participante e do representante que questiona as informações ou solicita esclarecimentos.
- 5.2 Os pedidos de esclarecimentos deverão ser encaminhados **até às 17h:00min do 3º (terceiro) dia útil que antecede o término do prazo de apresentação das propostas.**
- 5.3 O endereço de e-mail para os esclarecimentos é: **avaliacao.nuvem@etice.ce.gov.br**.
- 5.4 A Etice terá um prazo de até 02 (dois) dias úteis para resposta, sendo possível estender esse prazo de acordo com a complexidade dos esclarecimentos e/ou a necessidade de utilização de recursos técnicos externos à Etice.
- 5.5 Caso a(s) resposta(s) dos esclarecimentos provoquem alterações das definições técnicas do projeto e estas sejam consideradas relevantes pela Etice, será reiniciada a contagem dos prazos estabelecidos no item 4.1 deste documento, cabendo comunicação prévia e única a todas as pré-qualificadas.
- 5.6 **As quantidades aqui mencionadas são previsões e não implicam em obrigatoriedade de contratação de quaisquer quantidades pela Administração Pública, servindo apenas como referencial para a elaboração das propostas das empresas pré-qualificadas pela ETICE.**

6 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	SOLUCAO INTEGRADA, INCLUINDO SOFTWARE EM NUVEM PARA CENTRAL DE REGULACAO DO SERVICO DE ATENDIMENTO MÉDICO DE URGENCIA E EMERGENCIA - SAMU/192.	SERV	20

Documento assinado eletronicamente por: JUSVALDES FERREIRA DE ARAUJO ADRIANO CASTRO LIMA em 07/12/2023, às 16:56:36. Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 1873-F919-8A47-3450.

2	SERVICOS DE IMPLANTACAO E TREINAMENTO	UST	2.500
3	DESENVOLVIMENTO CORRELATIVO, ADAPTATIVO E EVOLUTIVO VOLTADO PARA SOLUCOES EM SAUDE	UST	100.000
4	SOLUÇÃO INTEGRADA DE SOFTWARE PARA RASTREAMENTO E GERENCIAMENTO EM PLATAFORMA EM NUVEM	SERV	1.500
5	SOLUCAO DE WORKSTATION	SERV	300

6.1 Especificação Técnica Detalhada:

6.1.1 As especificações técnicas encontram no Anexo A.

7 DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SLA

7.1 A gestão e fiscalização do contrato se darão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que comporão o Acordo de Nível de Serviço (SLA) entre a Contratante e Contratada.

7.2 O Acordo de Níveis de Serviços está especificado no Anexo E.

8 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

8.1 Os prazos de vigência e de execução contratual serão de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, a critério da Contratante, com concordância da contratada, por períodos iguais ou inferiores, conforme art. 71 da Lei Federal 13.303/2016 e do art. 148 do Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE.

8.2 Referido contrato poderá ser alterado nos casos previstos no art. 81 da Lei Federal nº13.303/2016 e no art. 149 do Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE.

9 DO MODELO DE PROPOSTA

9.1 Os modelos de propostas encontram-se nos Anexos F.

10 CONFIDENCIALIDADE DOS TRABALHOS

10.1 A Contratada, seu preposto e qualquer profissional da mesma, envolvidos na realização dos trabalhos, obrigam-se a tratar todas as informações obtidas junto a ETICE e seu cliente final como **informação sigilosa ou confidencial**, devendo neste sentido mantê-las sob estrito sigilo, comprometendo-se ainda em não comunicar, divulgar ou revelar as informações confidenciais a terceiros, **mesmo após a finalização dos trabalhos a confidencialidade das informações permanecem**.

10.2 Para tal, serão consideradas como informações confidenciais todas e quaisquer informações ou dados, independentemente de estarem expressamente classificados como confidenciais, fornecidas verbalmente ou por escrito, ou de qualquer outra forma, corpórea ou não, cuja divulgação possa provocar prejuízos de qualquer natureza, abrangendo, mas não se limitando a, pormenores, estratégias de negócios, pesquisas, dados financeiros e estatísticos, informações sobre negociações em andamento, informações sobre softwares, informações cadastrais, documentos que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que venha a receber da contratante, sejam de caráter técnico ou não.

10.3 Tais informações confidenciais deverão ser usadas exclusivamente para a condução dos trabalhos objeto da relação de serviços entre a ETICE, cliente final e a contratante, não podendo, sob nenhuma forma ou pretexto, serem divulgadas, reveladas, reproduzidas, utilizadas ou ser dado conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, exceto quando o dever de divulgar tais informações seja estritamente por força de exigência legal, devendo a parte obrigada a fornecer tais informações, avisar imediatamente a outra parte sobre tal exigência legal para, se for o caso, tomar as providências que achar necessárias.

10.4 A Contratada deverá apresentar "Termo de Responsabilidade e Sigilo", contendo a declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança da Etice, assinado por cada empregado seu que estiverem

Documento assinado digitalmente por JOSÉ VILSON FERREIRA DE SOUZA em 07/12/2023, às 14:41 (horário local do Estado do Ceará), conforme dispõe o Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 1873-F919-8A47-3450.

diretamente envolvidos na contratação, quando o serviço exigir.

- 10.5 A contratada deverá entregar a ETICE, no momento da rescisão do contrato, todo o material físico ou digital de propriedade da contratante e destruir qualquer cópia em posse da contratada.

11 DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO

- 11.1 As Pré-Qualificadas devem observar e a contratada deve observar e fazer observar, por seus fornecedores e subcontratados, se admitida subcontratação, o mais alto padrão de ética durante todo o processo de licitação, de contratação e de execução do objeto contratual.

- 11.2 Para os propósitos deste item, definem-se as seguintes práticas:

“prática corrupta”: oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução de contrato;

“prática fraudulenta”: a falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução de contrato;

“prática conluída”: esquematizar ou estabelecer um acordo entre duas ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não- competitivos;

“prática coercitiva”: causar dano ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando a influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato.

“prática obstrutiva”:

destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista neste subitem;

atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.

- 11.3 Na hipótese de financiamento, parcial ou integral, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, este organismo imporá sanção sobre uma empresa ou pessoa física, para a outorga de contratos financiados pelo organismo se, em qualquer momento, constatar o envolvimento da empresa, diretamente ou por meio de um agente, em práticas corruptas, fraudulentas, conluídas, coercitivas ou obstrutivas ao participar da licitação ou da execução um contrato financiado pelo organismo.

- 11.4 Considerando os propósitos dos itens acima, a licitante vencedora como condição para a contratação, deverá concordar e autorizar que, na hipótese de o contrato vir a ser financiado, em parte ou integralmente, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, permitirá que o organismo financeiro e/ou pessoas por ele formalmente indicadas possam inspecionar o local de execução do contrato e todos os documentos e registros relacionados à licitação e à execução do contrato.

- 11.5 A contratante, garantida a prévia defesa, aplicará as sanções administrativas pertinentes, previstas na Lei de comprovar o envolvimento de representante da empresa ou da pessoa física contratada em práticas corruptas, fraudulentas, conluídas ou coercitivas, no decorrer da licitação ou na execução do contrato financiado pelo organismo financeiro multilateral, sem prejuízo das demais medidas administrativas, criminais e cíveis.

12 DA SUBCONTRATAÇÃO

- 12.1 Será admitida a subcontratação no limite de até 30% (trinta por cento) do objeto, conforme disposto no art. 8º da Lei nº 13.303/2016 e nos arts. 143 a 147 do Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE, desde que não constitua o escopo principal da contratação, e, se previamente aprovada pela ETICE.

- 12.2 A subcontratação de que trata esta cláusula, não exclui a responsabilidade da contratada perante a ETICE quanto à qualidade do objeto contratado, não constituindo, portanto, qualquer vínculo contratual ou legal da ETICE com a subcontratada.

- 12.3 A empresa subcontratada deverá atender, no que couber, em relação ao objeto da subcontratação, às exigências de qualificação técnica impostas a licitante vencedora.

- 12.4 É vedada a subcontratação de empresa ou consórcio que tenha participado:

12.4.1 Do procedimento licitatório do qual se originou a contratação.

12.4.2 Direta ou indiretamente, da elaboração de projeto básico ou executivo.

13 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 13.1 **Esta chamada de oportunidade não importa necessariamente em contratação**, nos moldes já dispostos no Edital de Pré-Qualificação 001/2019, podendo a autoridade competente revogá-la por razões de interesse público, anulá-la por ilegalidade de ofício ou por provocação de terceiros, mediante decisão devidamente fundamentada, sem quaisquer reclamações ou direitos à indenização ou reembolso.
- 13.2 É facultada à Comissão de Avaliação ou à autoridade competente, em qualquer fase da licitação, a **promoção de diligência** destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo licitatório, vedada a inclusão posterior de documentos que deveriam constar originariamente na proposta e na documentação.
- 13.3 Toda a documentação fará parte dos autos e **não será devolvida a licitante**, ainda que se trate de originais.
- 13.4 **Na contagem dos prazos estabelecidos nesta Chamada de Oportunidade, excluírem-se os dias de início e incluir-se-ão os dias de vencimento. Os prazos estabelecidos neste edital para a fase externa se iniciam e se vencem somente em dias úteis de expediente da ETICE.**
- 13.5 Os representantes legais das Pré-Qualificadas são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.
- 13.6 O desatendimento de exigências meramente formais, não essenciais, não implicará no afastamento da Pré-Qualificada, **desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.**
- 13.7 **A Comissão de Avaliação poderá sanar erros formais que NÃO acarretem prejuízos para o objeto da Chamada de Oportunidade**, a Administração e as Pré-Qualificadas, dentre estes, os decorrentes de operações aritméticas.
- 13.8 Desde já fica estabelecido que caso a Pré-Qualificada **NÃO APRESENTE PROPOSTA** para a presente Chamada de Oportunidade, já está renunciando, assim, expressamente ao direito de recurso e respectivas contrarrazões, concordando com o curso desta Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública, aderente ao Edital de Pré-Qualificação Permanente de Serviços em Nuvem Nº 001/ 2019 – ETICE.
- 13.9 Os casos omissos serão resolvidos pela Comissão de Avaliação, nos termos da legislação pertinente.
- 13.10 As normas que disciplinam esta Chamada de Oportunidade serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa.
- 13.11 Os documentos referentes aos orçamentos, bem como o valor estimado da contratação, **possuem caráter sigiloso e serão disponibilizados exclusivamente aos órgãos de controle interno e externo.**
- 13.12 As Pré-Qualificadas deverão atender ao disposto no Código de Conduta, Ética e Integridade da ETICE, o qual encontra-se disponível no nosso sítio eletrônico para download.
- 13.13 O **foro** designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste edital será o da **Comarca de Fortaleza**, Capital do Estado do Ceará.

Fortaleza,

Data:

De Acordo:

Márcio Adriano Castro Lima
Diretoria de Tecnologia e Inovação
(DITEC)

Data:

Aprovo:

Jose Valdeci Rebouças
Presidente da Etice

ROL DE ANEXOS:

- ANEXO A - CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS**
- ANEXO B - CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO, ORQUESTRAÇÃO DA NUVEM, SUSTENTAÇÃO EMERGENCIAL, ADMINISTRAÇÃO DOS PROJETOS**
- ANEXO C - CATÁLOGO DE SERVIÇOS**
- ANEXO D - LISTA DE PERFIS TÉCNICOS**
- ANEXO E - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SLA**
- ANEXO F - MODELO DE PROPOSTA**

ANEXO A – CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

1. ESPECIFICAÇÃO DETALHADA

1.1. SOLUÇÃO DE SOFTWARE E INFORMATIZAÇÃO PARA CENTRAIS DE REGULAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÉDICO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA - SAMU/192.

1.1.1. Das características gerais:

- 1.1.1.1. Os sistemas deverão possuir integração com qualquer sistema da Secretaria da Saúde do Estado.
- 1.1.1.2. O software deve ser um aplicativo web acessível tanto via extranet quanto via intranet. Garantindo que os usuários tenham a flexibilidade de acessar o sistema de qualquer local, quando autorizado pelo gestor, seja dentro da organização (intranet) ou remotamente (extranet). Além disso, todas as informações críticas deverão ser armazenadas em um Data Center especializado, garantindo a segurança, confiabilidade e disponibilidade dos dados atendo aos mais altos padrões de desempenho e proteção das informações.
- 1.1.1.3. O sistema será uma plataforma baseada na web, hospedada tanto em ambiente de nuvem quanto em servidores locais, proporcionando acesso a uma quantidade ilimitada de usuários e profissionais. A solução abrangerá toda a infraestrutura essencial para garantir o funcionamento ininterrupto do sistema. Isso inclui a escalabilidade necessária para acomodar um número crescente de usuários, garantindo que a plataforma permaneça flexível e adaptável às necessidades de sua constante evolução. O acesso ao sistema deverá ser realizado por meio de senhas individuais criadas pelos níveis de hierarquia (TARM, Médico, Radio Operador, Equipe de Atendimento/Ambulância, Escala de equipe, Hospital, Apoio, Administrador, Consultas de relatórios, Monitor e Controle de frota), onde o nível é parametrizável pelo administrador do sistema.
- 1.1.1.4. Toda a infraestrutura essencial deverá ser fornecida novos, sem uso anterior, lacrados de fábrica e em seu último estágio de revisão tecnológica, de software e de hardware pelo fabricante.
- 1.1.1.5. A garantia dos produtos para serviços, peças e componentes será durante todo o período do contrato a contar da data do seu recebimento definitivo e deverá ser on-site, nas localidades onde os mesmos encontram-se instalados.
- 1.1.1.6. A solução deverá ser fornecida pelo tempo determinado em contrato, sem limite de quantidade de usuários e funcionários, para todo o sistema e seus componentes, para o SAMU 192 e todos os órgãos públicos da administração direta e indireta ligados ao SAMU 192.
- 1.1.1.1. A solução deverá ser capaz de registrar todas as ações executadas pelos profissionais, criando um abrangente log de atendimentos e acesso ao sistema, com vistas a suprir as necessidades de controle de acesso e o cumprimento das normas e regulamentações aplicáveis.
- 1.1.1.2. O acesso ao sistema deverá ser realizado por meio de senhas individuais criadas pelos níveis de hierarquia (TARM, Médico, Rádio Operador, Equipe de Atendimento/Ambulância, Escala de equipe, Hospital, Apoio, Administrador, Consultas de relatórios, Monitor e Controle de frota), onde o nível.
- 1.1.1.1. Possuir integração com INTEGRASUS, para fornecimento de localização e tempo previsto de chegada do veículo em tempo real.
- 1.1.1.2. O Hospital terá acesso somente aos chamados que tiverem a referida instituição como origem ou destino e o nível Apoio terá acesso somente aos chamados que tiverem a solicitação de apoio do referido órgão.
- 1.1.1.3. A autenticação deverá ser feita confrontando as credenciais do usuário em banco de dados próprio do sistema.
- 1.1.1.4. A senha do usuário deverá possuir no mínimo 8 caracteres e deverá ser armazenada em banco de dados de forma criptografada, através dos algoritmos MD5.
- 1.1.1.5. Em caso de 3 tentativas falhas de autenticação o sistema deverá identificar como tentativa de invasão, registrar data e hora, o endereço IP e o nome de usuário de todas as tentativas de acesso falhas, e apresentar sistema redundante de autenticação por confirmação do CPF do usuário para prosseguir com a autenticação.
- 1.1.1.6. O sistema deverá registrar data e hora, o endereço IP e o nome de usuário de todos os acessos. Deverá possuir mecanismo de segurança para bloqueia a senha do usuário após 3 tentativas malsucedidas de login utilizando o sistema redundante com confirmação do CPF.
- 1.1.1.7. Deverá possuir no mínimo 1 usuário de nível Administrador, com acesso a todas as funcionalidades do sistema.
- 1.1.1.8. O usuário com nível Administrador deverá ser capaz de cadastrar e definir o nível de acesso aos recursos do sistema para quantos usuários forem necessários.

- 1.1.1.9. Deverá permitir ao usuário com nível Administrador a suspensão e o cancelamento do acesso de qualquer usuário rapidamente.
- 1.1.1.10. Deverá realizar logout automático de usuário depois de 20 minutos de inatividade no uso da aplicação. Deverá permitir configuração para desativar a senha do usuário após um tempo sem uso do sistema. Deverá possuir proteção contra-ataques XSS, através de mecanismo que garanta a origem da requisição de cliente, caso o sistema ou parte dele faça uso do protocolo HTTP.
- 1.1.1.11. Deverá possuir proteção contra-ataques de injeção de código SQL em todas as funcionalidades do sistema.
- 1.1.1.12. O sistema deverá estar disponível ininterruptamente, 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todos os 365 dias do ano, com a única exceção sendo os dias em que serão lançadas novas versões do sistema e/ou banco de dados. O tempo de parada para atualização deve ser previamente acordado com o administrador do sistema, e sempre ser previsto o menor impacto possível aos usuários e população.

1.1.2. QUANTITATIVOS PARA FORNECIMENTO DA SOLUÇÃO

1.1.2.1. A solução mencionada será disponibilizada por Pontos de Atendimento das Centrais de Regulação, conforme a tabela a seguir.

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
SOLUÇÃO PARA PONTOS DE ATENDIMENTO DAS CENTRAIS DE REGULAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÉDICO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA - SAMU/192	20

1.1.3. O SOFTWARE DEVERÁ CONTROLAR A ENTRADA DE INFORMAÇÕES E TODO O FLUXO DO PROCESSO DO ATENDIMENTO:

- 1.1.3.1. O atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação Médica onde registrará no software todas as informações básicas que sejam pertinentes à solicitação. Após concluir o atendimento, se houver necessidade de Regulação Médica, o chamado será automaticamente encaminhado ao Médico Regulador, que registrará a regulação médica e definirá o tipo de ação (com ou sem intervenção) permitindo tomadas de ação de acordo com a necessidade de atendimento.
- 1.1.3.2. Quando houver necessidade de envio de uma Unidade Móvel de Atendimento, esta solicitação será encaminhada automaticamente aos Rádios Operadores priorizando os chamados de acordo com a regulação médica aplicada e com todas as informações registradas até o momento, após isso estes iniciarão o processo de envio da unidade que efetuará o atendimento.
- 1.1.3.3. Ao ser registrado pelo sistema a chegada da viatura ao local, o software deverá encaminhar automaticamente o chamado a equipe de atendimento, ficando assim disponível para o Médico Regulador e para Equipe de Atendimento/Ambulância para que se possa registrar os dados da cena.

1.1.4. O SISTEMA DEVERÁ SER MODULAR, PERMITIR CONFIGURAR A ADEQUAÇÃO DAS TELAS DE ACORDO COM A ROTINA E DIRETRIZES ESTABELECIDAS PELOS ÓRGÃOS COMPETENTES (PERMITIR ALTERAÇÕES AO LONGO DO PROCESSO):

- 1.1.1.1. Todos os tempos de registro de ações deverão ser controlados para medição do tempo resposta de atendimento. Esse registro deverá ser realizado automaticamente pelo Sistema e não poderá sofrer alterações manuais.
- 1.1.1.2. A solução deverá possuir teste de consistência dos dados de entrada dos campos do sistema, como por exemplo, CPF, datas, campo numérico, ou somente alfabético.
- 1.1.1.3. O Sistema deverá permitir a duplicação de um chamado já digitado que esteja dentro de um período de 24 horas da abertura do chamado. Esse recurso deve estar disponível nos módulos de Interface Inicial e de Consulta e deve facilitar o atendimento no caso de reincidência, nova solicitação ou atendimento de múltiplas vítimas.

Documento assinado eletronicamente por JOÃO ALDECI REZENDE em 06/12/2023, às 14:41h, conforme o Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2020. Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 1873-F919-8A47-3450.

1.1.1.4. O Sistema não deverá permitir a duplicação de chamados abertos como Trote, Engano ou Informação. O Sistema não deverá permitir acesso simultâneo a chamados em atendimento nos módulos de Regulação Médica, de Rádio Operação e de Registro de Cena, informando qual usuário está operando aquele chamado.

