

Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública Nº. 010/2024 – Solução SaaS (Software as a Service) de Central de Regulação, Contratualização e Auditoria, aderente ao Edital de Pré-qualificação Permanente de Serviços em Nuvem Nº 001/2019 - ETICE

Agosto/2024

estabelece regras e procedimentos específicos para licitações e contratações realizadas por empresas públicas e sociedades de economia mista, promovendo princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

- 3.3.2. A contratação em lote único de uma solução SaaS atende aos princípios estabelecidos pela Lei 13.303/2016, especialmente no que diz respeito à eficiência, economicidade e racionalização dos recursos públicos. A centralização das atividades em uma única plataforma permite uma gestão mais transparente e integrada.
- 3.3.3. O primeiro objetivo à padronização da contratação, uma vez que todos os elementos destacados no objeto possuem a mesma natureza técnica. Tal fato resulta na otimização dos recursos humanos, dos recursos financeiros e no desenvolvimento das atividades relacionadas à gestão contratual, uma vez que a administração de um número diverso de fornecedores fomenta a ineficácia laboral e a fiscalização do contrato.
- 3.3.4. Não obstante, em razão da complexidade da solução, a possibilidade do parcelamento torna o contrato técnica, econômica e administrativamente inviável ou, ainda, provocaria a perda da economia de escala vislumbrada. Neste sentido, corrobora-se o agrupamento dos itens técnicos em um lote único, uma vez que tal condição administrativa vislumbra-se como a opção mais vantajosa à administração pública.
- 3.3.5. Nesse diapasão, as vantagens seriam o maior nível de controle pela administração na execução técnica e na prestação de serviços previstos, a maior facilidade no cumprimento do cronograma preestabelecido, a observância dos prazos de entrega do objeto, a concentração da responsabilidade pela execução a cargo da CONTRATADA e a melhor garantia no acompanhamento dos resultados, para o objeto estabelecido neste Processo.
- 3.3.6. A implementação de uma solução SaaS unificada proporciona a centralização e automação dos processos de regulação, contratualização e auditoria. Isso resulta em maior eficiência operacional, redução de redundâncias e eliminação de processos manuais e fragmentados, promovendo uma gestão mais eficaz e alinhada com os princípios de eficiência e economicidade.
- 3.3.7. A solução SaaS oferece mecanismos robustos de auditoria e controle interno, garantindo registros detalhados e rastreáveis de todas as ações realizadas. Isso facilita a conformidade com os princípios de publicidade e transparência, permitindo uma supervisão mais rigorosa e a mitigação de riscos de irregularidades e fraudes.
- 3.3.8. A contratação em lote único possibilita a obtenção de descontos significativos e condições mais vantajosas, otimizando a aplicação dos recursos públicos. A economia de escala obtida com a negociação de um contrato único é um fator importante para a promoção da economicidade, conforme preconizado pela Lei 13.303/2016.
- 3.3.9. A contratação de uma solução SaaS facilita a implementação e a manutenção contínua do sistema, com atualizações automáticas e suporte técnico especializado. Isso garante que a organização esteja sempre utilizando a versão mais atualizada e segura do software, sem interrupções significativas nas operações, em conformidade com os princípios de eficiência e continuidade.
- 3.3.10. A contratação em lote único da solução SaaS para a Central de Regulação, Contratualização e Auditoria é uma medida estratégica que atende plenamente, a centralização, eficiência operacional, transparência, economia de escala, segurança, facilidade de implementação e aprimoramento. As tomadas de decisões são justificativas sólidas que suportam esta contratação. Dessa forma, a organização estará bem posicionada para cumprir suas obrigações legais e operacionais de maneira eficiente, transparente e econômica.

4. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

4.1. Menor Preço.

5. ORIENTAÇÕES GERAIS

5.1. Prazos

| Número do Evento | Evento | Prazo limite |
|------------------|--|--|
| 1 | Recebimento de propostas das empresas pré-qualificadas pela ETICE | Até 15 (quinze) dias úteis (*) |
| 2 | Pedidos de Esclarecimentos | Até às 17h00 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 17h00 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/>.

(**) O prazo poderá ser alterado conforme disposto no item 6.4.

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

5.1.1. 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 contrarrazões).

5.2. Sobre o envio da Proposta Técnica.

5.2.1. **A proposta deverá ser enviada de forma eletrônica e deverá ser CRIFTOGRAFADA utilizando uma chave privada (senha).**

5.2.2. A proponente é responsável por gerar uma chave aleatória 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 5.1.

5.2.3. Antes ou após criptografada, **a proposta deve ser assinada digitalmente**, conforme o modelo da Medida Provisória 2.200-2/2001.

5.2.4. 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.

5.2.5. 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 ÀS 17H (DEZESSETE HORAS) DO ÚLTIMO DIA ÚTIL PARA RECEBIMENTO DAS PROPOSTAS.**

5.2.6. 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.

5.2.7. **Proposta enviada para e-mail não correto ou com erro de escrita ou que tenha sido recusada pelo servidor não será considerada entregue no prazo.**

5.2.8. A proponente deverá enviar a chave criptográfica usada para encriptar a proposta para a ETICE em até 01 (um) dia útil após encerrado o prazo de recebimento de propostas.

5.2.9. **Arquivos corrompidos ou chaves que não permitam descriptografar a proposta, tornarão a proposta nula.**

5.2.10. **Todos os recursos e serviços necessários deverão ser lançados nas propostas em modalidade OPEX e em moeda nacional (reais).**

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

5.2.12. Para fins de elaboração de Proposta, as empresas participantes deverão considerar que o prazo contratual será de 12 (doze) meses, prorrogável na forma da lei.

5.2.13. A ETICE descriptografará todas as propostas válidas e ordenará tais propostas baseadas em seu valor global.

5.3. Processo de Seleção e Negociação

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

5.3.2. Será considerada válida a proposta que atender aos requisitos elencados no item 5.2.

5.3.3. **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.

- 5.3.4. O processo de seleção e negociação respeitará as regras do edital de pré-qualificação e a presente chamada com base na proposta mais vantajosa para a ETICE, de forma a não comprometer a economicidade.
- 5.3.5. **Será declarada vencedora a proposta que apresentar o menor preço.**
- 5.3.6. Será **Desclassificada** a Proposta vencedora que:
- 5.3.6.1. Contenham vícios insanáveis;
 - 5.3.6.2. Descumpram especificações técnicas constantes desta Chamada de Oportunidade;
 - 5.3.6.3. Apresentem preços cujo valor do item e/ou valor total seja superior ao valor estimado após a negociação para contratação, de acordo com § 1º Art. 57 da Lei nº 13.303.
 - 5.3.6.3.1. Para declaração de sobrepreço a proposta vencedora necessariamente deve passar por negociação nos critérios do item 5.3.7, mantendo-se o sigilo da estimativa.
 - 5.3.6.3.2. A negociação deverá abordar a integralidade da proposta, não sendo restrita aos itens específicos que apresentem sobrepreço.
 - 5.3.6.3.3. A desclassificação será mantida caso, mesmo após o processo de negociação, os preços continuem superiores ao estimado.
 - 5.3.6.4. Apresentem preços manifestamente inexequíveis;
 - 5.3.6.4.1. Será considerada inexequível as propostas:
 - 5.3.6.4.1.1. Cujo valor total seja igual ou inferior a 50% abaixo do valor estimado para contratação.
 - 5.3.6.4.1.2. Cujo valor do item da proposta seja igual ou inferior a 50% abaixo do valor estimado para aquele item.
 - 5.3.6.4.1.3. Para declaração de inexequibilidade a proposta vencedora necessariamente deve passar pelo processo de diligência, sendo mantida a desclassificação caso não seja demonstrada a sua viabilidade técnica/operacional.
 - 5.3.6.5. Não tenham sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela ETICE;
 - 5.3.6.5.1. A Etice comprovará a exequibilidade das propostas por meio dos itens abaixo:
 - 5.3.6.5.1.1. Nota fiscais, faturas, relatórios e medições de serviços semelhantes prestados, atestados técnicos, contratos, dentre outros.
 - 5.3.6.6. 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;
 - 5.3.6.7. A ETICE poderá realizar diligências para aferir a exequibilidade das propostas ou exigir das licitantes que ela seja demonstrada;
 - 5.3.6.8. A desclassificação será sempre fundamentada.
- 5.3.7. A negociação com a empresa declarada vencedora será feita após a sua classificação, por meio de apresentação de nova proposta com descontos percentuais que esta possa oferecer.
- 5.3.7.5. Será mantido o caráter sigiloso da estimativa de preço, sendo este divulgado em concomitância com a abertura do prazo recursal.
 - 5.3.7.6. A proposta negociada deverá apresentar os mesmos valores originalmente estipulados ou com redução, não sendo aceito qualquer tipo de aumento dos valores dos itens já orçados.
 - 5.3.7.7. A apresentação de itens com valores maiores na proposta negociada, não se tratando de erro material, ensejará a sua desclassificação.