1.1.1.5. O sistema deverá ainda possuir:

- 1.1.1.5.1. Completa segurança com backup diário e "Snapshot" do Servidor de no máximo 12 horas em 12 horas;
- 1.1.1.5.2. Interface simples e intuitiva;
- 1.1.1.5.3. O software deverá ser acessível e operacionalizável em qualquer Dispositivo Móvel (Smartphones, Tablets e Notebooks) conectado à internet.

1.1.5. O SISTEMA INTEGRADO DEVE TER OBRIGATORIAMENTE OS SEGUINTE MÓDULO:

1.1.5.1. MÓDULO DE INTERFACE INICIAL

- 1.1.5.1.1. No módulo de Interface Inicial e deverá conter as seguintes funcionalidades:
- 1.1.5.1.2. Para cada nível de acesso, a tela principal deve se autoajustar com as informações pertinentes ao nível.
- 1.1.5.1.3. Controle informativo e gráfico de Remoção dos Pacientes das últimas 12 horas, podendo recolher ou expandir. Exibido para os níveis:
 - 1.1.5.1.3.1. Médico;
 - 1.1.5.1.3.2. Hospital;
 - 1.1.5.1.3.3. Administrador;
 - 1.1.5.1.3.4. Consultas de relatórios;
- 1.1.5.1.4. Controle informativo e gráfico de Retenção de Equipamentos em Unidades de Saúde, podendo recolher ou expandir. Exibido para os níveis:
 - 1.1.5.1.4.1. Rádio Operador;
 - 1.1.5.1.4.2. Equipe de Atendimento/Ambulância;
 - 1.1.5.1.4.3. Hospital;
 - 1.1.5.1.4.4. Administrador;
 - 1.1.5.1.4.5. Consultas de relatórios;
 - 1.1.5.1.4.6. Controle de frota;
- 1.1.5.1.5. Recados informado pelo gestor, onde será exibido para todos os usuários durante um período definido. Controle informativo de status de todas viaturas, com cores personalizadas através do módulo de Gerenciamento e Parametrização, dando acesso ao módulo de Controle de Viatura ao clicar sobre a viatura e também permitindo ao mesmo visualizar os veículos disponível para empenhar no chamado, os veículos devem estar agrupados por base, as bases devem estar em ordem alfabética e os veículos devem estar ordenados por status, por tipo de veículo e por horário do último atendimento, ao passar ou mouse sobre o veículo deve exibir a escala da equipe do momento. Exibido para os níveis:
 - 1.1.5.1.5.1. Médico;
 - 1.1.5.1.5.2. Rádio Operador;
 - 1.1.5.1.5.3. Equipe de Atendimento/Ambulância;
 - 1.1.5.1.5.4. Administrador;
 - 1.1.5.1.5.5. Consultas de relatórios;
 - 1.1.5.1.5.6. Controle de frota;
- 1.1.5.1.6. Após a abertura do chamado, o sistema deve disponibilizar de forma centralizada os chamados abertos para regulação médica, classificando-os de acordo com a prioridade e tempo de abertura.
- 1.1.5.1.7. O software deverá fornecer ao Gestor do SAMU uma tela centralizadora das ocorrências contendo:
 - 1.1.5.1.7.1. Chamados aguardando regulação;
 - 1.1.5.1.7.2. Chamados aguardando vaga;
 - 1.1.5.1.7.3. Chamados aguardando empenho de viatura;
 - 1.1.5.1.7.4. Chamados com viatura enviada;

- 1.1.5.1.7.5. Chamados com a ficha de cena na viatura;
- 1.1.5.1.7.6. Chamados com viatura no destino;
- 1.1.5.1.7.7. Chamados aguardando liberação da viatura;
- 1.1.5.1.7.8. Chamados aguardando conduta;

1.1.5.1.8. Deverá exibir de forma separada os chamados do tipo Eletivo/Transporte Sanitário e exibir um alerta visual de acordo com os parâmetros.

1.1.5.2. MÓDULO DE GERENCIAMENTO E PARAMETRIZAÇÃO

- 1.1.5.2.1.1. Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:
- 1.1.5.2.1.2. Administrador;
- 1.1.5.2.1.3. No módulo de Gerenciamento e Parametrização deverá ter acesso à parametrização das informações cotidianas tais como:
- 1.1.5.2.1.4. Cadastro de Usuários;
- 1.1.5.2.1.5. Cadastro de veículos (segundo os tipos definido pelo Ministério da Saúde na portaria nº 356/SAS/MS, de 28 de abril de 2013: ambulâncias de transporte, USB, USA, embarcação, aeromédico, VIB e motolância);
- 1.1.5.2.1.6. Tipo de veículos;
- 1.1.5.2.1.7. Status dos veículos (permitir parametrização das cores);
- 1.1.5.2.1.8. Controle de Localidade (associação de Viaturas as Bases)
- 1.1.5.2.1.9. Controle de Deslocamento dos veículos
- 1.1.5.2.1.10. Gestão de APHs e Subgrupos
- 1.1.5.2.1.11. Gestão de Medicamentos e Procedimentos
- 1.1.5.2.1.12. Controle de Equipamentos
- 1.1.5.2.1.13. Controle de Funcionários (Cargos)
- 1.1.5.2.1.14. Controle de Destinos de Remoção (Hospitais e Outras Entidades de Saúde)
- 1.1.5.2.1.15. Tipos de Apoios
- 1.1.5.2.1.16. Locais do chamado
- 1.1.5.2.1.17. Distância do paciente
- 1.1.5.2.1.18. Tipo de ações sem intervenção
- 1.1.5.2.1.19. Motivo de vaga negada
- 1.1.5.2.1.20. Prioridades
- 1.1.5.2.1.21. Tipo de chamado
- 1.1.5.2.1.22. Quem solicitou
- 1.1.5.2.1.23. Logradouros, bairros e cidades regionalizadas
- 1.1.5.2.1.24. Níveis de Acesso
- 1.1.5.2.1.25. Recados da Gestão
- 1.1.5.2.1.26. Antecedentes
- 1.1.5.2.1.27. Coloração da pele
- 1.1.5.2.1.28. Nível de consciência
- 1.1.5.2.1.29. Ferimentos
- 1.1.5.2.1.30. Locais dos ferimentos
- 1.1.5.2.1.31. Respiração
- 1.1.5.2.1.32. Sangramento
- 1.1.5.2.1.33. Sinais Vitais
- 1.1.5.2.1.34. Sudorese
- 1.1.5.2.1.35. Tipos de Óbitos - Tipos de Procedimentos
- 1.1.5.2.1.36. Parâmetros do sistema
- 1.1.5.2.1.37. Relatórios

- 1.1.5.2.1.38. Status das viaturas
- 1.1.5.2.1.39. Deslocamento VTR
- 1.1.5.2.1.40. Zonas
- 1.1.5.2.1.41. Grade de Referência
- 1.1.5.2.1.42. Queixa primária
- 1.1.5.2.1.43. Convênio médico particular
- 1.1.5.2.1.44. Motivo da transferência
- 1.1.5.2.1.45. Motivo da entrada
- 1.1.5.2.1.46. O Módulo de Gerenciamento e Parametrização deverá permitir ao Administrador a configuração do comportamento do sistema em geral contendo os seguintes parâmetros a serem definidos:
- 1.1.5.2.1.47. Definição se será obrigatório ou não o preenchimento do telefone no módulo de Atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação Médica.
- 1.1.5.2.1.48. Definição exibirá o código de deslocamento no módulo de Regulação Médica.
- 1.1.5.2.1.49. Definição se possuirá prioridade no módulo de Atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação Médica.
- 1.1.5.2.1.50. Definição de permitir somente os níveis de médico e administrador de dar QTA nos chamados.
- 1.1.5.2.1.51. Definição se será obrigatório ou não o preenchimento dos campos "Hipótese Diagnóstica (HD) ou Sintomas", "Unidade de Origem", "Unidade Receptora" e "Com Intervenção" no módulo de Atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação Médica ao abrir o chamado como Transferências Inter hospitalares com ou sem Regulação Médica.
- 1.1.5.2.1.52. Definição se permitirá marcar o endereço como não informado no módulo de Atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação Médica.
- 1.1.5.2.1.53. Definição se permitirá a digitação livre de outro bairro no módulo de Atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação Médica.
- 1.1.5.2.1.54. Definição se exibirá chamados com status "Aguardando Conduta" no módulo de Interface Inicial ao nível de Médico.
- 1.1.5.2.1.55. Definição quantos minutos antes da consulta de um chamado Eletivo/Transporte Sanitário exibirá um alerta visual no módulo de Interface Inicial.
- 1.1.5.2.1.56. Definição exibirá as perguntas para o TARM de acordo com a queixa no módulo de Atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação Médica.
- 1.1.5.2.1.57. Definição se no preenchimento das coordenadas já virá por padrão com a Latitude em negativo no módulo de Atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação Médica.
- 1.1.5.2.1.58. Definição se será bloqueado automaticamente um usuário após um tempo em dias sem uso do sistema. (Se definido como 0 os usuários nunca serão bloqueados).
- 1.1.5.2.1.59. Definição se exibirá a pergunta se o paciente possui convênio médico no módulo de Regulação Médica e no módulo de Registro de Cena.
- 1.1.5.2.1.60. Definição de um intervalo em minutos que exibirá as gravações.
- 1.1.5.2.1.61. Definição se o campo "destino" ficará visível caso a regulação seja sem intervenção com orientação ou meios próprios.
- 1.1.5.2.1.62. Definição se a prioridade da transferência será igual à prioridade da regulação no módulo de Atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação Médica
- 1.1.5.2.1.63. Definição se oculta os campos de Sinais Vitais e Ação com intervenção no módulo de Atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação Médica na opção Transferência.
- 1.1.5.2.1.64. Definição permite que o nível Equipe de Atendimento/Ambulância defina o estabelecimento no módulo de Regulação.
- 1.1.5.2.1.65. Definição permite que o nível Equipe de Atendimento/Ambulância defina o estabelecimento no módulo de Registro de Cena.
- 1.1.5.2.1.66. Definição se irá exibir um alerta visual no módulo de Interface Inicial aos chamados que forem marcados como Aguardando Vaga para o nível Equipe de Atendimento/Ambulância.
- 1.1.5.2.1.67. Definição se será obrigatório inserir no módulo de Escala de Equipes todos funcionários necessários para o tipo de veículo.

- 1.1.5.3.2.3. Trote;
- 1.1.5.3.2.4. Informações;
- 1.1.5.3.2.5. Engano;
- 1.1.5.3.2.6. Sem Regulação Médica;
- 1.1.5.3.2.7. Transferências inter-hospitalares com Regulação Médica;
- 1.1.5.3.2.8. Transferências inter-hospitalares sem Regulação Médica;
- 1.1.5.3.2.9. Eletivo/Transporte Sanitário;
- 1.1.5.3.3. As opções de abertura de chamado devem ser parametrizáveis de acordo com a necessidade do contratante.
- 1.1.5.3.4. Deve registrar o horário da abertura e encerramento do atendimento, e o nome de usuário responsável pela abertura do chamado.
 - 1.1.5.3.4.1. Aviso de chamados semelhantes, quando tiver um chamado em andamento com o mesmo nome do solicitante, nome de paciente ou endereço igual, permitindo concluir ou não um chamado.
 - 1.1.5.3.4.2. Aviso de chamado já aberto (duplicação), quando tiver um chamado em andamento com o mesmo nome do solicitante, nome de paciente e endereço igual, não permitindo a conclusão do chamado.
 - 1.1.5.3.4.3. Ao capturar o número do telefone da integração com sistema de telefonia, ou digitar o número do telefone no sistema deverá reconhecer automaticamente se o telefone possui registros de trote, informando ao usuário a quantidade de trotes registrados e a última data do registro.
 - 1.1.5.3.4.4. Sugestão de acordo com a Cidade selecionado no preenchimento do logradouro da ocorrência através da digitação de qualquer parte do nome do logradouro, a partir de uma base com logradouros pré-cadastrados para agilidade da digitação. Ao selecionar a sugestão o mesmo já deve carregar automaticamente o bairro associado, se o logradouro pertencer a mais de um bairro, exibirá esses bairros no topo da listagem com a cor azul.
 - 1.1.5.3.4.5. Exibição de perguntas parametrizadas para preenchimento obrigatório de acordo com a queixa primária.
 - 1.1.5.3.4.6. Permitir o preenchimento manual do bairro caso o mesmo não contenha na lista de bairros oferecida pelo sistema.
 - 1.1.5.3.4.7. Disponibilizar um campo para todas as observações que o usuário achar pertinente na ficha de atendimento.
 - 1.1.5.3.4.8. Deve possuir um campo para inserir informações sobre complemento ou referência dos endereços, auxiliando e agilizando a localização da ocorrência.
 - 1.1.5.3.4.9. Deve ter os seguintes campos de preenchimento obrigatório para conclusão do chamado, exceto se possuir coordenadas informadas:
 - 1.1.5.3.4.9.1. Nome do solicitante;
 - 1.1.5.3.4.9.2. Idade do paciente;
 - 1.1.5.3.4.9.3. Sexo do paciente;
 - 1.1.5.3.4.9.4. Cidade da ocorrência;

Documento assinado eletronicamente por JOSÉ VALDIR CORRÊA JUNIOR, em 12/12/2022, às 14:41 (horário local do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 1873-F919-8A47-3450.

- 1.1.5.3.4.9.5. Bairro da ocorrência;
- 1.1.5.3.4.9.6. Logradouro da ocorrência;
- 1.1.5.3.4.9.7. Queixa primária;
- 1.1.5.3.4.10. Deve permitir a parametrização da obrigatoriedade do campo telefone.
- 1.1.5.3.4.11. Deve possuir um campo em que o Técnico Auxiliar de Regulação Médica possa passar seu sentimento sobre a gravidade do caso, auxiliando na classificação dos chamados no módulo de interface inicial, o sistema deve permitir a inclusão ou exclusão desse campo através do módulo de Gerenciamento e Parametrização.
- 1.1.5.3.4.12. Exibição de perguntas parametrizadas para preenchimento obrigatório para definir a criticidade do caso mencionado acima.
- 1.1.5.3.4.13. Deve possuir os seguintes campos parametrizáveis para auxiliar a regulação médica:
- 1.1.5.3.4.14. Quem solicitou (Ex.: Transeunte, Amigo, PM, COBOM, Familiar e outros);
- 1.1.5.3.4.15. Distância do paciente (Ex.: Com o paciente, Próximo, Longe);
- 1.1.5.3.4.16. Local da ocorrência (Ex.: Via pública, Escola, Residência e outros);
- 1.1.5.3.5. Ao abrir chamado como Trote, Engano ou Informação os campos obrigatórios devem vir preenchidos para agilizar a conclusão do chamado, exceto o telefone.
- 1.1.5.3.6. Ao abrir o chamado como Transferências inter-hospitalares com ou sem Regulação Médica, deve acrescentar automaticamente os seguintes campos para preenchimento:
 - 1.1.5.3.6.1. Hipótese Diagnóstica ou Sintomas;
 - 1.1.5.3.6.2. PA;
 - 1.1.5.3.6.3. FC;
 - 1.1.5.3.6.4. FR/SATM;
 - 1.1.5.3.6.5. Glasgow;
 - 1.1.5.3.6.6. DX;
 - 1.1.5.3.6.7. Observação da Transferência;
 - 1.1.5.3.6.8. Unidade Origem;
 - 1.1.5.3.6.9. Complemento Origem;
 - 1.1.5.3.6.10. Unidade Receptora;
 - 1.1.5.3.6.11. Complemento Destino;
 - 1.1.5.3.6.12. Prioridade;
 - 1.1.5.3.6.13. Ação com Intervenção;
- 1.1.5.3.7. Ao abrir o chamado Sem Regulação Médica deve habilitar automaticamente o seguinte campo para preenchimento:
 - 1.1.5.3.7.1. Ação com intervenção
- 1.1.5.3.8. Ao abrir o chamado como Eletivo/Transporte Sanitário deve habilitar automaticamente o seguinte campo para preenchimento:
 - 1.1.5.3.8.1. Motivo da solicitação (Consulta, Retorno ou UBS)
 - 1.1.5.3.8.2. Unidade Destino ou Origem
 - 1.1.5.3.8.3. Complemento Destino ou Origem
 - 1.1.5.3.8.4. Data e Horário da consulta

1.1.5.3.9. Após a conclusão nenhum dado preenchido nesse módulo poderá ser alterado e nem excluído exceto os seguintes campos:

- 1.1.5.3.9.1. Nome do solicitante
- 1.1.5.3.9.2. Idade do paciente
- 1.1.5.3.9.3. Sexo do paciente
- 1.1.5.3.9.4. Cidade da ocorrência
- 1.1.5.3.9.5. Bairro da ocorrência
- 1.1.5.3.9.6. Logradouro da ocorrência
- 1.1.5.3.9.7. Número do Logradouro da ocorrência
- 1.1.5.3.9.8. Outro Bairro da ocorrência

1.1.5.4. MÓDULO DE REGULAÇÃO MÉDICA

1.1.5.4.1. Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:

- 1.1.5.4.1.1. Médico;
- 1.1.5.4.1.2. Administrador;

1.1.5.4.2. No módulo de Regulação Médica deverá conter as seguintes funcionalidades:

- 1.1.5.4.2.1. Exibir todos os dados coletados no módulo de Atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação Médica.
- 1.1.5.4.2.2. O processo de regulação médica deverá obrigar o registro de toda telemedicina aplicada pelo Médico.
- 1.1.5.4.2.3. Registrar obrigatoriamente o Tipo de APH e a Hipótese Diagnóstica do atendimento.

1.1.5.4.3. Em caso de transferência o sistema deve e exibir os seguintes campos para preenchimento: 1.1.5.4.3.1. Unidade de Origem

1.1.5.4.3.2. Unidade de Destino

1.1.5.4.3.3. Horário de início da solicitação

1.1.5.4.3.4. Horário do fim da solicitação

1.1.5.4.3.5. Observação

1.1.5.4.3.6. Situação (Aguardando vaga, Aguardando retorno médico, Internação ou remoção liberada, Orientação)

1.1.5.4.3.7. Na transferência o sistema deverá permitir até 5 tentativas de remoção do paciente.

1.1.5.4.4. Definir se o tipo de ação será com intervenção ou sem intervenção permitindo tomadas de ação de acordo com a necessidade de atendimento.

1.1.5.4.5. No caso de necessidade de intervenção o médico deverá preencher obrigatoriamente os seguintes campos:

- 1.1.5.4.5.1. O tipo de viatura que será enviado
- 1.1.5.4.5.2. A prioridade do chamado

1.1.5.4.6. O código de deslocamento, com suas devidas descrições, caso mesmo esteja ativado na configuração do sistema.

1.1.5.4.7. Se ativo na parametrização do sistema, deverá preencher obrigatoriamente se possui convênio médico e deverá permitir informar qual o convênio e o código do usuário do convênio médico.

1.1.5.4.8. Durante a Regulação Médica o chamado no caso de necessidade de intervenção deverá possuir a classificação em cores de acordo com o código internacional de Manchester em Cores (Vermelho, Laranja, Amarelo, Verde e Azul) ou de acordo com a parametrização, deve ainda possuir suas devidas descrições para orientar o médico regulador.