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCA ANTONIO MARTINS BARBOZA em 09/09/2024 às 14:17 MARCÍLIO ADRIANO CAVALCANTE em 30/08/2024, às 17:20 (hora 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 F8AC-E5E7-4082-351C.

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. O modelo de proposta encontra-se no **ANEXO F**.

10. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SLA

- 10.1. A gestão e fiscalização do contrato dar-se-ão 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.
- 10.2. O Acordo de Nível de Serviço está especificado no **ANEXO D** da presente Chamada de Oportunidade.

11. CONFIDENCIALIDADE DOS TRABALHOS

- 11.1. A Contratada, seu preposto e qualquer profissional dela, envolvidos na realização dos trabalhos, obrigam-se a tratar todas as informações obtidas junto à ETICE e seu cliente final como informação sigilosa e 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 permanece.
- 11.2. 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.
- 11.3. 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.
- 11.4. 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 estiver diretamente envolvido na contratação, quando o serviço exigir.

Documento assinado eletronicamente por FELICIANO MARCOS FERREIRA DE ARAUJO em 04/09/2024, às 14:47:20 por MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 30/08/2024, às 17:20:07. Documento assinado eletronicamente por FELICIANO MARCOS FERREIRA DE ARAUJO em 04/09/2024, às 14:47:20 por MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 30/08/2024, às 17:20:07. Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código F8AC-E5E7-4082-351C.

11.5. A contratada deverá entregar à 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.

12. DA FRAUDE E DA CORRUPÇÃO

12.1. 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.

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

12.2.6. “**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;

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

12.2.8. “**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;

12.2.9. “**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;

12.2.10. “**prática obstrutiva**”:

12.2.10.5. 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;

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

12.3. 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.

12.4. Considerando os propósitos dos itens acima, a pré qualificada 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.

12.5. A contratante, garantida a prévia defesa, aplicará as sanções administrativas pertinentes, previstas na Lei, se 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 por organismo financeiro multilateral, sem prejuízo das demais medidas administrativas criminais e cíveis.

13. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 13.1. Será admitida a subcontratação no limite de até 30% (trinta por cento) do objeto, conforme disposto no art. 78 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.
- 13.2. 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**.
- 13.3. A empresa subcontratada deverá atender, em relação ao objeto da subcontratação, as exigências de qualificação técnica impostas a pré qualificada vencedora.
- 13.4. É **vedada** a subcontratação de empresa ou consórcio que tenha participado:
 - 13.4.6. Do procedimento licitatório do qual se originou a contratação.
 - 13.4.7. Direta ou indiretamente, da elaboração de projeto básico ou executivo.

14. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 14.1. Prestar os serviços de forma alinhada aos termos especificados no presente documento, no Contrato e na Proposta Comercial, responsabilizando-se integralmente pela exploração e execução do serviço perante a Contratante.
- 14.2. Manter durante toda a execução contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 14.3. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os percentuais de acréscimos ou supressões limitados ao estabelecido no §1º, do art. 81, da Lei Federal nº 13.303/2016, tomando-se por base o valor contratual.
- 14.4. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução do objeto, não podendo ser arguido para efeito de exclusão ou redução de sua responsabilidade o fato de a contratante proceder à fiscalização ou acompanhar a execução contratual.
- 14.5. Responder por todas as despesas diretas e indiretas que incidam ou venham a incidir sobre a execução contratual, inclusive as obrigações relativas a salários, previdência social, impostos, encargos sociais e outras providências, respondendo obrigatoriamente pelo fiel cumprimento das leis trabalhistas e específicas de acidentes do trabalho e legislação correlata, aplicáveis ao pessoal empregado para a execução contratual, não transferindo a responsabilidade à ETICE para nenhum fim de direito.
- 14.6. Prestar imediatamente as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela ETICE, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidas no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.
- 14.7. Refazer o objeto contratual que comprovadamente apresente condições de defeito ou em desconformidade com as especificações deste termo, contado da sua notificação.
- 14.8. Cumprir, quando for o caso, as condições de garantia do objeto, responsabilizando-se pelo período oferecido em sua proposta, observando o prazo mínimo exigido pela Administração.
- 14.9. Providenciar a substituição de qualquer profissional envolvido na execução do objeto contratual, cuja conduta seja considerada indesejável pela fiscalização da ETICE.
- 14.10. Responsabilizar-se por todos os direitos e obrigações contratados, mesmo que transfira para autorizadas técnicas parte dos serviços contratados.
- 14.11. Comunicar ao gestor do contrato, por escrito, qualquer fato relacionado ao uso indevido do equipamento, para providências por parte da CONTRATANTE.

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ALTONIO MARTINS DA SILVA em 04/09/2024, às 14:47. Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código F8AC-E5E7-4082-351C. Documento assinado eletronicamente por: MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 30/08/2024, às 17:20. Para conferir, acesse o site https://suite.ce.gov.br/validar-documento e informe o código F8AC-E5E7-4082-351C.

- 14.12. Comunicar antecipadamente a realização de intervenções nos ambientes técnicos da Contratante em datacenters, no caso de qualquer possibilidade de impacto na prestação dos serviços.
- 14.13. Assinar Termo de Confidencialidade e Sigilo, resguardando que os recursos, dados e informações de propriedade da Contratante, e quaisquer outros, repassados por força do objeto do contrato, constituem informação privilegiada e possuem caráter de confidencialidade e sigilo.
- 14.14. Manter, sob as penas da Lei, o mais completo e absoluto sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais dos bens da Contratante, de que venha a tomar conhecimento ou ter acesso, ou que venham a ser confiados, sejam relacionados ou não com a prestação de serviços objeto do contrato.
- 14.15. Respeitar a legislação relativa à disposição final ambientalmente adequada dos resíduos gerados, mitigação dos danos ambientais por meio de medidas condicionantes e de compensação ambiental e outros, conforme § 1º do art. 32 da Lei 13.303/2016.

15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 15.1. Solicitar a execução do objeto à contratada através da emissão de Ordem de Serviço/Fornecimento.
- 15.2. Proporcionar à contratada todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes do objeto contratual, consoante estabelece a Lei Federal no 13.303/2016 e, subsidiariamente, a Lei Federal nº 8.666/1993.
- 15.3. Fiscalizar a execução do objeto contratual através de sua unidade competente, podendo, em decorrência, solicitar providências da contratada, que atenderá ou justificará de imediato.
- 15.4. Notificar a contratada de qualquer irregularidade decorrente da execução do objeto contratual.
- 15.5. Efetuar os pagamentos devidos à contratada nas condições estabelecidas neste contrato.
- 15.6. Aplicar as penalidades previstas em lei e neste instrumento.
- 15.7. Não obstante a Contratada seja a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços especificados, a Contratante reserva-se o direito de exercer a mais ampla, irrestrita, permanente e completa fiscalização, diretamente ou por outros prepostos designados, podendo, em decorrência, solicitar providências da Contratada, que atenderá ou justificará de imediato.
- 15.8. Permitir o acesso dos empregados da Contratada, quando necessário, para execução dos serviços e prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada.

16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 16.1. Esta chamada de oportunidade **não implica 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.
- 16.2. 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.
- 16.3. Toda a documentação fará parte dos autos e não será devolvida à pré qualificada, ainda que se trate de originais.

- 16.4. Na contagem dos prazos estabelecidos nesta Chamada de Oportunidade, excluir-se-ão 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.
- 16.5. Os representantes legais das Pré-Qualificadas são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação.
- 16.6. 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.
- 16.7. 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.
- 16.8. 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.
- 16.9. Os casos omissos serão resolvidos pela Comissão de Avaliação, nos termos da legislação pertinente.
- 16.10. As normas que disciplinam esta Chamada de Oportunidade serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa.
- 16.11. Os documentos referentes aos orçamentos, bem como o valor estimado da contratação, possuem caráter sigiloso e serão disponibilizados em concomitância com a abertura do prazo recursal, em conformidade com o Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE.
- 16.12. O foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste edital será o da **Comarca de Fortaleza**, Capital do Estado do Ceará.

Fortaleza,

De Acordo:

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

Aprovo:

Francisco Antônio Martins Barbosa
Presidente da Etice

ROL DE ANEXOS:

ANEXO A - CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

ANEXO B - CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE E CUSTOMIZAÇÃO

ANEXO C - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

ANEXO D - ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS

ANEXO E - LISTA DE PERFIS TÉCNICOS

ANEXO F - MODELO DE PROPOSTA

ANEXO A – CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

1. DAS REGRAS GERAIS E OBRIGATÓRIAS

| Estrutura do software |
|---|
| Software totalmente online, não sendo permitida a instalação de atualizadores, plugins, dlls ou qualquer outro tipo de aplicativo nas estações de trabalho ou utilização de servidores locais. |
| Trabalhar em todos os módulos com interface multiplataforma, podendo utilizar todas as funcionalidades da Central de Contratualização, Regulação e Auditoria tanto em computadores quanto em tablets. |
| Para as funções de auditoria hospitalar e de alta complexidade ambulatorial (APAC) que podem ser realizadas dentro dos prestadores de serviço com utilização de tablets deve ser possível efetuar o login utilizando certificado digital em nuvem, no padrão ICP-Brasil, sem necessidade de inserir login ou senha no sistema. |
| Cadastro de pacientes integrado a base nacional CADSUS, no momento do cadastro de pacientes deve ser consultada a base federal para confirmar se o paciente já existe e caso exista as informações devem ser trazidas para o cadastro local evitando cadastros em duplicidade. |
| Gerenciamento de cadastro de pacientes, permitindo atualizar o status do cadastro, registrando óbitos, permitindo também efetuar a unificação de cadastros duplicados e a separação de cadastros unificados erroneamente. |
| O cadastro de profissionais deve estar ligado ao CADSUS validando o CPF e trazendo o nome do profissional |
| A pactuação deve atender integralmente ao PDR – Plano Diretor de Regionalização, contendo: macrorregião solicitante, microrregião solicitante, município solicitante, unidade solicitante, macrorregião executante, microrregião executante, município executante, unidade executante, quantitativos e valores para cada item pactuado, podendo estabelecer valores para grupo, subgrupo, forma de organização e procedimento. Toda a pactuação hospitalar e ambulatorial deve ser controlada na mesma funcionalidade, evitando duplicidade de valores. |

2. DA CONTRATUALIZAÇÃO

| |
|---|
| <p>Funcionalidade para cadastro dos contratos e limites físicos e financeiros que permita definir tanto para procedimentos hospitalares quanto ambulatoriais – na mesma funcionalidade.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo do teto que está sendo cadastrado, sendo minimamente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Programação – Recursos Federais ○ Pactuação – Recursos Federais ○ PPC – Recursos Estaduais • Definição de origem dos recursos <ul style="list-style-type: none"> ○ FAEC ○ MAC ○ PABF ○ PABV ○ Outros Federal ○ PPC – Estadual • Dados do contrato <ul style="list-style-type: none"> ○ Macrorregião solicitante ○ Microrregião solicitante ○ Município solicitante ○ Estabelecimento solicitante ○ Macrorregião executante ○ Microrregião executante ○ Município executante ○ Estabelecimento executante • Objeto de Consumo <ul style="list-style-type: none"> ○ Grupo ○ Subgrupo ○ Forma de Organização ○ Procedimento ○ Caráter da internação (Exemplo: se controla todas as solicitações de um determinado procedimento ou apenas as eletivas) ○ Quantidade |
|---|

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 04/09/2024, às 14:17 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 30/08/2024, às 17:20 (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 F8AC-E5E7-4082-351C.

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 04/09/2024, às 14:17 MARCIO ADRIANO LIMA em 04/09/2024, às 17:20
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 F8AC-E5E7-4082-351C.

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">○ Valor● Relação de procedimentos excludentes – procedimentos que não devem ser considerados par o controle financeiro |
| Funcionalidade para cadastro de custo médio por procedimento, permitindo definir o custo que será debitado a cada procedimento realizado, independente do prestador. Confirmação do item feita pelo cadastro do custo médio para o procedimento e pela baixa do valor na execução do procedimento – deve ser debitado do teto disponível o valor cadastrado como custo médio e não o valor de tabela do procedimento. |
| Funcionalidade para cadastro de custo médio por procedimento e prestador, permitindo cadastrar o custo que será debitado a cada procedimento realizado em um prestador específico, garantindo assim que o mesmo procedimento possa ter valores diferentes para cada prestador executante. Confirmação do item feita pelo cadastro do custo médio para o procedimento em dois prestadores diferentes e pela baixa do valor na execução do procedimento – deve ser debitado do teto disponível o valor cadastrado como custo médio e não o valor de tabela do procedimento, este valor deve ser diferente para cada um dos prestadores. |
| Funcionalidade que permita visualizar os tetos financeiros estabelecidos e acompanhar o consumo destes tetos, deve apresentar na mesma tela o consumo dos tetos ambulatoriais e hospitalares, deve permitir filtrar e ordenar as informações por qualquer um dos campos apresentados, em tempo de execução, sem a necessidade de sair da tela de apresentação das informações para alterar os parâmetros de apresentação, deve apresentar minimamente os campos abaixo: <ul style="list-style-type: none">- macrorregião solicitante- microrregião solicitante- município solicitante- macrorregião executante- microrregião executante- município executante- grupo do procedimento- subgrupo do procedimento- forma de organização do procedimento- descrição (nome) do procedimento- quantidade pactuada ou programada- quantidade já consumida- saldo da quantidade- valor pactuado ou programado- valor já consumido- saldo do valor Deve ser apresentado por competência e período (soma de várias competências) |

3. DA REGULAÇÃO AMBULATORIAL DE MÉDIA COMPLEXIDADE

| |
|--|
| Funcionalidade para cadastro de procedimentos que permita gerenciar todos os procedimentos da tabela sigtap e criar procedimentos próprios da central. Ao criar procedimento novos ou configurar procedimentos SIGTAP deve permitir: <ul style="list-style-type: none">- cadastrar idade mínima a máxima para realização do procedimento- definir se é permitida a inclusão de fila de espera de forma manual- qual o tipo de utilização de fila de espera (não insere em fila de espera, permite fila de espera, procedimento de auditoria obrigatória – só pode entrar na fila após autorização do regulador)- tipo de controle de cota do procedimento (distribuição livre, cota fixa, percentual da população.- vincular o novo procedimento e uma procedimento da tabela SIGTAP para garantir o faturamento junto ao MS..- definir as ocupações profissionais que podem solicitar o procedimento |
| Funcionalidades que permitam realizar o cadastro de cotas de solicitação e de realização de procedimentos: <ul style="list-style-type: none">.- cadastro de população por unidade solicitante, permitindo o calculo proporcional das cotas de solicitação pela população de cada unidade.- cadastro de cotas fixas de solicitação para cada unidade solicitante de cada procedimento- cadastro de cotas de realização, caso o padrão de cotas de realização seja fixo deverá permitir o cadastro de cotas para cada estabelecimento realizador de cada procedimento ofertado. Caso as cotas sejam definidas pelas agendas deve trazer o total de agendas disponíveis a apresentar este valor como a cota de realização do prestador.- deve permitir copiar as cotas de um período para outro, sem a necessidade de inserir novamente as cotas |

Funcionalidade que permita cadastrar a regionalização da oferta de serviços: deve vincular a regionalização de um determinado procedimento com o prestador de serviços executante e a partir daí as unidades solicitantes que poderão encaminhar pacientes para a unidade executante. Deve obrigatoriamente definir o procedimento e o estabelecimento executante, para depois escolher as unidades solicitantes que poderão encaminhar pacientes.

Funcionalidade que permita cadastrar os pacientes e efetuar a gestão destes cadastros:

- para efetuar o cadastro de pacientes deve ser possível consultar a base nacional do CADSUS, eliminando o cadastro de homônimos.
- deve permitir efetuar o gerenciamento dos cadastros de usuários, unificando cadastros duplicados, separando cadastros que foram unificados de forma equivocada, registrando óbitos dos pacientes cadastrados.