- regulador, exibindo a movimentação do veículo no mapa em tempo real e permitindo o recálculo da rota.
- 1.1.5.5.2.6. Fornecer ao rádio operador o controle completo de equipamentos retidos no destino, com as seguintes informações:
 - 1.1.5.5.2.6.1. Usuário que registrou o equipamento retido.
 - 1.1.5.5.2.6.2. Código do chamado, com link de visualização do chamado.
 - 1.1.5.5.2.6.3. Equipamento de qual viatura ficou retido.
 - 1.1.5.5.2.6.4. Nome do estabelecimento que reteve o equipamento.
 - 1.1.5.5.2.6.5. Nome do profissional responsável por reter o equipamento no estabelecimento.
 - 1.1.5.5.2.6.6. Quais e quantos equipamentos foram retidos.
 - 1.1.5.5.2.6.7. Data e hora da retenção do equipamento.
 - 1.1.5.5.2.6.8. Data e hora da liberação do equipamento.
 - 1.1.5.5.2.6.9. Usuário que registrou a liberação do equipamento.
 - 1.1.5.5.2.7. Exibir o código de deslocamento definido pelo médico regulador com uma descrição sobre como deve ser feito o deslocamento, caso o mesmo esteja ativado na configuração do sistema.
 - 1.1.5.5.2.8. Possibilitar o redirecionamento de veículos para outro atendimento. Deverá permitir envio de múltiplos veículos para o mesmo chamado. Permitir a correção de logradouro, bairro e cidade do chamado.
 - 1.1.5.5.2.9. Disponibilizar um campo para todas as observações que o usuário achar pertinente.
 - 1.1.5.5.2.10. Em caso de transferência deverá exibir o logradouro dos estabelecimentos previamente cadastrados.
 - 1.1.5.5.2.11. O sistema deverá obrigar o rádio operador a confirmar a equipe empenhada na viatura, oferecendo a sugestão da equipe definida antecipadamente na escala.
 - 1.1.5.5.2.12. A confirmação de equipe deve se auto ajustar com os cargos obrigatórios de acordo com o tipo de veículo seguindo como definido pelo Ministério da Saúde na portaria nº 356/SAS/MS, de 28 de abril de 2013.
 - 1.1.5.5.2.13. Deverá possuir o controle completo do deslocamento das viaturas por sete status de horário, localização e prefixos:
 - 1.1.5.5.2.13.1. Horário da solicitação
 - 1.1.5.5.2.13.2. Horário da saída da viatura
 - 1.1.5.5.2.13.3. Horário da chegada ao local da ocorrência
 - 1.1.5.5.2.13.4. Horário da saída do local da ocorrência
 - 1.1.5.5.2.13.5. Horário da chegada a unidade de saúde (destino)
 - 1.1.5.5.2.13.6. Horário da liberação da unidade de saúde (destino)

Documento assinado eletronicamente por: JOSE ALBERTO FERREIRA JUNIOR em 22/07/2023, às 14:44:16 MAC. O código de verificação é 1873-F919-8A47-3450. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 1873-F919-8A47-3450.

1.1.5.5.2.13.7. Horário da liberação da viatura da ocorrência

1.1.5.5.2.14. Após a conclusão, nenhum horário preenchido nesse módulo poderá ser alterado e nem excluído.

1.1.5.5.3. Caso esteja utilizando o módulo de Rastreamento o sistema deverá ordenar a lista de viaturas disponíveis mais próximas ao paciente, observando o tipo de recurso solicitado pelo médico regulador.

1.1.5.6. MÓDULO DE REGISTRO DE CENA

1.1.5.6.1. Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:

1.1.5.6.1.1. Médico

1.1.5.6.1.2. Equipe de Atendimento/Ambulância

1.1.5.6.1.3. Administrador

1.1.5.6.2. No módulo de Registro de Cena e deverá conter as seguintes funcionalidades: O sistema deverá exibir os usuários que tiveram interação com o chamado:

1.1.5.6.3. TARM

1.1.5.6.4. Médico Regulador

1.1.5.6.5. Rádio operador

1.1.5.6.6. Médico/Enfermeiro/Auxiliar de enfermagem/Técnico de enfermagem que registrou a cena. O sistema deverá exibir o veículo empenhado no chamado e a equipe de atendimento.

1.1.5.6.7. O sistema deverá exibir todos os dados registrados na ficha de atendimento. Permitir a correção/preenchimento do nome, sexo e idade do paciente.

1.1.5.6.8. Registrar o nome de todos os usuários com data e horário que interagiram com a cena.

1.1.5.6.9. Registrar os Tipos de APH e a Hipóteses Diagnósticas encontradas na cena, dando como sugestão o que foi preenchido na regulação médica, sendo obrigatório no mínimo um registro.

1.1.5.6.10. Registrar o acompanhamento dos Sinais vitais parametrizados (Ex.: PA, FC, FR, SAT, Cincinati, Glasgow, TX, Temperatura e outros) agrupados por horário de registro.

1.1.5.6.11. Deverá ainda registrar os dados parametrizados coletados do paciente como:

1.1.5.6.11.1. Antecedentes (Ex.: Epilepsia, Etilismo, Asma, HIV e outros)

1.1.5.6.11.2. Nível de Consciência (Ex.: Normal, Confuso, Inconsciente e outro)

1.1.5.6.11.3. Respiração (Ex.: Via Aérea Pérvia, Via Aérea Obstruída, Normal e outros)

1.1.5.6.11.4. Sudorese (Presente, Ausente e outros)

1.1.5.6.11.5. Coloração da pele (Palidez, Normal, Cianose e outros)

1.1.5.6.11.6. Sangramento (Ausente, Discreto, Volumoso e outros)

1.1.5.6.12. Permitir registrar quantos ferimentos for necessário com informações parametrizadas como o tipo do ferimento e o local do ferimento.

- 1.1.5.6.13. Permitir registrar quantos procedimentos for necessário com informações parametrizadas como o tipo de procedimento e uma observação.
- 1.1.5.6.14. Permitir registrar quantos medicamentos for necessário com informações parametrizadas como medicamento, a quantidade e uma observação.
- 1.1.5.6.15. Permitir o registro do uso de medicamentos e alergia do paciente.
- 1.1.5.6.16. Registrar a prioridade definitiva de atendimento de acordo com as cores de Manchester ou de acordo com a parametrização, com suas devidas descrições, trazer como sugestão a prioridade utilizada na regulação médica.
- 1.1.5.6.17. Disponibilizar um campo para todas as observações que o usuário achar pertinente na ficha de atendimento.
- 1.1.5.6.18. Disponibilizar campos separados para inserir Conduta do Médico Regulador, Conduta do Médico Intervencionista e Conduta da Equipe de Enfermagem.
- 1.1.5.6.19. Registrar o apoio utilizado durante o atendimento de acordo com os apoios parametrizados no sistema e exibir o contato cadastrado de cada apoio.
- 1.1.5.6.20. Deverá ainda obrigar a definição de conduta da cena, sendo definida como
 - 1.1.5.6.20.1. Atendimento em residência
 - 1.1.5.6.20.2. Conduta no veículo
 - 1.1.5.6.20.3. Remoção ou transferência para unidade de saúde.
- 1.1.5.6.20. Em caso de não atendimento registrar o motivo como:
 - 1.1.5.6.20.1. Recusa de Atendimento
 - 1.1.5.6.20.2. Recusa de Remoção
 - 1.1.5.6.20.3. Evasão do Local
 - 1.1.5.6.20.4. Endereço não localizado
 - 1.1.5.6.20.5. Óbito
- 1.1.5.6.21. Em caso de Óbito o sistema deve permitir o armazenamento das seguintes informações:
 - 1.1.5.6.21.1. Tipo de óbito
 - 1.1.5.6.21.2. Nome do profissional que constatou o óbito
 - 1.1.5.6.21.3. Data e horário do óbito
- 1.1.5.6.22. Em caso de remoção ou transferência, o sistema deverá registrar qual unidade de saúde permite ainda registro de vaga negada com especificação de motivos parametrizados e o profissional que negou o atendimento, também permitir escolher o motivo da entrada de acordo com as opções cadastradas.
- 1.1.5.6.23. Exibir grade de referência cadastrada para hospitais dependendo da cidade da ocorrência e do APH. Ainda em caso de remoção o sistema deve registrar os pertences dos pacientes deixados na unidade de destino com as seguintes informações:
 - 1.1.5.6.24.1. Nome receptor
 - 1.1.5.6.24.2. Cargo receptor
 - 1.1.5.6.24.3. Descrição dos pertences
 - 1.1.5.6.24.4. Local deixado pertences
 - 1.1.5.6.24.5. Data e horário que foram deixados os pertences

1.1.5.6.25. Permitir também em caso de remoção e transferência o uso do recurso de vaga zero e registrar o profissional responsável pelo recebimento do paciente na unidade de saúde.

1.1.5.6.26. Exibir todas datas e horários que foram registrados no chamado:

1.1.5.6.23.1. Data e horário da abertura do chamado

1.1.5.6.23.2. Data e horário da regulação médica

1.1.5.6.23.3. Data e horário da solicitação

1.1.5.6.23.4. Data e horário da saída da viatura

1.1.5.6.23.5. Data e horário da chegada ao local da ocorrência

1.1.5.6.23.6. Data e horário da saída do local da ocorrência

1.1.5.6.23.7. Data e horário da chegada à unidade de saúde (destino)

1.1.5.6.23.8. Data e horário da liberação da unidade de saúde (destino)

1.1.5.6.23.9. Data e horário da liberação da viatura da ocorrência

1.1.5.6.29. Após a conclusão nenhum dos dados do paciente (Sinais vitais, Antecedentes, Consciência, Respiração, Sudorese, Coloração, Sangramento, Uso de medicamento, Alergia, Ferimentos, Procedimentos, Medicamentos, Apoios) preenchido nesse módulo poderá ser alterado e nem excluído.

1.1.5.7. MÓDULO DE FICHA DE CHAMADO

1.1.5.7.1. Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:

1.1.5.7.1.1. TARM

1.1.5.7.1.2. Médico

1.1.5.7.1.3. Rádio Operador

1.1.5.7.1.4. Equipe de Atendimento/Ambulância

1.1.5.7.1.5. Hospital

1.1.5.7.1.6. Administrador

1.1.5.7.1.7. Consultas de relatórios

1.1.5.7.2. No módulo de Ficha de Chamado deverá conter as seguintes funcionalidades:

1.1.5.7.3. Trazer todas as informações do chamado como:

1.1.5.7.3.1. Nome de todos os usuários que interagiram com o chamado (TARM, Médico Regulador, Rádio Operador, Médico que realizou a cena, Enfermeiro que realizou a cena, Equipe e a viatura que atendeu a ocorrência);

1.1.5.7.3.2. Informações coletadas no módulo de Atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação Médica

1.1.5.7.3.3. Informações coletadas no módulo de Regulação Médica

1.1.5.7.3.4. Informações coletadas no módulo de Rádio Operação

1.1.5.7.3.5. Informações coletadas no módulo de Registro da Cena

1.1.5.7.4. Permitir a visualização do percurso da viatura durante o atendimento com data e hora, longitude, latitude e velocidade aproximada, caso esteja utilizando o módulo de Rastreamento.

1.1.5.7.5. Permitir a impressão da ficha de chamado. Permitir salvar a ficha do chamado em PDF.

1.1.5.8. MÓDULO DE CONSULTA

1.1.5.8.1. Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:

- 1.1.5.8.1.1. TARM
- 1.1.5.8.1.2. Médico
- 1.1.5.8.1.3. Rádio Operador
- 1.1.5.8.1.4. Equipe de Atendimento/Ambulância
- 1.1.5.8.1.5. Administrador
- 1.1.5.8.1.6. Consultas de relatórios

1.1.5.8.2. No módulo de Módulo de Consulta deverá conter as seguintes funcionalidades: Consultas simultâneas em tempo real permitindo múltiplas formas de filtragem tais como:

- 1.1.5.8.2.1. Faixa de datas
- 1.1.5.8.2.2. Faixa de horários
- 1.1.5.8.2.3. Mais recentes por dias
- 1.1.5.8.2.4. Mais recentes por chamados
- 1.1.5.8.2.5. Status
- 1.1.5.8.2.6. Número do chamado
- 1.1.5.8.2.7. Usuário
- 1.1.5.8.2.8. Nome Solicitante
- 1.1.5.8.2.9. Nome Paciente
- 1.1.5.8.2.10. Faixa de idade
- 1.1.5.8.2.11. Sexo
- 1.1.5.8.2.12. Cidade
- 1.1.5.8.2.13. Bairro
- 1.1.5.8.2.14. Endereço
- 1.1.5.8.2.15. Veículo
- 1.1.5.8.2.16. Tipo de Veículo
- 1.1.5.8.2.17. Apoio no chamado
- 1.1.5.8.2.18. Apoio na cena
- 1.1.5.8.2.19. Prioridade
- 1.1.5.8.2.20. Código de Deslocamento
- 1.1.5.8.2.21. Tipo de Solicitação
- 1.1.5.8.2.22. Subgrupo APH
- 1.1.5.8.2.23. Hipótese Diagnóstica
- 1.1.5.8.2.24. Tipo de Chamado
- 1.1.5.8.2.25. Intervenção
- 1.1.5.8.2.26. Tipo de Solicitante
- 1.1.5.8.2.27. Distância do paciente
- 1.1.5.8.2.28. Local
- 1.1.5.8.2.29. Conduta
- 1.1.5.8.2.30. Hospital
- 1.1.5.8.2.31. Antecedentes
- 1.1.5.8.2.32. Consciência
- 1.1.5.8.2.33. Respiração
- 1.1.5.8.2.34. Sudorese
- 1.1.5.8.2.35. Coloração
- 1.1.5.8.2.36. Sangramento

- 1.1.5.8.2.37. Ferimento
- 1.1.5.8.2.38. Local do ferimento
- 1.1.5.8.2.39. Tipo do procedimento
- 1.1.5.8.2.40. Procedimento
- 1.1.5.8.2.41. Medicamento
- 1.1.5.8.2.42. Convênio médico
- 1.1.5.8.2.43. Motivo da transferência
- 1.1.5.8.2.44. Exibir os chamados com as seguintes informações:
- 1.1.5.8.2.45. Número do chamado
- 1.1.5.8.2.46. Data e Hora do chamado
- 1.1.5.8.2.47. Status do chamado
- 1.1.5.8.2.48. Médico que regulou o chamado
- 1.1.5.8.2.49. Horário da regulação médica
- 1.1.5.8.2.50. Endereço da ocorrência
- 1.1.5.8.2.51. Nome do solicitante
- 1.1.5.8.2.52. Nome do Paciente
- 1.1.5.8.2.53. Hipótese Diagnóstica
- 1.1.5.8.2.54. Viatura
- 1.1.5.8.2.55. Horário de liberação da viatura
- 1.1.5.8.2.56. Prioridade
- 1.1.5.8.2.57. Unidade de saúde destino
- 1.1.5.8.3. Permitir acesso aos seguintes módulos:
 - 1.1.5.8.3.1. Módulo de Ficha de Chamado
 - 1.1.5.8.3.2. Módulo de Rádio Operação
 - 1.1.5.8.3.3. Módulo de Registro de Cena
 - 1.1.5.8.3.4. Permitir a duplicação de chamados regulados até 24 horas após a abertura, não permitir a duplicação de troques, enganos e informações.
- 1.1.5.9. MÓDULO DE ESCALA DE EQUIPES
 - 1.1.5.9.1. Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:
 - 1.1.5.9.1.1. Rádio Operador
 - 1.1.5.9.1.2. Administrador
 - 1.1.5.9.1.3. Escala de equipe
 - 1.1.5.9.1.4. Controle de frota
 - 1.1.5.9.2. No módulo de Escala de Equipes deverá conter as seguintes funcionalidades:
 - 1.1.5.9.2.1. O sistema deverá fornecer controle de escala por viatura x plantão.
 - 1.1.5.9.3. Deverá permitir a definição de mais de uma data e horário por escala
 - 1.1.5.9.4. Permitir adicionar contato e observação à equipe.
 - 1.1.5.9.5. A escala definida deverá servir de sugestão para confirmação de equipe pelo rádio operador.
 - 1.1.5.9.6. A escala de equipe deve se autoajustar com os cargos obrigatórios de acordo com a parametrização e com o tipo de veículo, seguindo como definido pelo Ministério da Saúde na portaria nº 356/SAS/MS, de 28 de abril de 2013.

1.1.5.9.7. Permitir a consulta das escalas através de faixa de datas e mais recentes exibindo as seguintes informações:

- 1.1.5.9.7.1. Viatura
- 1.1.5.9.7.2. Data e hora do início da escala
- 1.1.5.9.7.3. Data e hora do fim da escala
- 1.1.5.9.7.4. Contato
- 1.1.5.9.7.5. Observação
- 1.1.5.9.7.6. Nome de todos os funcionários que formam aquela equipe e seus respectivos cargos
- 1.1.5.9.7.7. Deverá fornecer relatório de Logs de atividades no sistema

1.1.5.9.8. Agendamentos e escalas:

- 1.1.5.9.8.1. O sistema deverá possuir um módulo para gerenciar as escalas e os agendamentos dos plantões com as seguintes funcionalidades.

1.1.5.9.9. Importar arquivo de escala:

- 1.1.5.9.9.1. Na interface de gerenciamento do contrato o usuário terá a opção de importar o arquivo de escala. O arquivo será no formato XLS e conterá os campos padronizados:

- 1.1.5.9.9.1.1. Quantidade de posições(linha)
- 1.1.5.9.9.1.2. Contrato
- 1.1.5.9.9.1.3. Unidade*
- 1.1.5.9.9.1.4. Especialidade*
- 1.1.5.9.9.1.5. Dia do plantão*
- 1.1.5.9.9.1.6. Mês/referência
- 1.1.5.9.9.1.7. Dia da semana*
- 1.1.5.9.9.1.8. Semanal/Mensal
- 1.1.5.9.9.1.9. Par/ímpar
- 1.1.5.9.9.1.10. Horário* (07h – 19h | 19h – 07h)
- 1.1.5.9.9.1.11. Período *(diurno/noturno)
- 1.1.5.9.9.1.12. PJ
- 1.1.5.9.9.1.13. Justicativa

- 1.1.5.9.9.2. Os campos contendo “*” serão obrigatórios, demais campos que estiverem no arquivo serão ignorados. Após o envio do arquivo, o sistema validará o formato do arquivo, caso esteja com o formato inválido não realizará a importação. Caso o formato do arquivo esteja correto o sistema validará as informações contidas no arquivo e criará as vagas de plantão. Se existir alguma vaga inválida, será solicitado ao usuário que faça a correção da mesma ou que ignore a vaga durante a importação. As vagas serão criadas com status “Solicitada”.

1.1.5.10. MÓDULO DE CONTROLE DE VIATURA

1.1.5.10.1. Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:

- 1.1.5.10.1.1. Rádio Operador
- 1.1.5.10.1.2. Administrador
- 1.1.5.10.1.3. Controle de frota

- 1.1.5.10.2. No módulo de Controle de Viatura deverá conter as seguintes funcionalidades:
- 1.1.5.10.3. Deverá fornecer ferramentas de auditoria, de rotas, horários, velocidade e georreferenciamento.
- 1.1.5.10.4. Deverá emitir alertas parametrizáveis por mensagem tipo, sms, e-mails e notificações no sistema de call-center/operação de frotas, sempre que as viaturas excederem as velocidades a serem definidas pela direção do SAMU.
- 1.1.5.10.5. Permitir a visualização em tempo real da localização da viatura através de mapa, caso esteja utilizando o módulo de Rastreamento.
- 1.1.5.10.6. Permitir alterar o status parametrizados da viatura. É obrigatório possuir os status Ativo e Empenhado.
- 1.1.5.10.7. A alteração de status para um status parametrizado (Ex.: Reserva, Baixada e outros) deve obrigatoriamente ser justificada.
- 1.1.5.10.8. Permitir alteração da base em que se encontra a viatura.
- 1.1.5.10.9. Permitir a consultar o histórico dos status das viaturas com data e hora de suas alterações, permitindo filtrar e ordenar por:
- 1.1.5.10.3.1. Faixa de datas
 - 1.1.5.10.3.2. Por viatura
 - 1.1.5.10.3.3. Por status
- 1.1.5.10.10. Na consulta do histórico dos status das viaturas deverá exibir as seguintes informações:
- 1.1.5.10.10.1. Viatura
 - 1.1.5.10.10.2. Status
 - 1.1.5.10.10.3. Justificativa
 - 1.1.5.10.10.4. Data inicial
 - 1.1.5.10.10.5. Data final
 - 1.1.5.10.10.6. Período que a viatura permaneceu naquele status
- 1.1.5.10.11. Deverá fornecer relatórios gerenciais, de acordo com a necessidade do SAMU, podendo estes serem solicitados o desenvolvimento, sem custos adicionais ao serviço.
- 1.1.5.11. MÓDULO DE CONTROLE DE FROTAS, CHECK-LISTS E CONDUTORES
- 1.1.5.11.1. Deve fornecer Controle de frota, com registro de todas as viaturas, controle de documentação, e alertas de documentação vencida (CNH).
- 1.1.5.11.2. O Sistema deve ser parametrizável, e com divisões por área. Estas devem ser informadas pelo SAMU. O sistema de controle de frota deve fornecer solução de rastreamento em tempo real, com possibilidade de consulta de rastros de viaturas.
- 1.1.5.11.3. Deverá fornecer sistema de rastreamento, e manter os registros de rastros de viaturas permanentemente.
- 1.1.5.11.4. A solução de rastreamento deve fornecer solução para auditoria, de rotas, controle de Velocidade, data/hora, ligada ou desligada, em movimento ou parada, assim como traçar as rotas com georreferenciamento.
- 1.1.5.11.5. Deverá fornecer formulário de check-list totalmente parametrizável e integrado ao sistema de Ponto, associando o check list da viatura e ponto ao condutor.
- 1.1.5.11.6. Deverá possibilitar o controle de abastecimento, assim como controle de manutenção preventiva e corretiva das viaturas.
- 1.1.5.11.7. Deverá fornecer relatórios gerenciais, de acordo com a necessidade do SAMU, podendo estes serem solicitados o desenvolvimento, sem custos adicionais ao serviço.
- 1.1.5.11.8. Deverá fornecer relatório de Logs de atividades no sistema.

Documento assinado eletronicamente por JOSÉ ALDECI REIS em 06/12/2023, às 16:11:41, horário local de sua sede, com o código de verificação 1873-F919-8A47-3450. Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 1873-F919-8A47-3450.

1.1.5.12. MÓDULO DE RELATÓRIO, GRÁFICOS E ESTATÍSTICA

- 1.1.5.12.1. Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:
 - 1.1.5.12.1.1. Administrador
 - 1.1.5.12.1.2. Consultas de relatórios
- 1.1.5.12.2. No módulo de Relatório, Gráficos e Estatísticas deverá conter as seguintes funcionalidades:
 - 1.1.5.12.2.1. O sistema deve fornecer relatórios unificados de todas as centrais de regulação, com detalhamento e filtros por CRU's (Centrais de Regulação de Urgência), sendo elas, CRU – Eusébio, CRU - Sobral, CRU – Juazeiro, e CRU-SAMU CEARÁ (esta deverá mostrar as informações consolidadas de todas as CRUs).
 - 1.1.5.12.2.2. O sistema deverá através de um módulo gerencial, deverá permitir a emissão de relatórios, gráficos e estatísticas que atendam todos os indicadores abaixo conforme portaria 1010 do MS:
 - 1.1.5.12.2.2.1. Número geral de ocorrências atendidas no período
 - 1.1.5.12.2.2.2. Tempo mínimo médio e máximo de resposta
 - 1.1.5.12.2.2.3. Identificação dos motivos dos chamados
 - 1.1.5.12.2.2.4. Quantitativo de chamados, orientações médicas, saídas de Unidade de Suporte
 - 1.1.5.12.2.2.5. Avançado (USA) e Unidade de Suporte Básico (USB)
 - 1.1.5.12.2.2.6. Localização das ocorrências
 - 1.1.5.12.2.2.7. Idade e sexo dos pacientes atendidos
 - 1.1.5.12.2.2.8. Identificação dos dias da semana e horários de maior pico de atendimento
 - 1.1.5.12.2.2.9. Pacientes (número absoluto e percentual) referenciados aos demais componentes da rede, por tipo de estabelecimento
 - 1.1.5.12.2.2.10. Emissão de relatório de faturamento SUS por APH.
 - 1.1.5.12.2.3. O sistema deve oferecer os seguintes relatórios estatísticos e gráficos pré-definidos:
 - 1.1.5.12.2.3.1. Total de chamados
 - 1.1.5.12.2.3.2. APH
 - 1.1.5.12.2.3.3. Tipo de APH
 - 1.1.5.12.2.3.4. HD
 - 1.1.5.12.2.3.5. Tipo de HD
 - 1.1.5.12.2.3.6. Subgrupos de APH
 - 1.1.5.12.2.3.7. Bairros atendidos
 - 1.1.5.12.2.3.8. Remoções
 - 1.1.5.12.2.3.9. Por Tipo de solicitante
 - 1.1.5.12.2.3.10. Por Local de solicitação
 - 1.1.5.12.2.3.11. Tipo de ação com apoio no chamado

1.1.5.12.2.3.12.	Tipo de ação com apoio na cena
1.1.5.12.2.3.13.	Tipo de chamado
1.1.5.12.2.3.14.	Prioridades
1.1.5.12.2.3.15.	Código de Deslocamento
1.1.5.12.2.3.16.	Tipos de ação com intervenção
1.1.5.12.2.3.17.	Tipos de ação sem intervenção
1.1.5.12.2.3.18.	Conduta tomada
1.1.5.12.2.3.19.	Antecedentes
1.1.5.12.2.3.20.	Consciência
1.1.5.12.2.3.21.	Respiração
1.1.5.12.2.3.22.	Sudorese
1.1.5.12.2.3.23.	Sangramento
1.1.5.12.2.3.24.	Ferimentos
1.1.5.12.2.3.25.	Procedimentos
1.1.5.12.2.3.26.	Medicamentos
1.1.5.12.2.3.27.	Tempo - chamado x regulação
1.1.5.12.2.3.28.	Atendimento por usuário no chamado
1.1.5.12.2.3.29.	Atendimento por usuário na regulação
1.1.5.12.2.3.30.	Logradouros atendidos
1.1.5.12.2.3.31.	Cidades atendidas
1.1.5.12.2.3.32.	Chamados por dia
1.1.5.12.2.3.33.	Total de acionamentos por viatura
1.1.5.12.2.3.34.	Total de acionamentos por tipo de viatura
1.1.5.12.2.3.35.	Total de atendimentos por viatura
1.1.5.12.2.3.36.	Total de atendimentos por tipo de viatura
1.1.5.12.2.3.37.	Equipamentos retidos
1.1.5.12.2.3.38.	Tempo resposta
1.1.5.12.2.3.39.	Ocorrências por dia da semana
1.1.5.12.2.3.40.	Ocorrências por hora
1.1.5.12.2.3.41.	Faixa Etária
1.1.5.12.2.3.42.	Telefonemas
1.1.5.12.2.3.43.	Vaga Zero
1.1.5.12.2.3.44.	Vaga Negada
1.1.5.12.2.3.45.	Equipamentos retidos por hospitais
1.1.5.12.2.3.46.	Antecedentes
1.1.5.12.2.3.47.	Coloração da pele
1.1.5.12.2.3.48.	Nível de consciência
1.1.5.12.2.3.49.	Ferimentos
1.1.5.12.2.3.50.	Medicamentos
1.1.5.12.2.3.51.	Respiração
1.1.5.12.2.3.52.	Sangramento
1.1.5.12.2.3.53.	Atendimento por usuário na Cena

- 1.1.5.12.2.3.54. Atendimento por usuário na Rádio
Operação
- 1.1.5.12.2.3.55. Chamados por dia da semana
- 1.1.5.12.2.3.56. Chamados por horário
- 1.1.5.12.2.3.57. Local ferimento
- 1.1.5.12.2.3.58. Local x Ferimentos
- 1.1.5.12.2.3.59. Tempo resposta analítico
- 1.1.5.12.2.3.60. Tempo resposta sintético
- 1.1.5.12.2.3.61. Total de transferência por tipo de
VTR
- 1.1.5.12.2.3.62. Total de transferência por VTR
- 1.1.5.12.2.3.63. Total tempo resposta
- 1.1.5.12.2.3.64. Acessos usuários
- 1.1.5.12.2.3.65. Equipe intervenção
- 1.1.5.12.2.3.66. Hospital Origem X Hospital Destino
- 1.1.5.12.2.4. O sistema também deverá oferecer os seguintes
relatórios parametrizáveis:
 - 1.1.5.12.2.4.1. Atendimento de Aparelho
Circulatorio
 - 1.1.5.12.2.4.2. Atendimento de Aparelho Digestivo
 - 1.1.5.12.2.4.3. Atendimento de Aparelho
Geniturinário
 - 1.1.5.12.2.4.4. Atendimento de Aparelho
Respiratório
 - 1.1.5.12.2.4.5. Atendimento de Doenças de Pele
 - 1.1.5.12.2.4.6. Atendimento de Doenças dos Olhos
 - 1.1.5.12.2.4.7. Atendimento de Doenças de Ouvido
 - 1.1.5.12.2.4.8. Atendimento de Doenças de Sangue
 - 1.1.5.12.2.4.9. Atendimento de Doenças Infecciosa
 - 1.1.5.12.2.4.10. Atendimento de Doenças
Metabólicas
 - 1.1.5.12.2.4.11. Atendimento de Neoplasia
 - 1.1.5.12.2.4.12. Atendimento de Osteomuscular
 - 1.1.5.12.2.4.13. Atendimento de Sintomas
 - 1.1.5.12.2.4.14. Atendimento de Sistema Nervoso
 - 1.1.5.12.2.4.15. Atendimento de Emergência
 - 1.1.5.12.2.4.16. Atendimento de Lesões
 - 1.1.5.12.2.4.17. Atendimento de Urgência
 - 1.1.5.12.2.4.18. Atendimento de GO
 - 1.1.5.12.2.4.19. Atendimento de Gravidez
 - 1.1.5.12.2.4.20. Atendimento de Transtorno Mental
 - 1.1.5.12.2.4.21. Atendimento de Pediatria
 - 1.1.5.12.2.4.22. Atendimento de Acidente de Trânsito
- 1.1.5.12.2.5. Além dos relatórios acima, o Sistema deverá fornecer
as informações adquiridas nos formatos HTML, PDF e XLS, além de
através de filtros específico, que devem se auto ajustar de acordo
acordo com a necessidade do relatório:
 - 1.1.5.12.2.5.1. Ação com intervenção

Documento assinado eletronicamente por: SEBASTIÃO VALDECI REBOUCAS em 07/12/2023 às 14:41:06. O horário local do Estado do Ceará é 14:41:06. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 1873-F919-8A47-3450.

1.1.5.12.2.5.2.	Ação sem intervenção
1.1.5.12.2.5.3.	Antecedentes
1.1.5.12.2.5.4.	APH
1.1.5.12.2.5.5.	Apoio Cena
1.1.5.12.2.5.6.	Apoio Chamado
1.1.5.12.2.5.7.	Bairro
1.1.5.12.2.5.8.	Base da viatura
1.1.5.12.2.5.9.	Cargo do profissional
1.1.5.12.2.5.10.	Cidade
1.1.5.12.2.5.11.	Código de deslocamento
1.1.5.12.2.5.12.	Coloração
1.1.5.12.2.5.13.	Conduta
1.1.5.12.2.5.14.	Consciência
1.1.5.12.2.5.15.	Convênio médico
1.1.5.12.2.5.16.	Data
1.1.5.12.2.5.17.	Endereço
1.1.5.12.2.5.18.	Equipamento retido
1.1.5.12.2.5.19.	Estabelecimento origem
1.1.5.12.2.5.20.	Estabelecimento destino
1.1.5.12.2.5.21.	Faixa de idade
1.1.5.12.2.5.22.	Ferimentos
1.1.5.12.2.5.23.	HD
1.1.5.12.2.5.24.	Intervenção
1.1.5.12.2.5.25.	Local do chamado
1.1.5.12.2.5.26.	Local do ferimento
1.1.5.12.2.5.27.	Localização do solicitante
1.1.5.12.2.5.28.	Medicamentos
1.1.5.12.2.5.29.	Motivo vaga negada
1.1.5.12.2.5.30.	Nome do paciente
1.1.5.12.2.5.31.	Nome do solicitante
1.1.5.12.2.5.32.	Óbito
1.1.5.12.2.5.33.	Pergunta convênio
1.1.5.12.2.5.34.	Prioridade
1.1.5.12.2.5.35.	Procedimento
1.1.5.12.2.5.36.	Profissionais
1.1.5.12.2.5.37.	Respiração
1.1.5.12.2.5.38.	Sangramento
1.1.5.12.2.5.39.	Sexo
1.1.5.12.2.5.40.	Status
1.1.5.12.2.5.41.	Subgrupo APH Cena
1.1.5.12.2.5.42.	Sudorese
1.1.5.12.2.5.43.	Tipo APH Cena
1.1.5.12.2.5.44.	Tipo de chamado
1.1.5.12.2.5.45.	Tipo HD Chamado
1.1.5.12.2.5.46.	Tipo de procedimento
1.1.5.12.2.5.47.	Tipo de solicitante

- 1.1.5.12.2.5.48. Tipo de viatura
- 1.1.5.12.2.5.49. Usuário na abertura do chamado
- 1.1.5.12.2.5.50. Usuário na regulação médica
- 1.1.5.12.2.5.51. Usuário na rádio operação
- 1.1.5.12.2.5.52. Usuário na cena
- 1.1.5.12.2.5.53. Viatura
- 1.1.5.12.2.6. Os gráficos devem ser exibidos nas seguintes formas:
 - 1.1.5.12.2.6.1. Ações
 - 1.1.5.12.2.6.2. Área
 - 1.1.5.12.2.6.3. Área em curva
 - 1.1.5.12.2.6.4. Área empilhada
 - 1.1.5.12.2.6.5. Área empilhada em 100%
 - 1.1.5.12.2.6.6. Barra
 - 1.1.5.12.2.6.7. Barra empilhada
 - 1.1.5.12.2.6.8. Barra empilhada em 100%
 - 1.1.5.12.2.6.9. Barra de erro
 - 1.1.5.12.2.6.10. Bolhas
 - 1.1.5.12.2.6.11. Castiçal
 - 1.1.5.12.2.6.12. Coluna
 - 1.1.5.12.2.6.13. Coluna empilhada
 - 1.1.5.12.2.6.14. Coluna empilhada em 100%
 - 1.1.5.12.2.6.15. Funil
 - 1.1.5.12.2.6.16. Kagi
 - 1.1.5.12.2.6.17. Linha
 - 1.1.5.12.2.6.18. Linha em curva
 - 1.1.5.12.2.6.19. Linha rápida
 - 1.1.5.12.2.6.20. Pirâmide
 - 1.1.5.12.2.6.21. Pizza
 - 1.1.5.12.2.6.22. Ponto
 - 1.1.5.12.2.6.23. Ponto e figura
 - 1.1.5.12.2.6.24. Ponto rápido
 - 1.1.5.12.2.6.25. Polar
 - 1.1.5.12.2.6.26. Plotagem de caixa
 - 1.1.5.12.2.6.27. Rosca
 - 1.1.5.12.2.6.28. Radar
 - 1.1.5.12.2.6.29. Range
 - 1.1.5.12.2.6.30. Range em barra
 - 1.1.5.12.2.6.31. Range em coluna
 - 1.1.5.12.2.6.32. Range em curva
 - 1.1.5.12.2.6.33. Renko
 - 1.1.5.12.2.6.34. Stepline
 - 1.1.5.12.2.6.35. Três quebras de linha
- 1.1.5.12.2.7. Relatório deve permitir a adição dos seguintes campos aos relatórios:
 - 1.1.5.12.2.7.1. Ação com intervenção
 - 1.1.5.12.2.7.2. Ação sem intervenção

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCAS em 07/12/2023, às 16:16 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 06/12/2023, às 14:41 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 1873-F919-8A47-3450.

1.1.5.12.2.7.3.	Ano
1.1.5.12.2.7.4.	Antecedentes
1.1.5.12.2.7.5.	APH
1.1.5.12.2.7.6.	Apoio Cena
1.1.5.12.2.7.7.	Apoio Chamado
1.1.5.12.2.7.8.	Bairro
1.1.5.12.2.7.9.	Base VTR
1.1.5.12.2.7.10.	Cargo profissional
1.1.5.12.2.7.11.	Cidade
1.1.5.12.2.7.12.	Código deslocamento
1.1.5.12.2.7.13.	Código do chamado
1.1.5.12.2.7.14.	Coloração
1.1.5.12.2.7.15.	Conduta
1.1.5.12.2.7.16.	Consciência
1.1.5.12.2.7.17.	Data
1.1.5.12.2.7.18.	Dia
1.1.5.12.2.7.19.	Dia da semana
1.1.5.12.2.7.20.	Endereço
1.1.5.12.2.7.21.	Equipamento retido
1.1.5.12.2.7.22.	Estabelecimento Destino
1.1.5.12.2.7.23.	Estabelecimento Origem
1.1.5.12.2.7.24.	Faixa de idade
1.1.5.12.2.7.25.	Ferimentos
1.1.5.12.2.7.26.	HD
1.1.5.12.2.7.27.	Intervenção
1.1.5.12.2.7.28.	Local do chamado
1.1.5.12.2.7.29.	Local do ferimento
1.1.5.12.2.7.30.	Localização Solicitante
1.1.5.12.2.7.31.	Medicamentos
1.1.5.12.2.7.32.	Mês
1.1.5.12.2.7.33.	Motivo vaga negada
1.1.5.12.2.7.34.	Nome paciente
1.1.5.12.2.7.35.	Nome solicitante
1.1.5.12.2.7.36.	Óbito
1.1.5.12.2.7.37.	Prioridade
1.1.5.12.2.7.38.	Procedimento
1.1.5.12.2.7.39.	Profissionais
1.1.5.12.2.7.40.	Respiração
1.1.5.12.2.7.41.	Sangramento
1.1.5.12.2.7.42.	Sexo
1.1.5.12.2.7.43.	Status
1.1.5.12.2.7.44.	Subgrupo APH cena
1.1.5.12.2.7.45.	Sudorese
1.1.5.12.2.7.46.	Tipo APH cena
1.1.5.12.2.7.47.	Tipo Chamado
1.1.5.12.2.7.48.	Tipo HD chamado

- 1.1.5.12.2.7.49. Tipo procedimento
- 1.1.5.12.2.7.50. Tipo solicitante
- 1.1.5.12.2.7.51. Tipo VTR
- 1.1.5.12.2.7.52. Usuário abertura chamado
- 1.1.5.12.2.7.53. Usuário enfermagem cena
- 1.1.5.12.2.7.54. Usuário médico cena
- 1.1.5.12.2.7.55. Usuário R.O chamado
- 1.1.5.12.2.7.56. Usuário regulação chamado
- 1.1.5.12.2.7.57. VTR
- 1.1.5.12.2.8. Relatórios deve permitir a ordenação por qualquer campo exibido.
- 1.1.5.12.2.9. Relatórios de resultado consolidados para apoio de atividade gerencial.
- 1.1.5.12.2.10. Possuir aplicativo a ser disponibilizado para a população com fornecimento da localização da viatura com tempo de chegada ao local da ocorrência em tempo real., com pesquisa a partir de código fornecido junto ao número da ocorrência.
- 1.1.5.13. **MÓDULO DE EXPORTAÇÃO DE DADOS**
 - 1.1.5.13.1. Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:
 - 1.1.5.13.1.1. Administrador
 - 1.1.5.13.1.2. Consultas de relatório
 - 1.1.5.13.2. No módulo de Exportação de Dados deverá conter as seguintes funcionalidades: Exportação de dados com possibilidade de gravação da consulta realizada deve permitir a exportação de dados nos seguintes formatos de arquivo:
 - 1.1.5.13.2.1. XLS
 - 1.1.5.13.2.2. HTML
 - 1.1.5.13.2.3. PDF
 - 1.1.5.13.3. Exportação de dados deve permitir múltiplas formas de filtragem tais como:
 - 1.1.5.13.3.1. Faixa de datas
 - 1.1.5.13.3.2. Faixa de horários
 - 1.1.5.13.3.3. Mais recentes por dias
 - 1.1.5.13.3.4. Mais recentes por chamados
 - 1.1.5.13.3.5. Status
 - 1.1.5.13.3.6. Número do chamado
 - 1.1.5.13.3.7. Usuário
 - 1.1.5.13.3.8. Nome Solicitante
 - 1.1.5.13.3.9. Nome Paciente
 - 1.1.5.13.3.10. Faixa de idade
 - 1.1.5.13.3.11. Sexo
 - 1.1.5.13.3.12. Cidade
 - 1.1.5.13.3.13. Bairro
 - 1.1.5.13.3.14. Endereço
 - 1.1.5.13.3.15. Veículo
 - 1.1.5.13.3.16. Tipo de Veículo