Funcionalidades de gestão de agendas que permita:

- criar agendas para profissionais, definindo o procedimento, datas e horários de início e fim, dias da semana que haverá atendimento, faixa etária e sexo dos pacientes, quantidade de vagas, se exige pré-consulta, se a agenda é restrita ao realizador.
- criar agendas para equipe profissional, não sendo permitido vincular estas agendas a um profissional específico estas agendas devem ficar disponíveis para atendimento por profissionais que componham a equipe da especialidade para qual a agenda foi criada.
- efetuar bloqueio de agendas – sendo que estes bloqueios devem ser realizados por data, bloqueando toda a agenda, e por faixa de horário, bloqueando agendas apenas no intervalo definido.
- efetuar o remanejamento de agendas, devendo permitir remanejar um único paciente para outra agenda e permitir remanejar um grupo de pacientes diretamente para outra agenda, esta nova agenda pode ser do mesmo profissional ou de outro profissional.
- efetuar consultas as agendas criadas, tanto as passadas quanto as futuras, trazendo tanto as vagas livres quanto as ocupadas.

Funcionalidades de gestão de agendamentos:

- permitir realizar o agendamento de consultas e procedimentos, selecionando o prestador solicitante, profissional solicitante, estabelecimento solicitante, paciente que será agendado – buscando as informações do paciente diretamente do cadastro, não permitindo agendar paciente não cadastrado, procedimento que será agendado.
- devem ser apresentados os horários disponíveis do mais recente para o mais distante – de todos os prestadores que tenham agenda para o procedimento solicitado, sem a necessidade de entrar na agenda de cada um individualmente.
- caso não existam vagas disponíveis deve permitir a inserção do paciente diretamente na fila de espera, sem a necessidade de buscas complementares ou sair da tela de agendamento.
- em caso de ocorrer falta de pacientes deve ser possível inserir pacientes como encaixe nas agendas, somente poderão ser encaixados pacientes que já estejam em fila de espera do procedimento, não deve ser permitido inserir um paciente que não tenha sido encaminhado anteriormente para o procedimento.
- deve permitir efetuar o agendamento de retorno, somente sendo possível executar esta tarefa para pacientes que tenham sua consulta inicial confirmada na mesma especialidade.

Funcionalidades de regulação:

- deve ser possível devolver a solicitação ao estabelecimento solicitante e também especificamente para o profissional solicitante, no caso de devolução ao estabelecimento a solicitação deve ficar visível para todos os profissionais que tiverem acesso as solicitações devolvidas, no caso da devolução direta ao profissional solicitante a solicitação deve ficar disponível apenas para este profissional.
- deve permitir ao regulador alterar a priorização do paciente na fila de espera.
- deve permitir ao regulador mudar a posição do paciente na fila de espera.
- deve permitir que o regulador visualize o cadastro do paciente sem a necessidade de sair da tela de regulação.
- deve permitir ao regulador autorizar ou negar uma solicitação, no caso de negativa deve ser obrigatório o preenchimento do motivo.
- deve ser possível o regulador anexar documentos e visualizar documentos anexo.
- deve ser possível ao solicitante anexar documentos para regulação.
- deve ser possível ao solicitante devolver uma solicitação ao regulador, inserindo informações complementares que justifiquem o encaminhamento.

Funcionalidades de gestão de fila de espera:

- deve permitir incluir pacientes diretamente na fila de espera sem a necessidade de passar pelo agendamento.
- para pacientes em fila de espera deve ser possível visualizar as atualizações de status, inserir comentários, anexar documentos e outras informações necessárias para o correto processo de regulação das vagas.

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 04/08/2024, às 14:17 MARCO ADRIANO CASTRO LIMA em 09/08/2024, às 17:20 (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 F8AC-E5E7-4082-351C.

- a partir da fila de espera deve ser possível acessar as funcionalidades de regulação, sem a necessidade de efetuar qualquer pesquisa adicional.
- a partir da fila de espera deve ser possível consultar as cotas de solicitação, sem a necessidade de sair da tela de fila de espera.
- deve ser possível excluir uma solicitação da fila de espera, sendo obrigatório o preenchimento de justificativa.
- na fila de espera devem ser apresentadas pelo menos as seguintes informações: nome do usuário, sexo, idade, CNS, prioridade, se o encaminhamento é judicializado, número do processo judicial, telefones de contato, posição na fila, situação da regulação da solicitação, procedimento, estabelecimento solicitante, podendo filtrar o conteúdo da fila por qualquer um dos campos, sem a necessidade de sair da tela de gestão da fila de espera.
- deve ser possível agendar o paciente diretamente da fila de espera, sem a necessidade de pesquisas adicionais.

4. DA REGULAÇÃO AMBULATORIAL DE ALTA COMPLEXIDADE

Funcionalidades de cadastros gerais da alta complexidade ambulatorial: cadastro de faixa de APAC, cadastro de procedimentos de cirurgias eletivas, cadastro de medicamentos antineoplásicos, cadastro de profissionais autorizadores. Estes cadastros devem conter os parâmetros para a operação do módulo.

- no cadastro de faixa de APAC deve conter numeração inicial e final, período de validade (competências de apresentação), tipo de APAC (Geral, BPA-I, Cirurgia Eletiva), estes tipos devem ser respeitados no momento de atribuir a numeração a uma solicitação de APAC liberada. Se não for respeitada não atende ao item.
- os procedimentos de cirurgias eletivas devem estar vinculados ao prestador que irá realizá-los, e devem conter período em que estão válidos (início e fim de validade).
- cadastro de profissionais autorizadores deve conter os dados do profissional, sua ocupação, se tem função de auditoria, se pode excluir glosas das APACs.

Funcionalidade de cadastro de laudos de solicitação de procedimentos de APAC deve conter todos os campos necessários para atender as normas federais.

- deve conter o tipo da APAC, as informações do estabelecimento solicitante, informações cadastrais do paciente, dados antropométricos do paciente, justificativa para a solicitação do procedimento, CID10 da justificativa, identificação do profissional solicitante.
- deve conter as informações referentes aos procedimentos solicitados, data da solicitação, código do procedimento, programação de sessões para até 3 meses (execução da APAC), data de início e final de validade, registro de procedimentos secundários.
- com o registro do procedimento principal o sistema deve efetuar todas as críticas previstas na SIGTAP e listar todas as glosas existentes na solicitação (ex.: serviço de classificação não existente no prestador, incompatibilidade entre CID e procedimento, etc.).
- deve permitir anexar documentos que comprovem a necessidade da solicitação, e inserir resultados de exames que corroborem a solicitação.
- para procedimentos de quimioterapia deve conter: localização do tumor primário, CID10 topográfico, linfonodos regionais, localização de metástase, estágio (UICC), diagnóstico cito/histopatológico, grau histopatológico, relação de tratamento anteriores, medicamentos antineoplásicos administrados, tratamento solicitado, data de início, esquema de tratamento
- todos os campos dos procedimentos de quimioterapia e campos para registro da área irradiada, CID Topográfico, descrição, número de campos/área irradiada, data de início e data de término.
- para procedimentos de nefrologia deve conter os campos de:
Para o primeiro atendimento - data da primeira diálise realizada, altura, peso, diurese, glicose, albumina, HB, acesso vascular, aa HIV, aa HCV, HBS Ag, ultrassom abdominal; Para Seguimento – TRU, HB, Albumina, Intervenção de Fistula, Inscrição na lista da CNCDO, HIV, GCV HBS Ag

Funcionalidade para cadastro de laudos de solicitação de medicamentos de APAC deve conter todos os campos necessários para atender as normas federais:

- deve conter o tipo da APAC, as informações do estabelecimento solicitante, informações cadastrais do paciente, dados antropométricos do paciente, justificativa para a solicitação do medicamento, CID10 da justificativa, identificação do profissional solicitante.
- deve conter as informações específicas dos medicamentos solicitados, dados da validade do laudo, data de solicitação, data de início e fim de validade.
- dados do paciente – peso, altura, se é transplantado, se é gestante, se possui hemofilia, qual fator inibidor.

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 04/09/2024, às 14:17. MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 30/08/2024, às 17:20 (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 F8AC-E5E7-4082-351C.

LIMA em 30/08/2024, às 17:20 (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 F8AC-E5E7-4082-351C.