- 1.1.5.13.3.17. Apoio no chamado
- 1.1.5.13.3.18. Apoio na cena
- 1.1.5.13.3.19. Prioridade
- 1.1.5.13.3.20. Código de Deslocamento
- 1.1.5.13.3.21. Tipo de Solicitação
- 1.1.5.13.3.22. Subgrupo APH
- 1.1.5.13.3.23. Hipótese Diagnóstica
- 1.1.5.13.3.24. Tipo de Chamado
- 1.1.5.13.3.25. Intervenção
- 1.1.5.13.3.26. Tipo de Solicitante
- 1.1.5.13.3.27. Distância do paciente
- 1.1.5.13.3.28. Local
- 1.1.5.13.3.29. Conduta
- 1.1.5.13.3.30. Hospital
- 1.1.5.13.3.31. Antecedentes
- 1.1.5.13.3.32. Consciência
- 1.1.5.13.3.33. Respiração
- 1.1.5.13.3.34. Sudorese
- 1.1.5.13.3.35. Coloração
- 1.1.5.13.3.36. Sangramento
- 1.1.5.13.3.37. Local do ferimento
- 1.1.5.13.3.38. Tipo do procedimento
- 1.1.5.13.3.39. Procedimento
- 1.1.5.13.3.40. Medicamento
- 1.1.5.13.3.41. Convênio médico
- 1.1.5.13.3.42. Motivo da transferência
- 1.1.5.13.4. Exportação de dados dever permitir múltiplas combinações de dados disponível no software como:
 - 1.1.5.13.4.1. Alergia
 - 1.1.5.13.4.2. APH (Cena)
 - 1.1.5.13.4.3. Apoio Cena
 - 1.1.5.13.4.4. Cena Preenchida
 - 1.1.5.13.4.5. CID 10 (Código)
 - 1.1.5.13.4.6. CID 10 (Descrição)
 - 1.1.5.13.4.7. Sinais Vitais
 - 1.1.5.13.4.8. Horário Cena
 - 1.1.5.13.4.9. Observação RO
 - 1.1.5.13.4.10. Outra HD
 - 1.1.5.13.4.11. Prioridade Cena
 - 1.1.5.13.4.12. Sangramento
 - 1.1.5.13.4.13. Sudorese
 - 1.1.5.13.4.14. Ferimento
 - 1.1.5.13.4.15. Local do ferimento
 - 1.1.5.13.4.16. Tipo do procedimento
 - 1.1.5.13.4.17. Procedimento
 - 1.1.5.13.4.18. Medicamento

- 1.1.5.13.4.19. Tipo de APH (Cena)
- 1.1.5.13.4.20. Uso de algum Medicamento
- 1.1.5.13.4.21. Antecedentes
- 1.1.5.13.4.22. Outros Antecedentes
- 1.1.5.13.4.23. Apoio Cena
- 1.1.5.13.4.24. Atendimento / Residência
- 1.1.5.13.4.25. Conduta VTR
- 1.1.5.13.4.26. Óbito
- 1.1.5.13.4.27. Remoção / Transferência
- 1.1.5.13.4.28. Consciência
- 1.1.5.13.4.29. Coloração
- 1.1.5.13.4.30. Tipo Recusa Atendimento
- 1.1.5.13.4.31. Observação Recusa Atendimento
- 1.1.5.13.4.32. Hora Remoção (Multi-itens mínimo 03)
- 1.1.5.13.4.33. Hospital Destino (Multi-itens mínimo 03)
- 1.1.5.13.4.34. Médico Recusa Remoção (Multi-itens mínimo 03)
- 1.1.5.13.4.35. Motivo Recusa Remoção (Multi-itens mínimo 03)
- 1.1.5.13.4.36. Motivo Vaga Zero (Multi-itens mínimo 03)
- 1.1.5.13.4.37. Recebido por (Multi-itens mínimo 03)
- 1.1.5.13.4.38. Vaga Negada (Multi-itens mínimo 03)
- 1.1.5.13.4.39. Vaga Zero (Multi-itens mínimo 03)
- 1.1.5.13.4.40. Respiração
- 1.1.5.13.4.41. Código do Chamado
- 1.1.5.13.4.42. Dígito do Chamado
- 1.1.5.13.4.43. Apoio Chamado
- 1.1.5.13.4.44. Prioridade Chamado
- 1.1.5.13.4.45. Queixa primária
- 1.1.5.13.4.46. Solicitante
- 1.1.5.13.4.47. Status
- 1.1.5.13.4.48. Telefone
- 1.1.5.13.4.49. Tipo Chamado
- 1.1.5.13.4.50. Tipo Solicitante
- 1.1.5.13.4.51. Bairro
- 1.1.5.13.4.52. Cidade
- 1.1.5.13.4.53. Endereço
- 1.1.5.13.4.54. Endereço não informado
- 1.1.5.13.4.55. Local do Chamado
- 1.1.5.13.4.56. Localização Solicitante
- 1.1.5.13.4.57. Número
- 1.1.5.13.4.58. Outro Bairro
- 1.1.5.13.4.59. Referência
- 1.1.5.13.4.60. Idade
- 1.1.5.13.4.61. Nome do Paciente
- 1.1.5.13.4.62. Sexo
- 1.1.5.13.4.63. Base VTR
- 1.1.5.13.4.64. Nome VTR

- 1.1.5.13.4.65. Data do chamado
- 1.1.5.13.4.66. Data Fim TARM
- 1.1.5.13.4.67. Data Início TARM
- 1.1.5.13.4.68. Hora da regulação
- 1.1.5.13.4.69. Hora do chamado
- 1.1.5.13.4.70. Hora envio VT
- 1.1.5.13.4.71. Hora Início RO
- 1.1.5.13.4.72. Hora chegada ao destino
- 1.1.5.13.4.73. Hora chegada ao local
- 1.1.5.13.4.74. Hora da cena

- 1.1.5.13.4.75. Hora saída do destino
- 1.1.5.13.4.76. Hora saída do local
- 1.1.5.13.4.77. Hora saída VTR
- 1.1.5.13.4.78. Hora VTR liberada
- 1.1.5.13.4.79. Ação Sem Intervenção
- 1.1.5.13.4.80. APH Regulação
- 1.1.5.13.4.81. Código Deslocamento
- 1.1.5.13.4.82. Observação Médica
- 1.1.5.13.4.83. Outro APH
- 1.1.5.13.4.84. Outro com intervenção
- 1.1.5.13.4.85. Outro sem intervenção
- 1.1.5.13.4.86. Regulação médica
- 1.1.5.13.4.87. Tipo APH regulação
- 1.1.5.13.4.88. Tipo de Ação
- 1.1.5.13.4.89. Tipo do APH (Regulação)
- 1.1.5.13.4.90. Intervenção
- 1.1.5.13.4.91. Complemento Destino
- 1.1.5.13.4.92. Complemento Origem
- 1.1.5.13.4.93. Hipótese Diagnóstica
- 1.1.5.13.4.94. Unidade Origem Chamado
- 1.1.5.13.4.95. Unidade Receptora Chamado
- 1.1.5.13.4.96. Hora final Remoção (Multi-itens mínimo 05)
- 1.1.5.13.4.97. Hora início Remoção (Multi-itens mínimo 05)
- 1.1.5.13.4.98. Hora Remoção
- 1.1.5.13.4.99. Obs. Médica Transferência
- 1.1.5.13.4.100. Remoção observação (Multi-itens mínimo 05)
- 1.1.5.13.4.101. Remoção vaga zero (Multi-itens mínimo 05)
- 1.1.5.13.4.102. Status Remoção
- 1.1.5.13.4.103. Unidade destino (Multi-itens mínimo 05)
- 1.1.5.13.4.104. Unidade Destino Final
- 1.1.5.13.4.105. Unidade Origem Regulação
- 1.1.5.13.4.106. Usuário Médico Regulador
- 1.1.5.13.4.107. Usuário Radio Operador
- 1.1.5.13.4.108. Usuário TARM

1.1.5.14. MÓDULO DE DASHBOARDS, GRÁFICOS E ESTATÍSTICAS

- 1.1.5.14.1. Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:
- 1.1.5.14.1.1. Administrador
 - 1.1.5.14.1.2. Monitoramento Dashboard
 - 1.1.5.14.1.3. Dashboard de mapa de calor com georreferenciamento de pacientes, contendo os filtros, período (data inicial, e data final), tipo de atendimento, motivo do atendimento, classificação de atendimento pré-hospitalar.
 - 1.1.5.14.2. No módulo de Dashboard, Gráficos e Estatísticas deverá conter as seguintes funcionalidades:
 - 1.1.5.14.3. O Dashboard deve ser parametrizável pelo administrador, de forma a poder configurar para cada perfil quais informações e de quais CRU's (Centrais de Regulação de Urgência), onde deverá mostrar as informações consolidadas de todas as CRUs.
 - 1.1.5.14.4. Possuir gráficos comparativos com opções de escolha, mensais, anuais, e por período atual e comparativo de mesmos períodos de 2 anos anteriores:
 - 1.1.5.14.5. O sistema deverá através de um módulo gerencial, deverá permitir a criação de novos dashboards gráficos e estatísticos, conforme a necessidade do serviço.
 - 1.1.5.14.6. O sistema deverá através de um módulo gerencial, deverá permitir a emissão de relatórios, gráficos e estatísticas que atendam todos os indicadores abaixo conforme portaria 1010 do MS:
 - 1.1.5.14.6.1. Número geral de ocorrências atendidas no período
 - 1.1.5.14.6.2. Tempo mínimo, médio e máximo de resposta
 - 1.1.5.14.6.3. Identificação dos motivos dos chamados
 - 1.1.5.14.6.4. Quantitativo de chamados, orientações médicas, saídas de Unidade de Suporte Avançado (USA) e Unidade de Suporte Básico (USB)
 - 1.1.5.14.6.5. Localização das ocorrências
 - 1.1.5.14.6.6. Idade e sexo dos pacientes atendidos
 - 1.1.5.14.6.7. Identificação dos dias da semana e horários de maior pico de atendimento
 - 1.1.5.14.6.8. Pacientes (número absoluto e percentual) referenciados aos demais componentes da rede, por tipo de estabelecimento.
 - 1.1.5.14.6.9. Dashboards de gerenciais:
 - 1.1.5.14.6.9.1. Indicadores em tempo real (plantão):
 - 1.1.5.14.6.9.2. Total de chamados Mês
 - 1.1.5.14.6.9.3. Total de chamados Dia
 - 1.1.5.14.6.9.4. Total de atendimentos em andamento
 - 1.1.5.14.6.9.5. Total de chamados Ano COVID-19
 - 1.1.5.14.6.9.6. Total de chamados Mês COVID-19
 - 1.1.5.14.6.9.7. Chamados aguardando regulação
 - 1.1.5.14.6.9.8. Chamados aguardando viatura
 - 1.1.5.14.6.9.9. Tipos de Ligações
 - 1.1.5.14.6.9.10. Tempo resposta médio de atendimento pré-hospitalar por tipo de veículo (AERO,USA,USB,MOTO)
 - 1.1.5.14.6.9.11. Tempo resposta mínimo, médio e máximo de atendimento pré-hospitalar por tipo de veículo (AERO,USA,USB,MOTO)
 - 1.1.5.14.6.9.12. Tempo resposta mínimo, médio e máximo de transferência inter-hospitalar por tipo de veículo (AERO,USA,USB,MOTO)
 - 1.1.5.14.6.9.13. Tempo resposta médio de transferência inter-hospitalar por tipo de veículo (AERO,USA,USB,MOTO)
 - 1.1.5.14.6.9.14. Total de chamados por tipo de veículo(AERO,USA,USB,MOTO)
 - 1.1.5.14.6.9.15. Total de Atendimento x Transferências (detalhamento por tipo de viatura/suporte)
 - 1.1.5.14.6.9.16. Comparativo de Total de ligações recebidas x Total de Atendimento x
 - 1.1.5.14.6.9.17. 1.1.5.14.6.9.17. Transferências (detalhamento por tipo de viatura/suporte)
 - 1.1.5.14.6.9.18. Total de Atendimentos por linha de cuidado.
 - 1.1.5.14.6.9.19. IAM Trombolítico
 - 1.1.5.14.6.9.20. AVC
 - 1.1.5.14.6.9.21. ACIDENTES DE TRÂNSITO
 - 1.1.5.14.6.9.22. COVID-19
 - 1.1.5.14.6.9.23. TRAUMA

- 1.1.5.14.6.9.24. Total de chamados com acionamento de múltiplos meios (envio de mais de 1 viatura para a mesma ocorrência)
- 1.1.5.14.6.9.25. Número de atendimentos pré-hospitalares por tipo de veículo (AERO,USA,USB,MOTO)
- 1.1.5.14.6.9.26. Número de transferências inter-hospitalares
- 1.1.5.14.6.9.27. Percentual de ocorrências de natureza (clínica, traumatológica, pediátrica, psiquiátrica, neonato, obstétrico)
- 1.1.5.14.6.9.28. Distância média percorrida por tipo de veículo (AERO,USA,USB,MOTO) em ocorrência. (cálculo de trajeto entre local da ocorrência, local de saída da viatura, até a liberação da viatura)
- 1.1.5.14.6.9.29. Percentual de trotes recebidos por CRU(Centrals de Regulação de Urgência), sendo esta, (esta deverá mostrar as informações consolidadas de todas as CRUs).
- 1.1.5.14.6.9.30. Ocorrências por região, no plantão atual (a ser definida, e parametrizável pelo administrador) mostrar mapa com georeferenciamento de localização de ocorrências e com informações gerais de cada região, por natureza de ocorrência.
- 1.1.5.14.6.9.31. Disponibilidade de frota por região (a ser definida, e parametrizável pelo administrador) mostrar mapa com georeferenciamento de localização de viaturas com status (ativa, manutenção, em ocorrência) e com informações gerais de cada região, por status de tipo de viatura.

1.1.5.15. MÓDULO DE RASTREAMENTO

- 1.1.5.15.1. Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:
 - 1.1.5.15.1.1. Rádio Operador
 - 1.1.5.15.1.2. Administrador
 - 1.1.5.15.1.3. Controle de Frota
- 1.1.5.15.2. Possuir integração com sistema de rastreamento terceiro, caso o serviço disponha de outra solução. No módulo de Rastreamento deverá conter as seguintes funcionalidades:
 - 1.1.5.15.2.1. Permitir associar um dispositivo de rastreamento a uma viatura.
 - 1.1.5.15.2.2. Deverá enviar a cada 5 segundos a longitude, latitude e velocidade de deslocamento do dispositivo quando disponível. Quando a distância do ponto atual e o último ponto registrado for menor que 50 metros, o dispositivo não deverá registrar o deslocamento.
- 1.1.5.15.3. A localização registrada deverá conter uma margem de erro de no máximo 50 metros, caso contrário a localização não deverá ser registrada.
- 1.1.5.15.4. Deverá permitir a visualização no mapa de todos dispositivos exibindo a última comunicação, última posição registrada e a velocidade de deslocamento.
- 1.1.5.15.5. Deverá exibir no mapa um ícone desativado quando a última comunicação for feita há mais de 15 minutos.
- 1.1.5.15.6. Permitir exibir histórico do percurso através de uma faixa de data e hora. Guardar o histórico permanente de localização das viaturas.
- 1.1.5.15.7. Permitir rastreamento em tempo real de toda a frota, com possibilidade de pesquisa pelo nome da viatura, ou posto de trabalho (base de apoio SAMU).
- 1.1.5.15.8. Alarme por limite de velocidade excedido, parametrizável pelo administrador (pop-up para o rádio operador)
- 1.1.5.15.9. Alerta (Pop-up para o rádio operador) caso o veículo tenha sido enviado para ocorrência e ainda não tenha saído da base. Deve ser parametrizável pelo administrador o tempo máximo para a saída.

- 1.1.5.15.10. Fornecer rota mais rápida até o destino, informando no sistema de operação de frota, e acessível em smartphones para as equipes.
- 1.1.5.15.11. Fornecer previsão de tempo de chegada da viatura em tempo real.
- 1.1.5.15.12. Possuir integração com o INTEGRASUS, e sistemas da secretaria de saúde do estado, para fornecimento de localização e tempo previsto de chegada da viatura em tempo real.
- 1.1.5.15.13. Possuir aplicativo a ser disponibilizado para a população com fornecimento da localização da viatura com tempo de chegada ao local da ocorrência em tempo real., com pesquisa a partir de código fornecido junto ao número da ocorrência.

1.1.5.16. MÓDULO DE DISPOSITIVO MÓVEIS

- 1.1.5.16.1. Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:
 - 1.1.5.16.1.1. Médico
 - 1.1.5.16.1.2. Equipe de Atendimento/Ambulância
 - 1.1.5.16.1.3. Administrador
- 1.1.5.16.2. No módulo de Dispositivos Móveis deverá conter as seguintes funcionalidades:
 - 1.1.5.16.2.1. O sistema deverá rodar em sistema operacional Android 4.4 ou superior com ou sem GPS. Permitir o atendimento online e off-line via dispositivo móvel;
 - 1.1.5.16.2.2. Atualização automática das informações registradas off-line no dispositivo móvel para a Central de Regulação;
 - 1.1.5.16.2.3. Recebimento automático das ocorrências para o dispositivo móvel quando o mesmo estiver on-line; Exibir na tela principal todas as ocorrências que ainda não foram enviadas para o servidor permitindo o acesso para correção das informações.
 - 1.1.5.16.2.4. O sistema não deverá excluir a ocorrência do dispositivo após o envio dos dados para o servidor. O sistema deverá exibir os usuários que tiveram interação com o chamado:
 - 1.1.5.16.2.4.1. TARM
 - 1.1.5.16.2.4.2. Médico Regulador
 - 1.1.5.16.2.4.3. Rádio operador
 - 1.1.5.16.2.4.4. Médico/Enfermeiro/Auxiliar enfermagem/Técnico de enfermagem que registrou a ocorrência.
 - 1.1.5.16.2.4.5. O sistema deverá exibir todos os dados registrados na ficha de atendimento. Permitir a correção/preenchimento do nome, sexo e idade do paciente.
 - 1.1.5.16.2.4.6. Registrar o nome de todos os usuários com data e horário que interagiram com o chamado.

Documento assinado eletronicamente por JOÃO ALDECI REBOUCAS em 07/12/2023, às 14h41m, com código de verificação 1873-F919-8A47-3450. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 1873-F919-8A47-3450.

- 1.1.5.16.2.4.7. Registrar os Tipos de APH e a Hipóteses Diagnósticas encontradas na cena, sendo obrigatório no mínimo um registro.
- 1.1.5.16.2.4.8. Registrar o acompanhamento dos Sinais vitais parametrizados (Ex.: PA, FC, FR, SAT, Cincinnati, Glasgow, DX, Temperatura e outros) agrupados por horário de registro.
- 1.1.5.16.2.4.9. Deverá ainda registrar os dados parametrizados coletado do paciente como:
 - 1.1.5.16.2.4.9.1. Antecedentes (Ex.: Epilepsia, Etilismo, Asma, HIV e outros)
 - 1.1.5.16.2.4.9.2. Consciência (Ex.: Normal, Confuso, Inconsciente e outro)
 - 1.1.5.16.2.4.9.3. Respiração (Ex.: Via Aérea Pérvia, Via Aérea Obstruída, Normal e outros)
 - 1.1.5.16.2.4.9.4. Sudorese (Presente, Ausente e outros)
 - 1.1.5.16.2.4.9.5. Coloração (Palidez, Normal, Cianose e outros)
 - 1.1.5.16.2.4.9.6. Sangramento (Ausente, Discreto, Volumoso e outros)
- 1.1.5.16.2.5. Permitir registrar quantos ferimentos for necessário com informações parametrizadas como o tipo do ferimento e o local do ferimento.
- 1.1.5.16.2.6. Permitir registrar quantos procedimentos for necessário com informações parametrizadas como o tipo de procedimento e o procedimento e uma observação.
- 1.1.5.16.2.7. Permitir registrar quantos medicamentos foram necessários com informações parametrizadas como medicamento, a quantidade e uma observação.
- 1.1.5.16.2.8. Permitir o registro do uso de medicamentos e alergia do paciente.
- 1.1.5.16.2.9. Registrar a prioridade definitiva de atendimento de acordo com as cores de Manchester ou de acordo com a parametrização, com suas devidas descrições.
- 1.1.5.16.2.10. Disponibilizar um campo para todas as observações que o usuário achar pertinente na ficha de atendimento.
- 1.1.5.16.2.11. Registrar o apoio utilizado durante o atendimento de acordo com os apoios parametrizados no sistema. Deverá ainda obrigar a definição de conduta da cena, sendo definida como:
 - 1.1.5.16.2.11.1. Atendimento em residência
 - 1.1.5.16.2.11.2. Conduta no veículo
 - 1.1.5.16.2.11.3. Remoção ou transferência para unidade de saúde.