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">- deve conter as informações dos medicamentos solicitados: código do medicamento, cid10 principal, cid10 secundário, quantidades no primeiro, segundo e terceiro mês.- deve efetuar as críticas e gerar as glosas referentes a compatibilidade entre o medicamento solicitado e os diagnósticos registrados. |
| <p>Funcionalidade de cadastro de laudos de solicitação de procedimentos de BPA-I deve conter todos os campos necessários para atender as normas federais.</p> <ul style="list-style-type: none">- deve conter, as informações do estabelecimento solicitante, informações cadastrais do paciente, dados antropométricos do paciente, justificativa para a solicitação do procedimento, CID10 da justificativa, identificação do profissional solicitante.- deve conter as informações referentes aos procedimentos solicitados, data da solicitação, código do procedimento, quantidade, caráter do atendimento, registro de procedimentos secundários.- com o registro do procedimento principal o sistema deve efetuar todas as críticas previstas na SIGTAP e listar todas as glosas existentes na solicitação (ex.: serviço de classificação não existente no prestador, incompatibilidade entre CID e procedimento, etc.).- deve permitir inserir resultados de exames que corroborem a solicitação. |
| <p>Funcionalidades de filas de laudos de APAC: devem conter na tela de visualização da fila; situação da solicitação, data de criação da solicitação, caráter da solicitação (eletiva ou urgência), tipo da APAC (inicial, continuidade), estabelecimento solicitante, procedimento solicitado, deve permitir filtrar por qualquer um dos campos sem sair da tela de apresentação da fila.</p> <ul style="list-style-type: none">- deve permitir filtrar a lista de solicitação: por período, por caráter do atendimento (eletiva, urgência, etc), por situação (aguardando regulação, regulada, auditada, etc.).- deve permitir editar as solicitações existentes.- deve permitir a partir da tela de fila acessar as funções de regulação e auditoria das solicitações. |
| <p>Funcionalidades do processo de regulação que deve ser acessadas a partir da fila de laudos</p> <ul style="list-style-type: none">- conferência administrativa das informações – deve ser permitido a profissionais da central, inclusive administrativos, que tenham esta prerrogativa no login, a informação da situação do laudo na fila deve mostrar se esta ação foi realizada, deve ser possível realizar a conferência individualmente por laudo e também selecionando um conjunto de laudos e executando a conferência de uma única vez.- deve ser possível para o regulador devolver o laudo para o solicitante para complementação das informações.- deve ser possível para o regulador anexar um documento e devolver o laudo para o solicitante para que este revise a solicitação com base nas informações anexadas.- deve ser possível para o regulador negar um laudo, inserindo o motivo da negativa.- deve ser possível para o regulador autorizar um laudo.- todos os status da regulação devem refletir na situação do laudo apresentada na fila de laudos. |
| <p>Funcionalidades do processo de auditoria que deve ser acessadas a partir da fila de laudos</p> <ul style="list-style-type: none">- deve ser possível para o auditor selecionar laudos e defini-los como em auditoria e a partir daí efetuar toda a conferência das informações inseridas e os questionamentos necessários- deve ser possível ao auditor negar um laudo, inserindo o motivo da negativa, deve ser possível ao auditor devolver o laudo para revisão de documentação, inclusive anexando documentos que serão enviados ao solicitante.- deve ser possível para o auditor marcar os laudos como auditados ao final do processo de auditoria, liberando estes laudos para faturamento |
| <p>As funcionalidades de regulação e auditoria devem ser processo distintos a refletir situações distintas nas filas de laudo e nas possibilidades de movimentações dos laudos, um laudo somente pode ser auditado se já tiver sido autorizado pela regulação.</p> |

5. DA REGULAÇÃO HOSPITALAR

| |
|--|
| <p>Funcionalidades de cadastros gerais da regulação hospitalar, devem atender a necessidade de controle de informações tanto de central de leitos quanto do controle de autorizações de internação hospitalar, em todos os seus processo de regulação e auditoria:</p> <ul style="list-style-type: none">- deve conter o cadastro das estruturas de leitos dos hospitais, ala, enfermaria e leito.- deve conter o cadastro de faixas de aih, vinculando ao tipo de financiamento.- deve conter cadastro do SWALIS para priorização de paciente eletivos.- deve conter cadastros administrativos gerais, como: tipo de leito, especialidades médicas, escalas dos reguladores, tipos de bloqueio de leitos, etc. |
| <p>Funcionalidade para inclusão de laudos de solicitação de internação:</p> <ul style="list-style-type: none">- deve conter os dados básicos da solicitação: tipo de solicitação (urgência / eletiva), em caso de eletiva permitir inclusão do classificação SWALIS do paciente, estabelecimento solicitante, identificação do paciente, diagnóstico |

LIMA em 30/08/2024, às 17:20 (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021. Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 04/09/2024, às 14:17 MARCIOMADRIANO CASTRO

principal, procedimento solicitado, profissional solicitante, tipo do leito solicitado, descrição do diagnóstico, demanda judicial.

- deve ser possível inserir resultados de exames solicitados que comprovem a necessidade da internação.
- deve efetuar as críticas dos procedimentos conforme regras do SIGTAP e apresentar todas as glosas encontradas (incompatibilidade entre cid e procedimento, prestador não habilitado, procedimento e sexo ou faixa etária do paciente, etc).

Funcionalidade de gestão de fila de solicitação de leitos, deve conter todos os campos necessários para a operação da central de leitos, deve permitir filtrar por qualquer dos campos sem a necessidade de sair da tela de apresentação da fila, campos mínimos da fila de espera da central de leitos: código da solicitação, nome do paciente, se é demanda judicial, tipo de solicitação, especialidade do leito, posição na fila, SWALIS, situação da solicitação, procedimento solicitado, estabelecimento solicitante, estabelecimento realizador, tempo de espera.

- a partir da fila de solicitação devem ser acessadas as funções de regulação dos leitos, sem a necessidade de novas buscas

Funcionalidades de regulação de solicitações de leito, devem conter todas as informações necessárias para o correto processo de trabalho da equipe de regulação:

- deve permitir a equipe de regulação inserir novas ocorrências na solicitação, informando o destinatário das informações, permitindo anexar arquivos e descrever textualmente as ações realizadas.
- deve permitir a equipe de regulação devolver ao solicitante, solicitando maiores informações que corroborem a solicitação, deve permitir cancelar uma solicitação que não foi aceita, inserindo a justificativa para a negativa, deve ser possível realizar a solicitação de exames complementares para o paciente
- deve ser possível inserir uma nova evolução da solicitação, contendo dados clínicos do paciente, esta funcionalidade deve estar disponível também para os solicitantes, para que estes atualizem as informações que irão municiar a regulação na liberação de solicitação e na busca de leitos, os dados clínicos devem ser apresentados em campos estruturados e não apenas em campo texto, o que dificultaria sua visualização e acompanhamento, deve conter também o histórico das evoluções registradas, com data, hora e profissional responsável pela evolução.
- deve permitir autorizar a solicitação, liberando para a busca de leitos

Funcionalidade de busca de leitos para o paciente, deve permitir aos profissionais da central entrar em contato com os hospitais, registrando o resultado dos contatos, com reserva do leito ou negativa do leito, permitindo acompanhamento de todos os contatos feitos para a solicitação. A busca de leitos deve ser feita de forma única, trazendo todas as unidades hospitalares que possuem leitos compatíveis com a solicitação, caso não haja leitos compatíveis deve ser permitido aos profissionais alterarem os padrões de busca para aumentar a gama de leitos pesquisados.

- efetuada a pesquisa deve ser apresentada uma lista completa dos leitos que atendam ao perfil solicitado esta lista deve ser apresentada por hospital, contendo a quantidade de leitos livres e ocupados em cada unidade. Quando selecionada a unidade hospitalar devem ser apresentados todos os leitos ocupados, inclusive com as informações dos pacientes internados em cada um dos leitos.
- reservar o leito para o paciente – a confirmação da reserva deverá ser efetuada pelo prestador no momento da entrada do paciente na unidade hospitalar

Funcionalidades para confirmação de reserva e internação do paciente:

- deve permitir a partir da fila de leitos reservados confirmar a reserva do leito, esta confirmação poderá ser executada tanto pela central quanto pelo prestador que está recebendo o paciente, esta ação deve refletir no status da solicitação na fila, indicando que a reserva foi confirmada.
- deve permitir efetuar a internação do paciente que teve a reserva confirmada, sendo que no momento da internação já deve ser gerado o laudo de solicitação de AIH com as informações de sinais e sintomas clínicos, condições que justificam a internação, descrição de provas diagnósticas, cid principal, cid secundário e procedimentos solicitados.
- deve permitir registrar transferência de leitos de pacientes internados, tanto dentro do mesmo hospital quanto entre hospitais diferentes. Um paciente somente pode ser internado em um leito caso tenha alta do leito anterior, não sendo permitido ocupar simultaneamente dois ou mais leitos.
- deve permitir ao final da internação registrar a alta do paciente, definindo data e hora da liberação, motivo da alta se o leito será liberado para nova ocupação, podendo anexar arquivo com informações complementares.

Funcionalidades de regulação de AIH (autorizações de internação hospitalar), na regulação de leitos é autorizada a ocupação do leito, na regulação de AIH é autorizada a execução dos procedimentos solicitados, e neste processo deve ser permitido ao regulador:

- devolver o laudo de solicitação de aih solicitando maiores informações ao prestador.

| |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">- negar um laudo que não corresponda as características necessárias para liberação.- autorizar a execução dos procedimentos, sendo que neste momento deve ser atribuída uma faixa de AIH da qual será utilizada a numeração para esta internação. |
| Funcionalidades de auditoria das autorizações de internação, este processo deve ser executado para pacientes já internado ou já com alta registrada e prevê a validação das informações registradas no sistema com as ações realizadas durante a internação do paciente, são complementares as funções de regulação e não concorrentes a elas: <ul style="list-style-type: none">- deve ser permitido ao regulador marcar os laudos com os quais irá trabalhar, estes laudos deverão aparecer na fila com o status de em auditoria.- deve ser possível para o auditor alterar o procedimento autorizado para compatibilizar com as ações executadas pelo prestador.- deve ser possível ao auditor negar uma solicitação, justificando os motivos para esta ação.- deve ser possível ao auditor autorizar a cobrança da internação hospitalar, sendo que o status na fila de solicitações deve passar a ser auditado. |

6. DO CONTROLE DO FATURAMENTO DOS PRESTADORES

| |
|--|
| Funcionalidade de importação de informações de APACs: deve permitir importar os arquivos de APAC gerado pelos prestadores de serviços, utilizando como padrão os arquivos de APAC gerados pelo sistema SIA-SUS do Ministério da Saúde. |
| Efetuar o cruzamento de informações entre as APACs reguladas e Auditadas pela central de regulação e as APACs apresentadas para cobrança pelos prestadores, apresentando todas as divergências referentes a pacientes, procedimentos autorizados e faturados, profissionais envolvidos no atendimento. |
| Funcionalidade de importação das informações de AIHs: deve permitir importar os arquivos de AIH gerados pelos prestadores, no padrão do arquivo do Sisaih01 do Ministério da Saúde. |
| Efetuar o cruzamento de informações entre as AIHs reguladas e auditadas pela central de leitos e controle hospitalar com as informações enviadas para faturamento pelos prestadores de serviços, apresentando todas as divergências referentes a pacientes, procedimentos solicitados, autorizados, auditados e cobrado, datas de internação e lata divergentes da central de leitos, profissionais envolvidos no atendimento, cobrança de procedimentos complementares que não tenham sido previamente autorizados. |

7. DAS INFORMAÇÕES GERENCIAIS

| |
|---|
| Relação de AIHs por estabelecimento e período, contendo os dados de cada AIH, data de autorização, procedimento, paciente, número da AIH e profissional solicitante |
| Relação de laudos de solicitação de internação por prestador, apresentando informações gerenciais, contendo pelo menos os seguintes campos: data de criação, data da solicitação, estabelecimento realizador, número da AIH, data da auditoria do laudo, paciente, município de origem, tipo do leito, caráter da internação, cid principal, médico solicitante, procedimento principal; podendo filtrar e classificar por qualquer um dos campos sem a necessidade de sair da tela de exibição das informações |
| Relação de laudos de solicitação de procedimentos hospitalares com dados de endereço e contato dos pacientes, contendo pelo menos os seguintes campos: estabelecimento realizador, estabelecimento solicitante, número da AIH, data de autorização, regulador que autorizou, cid principal, procedimento principal, paciente, sexo, idade, telefones de contato, endereço, município; podendo filtrar e classificar por qualquer um dos campos sem a necessidade de sair da tela de exibição das informações |
| Relação de glosas das AIHs, contendo pelo menos os seguintes campos: motivo da glosa, procedimento, tipo do procedimento, data de cancelamento da glosa, profissional responsável pelo cancelamento, data de criação do laudo, estabelecimento realizador, número da AIH, situação do laudo, paciente, tipo de leito, caráter da internação e médico solicitante; podendo filtrar e classificar por qualquer um dos campos sem a necessidade de sair da tela de exibição das informações |
| Relação de procedimentos ambulatoriais de média complexidade contendo informações que permitam gerenciar as informações de disponibilidade da central de procedimentos. <ul style="list-style-type: none">- deve conter: código e descrição do procedimento, idade mínima e máxima, sexo, quantidade máxima autorizada, cota limite de realização, dias mínimos e máximos para agendamento, percentual de retorno, procedimento sigtap relacionado; podendo filtrar e classificar por qualquer um dos campos sem a necessidade de sair da tela de exibição das informações. |
| Relação de informações gerenciais de fila de espera contendo informações suficientes para monitorar toda a evolução das filas: <ul style="list-style-type: none">- deve conter dados de cada solicitação na fila: data do cadastro, prioridade, posição, regulação, procedimento central, procedimento siasus, usuário, sexo, data de nascimento, idade, telefones, endereço, município, |

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO DE MATTOS BARBOSA em 04/09/2024, às 14:17 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 30/08/2024, às 17:20 (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 F8AC-E5E7-4082-351C.

quantidade solicitada, estabelecimento solicitante, estabelecimento sugerido, profissional sugerido, data da consulta, data da reserva, situação na fila de espera; podendo filtrar e classificar por qualquer um dos campos sem a necessidade de sair da tela de exibição das informações.

Relatório de faturamento de APAC contendo informações por prestador e competência com dados de: procedimento, quantidade produzida, aprovada e rejeitada, valor produzido, aprovado e rejeitado, situação do envio (aprovado totalmente, aprovado parcialmente, rejeitado) para cada um dos procedimentos enviados; podendo filtrar e classificar por qualquer um dos campos sem a necessidade de sair da tela de exibição das informações.

Relação de informações de autorização de APACs, contendo campos necessários para a completa gestão do processo de autorização, contendo: estabelecimento realizador, estabelecimento solicitante, tipo da APAC (inicial, continuidade), número da APAC, data de autorização, regulador responsável, procedimento principal, diagnóstico principal, paciente, telefones de contato, endereço e município de residência; podendo filtrar e classificar por qualquer um dos campos sem a necessidade de sair da tela de exibição das informações.

8. DO SERVIÇO DE DATA CENTER

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:

- Disponibilizar infraestrutura de hospedagem de dados e disponibilidade de acesso via WEB através de protocolo HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol), com características mínimas de segurança e disponibilidade conforme descrito abaixo;
- Data Center com Alta Performance – 24/7 -, que atenda todos os critérios de Segurança Física (fogo, falta de energia, antifurto) e Segurança Tecnológica (anti-hackers) e endpoints atualizados;
- Servidores (aplicativos, Internet e Banco de Dados) trabalhando com componentes que ofereçam redundância do ambiente acessado pelos usuários;
- Uptime mínimo de 99,98%;
- Segurança Física do ambiente com monitoramento de acesso;
- DNS Seguro;
- Firewall com prevenção Zero Day attack;
- Web Application Firewall (WAF)
- Links de comunicação de alto desempenho com Banda compatível à demanda e com garantia de Alta Disponibilidade, capazes de disponibilizar e balancear acesso via WEB aos usuários do sistema;
- Sistemas gerenciadores de banco de dados com escalabilidade;
- Sistemas para gerenciamento de cópias de segurança (backup's);
- Por exigência do CFM/SBIS, está obrigatoriamente instalado no Brasil.
- Servidores de aplicação e bancos de dados devem suportar 50.000 (quarenta mil) conexões simultâneas;
- Softwares para segurança da informação que garantam o sigilo e a proteção contra "roubo de informações", que possam ocorrer através de ataques realizados por pessoas de fora do ambiente e também de dentro do próprio ambiente disponibilizado;
- Estrutura de Datacenter para Disaster Recovery com capacidade de assumir toda a operação em localização geográfica distinta do DataCenter de produção.
- O Datacenter de DR deve ser obrigatoriamente localizado no Brasil.