1.1.5.17. MÓDULO DE CHECKLISTS

- 1.1.5.17.1. Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:
 - 1.1.5.17.1.1. Médico
 - 1.1.5.17.1.2. Equipe de Atendimento/Ambulância

- 1.1.5.17.1.3. Administrador
- 1.1.5.17.1.4. Verificador Checklist
- 1.1.5.17.2. No módulo de Checklist deverá funcionar dentro do módulo de Dispositivos Móveis, e conter as seguintes funcionalidades:
 - 1.1.5.17.2.1. Solicitar login e senha, e registrar data e hora do preenchimento.
 - 1.1.5.17.2.2. Os checklist, são formulários diversos de uso da operação do serviço, de forma que devem ser possíveis a criação e parametrização de novos checklist pelo administrador.
- 1.1.5.17.3. Checklist principais:
 - 1.1.5.17.3.1. Checklist Viatura
 - 1.1.5.17.3.2. Checklist USA
 - 1.1.5.17.3.3. Checklist USB
 - 1.1.5.17.3.4. Checklist MOTO
 - 1.1.5.17.3.5. Checklist AERO

1.1.5.18. MÓDULO DE INTEGRAÇÃO COM DISPOSITIVO DE GRAVAÇÃO TELEFÔNICA

- 1.1.5.18.1. Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:
 - 1.1.5.18.1.1. Administrador
- 1.1.5.18.2. No módulo de Integração com Dispositivo de Gravação Telefônica deverá conter as seguintes funcionalidades:
 - 1.1.5.18.2.1. Acesso dinâmico a gravação telefônica.
 - 1.1.5.18.2.2. Exportação de arquivos da gravação telefônica no formato MP3/WAV.
 - 1.1.5.18.2.3. Filtro automático de gravações por chamado.
 - 1.1.5.18.2.4. Streaming de áudio das gravações telefônicas via internet e intranet.
 - 1.1.5.18.2.5. Integração ao módulo de Ficha de Chamado, onde permite ouvir as ligações compatíveis com o horário da abertura do chamado.
 - 1.1.5.18.2.6. A solução de gravação deve ser fornecida pelo **CONTRATADO**, e deve ter dispositivos de segurança que impeçam a perda de gravações, assim como alertar caso haja problemas de comunicação com os ramais.

1.1.5.19. MÓDULO DE INTEGRAÇÃO COM UNIDADES DE SAÚDE

- 1.1.5.19.1. Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:
 - 1.1.5.19.1.1. Hospital
- 1.1.5.19.2. No módulo de Integração com Unidades de Saúde deverá conter as seguintes funcionalidades:
 - 1.1.5.19.2.1. Permitir a inclusão de uma nova ocorrência de Transferência no Sistema.
 - 1.1.5.19.2.2. Cancelar ocorrências que foram abertas pela própria unidade de saúde.
 - 1.1.5.19.2.3. Vincular pacientes a ocorrências que foram recebidas pelo SAMU.
 - 1.1.5.19.2.4. Consultar a versão a cada módulo de integração.
 - 1.1.5.19.2.5. Permitir a consulta da ficha da ocorrência recebida na unidade de saúde.

1.1.5.20. MÓDULO DE SUPORTE

- 1.1.5.20.1. Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:
 - 1.1.5.20.1.1. TARM

- 1.1.5.20.1.2. Médico
- 1.1.5.20.1.3. Rádio Operador
- 1.1.5.20.1.4. Equipe de Atendimento/Ambulância
- 1.1.5.20.1.5. Hospital
- 1.1.5.20.1.6. Administrador
- 1.1.5.20.1.7. Consultas de relatórios

1.1.5.20.2. No módulo de Módulo de Suporte deverá conter as seguintes funcionalidades:

- 1.1.5.20.2.1. Suporte via WebChat na própria plataforma
- 1.1.5.20.2.2. Suporte via Acesso Remoto
- 1.1.5.20.2.3. O Suporte por acesso remoto deve estar disponível para que os administradores do sistema possam fazer acesso remoto aos usuários.

1.1.5.21. MÓDULO DE MONITORAMENTO DE OCORRÊNCIAS

1.1.5.21.1. Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:

- 1.1.5.21.1.1. Administrador
- 1.1.5.21.1.2. Consultas de relatórios
- 1.1.5.21.1.3. Médico
- 1.1.5.21.1.4. Rádio Operador

1.1.5.21.2. No módulo de Monitoramento de Ocorrências deverá conter as seguintes funcionalidades:

- 1.1.5.21.2.1. Acesso ao mapa com as ocorrências em andamento e bases de viaturas separados por:
- 1.1.5.21.2.2. Base com USA disponível
- 1.1.5.21.2.3. Base com veículos disponíveis, exceto USA
- 1.1.5.21.2.4. Base sem veículos disponíveis
- 1.1.5.21.2.5. Chamado aguardando VTR
- 1.1.5.21.2.6. Chamado com VTR empenhada

1.1.5.22. Conter resumo de frota, e operação conforme abaixo:

1.1.5.23. MÓDULO DE ALMOXARIFADO INTEGRADO E CUSTOS ATENDIMENTO

OPERAÇÃO	TOTAL
BASES COM USA DISPONÍVEL	XX (X%)
BASES COM USB DISPONIVEL	XX (X%)
BASE SEM VEICULOS DISPONÍVEIS	XX (X%)
CHAMADAS AGUARDANDO VIATURA	XX (X%)
CHAMADOS COM VIATURAS EMPENHADAS	XX (X%)
OCORRÊNCIAS EM ANDAMENTO	XX

1.1.5.23.1. Possibilidade de integração com sistema de almoxarifado usado no SAMU, visando o cálculo de custos por ocorrência. Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:

- 1.1.5.23.1.1. Almoxarifado
- 1.1.5.23.1.2. Administrador

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCAS em 07/12/2023, às 16:16 M. P. R. P. A. P. R. I. A. N. O. C. A. S. T. R. O. em 06/12/2023, às 14:41 (horário local do Ceará). Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 1873-F919-8A47-3450.

- 1.1.5.23.2. O módulo deverá fornecer o cálculo de custo por atendimento, detalhando o custo por material consumido no atendimento e informando o custo por cada atendimento.
- 1.1.5.23.3. No módulo de Almoxarifado deverá conter os seguintes cadastros:
- 1.1.5.23.3.1. Tipo de item
 - 1.1.5.23.3.2. Item
 - 1.1.5.23.3.3. Tipo de fornecedor
 - 1.1.5.23.3.4. Fornecedor
 - 1.1.5.23.3.5. Almoxarifado
 - 1.1.5.23.3.6. Destino
 - 1.1.5.23.3.7. Nota de entrada
 - 1.1.5.23.3.8. Saída
 - 1.1.5.23.3.9. Transferência
- 1.1.5.23.4. No módulo de Almoxarifado deverá conter os seguintes controles:
- 1.1.5.23.4.1. Tipo de saída
 - 1.1.5.23.4.2. Tipo de nota de entrada
- 1.1.5.23.5. O Tipo de item deve ter os seguintes campos:
- 1.1.5.23.5.1. Descrição
 - 1.1.5.23.5.2. Ativo
- 1.1.5.23.6. O Item deve ter os seguintes campos:
- 1.1.5.23.6.1. Tipo de item
 - 1.1.5.23.6.2. Descrição
 - 1.1.5.23.6.3. Unidade de medida
 - 1.1.5.23.6.4. Estoque mínimo
 - 1.1.5.23.6.5. Observação
 - 1.1.5.23.6.6. Ativo
- 1.1.5.23.7. O Fornecedor deve ter os seguintes campos
- 1.1.5.23.7.1. Razão social
 - 1.1.5.23.7.2. Nome fantasia
 - 1.1.5.23.7.3. CNPJ
 - 1.1.5.23.7.4. Tipo de fornecedor
 - 1.1.5.23.7.5. Endereço
 - 1.1.5.23.7.6. Número
 - 1.1.5.23.7.7. Complemento
 - 1.1.5.23.7.8. Bairro
 - 1.1.5.23.7.9. Cidade
 - 1.1.5.23.7.10. Observação
 - 1.1.5.23.7.11. Ativo
- 1.1.5.23.8. O Almoxarifado deve ter os seguintes campos:
- 1.1.5.23.8.1. Descrição
 - 1.1.5.23.8.2. Funcionário responsável
 - 1.1.5.23.8.3. Observação
 - 1.1.5.23.8.4. Ativo
 - 1.1.5.23.8.5. O Destino deve ter os seguintes campos:
 - 1.1.5.23.8.5.1. Descrição

- 1.1.5.23.8.5.2. Ativo
- 1.1.5.23.9. A Nota de entrada deve ter os seguintes campos:
- 1.1.5.23.9.1. Número da nota fiscal
 - 1.1.5.23.9.2. Tipo de nota de entrada
 - 1.1.5.23.9.3. Almojarifado destino
 - 1.1.5.23.9.4. Fornecedor
 - 1.1.5.23.9.5. Data de entrada
 - 1.1.5.23.9.6. Observação
 - 1.1.5.23.9.7. Lista de Itens
 - 1.1.5.23.9.8. Item
 - 1.1.5.23.9.9. Lote/Patrimônio
 - 1.1.5.23.9.10. Quantidade
 - 1.1.5.23.9.11. Valor
 - 1.1.5.23.9.12. Validade
- 1.1.5.23.10. A Saída deve ter os seguintes campos:
- 1.1.5.23.10.1. Tipo de saída
 - 1.1.5.23.10.2. Almojarifado
 - 1.1.5.23.10.3. Funcionário Responsável
 - 1.1.5.23.10.4. Destino
 - 1.1.5.23.10.5. Data Saída
 - 1.1.5.23.10.6. Observação
 - 1.1.5.23.10.7. Lista de Itens
 - 1.1.5.23.10.8. Item
 - 1.1.5.23.10.9. Lote/Patrimônio
 - 1.1.5.23.10.10. Quantidade em Estoque
 - 1.1.5.23.10.11. Quantidade Retirada
 - 1.1.5.23.10.12. Validade
- 1.1.5.23.11. A Transferência deve ter os seguintes campos:
- 1.1.5.23.11.1. Funcionário Responsável
 - 1.1.5.23.11.2. Origem
 - 1.1.5.23.11.3. Destino
 - 1.1.5.23.11.4. Observação
 - 1.1.5.23.11.5. Lista de Itens
 - 1.1.5.23.11.6. Item
 - 1.1.5.23.11.7. Lote/Patrimônio
 - 1.1.5.23.11.8. Quantidade em Estoque
 - 1.1.5.23.11.9. Quantidade Retirada
 - 1.1.5.23.11.10. Validade
- 1.1.5.23.12. O módulo de Almojarifado deve emitir um alerta visual para os itens que estiverem com a quantidade em estoque igual ou menor ao estoque mínimo. Com as informações inseridas no módulo de Almojarifado o módulo de Relatório, Gráficos e Estatísticas deve gerar os seguintes relatórios:
- 1.1.5.23.12.1. Movimento de Entrada
 - 1.1.5.23.12.2. Movimento de Saída
 - 1.1.5.23.12.3. Quantidade em estoque
 - 1.1.5.23.12.4. Valor de Entrada

1.1.5.23.12.5. Valor de Saída

1.1.5.24. MÓDULO PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- 1.1.5.24.1. O módulo de pesquisa de satisfação, deve oferecer parametrização para envio de link do formulário de pesquisa de satisfação, por meio de SMS e whatsapp sem custos adicionais para o contratante.
- 1.1.5.24.2. Possuir ferramenta de gerenciamento de formulário podendo criar, editar e excluir perguntas.
- 1.1.5.24.3. A ferramenta deve permitir a parametrização de quais tipos de contatos e períodos serão enviados os links, por tipo de atendimento e tipo de ligação, assim como enviar o link automaticamente após x horas (onde "X" é o tempo a ser parametrizável pelo administrador do sistema) da finalização do atendimento.
- 1.1.5.24.4. Deve fornecer relatórios e informações gráficas do resultado das pesquisas.
- 1.1.5.24.5. Deve possuir dashboard de relatórios parametrizáveis de forma a permitir a criação de relatórios customizáveis pelo administrador do sistema.

1.1.5.25. SUPORTE TÉCNICO

- 1.1.5.25.1. Deverá disponibilizar central de atendimento, disponível 7 dias por semana, 24 horas por dia, para abertura de chamado, através de e-mail, chat, telefone, acesso remoto ou sistema específico para este fim.
- 1.1.5.25.2. Deverá fornecer suporte técnico presencial (1 analista de T.I por central de regulação) e remoto para os coordenadores do sistema, em todas as funcionalidades do sistema, de acordo com os prazos definidos sem custo adicional para o SAMU 192.
- 1.1.5.25.3. Deverá realizar configurações, realizar parametrizações, executar rotinas, importar arquivos, realizar intervenções no banco de dados e emitir relatórios, de acordo com as especificações do SAMU 192, sempre que necessário e quando não for possível ser executado pelo próprio SAMU 192.
- 1.1.5.25.4. Os serviços de Suporte, Atualização e Atendimento remoto deverão atender o Acordo de Níveis de Serviços para a solução de problemas reportados pela CONTRATANTE. Os problemas serão categorizados por nível de severidade, impacto na condição operacional da solução e expectativa de prazo máximo de atendimento:

1.1.5.25.4.1. SERVIDORES PARA SOLUÇÃO EM NUVEM

- 1.1.5.25.4.1.1. Os servidores a serem empregados pela contratada nas Centrais de Regulação devem ser fisicamente clusterizados, ou seja, cada central deve ser equipada com dois servidores, ambos com capacidades e configurações idênticas operando em um cluster, a fim de garantir que qualquer falha ou avaria de hardware não afete a operação. Isso assegurará a continuidade do serviço (contingência) 24 horas por dia, 7 dias por semana, em cada Central de Regulação Médica do SAMU 192.

Documento de Referência: Edital nº 001/2023, de 11 de março de 2023, às 11h30min, para contratação de serviços de suporte técnico, de 8 de dezembro de 2023, nº 097, de 8 de dezembro de 2023, nº 021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 1873-F919-8A47-3450.

1.1.5.25.4.1.1.1. A solução também deve ser configurada para replicação em tempo real em um servidor externo, com o objetivo de garantir a disponibilidade contínua, mesmo em caso de eventos imprevistos no serviço local, assegurando, assim, a capacidade de utilização da solução em um local de backup da Secretaria de Saúde, em um cenário de contingência. Além disso, é essencial que os servidores sejam dimensionados para atender a demanda gerada pela aplicação, evitando possíveis picos de lentidão, e que o armazenamento seja escalonado de acordo com o tamanho da replicação do banco de dados.

1.1.5.25.4.1.2. A CONTRATADA deve incluir nos seus custos, a infraestrutura de hospedagem de dados e disponibilidade de acesso via WEB, com características mínimas de segurança e disponibilidade conforme descrito abaixo:

1.1.5.25.4.1.2.1. Data center com alta performance - 7/24 - , que atenda todos os critérios de segurança física e segurança tecnológica.

1.1.5.25.4.1.2.2. Servidores (aplicativos, internet e banco de dados) trabalhando com componentes que forneçam redundância no ambiente acessado pelos usuários e quanto a questões relativas à segurança física e tecnológica e backups.

1.1.5.25.4.1.2.3. Link de comunicação de alto desempenho com banda compatível com a demanda e com a garantia de alta disponibilidade, capazes de disponibilizar acesso via web aos usuários do sistema.

1.1.5.25.4.1.2.4. Software para segurança da informação, mas que garanta o sigilo e proteção contra roubo de informações que possam ocorrerem através de ataques realizados por pessoas de fora do ambiente e dentro da própria do próprio ambiente disponibilizado;

1.1.5.25.4.1.2.5. sistemas gerenciadores de banco de dados

1.1.5.25.4.1.2.6. sistemas gerenciamento de cópias de segurança (backup)

1.1.5.25.4.1.2.7. deve ser obrigatoriamente instalado no Brasil.

1.1.5.25.5. SOLUÇÃO DE CALL-CENTER COM SOLUÇÃO EM NUVEM

Documento assinado eletronicamente por JOÃO PAULO VALENTE, em 07/07/2023, às 14:00:00. Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 1873-F919-8A47-3450.

1.1.5.25.5.1. A solução de telefonia deverá fornecer ferramenta de monitoramento acessível pela web que monitore e mostre de forma gráfica todos os ramais, e troncos telefônicos e de dados, assim como seus status, a fim de identificar problemas de telefonia nos mesmos. A solução de telefonia deverá fornecer ferramenta de monitoramento acessível pela web que possibilite o acompanhamento de serviços de call center em tempo real, mostrando graficamente as ligações em andamento, fila de ligações, quantidade de atendentes logados por perfil Fornecer Dashboard com informações em tempo real de ligações em andamento e já concluídas com as seguintes funcionalidades mínimas:

- 1.1.5.25.5.1.1. Tela para monitoramento das ligações, disponível para visualização web.
- 1.1.5.25.5.1.2. Cadastro de Agentes com possibilidade de bloqueio, impedindo o agente de se Logar no sistema
- 1.1.5.25.5.1.3. Tempo
- 1.1.5.25.5.1.4. Músicas de Espera
- 1.1.5.25.5.1.5. Tabela de Feriados
- 1.1.5.25.5.1.6. 100 motivos de pausa (cadastráveis) com duração da pausa
- 1.1.5.25.5.1.7. 4 fórmulas para o cálculo de nível de serviço
- 1.1.5.25.5.1.8. Monitoria dos estados dos agentes em tempo real
- 1.1.5.25.5.1.9. Monitoração da chamada com a possibilidade de sopro e interferência na chamada
- 1.1.5.25.5.1.10. Monitoria da tela do computador do agente pelo supervisor
- 1.1.5.25.5.1.11. Calcula o tempo de ociosidade do agente durante o período de Logon.
- 1.1.5.25.5.1.12. Relatórios
- 1.1.5.25.5.1.13. Relatório por Ramal
- 1.1.5.25.5.1.14. Tipo de chamada (ACD, ENTRADA, SAÍDA etc)
- 1.1.5.25.5.1.15. Data e Hora
- 1.1.5.25.5.1.16. Número
- 1.1.5.25.5.1.17. Duração
- 1.1.5.25.5.1.18. Agente
- 1.1.5.25.5.1.19. Sumário
- 1.1.5.25.5.1.20. Total de Chamadas
- 1.1.5.25.5.1.21. 1.1.5.24.5.1.1.20. Duração Total
- 1.1.5.25.5.1.22. Maior Chamada
- 1.1.5.25.5.1.23. Tempo médio das chamadas
- 1.1.5.25.5.1.24. Total das chamadas categorizadas (ACD, Entrada Saída, etc.).
- 1.1.5.25.5.1.25. Gráfico
- 1.1.5.25.5.1.26. Total de Chamadas
- 1.1.5.25.5.1.27. Duração do total de chamadas
- 1.1.5.25.5.1.28. Relatório por Hora de Ramal
- 1.1.5.25.5.1.29. Tipo de chamada (ACD, ENTRADA, SAÍDA etc)

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCA em 07/12/2021 às 16:06 MARC (MADRILANNO ASTRO LIMA em 06/12/2023 às 14:00) conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 1873-F919-8A47-3450.