9. DOS SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO LOCAL E REMOTO

- A CONTRATADA atenderá de forma remota aos chamados da CONTRATANTE, via telefone, whatsapp, e-mail ou outro meio de comunicação definido entre as partes, referentes a dúvidas e/ou problemas operacionais dos profissionais utilizadores designados pela CONTRATANTE.
- A estrutura de atendimento remoto deverá ser disponibilizada em regime de **24x7** garantindo atendimento inclusive aos finais de semana e feriados
- A CONTRATADA atenderá de forma presencial aos chamados da CONTRATANTE, sempre que ela solicitar, para resolver questões mais urgentes, que não possam ser resolvidos de forma remota e não se enquadrem como questões operacionais de software.
- Todas as despesas decorrentes destes deslocamentos são de responsabilidade da CONTRATADA.
- Estão inclusos no suporte:
 - Correções de problemas (bugs) no software e as devidas atualizações de versões mantendo o sempre atualizado;
 - Correções de eventuais falhas no funcionamento da solução;

Documentação assinada eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO DE ALMEIDA BARBOSA em 04/09/2024, às 17:17:20 (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 F8AC-E5E7-4082-351C.

- Dúvidas decorrentes da utilização da solução;
 - Atualizações necessárias para garantir a compatibilidade com os sistemas de base federal;
 - O SLA (*Service Level Agreement*), ou Acordo de Nível de Serviço para a Manutenção será de 08 ou seja: 5 dias por semana por 8 horas, no horário comercial, com prazo máximo de primeiro atendimento em 4 horas, a partir do acionamento por telefone e/ou e-mail;
 - Fica acordado entre as partes o prazo máximo de 4(quatro) horas úteis para a normalização operacional da solução em caso de falha que impeça a utilização, prazo este, contado a partir da comunicação, pela CONTRATANTE, do problema ao fornecedor do serviço de manutenção.
- Deverão ser estabelecidos níveis de prioridade para atendimento aos chamados de acordo com a severidade do problema, a critério da CONTRATANTE
 - Todo atendimento deverá ser registrado em relatório técnico detalhado, e encaminhado posteriormente à LICITANTE onde se explicita o diagnóstico/solução implementada.

10. DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO EVOLUTIVA

Esse serviço será destinado ao desenvolvimento de novas funcionalidades solicitadas pela CONTRATANTE. A solicitação de novas funcionalidades a serem desenvolvidas deve seguir o roteiro abaixo.

- A solicitação deve ser efetuada formalmente via Software específico fornecido pela CONTRATADA para abertura de chamados.
- A CONTRATADA deverá orçar a quantidade de horas necessárias para a execução da tarefa
- A CONTRATANTE deverá aprovar o orçamento apresentado
- A funcionalidade será desenvolvida e disponibilizada para que a CONTRATANTE homologue o produto
- Estando homologada a funcionalidade será colocada em produção e a CONTRATADA poderá faturar as horas de desenvolvimento utilizadas
- Somente serão consideradas para fins de faturamento de horas de desenvolvimento as funcionalidades que não compuserem estruturas necessárias para a compatibilidade do sistema com os sistemas de base federal, bem como funcionalidades necessárias para utilização das rotinas básicas operacionais do sistema, sendo que estas funcionalidades caso sejam necessárias, deverão ser desenvolvidas sem custo adicional ao CONTRATANTE.

11. DOS SERVIÇOS DE TREINAMENTO E IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA

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 abaixo.

- A solicitação deve ser efetuada formalmente via Software específico para abertura de chamados fornecido pelo Contratado.
- A implantação ocorrerá dentro de cronograma definido entre as partes.
- Estando homologada a implantação e o treinamento a CONTRATADA poderá faturar as horas de implantação e treinamento utilizadas.
- A quantidade de horas e ser faturada será a quantidade efetivamente utilizada e aprovada pela CONTRATANTE.

Os treinamentos iniciais deverão ser realizados OBRIGATORIAMENTE IN-LOCO, de forma presencial, não sendo permitida a utilização de treinamentos ONLINE ou que obriguem o deslocamento dos profissionais da saúde para outros municípios que não o de seu local de trabalho.

Após o início da operação do sistema os profissionais das unidades já capacitadas poderão receber treinamentos complementares de forma ONLINE, sempre que estes treinamentos não impliquem na implantação de módulos novos, para os quais não receberam o treinamento inicial.

Sendo considerados profissionais toda a equipe que irá utilizar o sistema – médicos reguladores, médicos auditores, enfermeiros reguladores, enfermeiros auditores, profissionais administrativos TARM, Gestores da Central, demais profissionais da saúde e profissionais administrativos das Centrais de Regulação e prestadores regulados.

- A empresa deverá, durante o contrato, fornecer treinamento a todos os profissionais designados pela

CONTRATANTE, que irão utilizar e atuar como multiplicadores do sistema, orientando-os na operação das funções e implementações.

- A infraestrutura utilizada para os treinamentos será fornecida pela CONTRATANTE e contempla:
 - Local físico adequado
 - Equipamentos de projeção ou Multimídia
 - Estações de trabalho para os treinandos
 - Acesso à internet
- Todo o material usado para o treinamento será de responsabilidade da CONTRATADA. O treinamento deverá constar de:
 - Apresentação das funcionalidades, contemplando o funcionamento e as implicações nos processos diários.
 - Treinamento específico de cada atividade ligada à operação do sistema, setores operacionais, administrativos e de gestão.
 - Capacitação individual para a utilização das funcionalidades no trabalho diário com formação em grupos de atividades afins ou relacionadas.
- Deverá haver por escrito o registro de presença dos participantes, sendo que cada evento de treinamento não deverá conter mais de 20 participantes.
- Os treinamentos das equipes profissionais poderão ser solicitados pela CONTRATANTE a qualquer tempo durante o período do contrato.
- Alterações no sistema que impliquem em mudanças ou entrega de novas funcionalidades deverão ser acompanhadas de treinamento complementar.
- Os novos profissionais, que ingressarem no serviço, deverão ser treinados em grupo ou individualmente, se for o caso, não havendo necessidade de formar turmas para ministrar o treinamento.
- Será considerado como treinamento concluído quando a equipe da central ou prestador treinado apresentar:
 - 100% das rotinas administrativas forem treinadas via sistema;
 - 100% dos profissionais estiverem treinados;
 - 90% dos profissionais estiverem aptos a utilizar o sistema em sua rotina diária.
 - Gerência treinada e apta a gerar os relatórios de acompanhamento das atividades.
 - A implantação deverá ser homologada pela equipe técnica da CONTRATANTE.

12. DA PROVA DE CONCEITO

DEMONSTRAÇÃO DA SOLUÇÃO – PROVA DE CONCEITO

12.1. A fim de demonstrar previamente os requisitos dos sistemas descritos, a empresa deverá montar um ambiente de demonstração conforme especificado abaixo.

Após a decisão do pregoeiro referente à classificação da proposta de menor lance, a licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar, deverá apresentar **TODAS AS FUNCIONALIDADES DO SOFTWARE**, para verificação dos itens exigidos neste Termo de Referência.

A prova de conceito será realizada em equipamentos da CONTRATANTE, respeitando as seguintes regras:

- **O acesso aos equipamentos somente será permitido com acompanhamento da equipe técnica da CONTRATANTE**
- **Não será permitido efetuar qualquer tipo de instalação local – atualizadores, plugins, dlls, ou qualquer outro aplicativo, sob pena de desclassificação.**

Será admitida a presença dos demais licitantes durante a apresentação do sistema, ficando desde já vedada a manifestação escrita ou oral por parte dos licitantes no decorrer da apresentação, podendo se manifestar via oportunidades de recursos previstos nas fases posteriores.

Durante a análise do sistema, a administração fará a verificação de todos os itens exigidos neste Edital. Para o sistema ser considerado apto, deverá atender a no mínimo **100% dos itens descritos como OBRIGATORIOS (primeiro bloco de funcionalidades e 90% (noventa por cento) de todos os itens pontuáveis solicitados.**

Instrução Normativa referida e instituir para este certame, por se enquadrar em Soluções de Tecnologia, a Prova de Conceito nos seguintes moldes:

Documento assinado eletronicamente por FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 04/09/2024, às 14:10. MARCELO ARIANO CASTRO LIMA em 30/09/2024, às 17:20 (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 F8AC-E5E7-4082-351C.

Conforme publicado no DOU em 12/01/2015, Instrução Normativa no 02, pela Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, no uso de suas atribuições que lhe confere o art. 34 do Decreto no 8.189, de 21 de janeiro de 2014, tendo em vista o disposto na Lei no 8.666, de 21 de junho de 1993, e na Lei no 10.520, de 17 de julho de 2002, no Decreto no 2.271, de 7 de julho de 1997, no Decreto no 3.555, de 8 de agosto de 2000, no Decreto no 5.450, de 31 de maio de 2005, no Decreto no 7.174, de 12 de maio de 2010, no Decreto no 7.579, de 11 de outubro de 2011 e no Decreto no 7.892, de 23 de janeiro de 2013, resolve (dentre outros artigos):

Art. 1. A ementa da Instrução Normativa no 4, de 11 de setembro de 2014, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal (NR)

Art. 18. h) realizar, no momento da licitação e sempre que possível, diligências e/ou Prova de Conceito com o licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar, para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas, exigindo, no caso de fornecimento de bens, a descrição em sua proposta da marca e modelo dos bens ofertados”;

E cita também,

“Art. 41. Esta Instrução Normativa entrará em vigor em 2 de janeiro de 2015, quando restará revogada a Instrução Normativa SLTI/MP no 4, de 12 de novembro de 2010, e suas alterações” (NR)

ANEXO B – CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, TREINAMENTO, SUPORTE E CUSTOMIZAÇÃO

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>dashboard</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 B.1 - 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 esteja 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,**

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 04/09/2024, às 14:17 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 30/08/2024 às 17:20 (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 F8AC-E5E7-4082-351C.

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.

- 2.3 Em função da evolução da maturidade da Etice e em função da dinâmica dos processos, a versão inicial do catálogo de **serviços poderá sofrer revisões** com vistas a se adequar a realidade da Etice e de seus clientes finais na ocasião, através de projetos específicos para revisão do catálogo de serviços.
- 2.4 A versão inicial do Catálogo de Serviços - (ANEXO C) elenca os tipos de solicitações contempladas pelo objeto do serviço, fornecendo referência a parâmetros que definem a ponderação do serviço.

3. DAS CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

- 3.1 O objeto desta especificação técnica tem por escopo **serviços de natureza contínua, prestados sob demanda**, para operacionalização de processos descritos no catálogo de serviços, assim como serviços pontuais, prestados sob demanda para a execução de projetos, que venham a ser necessários a efetivação dos objetivos estratégicos da Etice e seus clientes finais no que dependam da tecnologia da informação e comunicação usando ambiente de nuvens.
- 3.2 A Etice poderá a seu critério utilizar as USTs contratadas para a execução de serviços continuados (processos) ou pontuais (projetos) sem ônus ao objeto contratual, considerando especificações do catálogo de serviços.

4. DA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS

- 4.1 Mensalmente ou em caso de necessidade serão abertas ordens de serviço, com os Serviços Técnicos devidamente identificados e associados a uma estimativa (UST) relacionadas aos serviços a serem executados.
- 4.2 A partir da abertura da OS, todas as atividades necessárias para a execução dos serviços deverão estar relacionadas às demandas devidamente registradas em ferramenta de Gestão de Demandas. Quando não houver disponibilidade desta ferramenta, poderá ser realizada por qualquer outra compatível.
- 4.3 Para o encerramento de uma demanda é necessário o registro das atividades que evidenciam o seu atendimento.
- 4.4 O cálculo do número de USTs relativas aos serviços solicitados, será realizado por ocasião da emissão da ordem de serviços (OS) que poderá contemplar a execução de um ou mais serviços. Esse agrupamento só deverá ser aplicado para serviços com durações semelhantes, para não ocasionar retardo no encerramento da OS. O referido cálculo deverá ser feito para cada serviço solicitado na OS conforme a seguinte fórmula:

UST= (Esforço x complexidade)

onde:

UST: corresponde ao quantitativo de unidades de serviços técnicos estimados para a realização do serviço.

Esforço: Somatório da estimativa de todos esforços decorrentes da alocação temporal de um ou mais recursos necessários ao serviço, considerados os pesos aplicados a cada recurso. Ou seja, **Esforço = Fator * Número de horas alocadas.**

Complexidade: peso quanto ao tipo predominante de atividades inerentes a sua realização do serviço.

- 4.5 Para aplicação da fórmula da UST ajustada por serviço, deve-se considerar que:
- 4.6 O dimensionamento do esforço para o serviço demandará estudo para definição de estimativas da alocação de recursos necessários ao serviço, considerando quantitativos e a alocação temporal dos recursos para atendimento demanda.
- 4.7 A CONTRATADA poderá adotar o fator médio de 1,368 para dimensionar o esforço;
- 4.8 5.5.3. Caso opte por não usar o fator médio a CONTRATADA deverá dimensionar o esforço adotando os pesos definidos no ANEXO E – LISTA DE PERFIS TÉCNICOS dos recursos;

5. DO CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS

- 5.1. Nos casos em que a demanda for cancelada por solicitação do cliente final ou da Etice, o trabalho já executado deverá ser medido, avaliado e pago.
- 5.2. Quando do cancelamento do serviço, a CONTRATADA deverá entregar os produtos do serviço executado, imediatamente, mesmo que inacabados.
- 5.3. O pagamento dos serviços cancelados está vinculado à entrega dos produtos parciais elaborados pela CONTRATADA até o momento do cancelamento.

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 **permanentemente** 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 |

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 04/09/2024, às 14:17 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 30/08/2024, às 17:20 (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 F8AC-E5E7-4082-351C.

| | |
|--|---------------|
| 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 |
| 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 Webclassificadas 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 autosserviço. | 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 |

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 04/09/2024, às 14:17 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 30/08/2024, às 17:20 (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 F8AC-E5E7-4082-351C.

| | |
|---|---------------|
| Implementação de processos de transferência de grandes volumes de dados para nuvem, incluindo processo de backup e restauração em novo ambiente. | Intermediário |
| 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 |

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> | 0,25 |
| 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> | 0,50 |
| 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 |
| 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</p> | 1,5 |

| | | | |
|---|-------------|--|------|
| | | <p>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 style="text-align: center;">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 style="text-align: center;">Do Técnico de Processo de Negócio 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 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 style="text-align: center;">Ou</p> <p>Alternativamente, profissionais com formação de nível médio em qualquer 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 style="text-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 style="text-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> | 2,0 |
| 6 | Analista II | <p style="text-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 style="text-align: center;">Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao</p> | 2,50 |

| | | | |
|---|-----------------|---|------|
| | | <p>serviço, com experiência mínima de 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p>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> | |
| 7 | Especialista I | <p>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 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 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> | 3,00 |
| 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</p> | 3,50 |

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | <p>serviço e experiência comprovada de, no mínimo, 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao serviço,</p> <p style="text-align: center;">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 style="text-align: center;">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 style="text-align: center;">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> | |
|--|--|---|--|

3. 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 dos 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% |
| Especialista II | 5% |

4. 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: $\text{Número de horas alocadas} = (\text{Número de UST}_m / (1,368 * \text{COMPLEXIDADE}))$. 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.
- 4.1 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 - DO 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 para solução de defeitos e/ou falhas de funcionamento apresentados nos sistemas implementados na nuvem, deverão ser realizados em 2º e 3º níveis, de maneira remota, 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:
 - 4.4. Caso seja necessário o complemento de informações para atendimento do chamado, que impossibilitem a 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 COMERCIAL

<PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA>

Empresa: XXXXXXXXXX

Itens de Software, Capacitação, Implantação e Manutenção de Infraestrutura em Nuvem

| ITEM | ESPECIFICAÇÃO | UNIDADE DE MEDIDA | Qtde (a) | Valor Unitário (R\$) (b) | Valor Anual Total (R\$) c = a x b x 12 |
|------------------|---|---|------------|--------------------------|--|
| 1 | Licenças de uso de software, service desk, suporte local – valor percapta da região atendida (população IBGE 2022 ou posterior) para Central de Contratualização, Regulação e Auditoria | População Atendida (Valor mensal) | 40.000.000 | | |
| 2 | Suporte | Valor por profissional alocado (Valor mensal) | 60 | | |
| Soma (t1) | | | | | |

| ITEM | ESPECIFICAÇÃO | UNIDADE DE MEDIDA | Qtde (a) | Valor Unitário (R\$) (b) | Valor Anual Total (R\$) c = a x b |
|------------------|--|-----------------------------------|----------|--------------------------|-----------------------------------|
| 3 | Treinamento | Valor por profissional capacitado | 30.000 | | |
| 4 | Desenvolvimento adaptativo e evolutivo | UST | 40.000 | | |
| Soma (t2) | | | | | |

Itens contemplados:

- Implantação / treinamento / suporte / help desk
- Imposto e taxas
- Configuração dos servidores de banco de dados e aplicação
- Disponibilização do software de gestão em saúde conforme o pacote escolhido

Valor Total da Proposta em R\$ (igual a “t1 + t2”)

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 04/09/2024, às 14:17 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 30/08/2024, às 17:20 (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 F8AC-E5E7-4082-351C.