- 1.1.5.25.5.1.30. Data e Hora
- 1.1.5.25.5.1.31. Número
- 1.1.5.25.5.1.32. Duração
- 1.1.5.25.5.1.33. Agente
- 1.1.5.25.5.1.34. Sumário
- 1.1.5.25.5.1.35. Total de Chamadas
- 1.1.5.25.5.1.36. Duração Total
- 1.1.5.25.5.1.37. Maior Chamada
- 1.1.5.25.5.1.38. Tempo médio das chamadas
- 1.1.5.25.5.1.39. Total das chamadas categorizadas (ACD, Entrada, Saída etc.).
- 1.1.5.25.5.1.40. Gráfico
- 1.1.5.25.5.1.41. Total de Chamadas
- 1.1.5.25.5.1.42. Duração do total de chamadas
- 1.1.5.25.5.1.43. Relatório por Data de Ramal
- 1.1.5.25.5.1.44. Tipo de chamada (ACD, ENTRADA, SAÍDA etc.)
- 1.1.5.25.5.1.45. Data e Hora
- 1.1.5.25.5.1.46. Número
- 1.1.5.25.5.1.47. Duração
- 1.1.5.25.5.1.48. 5 tentativas com re-agendamento para 5 minutos
- 1.1.5.25.5.1.49. 1 campanha por vez
- 1.1.5.25.5.1.50. Cadastro de várias campanhas
- 1.1.5.25.5.1.51. Encerramento de cota automático
- 1.1.5.25.5.1.52. Monitoração do discador
- 1.1.5.25.5.1.53. Gravador de Ligações vinculado à ficha de atendimento da solução integrada
- 1.1.5.25.5.1.54. Gravador orientado a ligação completa contendo todo o fluxo do atendimento,
- 1.1.5.25.5.1.55. recebimento da ligação pelo TARM, transferência para o MÉDICO REGULADOR E RÁDIO OPERADOR.

1.1.5.25.6. COMUNICAÇÃO DE DADOS

- 1.1.5.25.6.1. As centrais de regulação deverão estar interligadas por VPN, sendo de responsabilidade da CONTRATADA prover, monitorar e manter os links de internet de alta disponibilidade, firewall e toda a comunicação necessária ao pleno atendimento e funcionamento da solução.
- 1.1.5.25.6.2. Deve fornecer ferramenta de monitoramento e acompanhamento dos links e VPN, ao

contratante.

1.1.5.25.7. MANUTENÇÃO CORRETIVA

- 1.1.5.25.7.1. A CONTRATADA deve incluir nos seus custos a infraestrutura e o pessoal necessário para a manutenção segundo os termos abaixo. Estão inclusos no suporte:
- 1.1.5.25.7.2. Correções de problemas (bugs) no software e as devidas atualizações de versões mantendo-o sempre atualizado;

1.1.5.25.7.3. Correções de eventuais falhas no funcionamento da solução;

1.1.5.25.7.4. Manter equipamentos de reserva técnica para substituição imediata, caso necessário.

1.2. SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO

1.2.1. TREINAMENTO

1.2.1.1. Esse serviço será destinado a implantação e treinamento de novas unidades solicitadas pela CONTRATANTE. A solicitação de novas implantações e treinamentos deve seguir o roteiro descrito abaixo:

1.2.1.1.1. A solicitação deve ser efetuada formalmente via Software específico para abertura de chamado fornecido pelo Contratado.

1.2.1.1.2. A implantação ocorrerá dentro de cronograma definido entre as partes.

1.2.1.1.3. Estando homologada a implantação e treinamento a CONTRATADA poderá faturar as horas de implantação e treinamento utilizadas.

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

1.2.1.2. A empresa deverá durante o contrato, fornecer treinamento a todos os profissionais do sistema, orientando-os na operação das funções e implementações.

1.2.1.3. A infraestrutura para os treinamentos será fornecida pela CONTRATANTE e contemplada:

1.2.1.3.1. Local físico adequado;

1.2.1.3.2. Equipamentos de projeção ou Multimídia

1.2.1.3.3. Estações de trabalho para os treinamentos

1.2.1.3.4. Acesso à internet;

1.2.1.4. Deverá fornecer treinamento, em todas as funcionalidades do sistema, para todos os profissionais envolvidos com os serviços prestados pelo SAMU 192, incluindo TARMs, Rádio Operadores, Médicos, Coordenadores, com carga mínima de 40 (quarenta) horas, em local disponibilizado pelo SAMU 192 CEARÁ, em dias úteis e horário comercial, das 8:00 às 17:00 horas. Deverá apresentar lista de presença de funcionários treinados e suas respectivas assinaturas.

1.2.1.5. Deverá entregar certificado de treinamento para cada usuário treinado. Deverá fornecer manual digital ou manuais impressos de todas as funcionalidades do sistema, para todos os usuários treinados.

1.2.1.6. Deverá promover treinamento continuado, para todos os usuários do sistema sempre que houver atualização das novas funcionalidades e/ou módulos. O contrato de contratação de novos profissionais que venham a fazer parte da equipe do SAMU 192.

1.2.2. IMPLANTAÇÃO

1.2.2.1. O processo de implantação da informatização das Centrais de Regulação do Serviço de Atendimento Médico de Urgência e Emergência (SAMU/192) no Estado do Ceará, abrangendo uma solução integrada completa com diversos componentes, pode ser descrito da seguinte maneira:

1.2.2.2.1. A fase inicial desse processo envolve a minuciosa identificação da infraestrutura de T.I. já existente em cada ponto de atendimento da Central de regulação do Serviço de Atendimento Médico de Urgência e Emergência - SAMU/192 de acordo com a quantidade a ser implantada. Esse levantamento leva em consideração fatores essenciais, como infraestrutura e equipamentos indispensáveis para implantação e os serviços requeridos no termo de referência para garantir o pleno funcionamento integral da solução.

1.2.2.2.2. Elaboração de um projeto de rede, incluindo switches, firewalls, VPN e segurança da informação para garantir a conectividade e segurança dos dados.

Documento assinado eletronicamente por: JOSE ALDECI REIS JUCA em 07/12/2023, às 16:41:41 horas. Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código 1873-F919-8A47-3450.

- 1.2.2.2.3. Planejamento das centrais telefônicas VOIP e dos pontos de atendimento com telefones e headsets.
- 1.2.2.2.4. Desenvolvimento da arquitetura de servidores de banco de dados e aplicação para suportar a operação das Centrais de Regulação.
- 1.2.2.2.5. Com base no quantitativo e descrição do projeto elaborado, será realizada instalação de todos os equipamentos essenciais e configuração do links de internet dedicados e VPN para garantir a comunicação eficaz para garantir o pleno funcionamento integral da solução, onde os equipamentos deverão ser instalados e configurados de acordo com os requisitos técnicos e de segurança.
- 1.2.2.2.6. Integração de Sistemas: A solução de regulação médica, despacho de recursos, gerenciamento de frota, gestão de estoques e aplicativo móvel do SAMU deverão ser integrados sem limitações de usuários.
- 1.2.2.2.7. Treinamento e Testes
 - 1.2.2.2.7.1. Treinamento de Usuários: Os operadores das Centrais de Regulação são treinados no uso eficaz da nova solução.
 - 1.2.2.2.7.1.1. Deverá haver por escrito o registro de presença dos participantes, sendo que cada evento de treinamento não deverá conter mais de 10 participantes.
 - 1.2.2.2.7.1.2. 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 treinamento. Para os treinamentos deverá ser fornecido um servidor de testes e treinamentos, que deve ser semelhante e em mesma versão dos sistemas em produção.
 - 1.2.2.2.7.1.3. A equipe do CONTRATANTE a ser treinada será composta por profissionais da área de Saúde e/ou T.I.
 - 1.2.2.2.7.2. Será considerado como treinamento concluído quando a equipe da unidade treinada apresentar:
 - 1.2.2.2.7.2.1. 100% das rotinas administrativas forem treinadas via sistema;
 - 1.2.2.2.7.2.2. 100% dos profissionais estiverem treinados;
 - 1.2.2.2.7.2.3. 90% dos profissionais estiverem aptos a utilizar o sistema em sua rotina diária;
 - 1.2.2.2.7.2.4. Gerencia treinada e apta a gerar os relatórios de acompanhamento das atividades;
 - 1.2.2.2.7.2.5. A implantação deverá ser homologada pela equipe técnica do CONTRATANTE.
 - 1.2.2.2.7.3. Testes e Validação: São realizados testes extensivos para verificar o desempenho e a funcionalidade da solução, incluindo a gravação de chamadas, rastreadores veiculares e outros componentes.
- 1.2.2.2.8. Implementação e Monitoramento Contínuo
 - 1.2.2.2.8.1. Implantação Gradual: A nova solução implementada em estágios, permitindo uma transição suave e minimizando impactos operacionais.

Documento eletrônico assinado por JOSÉ WALDIR DE LIMA em 07/12/2022 às 16:41:00, com código de verificação 1873-F919-8A47-3450. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 1873-F919-8A47-3450.

1.2.2.2.8.2. Monitoramento Contínuo**: Após a implantação, um sistema de monitoramento é estabelecido para acompanhar o desempenho e a segurança da infraestrutura de forma contínua, até a finalização da fase implantação.

1.3. DESENVOLVIMENTO CORRELATIVO, ADAPTATIVO E EVOLUTIVO VOLTADO PARA SOLUÇÕES EM SAÚDE

1.3.1. Esse serviço será destinado ao desenvolvimento de novas funcionalidades solicitadas pela CONTRATANTE. A requisição de novas funcionalidades a serem desenvolvidas deverá seguir rigorosamente o seguinte roteiro, com a finalidade de garantir a eficiência e satisfação no processo de implementação:

- 1.3.1.1. A solicitação deve ser efetuada formalmente por meio de software específico fornecido pela CONTRATADA para abertura de chamados.
- 1.3.1.2. A CONTRATADA deverá usar a quantidade de horas necessárias para a execução da tarefa.
- 1.3.1.3. A CONTRATANTE deverá aprovar um orçamento apresentado.
- 1.3.1.4. A funcionalidade será desenvolvida e disponibilizada para que a CONTRATANTE homologue o produto.
- 1.3.1.5. Estando homologada a funcionalidade será disponibilizada em produção e a CONTRATADA poderá faturar as horas de desenvolvimento utilizadas.

1.4. SOLUÇÃO DE INTEGRADA DE SOFTWARE PARA RASTREAMENTO COM GERENCIAMENTO EM NUVEM.

1.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma solução de prestação de serviços de rastreamento veicular, incluindo solução completa e fornecimento de equipamento, de sistema de rastreamento veicular composto de dispositivo GPS com fornecimento de chip multioperadora ou dual chip, totalmente funcionais e operacionais, incluindo acessórios, sistema web de gerenciamento para o sistema ofertado, interfaces de integração com outros sistemas e serviços de instalação, desinstalação, manutenção e suporte que atendam aos requisitos descritos neste documento.

1.4.2. DO SISTEMA

- 1.4.2.1. A contratação deverá ser formada pelos seguintes itens:
 - 1.4.2.1.1. Rastreador com Chip multioperadora ou dual chip, totalmente funcionais e operacionais por conta da CONTRATADA;
 - 1.4.2.1.2. Sistema de Integração de Plataforma;
 - 1.4.2.1.3. Sistema Web para Gerenciamento e Localização de Veículos;

1.4.3. ELEMENTOS BÁSICOS

- 1.4.3.1. GPS e outras (sistemas de posicionamento global): É um sistema de navegação por satélite que fornece a um aparelho receptor móvel a sua posição, a qualquer momento e em qualquer lugar na Terra, desde que o receptor se encontre no campo de visão de quatro satélites GPS. Existem outras constelações de satélites de posicionamento global;
- 1.4.3.2. GSM (Sistema Global para Comunicações Móveis): É um sistema de celular digital de padrão de tecnologia de segunda geração;
- 1.4.3.3. GPRS (Serviço de Rádio de Pacote Geral): É um padrão que possibilita a comunicação de dados em rede GSM, permite a comunicação de dados com a internet e outras redes;
- 1.4.3.4. Globalstar e Outras: operadoras de comunicação com constelação de satélite com órbita baixa da Terra utilizadas para telefone via satélite e comunicação de dados em baixa velocidade;
- 1.4.3.5. 2G/3G/4G ou superior: Gerações de Rede Celular para comunicação de dados e voz de dispositivos móveis (celulares, smartphones, modems de dados, etc);
- 1.4.3.6. Sistema de Integração: O sistema consiste em uma ferramenta, que é responsável por fazer toda a integração do Sistema Web para Gerenciamento e Localização de Veículos com o Sistema de Gestão de Frotas e outros sistemas utilizados pelos órgãos do contratante;

Documento eletrônico de assinatura eletrônica por: JOSE ALEXANDRE REBOUCAS em 07/12/2023, às 16:16:44. Documento assinado digitalmente em 06/12/2023, às 14:41. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 1873-F919-8A47-3450.

- 1.4.3.7. RASTREADOR/GPS (Localização Automática de Veículos): Dispositivo que possui a tecnologia GPS e utilizada para o monitoramento de veículos e gestão de frotas;
- 1.4.3.8. Sistema Web para Gerenciamento e Localização de Veículos: Sistema com interface web que permite o operador/gestor localizar os veículos em mapa georreferenciado, assim como o status do veículo em tempo real, permitindo a configuração de cerca eletrônica, pontos de relevância, etc. O mesmo sistema também deverá ser capaz de permitir a emissão de relatórios gerenciais e de auditoria.

1.4.4. REQUISITOS TÉCNICOS DA EXECUÇÃO

- 1.4.4.1. Materiais, equipamentos/acessórios e mão-de-obra estarão por conta da CONTRATADA;
- 1.4.4.2. Os materiais a serem utilizados no serviço de instalação deverão ser novos, de primeira utilização e atender os padrões de qualidades e especificações técnicas para sua aplicação/instalação;
- 1.4.4.3. Todos os materiais especificados deverão ser previamente aprovados pelo fiscal do contrato da CONTRATANTE antes de sua compra e instalação;
- 1.4.4.4. Deverá ser dado suporte técnico na utilização das ferramentas de gerenciamento web e integração com o sistema de gestão de frotas e outros sistemas do Estado do contratante;
- 1.4.4.5. Deverá disponibilizar atendimento, para instalação, manutenção, suporte e substituição de equipamentos de forma que seja distribuída geograficamente pelo CONTRATANTE, em função da abrangência exigida, contemplando a necessidade.
- 1.4.4.6. Os equipamentos de RASTREADOR serão instalados nos veículos determinados pela CONTRATANTE;
- 1.4.4.7. A solução deverá estar equipada com todos os elementos necessários ao seu perfeito funcionamento para integração com o sistema de Gestão de Frotas de acordo com as funcionalidades definidas neste Termo de Referência;
- 1.4.4.8. Deverá ser permitida a utilização do Sistema Web de Gerenciamento e Localização de Veículos em qualquer local que possua um ponto de conexão de internet;
- 1.4.4.9. Todos os equipamentos de telecomunicações deverão ser homologados e possuir selo de homologação com data vigente da ANATEL;
- 1.4.4.10. Todos os equipamentos de telecomunicações deverão ser compatíveis com normas da ANATEL quando aplicáveis;

1.4.5. INSTALAÇÃO E REMANEJAMENTO

- 1.4.5.1. A CONTRATADA deverá fornecer todo material necessário para instalação e remanejamento conforme o modelo de cada veículo;
- 1.4.5.2. Os equipamentos/acessórios juntamente com todo material necessário para seu perfeito funcionamento, tais como: cabos de bateria, chicotes de interligação, cabos de antenas, antenas e outros estarão por conta da CONTRATADA sem ônus para CONTRATANTE;
- 1.4.5.3. Os serviços de instalação, configuração e remanejamento do RASTREADOR nos veículos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA sem ônus para CONTRATANTE;

1.4.6. COBERTURA PARA TRANSMISSÃO DOS DADOS

- 1.4.6.1. A CONTRATADA deve fornecer equipamentos que possuam a cobertura de pelo menos 80% (oitenta por cento) da área urbana de todas as sedes municipais do Estado da CONTRATANTE com Tecnologia 2G/3G/4G ou superior;
- 1.4.6.2. A cobertura que se refere neste Termo de Referência deverá ser preferencialmente de uma operadora de serviço multi chip ou dual chip com a utilização de mais de uma prestadora de serviço sem custos adicionais aos valores oferecidos na proposta, ou seja, sem ônus para CONTRATANTE;
- 1.4.6.3. Deverão ser utilizados preferencialmente serviços ofertados pelas operadoras para soluções M2M (machine to machine);
- 1.4.6.4. Deverão ser fornecidos com chip robusto, ou seja, chips que garantam maior resistência a impactos, umidade, altas e baixas temperaturas;
- 1.4.6.5. A comunicação de dados entre o veículo e o Sistema de Rastreamento deverá ser realizada através de serviço de telefonia celular digital com tecnologia GSM/GPRS, prioritariamente através do canal de dados.

Documento assinado eletronicamente por VALDECI RIBEIRO LIMA em 07/12/2023, às 16:56 MARÇO ALECRIANO COSTA em 06/12/2023, às 14:44. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 1873-F919-8A47-3450.

- 1.4.6.6. Rastreamento de 5 em 5 segundo
- 1.4.6.7. Integrado com a solução sistêmica
- 1.4.6.8. Bateria Back-Up: 220 mA, Íon-Lítio
- 1.4.6.9. 2 entradas digitais (tensão máxima 40 V)
- 1.4.6.10. 1 saída digital configurável (corrente máxima 500mA)
- 1.4.6.11. Antena de GPS interna
- 1.4.6.12. Antena GSM/GPRS interna
- 1.4.6.13. Tensão de alimentação: 8 ~ 40 VDC
- 1.4.6.14. Acelerômetro de 3 eixos
- 1.4.6.15. Resistente a água conforme norma IP67
- 1.4.6.16. Capacidade de memória: 1000 posições
- 1.4.6.17. Protocolo de Comunicação: UDP ou TCP
- 1.4.6.18. Modo de configuração: através do PC, GPRS ou SMS
- 1.4.6.19. Produto deverá ser aprovado por: CE, FCC, RoHS e Anatel
- 1.4.6.20. Possibilidade de atualizar o firmware remotamente
- 1.4.6.21. Receptor 56-channel
- 1.4.6.22. GPS L1 C/A Code
- 1.4.6.23. SBAS: WAAS, EGNOS, MASA, GAGAN
- 1.4.6.24. Taxa de Atualização: 10 Hz
- 1.4.6.25. Precisão Posição: 2.5 m CEP
- 1.4.6.26. SBAS 2.0 m CEP
- 1.4.6.27. Aquisição Cold starts: 29 s
- 1.4.6.28. Hot starts: 1 s
- 1.4.6.29. Sensibilidade Tracking: -162 dBm
- 1.4.6.30. Cold starts: -148 dBm
- 1.4.6.31. Reacquisition: -160 dBm
- 1.4.6.32. Multi-Slot Class 12
- 1.4.6.33. Support all 4 coding schemes
- 1.4.6.34. (CS-1, CS-2, CS-3 E CS4)
- 1.4.6.35. Frequência / Sensibilidade
- 1.4.6.36. GSM 850 / 900 MHz -104 dBm
- 1.4.6.37. DCS1800 / PCS 1900 MHz -102 dBm

1.5. SOLUÇÃO DE WORKSTATION

- 1.5.1. O workstation desempenha um papel de extrema importância na operação eficiente de SAMU(Serviço de Atendimento Móvel de Urgência), permitindo que os operadores, por meio de uma estação de trabalho completa e adequadamente equipada, coordenem o atendimento de emergência, acessem informações vitais, tomem decisões ágeis e assegurem a qualidade do atendimento prestado aos pacientes.
- 1.5.2. Os equipamentos que constituem cada unidade que compõe um workstation devem atender às seguintes configurações e quantidades: Processador com velocidade de 1.6Ghz e 04 núcleos, 08 GB de memória RAM DDR4, 240GB de armazenamento padrão SSD, Placa de vídeo integrada com 1 saída VGA e 1 saída HDMI, Placa de rede integrada com 1 porta de velocidade de 1 gigabit, Placa de som integrada com entrada para microfone e saída para fone de ouvido/caixas de som, 02 saídas USB padrão 3.0 e 04 saídas USB padrão 2.0, Sistema Operacional Windows 11 Pro original instalado (ou superior) Software Antivírus durante toda a vigência contratual Gabinete tipo mini desktop, 02 (dois) monitores de no mínimo 24" widescreen, e com regulagem de altura e rotação vertical de alta definição, Teclado e Mouse padrão USB ABNT2 Português Brasil, nobreak Bivolt Individual de 600va para suporte a carga

energia elétrica. Telefonia: Para cada ponto de atendimento deverá ser fornecido 01 aparelho de telefone contendo as configurações mínimas, como Display gráfico, Viva-voz, qualidade de áudio em HD, conexão e tecla dedicada para headset RJ9, Protocolo SIP 2.0, Tecla dedicada para realização de conferência, Tecla para correio de voz com sinalização por LED, Tecla de sigilo (mute) com sinalização por LED, Tecla dedicada para atendimento via headset com sinalização por LED, Teclas para ajuste de volume de áudio e campainha, Tecla flash e rediscar, Suporte a PoE IEEE802.3af, Conector exclusivo para utilização de headset RJ9, 2 portas Ethernet de 10/100Mbps, Suporte a VLAN função de login e logout para realização de pausas 1 headset compatível.

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCAS em 07/12/2023, às 16:16 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 06/12/2023, às 14:41 (horário local) - CPF: 00000000000
conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 1873-F919-8A47-3450.

ANEXO B - CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO, ORQUESTRAÇÃO DA NUVEM, SUSTENTAÇÃO EMERGENCIAL, ADMINISTRAÇÃO DOS PROJETOS

1. DA COMPLEXIDADE DO SERVIÇO

1.1. A adoção do valor de referência único facilita à contabilização dos serviços, todavia, demanda a definição dos parâmetros relativos a ponderação aplicável ao dimensionamento do serviço; nesse sentido, para efeito de cada projeto a ser contratado, serão adotados os seguintes pesos de complexidade:

Complexidade	Serviços	Peso Complexidade
Baixa	Monitoramento de chamados de terceiros. Atendimento aos usuários na modalidade emergencial. Assistência técnica remota (plantão). Atividades de apoio à: monitoramento de ações, acompanhamento de atividades, registros em sistemas básicos, formatação de artefatos básicos de projetos de sistemas, prototipação e atividades similares.	1,00
Intermediária	Assistência Técnica Presencial. Análise e levantamento de processos. Criação e implantação da base de conhecimento na solução de gerenciamento de serviços e atualização dos scripts de atendimento. Operação de sistemas complexos, apoiar na criação de artefatos de projetos, especificação casos de uso, regras de negócio, elaboração de diagramas de processos e estratégia, atendimento a demanda de média complexidade de clientes internos, mapeamento de processos e atividades similares.	1,05
Alta	Automação de processos na solução de gerenciamento de serviços. Desenvolvimento de painel de controle (<i>dashboards</i>), portfólio e catálogo de serviços. Desenvolvimento de novos relatórios. Implantação de novos processos, apoio na criação e desenvolvimento de projetos, estudos de viabilidade de projetos, criação de novos processos, desenvolvimento de novos sistemas, aperfeiçoamento de processos de gestão do cliente final ou Etice, apoio na implantação de novos sistemas no cliente final ou Etice, e atividades similares.	1,10
Especialista	Customização na solução de gerenciamento de serviços. Execução de demanda eventual ou projeto não contemplado dos demais itens em razão de sua necessidade pontual de execução que requeiram conhecimento técnico em áreas correlatas sejam infraestrutura, sistemas, segurança da informação ou atividades similares.	1,15

Tabela - Definições de complexidade do serviço

2. DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

2.1. Conforme o ITIL, o Catálogo de serviço é um conjunto de informações sobre os serviços de TIC disponíveis para uso, trata-se de um conteúdo dinâmico, que requer revisão e alterações periódicas para que este seja adequado a realidade da TI, demandando assim um processo específico de gerenciamento, para que possa ser atual e aderente.

2.2. No contexto da presente especificação técnica, **buscou-se a elaboração de um catálogo que permitisse atender uma vasta gama de necessidades relativas a serviços em nuvem**, todavia, conforme as melhores práticas de gerenciamento de serviços e frameworks de mercado a exemplo do ITIL e COBIT o catálogo de serviços por tratar-se de um conteúdo dinâmico, necessita de revisões e adequações que venham a ser necessárias com vistas a assegurar sua aderência ao negócio. Assim com vistas a assegurar a aplicação das boas práticas de forma a suportar adequadamente as necessidades de negócio o catálogo de serviços que integra o presente instrumento estará sujeito a melhorias para a realização do objeto ajustado a realidade da Etice e dos seus clientes finais.

ANEXO C - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

O catálogo de serviços apresentado na tabela abaixo lista as complexidades esperadas para cada serviço a ser executado.

Este catálogo pode ser alterado pontualmente na medição de serviços no caso de ser detectado pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE que o serviço apresenta para uma determinada atividade uma complexidade diferente da listada.

Este catálogo pode ser alterado continuamente no caso de ser detectado pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE que o serviço apresenta para a maioria das atividades relacionadas a ele uma complexidade diferente da listada.

SERVIÇO	COMPLEXIDADE
Avaliação e descoberta de portfólio de aplicações e suas interdependências para construção de plano para migração.	Intermediário
Avaliação de infraestrutura existente para dimensionamento de infraestrutura necessária em ambiente de nuvem.	Intermediário
Migração de cargas de trabalho entre sistemas operacionais (Linux/Windows)	Intermediário
Migração de cargas de trabalho entre bancos de dados heterogêneos.	Alta
Migração de bases de dados on-premises para nuvem, com ou sem atualização de versão, para: outros motores suportados; bases de dados para propósitos específicos (NoSQL).	Alta
Migração de containers on-premises para soluções de orquestração e repositório de containers gerenciados.	Alta
Migração de cargas de trabalho, elegíveis, de máquinas virtuais para containers.	Alta
Migração de cargas de trabalho, elegíveis, máquinas virtuais ou containers para modelo sem servidor.	Alta
Migração de cargas de trabalho em máquinas virtuais para serviços gerenciados e não gerenciados elegíveis.	Alta
Implementação de mecanismo de alta disponibilidade, escalabilidade horizontal automatizada, monitoramento, verificações de saúde e balanceamento de carga.	Alta
Construção de data warehouse e/ou datamarts a partir de uma ou mais fontes de dados, escalabilidade vertical e horizontal e otimizações de consultas	Especialista
Construção de soluções de analytics a partir de uma ou mais fontes de dados, escalabilidade vertical e horizontal e otimizações de consultas	Especialista

Documento assinado eletronicamente por: JOSÉ VALDECI REBOUCAS em 07/12/2023, às 16:16 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 06/12/2023, às 14:41 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 1873-F919-8A47-3450.

Construção de soluções de Big Data a partir de uma ou mais fontes de dados, escalabilidade vertical e horizontal e otimizações de consultas	Especialista
Desenvolvimento e implementação de projetos que envolvem tecnologias de Inteligência Artificial, linguagens e aprendizado de máquina, redes neurais, preditivas e demais tecnologias envolvidas.	Especialista
Desenvolvimento e implementação de projetos de atendimento virtual, robôs e demais ferramentas de conversação inteligente automatizada.	Especialista
Desenvolvimento e implementação de projetos que envolvem soluções de IoT (Internet das Coisas).	Especialista
Implementação de rede de entrega de conteúdo para conteúdo(site) estáticos.	Intermediário
Criação/configuração de topologia de redes interconectadas com isolamento, firewall, ACL's (Access Control Lists) e auditoria.	Intermediário
Implementação e configuração de conectividade do ambiente on-premises com ambiente em nuvem.	Intermediário
Configuração de serviço de DNS, público ou privado, e integração com serviço de DNS on-premises.	Intermediário
Implementação de modelo de categorização de custos com base em rótulos, orçamentos e alarmes de consumo mensal.	Baixa
Implementação de controles para filtro de requisições Web classificadas como nocivas.	Intermediário
Configuração de cofre de senhas para armazenamento de credenciais, chaves e outros dados sensíveis.	Intermediário
Automação do provisionamento e gerência de configuração de serviços e recursos de nuvem com modelo de infraestrutura como código e auto-serviço.	Alta
Implementação de solução para gerenciamento e automação de backup de dados nos serviços de nuvem ou ambiente on-premises.	Intermediário
Implementação de solução para backup de dados de longa retenção com políticas de ciclo de vida.	Intermediário
Implementação de processos de transferência de grandes volumes de dados para nuvem, incluindo processo de backup e restauração em novo ambiente.	Intermediário

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCAS em 07/12/2023, às 16:16 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 06/12/2023, às 14:41 (horário local do Estado do Ceará)

conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
 Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 1873-F919-8A47-3450.

Desenho e implantação de arquitetura para continuidade de negócios e recuperação de desastres em ambiente de nuvem de acordo com requisitos de RTO (Recovery Time Objective) e RPO (Recovery Point Objective).	Especialista
Apresentação de workshops/transferência de conhecimento para detalhamento de entregáveis.	Baixa
Configuração de estrutura de contas em conformidade com melhores práticas de segurança.	Intermediário
Avaliação de ambiente em nuvem sobre perspectiva de segurança, desempenho, confiabilidade, custos e eficiência operacional e aplicação de correções apropriadas.	Alta
Migração fim-a-fim de máquinas virtuais incluindo os processos de conversão, importação, configuração e testes do ambiente migrado.	Alta
Implementação de ambiente para virtualização de desktops, incluindo configuração de redes, autenticação, políticas de gerenciamento e imagens personalizadas com configurações e aplicativos.	Alta
Gerenciamento dos provedores de serviço, orquestração, bilhetagem, implementação de mecanismos de controle, otimização de custos, sustentação e operação de ambiente de Nuvem com execução de tarefas do dia a dia: monitoramento, aplicações de patches, backup, atendimento de requisições de tarefas e mudanças.	Baixa
Serviço de monitoramento dos recursos e componentes da solução.	Baixo

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCAS em 07/12/2023, às 16:16 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 06/12/2023, às 14:41 (horário local do Estado do Ceará) conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 1873-F919-8A47-3450.

ANEXO D - LISTA DE PERFIS TÉCNICOS

1. A tabela a seguir estabelece relação entre os perfis técnicos dos recursos a serem alocados na execução dos serviços, sejam profissionais ou materiais, com o peso adotado do para efeito de cálculo do esforço considerado no dimensionamento de USTs do serviço.

Item	Perfil Técnico	Requisitos Técnicos Mínimos Obrigatórios de Enquadramento	Peso
1	Auxiliar Técnico I	<p>Do Auxiliar Técnico de TIC de Nível I</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência comprovada e no mínimo 01 (um) ano em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Do Auxiliar Técnico de Processo de Negócio de Nível I</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada e no mínimo 01 (um) ano em atividades e funções correlatas ao serviço.</p>	0,241
2	Auxiliar Técnico II	<p>Do Auxiliar Técnico de TIC de Nível II</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência comprovada e no mínimo 02 (dois) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Do Auxiliar Técnico de Processo de Negócio Nível II</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada e no mínimo 02 (dois) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p>	0,35
3	Técnico I	<p>Do Técnico de TIC de Nível I</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência mínima de 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Do Técnico de Processo de Negócio Nível I</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência mínima de, 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p>	1,00
4	Técnico II	<p>Do Técnico de TIC de Nível II</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível superior em andamento com, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) do curso concluído em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço com experiência comprovada de no mínimo 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Ou</p> <p>Alternativamente, profissionais com formação de nível médio em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Do Técnico de Processo de Negócio Nível II</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível superior em andamento</p>	1,00

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCAS em 07/12/2023, às 16:16 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 06/12/2023, às 16:16
 conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
 Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 1873-F919-8A47-3450.

		<p>com, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) do curso concluído em área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada de no mínimo 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Ou</p> <p>Alternativamente, profissionais com formação de nível médio em qualquer em área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada mínima de 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p>	
5	Analista I	<p align="center">Do Analista de TIC de Nível I</p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior em área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, e experiência comprovada de no mínimo 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao serviço,</p> <p align="center">Do Analista de Processo de Negócio Nível I</p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível superior compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.</p>	2,00
6	Analista II	<p align="center">Do Analista de TIC de Nível II</p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) concluída ou em andamento em área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, e experiência comprovada de no mínimo 06 (seis) anos em atividades e funções correlatas ao serviço;</p> <p>Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência mínima de 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p align="center">Do Analista de Processo de Negócio Nível II</p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) concluída ou em andamento em área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada de no mínimo 06 (seis) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.</p> <p>Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência mínima de 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.</p>	2,50
7	Especialista I	<p align="center">Do Especialista de TIC de Nível I</p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, e experiência comprovada de no mínimo 07 (sete) anos em atividades e funções correlatas ao serviço;</p> <p>Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, certificações de proficiência técnica correlata e experiência mínima de 10</p>	3,00

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCAS em 07/12/2023, às 16:16 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 06/12/2023, às 14:41 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 1873-F919-8A47-3450.

		<p>(dez) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Do Especialista de Processo de Negócio Nível I</p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) em área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada de, no mínimo, 07 (sete) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.</p> <p>Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com certificações de proficiência técnica correlata e experiência mínima de 10 (dez) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.</p>	
8	Especialista II	<p>Do Especialista de TIC de nível II</p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Stricto Sensu) compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço e experiência comprovada de, no mínimo, 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao serviço,</p> <p>Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, certificações de proficiência técnica correlata e experiência mínima de 10 (dez) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>Do Especialista de Processo de Negócio nível II</p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Stricto Sensu) em área compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com experiência comprovada de, no mínimo, 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade;</p> <p>Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com certificações de proficiência técnica correlata e experiência mínima de 10 (dez) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.</p>	<p>3,56</p> <p>3,56</p>

2. Com vistas a favorecer o processo de precificação do serviço no que se refere a alocação de recursos necessários ao serviço, considerada a necessidade de execução contínua de dadas atividades, a aceitabilidade definida nos perfis por serviços relacionados no catálogo de serviços, e cenários atuais relativos aos serviços demandados, estima-se que para correta execução dos serviços, os recursos necessários serão alocados com base na seguinte distribuição de tempo:

Perfil Técnico	Alocação estimada
Auxiliar I	17%
Auxiliar II	17%
Técnico I	16%
Técnico II	16%
Analista I	16%
Analista II	8%
Especialista I	5%

Documento assinado eletronicamente por: JOÃO PAULO REBOUCAS em 07/12/2023, às 16:16 MARCELO ADRIANO CASTRO LIMA em 06/12/2023, às 14:41 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº. 077 de 8 de junho de 2021.
 Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 1873-F919-8A47-3450.

Especialista II	5%
-----------------	----

3. Considerando os serviços listados no catálogo, seus pesos e distribuições adote-se apenas como referência para precificação, o fator médio de 1,368 para conversão entre horas de alocação e UST conforme a seguinte fórmula: $\text{Número de horas alocadas} = (\text{Número de UST_mês} / (1,368 * \text{COMPLEXIDADE}))$. Esse fator foi definido com consideração a média de todos os pesos aplicáveis aos serviços no catálogo, permitindo uma aproximação do quantitativo em horas, da alocação necessária de recursos para a execução dos serviços.
- 3.1. A CONTRATADA deverá propor um fator diferente do fator médio para aqueles casos em que a alocação real não está de acordo com a alocação estimada, o qual será avaliado pela CONTRATANTE.

ANEXO E - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SLA

1. A gestão e fiscalização do contrato se darão mediante o estabelecimento e acompanhamento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que comporão o Acordo de Nível de Serviço (SLA) entre a Contratante e Contratada.
2. Será de responsabilidade da CONTRATADA o atendimento de 1º nível.
3. A manutenção corretiva consistirá no conserto de defeitos e/ou falhas de funcionamento apresentados nos sistemas implementados na nuvem e deverão ser realizados em 2º e 3º níveis de segunda a sexta-feira, exceto feriados, no horário de 8:00 às 18:00 horas, a critério da administração.
 - 3.1. Os chamados de 2º e 3º níveis fora destes períodos (emergenciais) deverão ser atendidos pelo serviço de plantão, independentemente de ser sábado, domingo ou feriado. Os chamados de plantão incorrem em uma remuneração adicional medida em Unidades de Suporte Técnico (UST).
4. Os incidentes, situações inesperadas e não programadas, deverão ser atendidas pelos serviços de suporte da CONTRATADA. Os incidentes têm a seguinte classificação:

Severidade 1 ou Alta: Ambiente/Sistema está indisponível ou usuário sem acesso;

Severidade 2 ou Média: Uma função do Ambiente/Sistema está indisponível;

Severidade 3 ou Baixa: O Ambiente/Sistema está disponível, porém apresentando lentidão, erros que forcem o reinício do sistema e/ou de operações no mesmo, e/ou alguma intermitência em seu funcionamento.

- 4.1. A CONTRATADA deverá prestar, durante a vigência deste contrato, serviços de suporte a produção e manutenção corretiva abrangendo no mínimo:
- 4.2. Investigação e resolução de problemas no ambiente, mesmo que para isso seja necessário acionar o suporte do fabricante;
- 4.3. Nível de serviço (SLA), para chamados abertos entre o horário compreendido entre as 08 horas e 18 horas em dias úteis, conforme tabela a seguir:

Severidade	Descrição	Prazo máximo para início do atendimento remoto	Prazo máximo para a solução remota	Prazo máximo para início do Atendimento Presencial	Prazo máximo de Solução
1 - Crítica	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade de sistema.	Até 2 horas	Até 8 horas	Até 12 horas após abertura do chamado remoto	Até 24 horas após abertura do chamado remoto
2 - Alta	Impacto de alta significância relacionado à utilização da solução: ocorrência de indisponibilidade de funcionalidade.	Até 4 horas	Até 16 horas	Até 48 horas após abertura do chamado remoto	Até 72 horas após abertura do chamado remoto
3 - Média	Impacto de baixa Significância relacionado à utilização da solução. Não há ocorrência de indisponibilidade de funcionalidade, sendo contornável por solução paliativa sem grandes esforços ou retrabalho.	Até 6 horas	Até 24 horas	Até 72 horas após abertura do chamado remoto	Até 96 horas após abertura do chamado remoto

- 4.4. Caso seja necessário o complemento de informações para atendimento do chamado, que impossibilite

resolução do chamado pela CONTRATADA, a CONTRATANTE será solicitada para fornecer a informação, e os prazos serão suspensos ou prorrogados até o recebimento das informações.

- 4.5. O tempo em horas, previsto no SLA, será computado a partir da abertura do chamado até a sua regularização, nesse caso, uma solução de contorno poderá ser utilizada, caso a solução definitiva não seja possível de ser executada imediatamente.
- 4.6. A CONTRATADA deverá atender no mínimo 90% (noventa por cento) dos chamados dentro do SLA estabelecido na tabela.

ANEXO F – MODELO DE PROPOSTA

- TABELA 1 –

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT (A)	VALOR UNITÁRIO MENSAL (B)	VALOR ANUAL (C = 12 x A x B)
1	SOLUCAO INTEGRADA, INCLUINDO SOFTWARE EM NUVEM PARA CENTRAL DE REGULACAO DO SERVICO DE ATENDIMENTO MÉDICO DE URGENCIA E EMERGENCIA - SAMU/192	SERV	20		
4	SOLUÇÃO INTEGRADA DE SOFTWARE PARA RASTREAMENTO E GERENCIAMENTO EM PLATAFORMA EM NUVEM	SERV	1.500		
5	SOLUCAO DE WORKSTATION	SERV	300		
Soma (d)					

(t1) Valor Total em R\$ (igual a “d”)

- TABELA 2 –

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT (A)	VALOR UNITÁRIO MENSAL (B)	VALOR ANUAL (C = A x B)
2	SERVICOS DE IMPLANTACAO E TREINAMENTO	UST	2.500		
3	DESENVOLVIMENTO CORRELATIVO, ADAPTATIVO E EVOLUTIVO VOLTADO PARA SOLUCOES EM SAUDE	UST	100.000		
Soma (d)					

(t2) Valor Total em R\$ (igual a “d”)

Valor Total em R\$ (igual a “t1+t2”)

Documento assinado eletronicamente por: JOSE VALDECI REBOUCAS em 07/12/2023, às 16:16 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 06/12/2023, às 14:41 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 1873-F919-8A47-3450.