

**Chamada de Oportunidade de Serviços de Nuvem Pública Nº. 011/2025 – SaaS (Software as a Service) em Medicina Legal e Centrais De Regulação do Serviço de Atendimento Médico De Urgência e Emergência, aderente ao Edital de Pré-qualificação Permanente de Serviços em Nuvem Nº 001/2019 - ETICE**

**Julho/2025**

## 1. OBJETO

Chamada de oportunidade para serviços de disponibilização de Contratação de solução SaaS (Software as a Service) em Medicina Legal e Centrais De Regulação do Serviço de Atendimento Médico De Urgência e Emergência, composta por serviço implantação, treinamento, desenvolvimento correlativo, adaptativo, evolutivo.

## 2. OBJETIVOS

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

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

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

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

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

(...)

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

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

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

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

## 3. SOBRE O MODELO DE CONTRATAÇÃO

3.1. Esta chamada de oportunidade obedecerá ao disposto no **Edital de pré-qualificação de nuvem nº 001/2019 da ETICE e seus anexos**, nos **Termos de Pré-Qualificação** e no **Regulamento de Licitações e Contratos da ETICE**; sendo regido, também, pela **Lei Federal 13.303/2016**, pelos

**Princípios da Direito Civil** e, no que couber, pelos Princípios da Administração Pública e demais legislação correlata.

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

**3.3. Justificativa de escolha contratação de solução SaaS (Software as a Service) em Medicina Legal e Centrais De Regulação do Serviço de Atendimento Médico De Urgência e Emergência**

3.3.1. A solução SaaS, por definição, consiste em uma plataforma acessada remotamente via internet, hospedada em infraestrutura de nuvem segura e de alta disponibilidade, fornecida sob demanda mediante contrato de serviço. As principais vantagens técnicas que fundamentam a escolha desse modelo são:

3.3.1.1. Alta disponibilidade e escalabilidade: o modelo SaaS assegura funcionamento contínuo e ininterrupto, com estrutura capaz de absorver picos de demanda, sem prejuízo à qualidade do serviço.

3.3.1.2. Acesso remoto e mobilidade: permite que profissionais autorizados acessem os sistemas de qualquer local com conexão segura, favorecendo decisões clínicas e operacionais mesmo em contextos descentralizados ou de atendimento remoto.

3.3.1.3. Atualizações automáticas e manutenção contínua: o fornecedor realiza correções, melhorias funcionais e adequações legais de forma constante, sem necessidade de intervenções internas ou paralisações, garantindo que o sistema esteja sempre em conformidade com a legislação e melhores práticas do setor.

3.3.1.4. Redução de custos operacionais e de infraestrutura: elimina a necessidade de aquisição, instalação e manutenção de servidores locais, bem como licenças perpétuas, gerando economia significativa e previsibilidade orçamentária.

3.3.1.5. Segurança da informação e conformidade legal: soluções SaaS consolidadas operam com protocolos avançados de segurança (criptografia, backups automáticos, redundância de dados, autenticação multifatorial), atendendo aos requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais normas sanitárias e administrativas.

3.3.1.6. Interoperabilidade com sistemas públicos de saúde: a solução poderá ser integrada a plataformas nacionais como CNES, SIH/SUS e e-SUS, entre outras, permitindo o compartilhamento de dados de forma padronizada, segura e eficiente.

3.3.1.7. Suporte técnico e desenvolvimento evolutivo: a contratação compreende, além da entrega da solução, a capacitação das equipes, atendimento contínuo em caso de dúvidas ou falhas, e a possibilidade de evoluções funcionais conforme mudanças legais ou necessidades específicas do órgão contratante.

3.3.2. A adoção de soluções locais (on-premises) ou o desenvolvimento interno demandariam investimentos iniciais expressivos em infraestrutura, licenças, servidores, equipes de TI dedicadas e tempo de implementação incompatível com a urgência das demandas. Além disso, tais alternativas não oferecem o mesmo nível de flexibilidade, escalabilidade, segurança e atualização contínua que uma solução SaaS especializada e já consolidada no mercado pode proporcionar.

3.3.3. Por fim, o uso de SaaS em ambientes como a Medicina Legal e as Centrais de Regulação favorece a implementação de políticas públicas baseadas em dados. Com a coleta estruturada e análise automatizada das informações, é possível gerar relatórios gerenciais e estatísticas que auxiliam no desenvolvimento de ações preventivas, no aprimoramento de protocolos de atendimento e na alocação de investimentos em saúde pública. Assim, a tecnologia se transforma em aliada fundamental para salvar vidas e garantir justiça com maior eficácia.

3.3.4. Ademais, o modelo SaaS promove a adoção imediata de boas práticas de governança em saúde digital, com foco em resultados mensuráveis, transparência na execução contratual, e mitigação de riscos

operacionais e legais. Em suma, a escolha pelo SaaS é a que melhor atende aos princípios da eficiência, economicidade e modernização administrativa, utilizando um modelo contratual flexível e legalmente amparado que otimiza o gasto público e garante o acesso à tecnologia de ponta para serviços essenciais à população.

### 3.4. Justificativa Lote Único

- 3.4.1. A contratação de serviços em nuvem em lote único visa atender às demandas de infraestrutura de TI da instituição de maneira eficiente, segura e escalável, alinhando-se aos princípios da Lei 13.303/2016, conhecida como Lei das Estatais. Esta lei estabelece diretrizes para licitações e contratações realizadas por empresas públicas e sociedades de economia mista, promovendo a economicidade, eficiência, transparência e segurança jurídica nas contratações públicas.
- 3.4.2. A contratação de serviços em nuvem em lote único permite a negociação de pacotes de serviços com melhores condições comerciais, promovendo economia de escala. Ao centralizar a contratação em um único fornecedor, a instituição pode obter descontos significativos, reduzir custos administrativos relacionados a múltiplos contratos e otimizar o uso dos recursos disponíveis, o que está alinhado com os princípios de economicidade estabelecidos pela Lei 13.303/2016.
- 3.4.3. A contratação em lote único facilita a gestão e administração dos serviços em nuvem, permitindo uma visão centralizada e integrada da infraestrutura de TI. Isso reduz a complexidade operacional e melhora a governança sobre os recursos contratados, garantindo um maior controle e transparência sobre os gastos e a utilização dos serviços.
- 3.4.4. A contratação de serviços em nuvem em lote único permite que a instituição se beneficie de atualizações contínuas de infraestrutura e software sem custos adicionais. Além disso, disponibiliza de suporte técnico especializado e documentação abrangente, garantindo que a instituição tenha acesso a uma base de conhecimento global e suporte 24/7. Isso facilita a manutenção de um ambiente de TI robusto e resiliente, de acordo com o princípio de eficiência da Lei 13.303/2016.
- 3.4.5. A contratação de serviços em nuvem em lote único é justificada por proporcionar uma solução robusta, eficiente, segura e econômica para a instituição. Alinhada aos princípios da Lei 13.303/2016, essa abordagem assegura a melhor utilização dos recursos públicos, promove a inovação, garante a segurança dos dados e oferece uma gestão simplificada e centralizada. Com essas vantagens, a instituição estará bem-posicionada para enfrentar os desafios da transformação digital e atender às demandas de um ambiente de negócios em constante evolução.
- 3.4.6. A decisão de realizar esta Chamada de Oportunidade em lote único é justificada pela inviabilidade de diversas empresas fornecerem os módulos separadamente.
- 3.4.7. A estruturação do objeto em lote único é tecnicamente necessária, uma vez que os componentes da solução (implantação, parametrização, capacitação, suporte técnico e desenvolvimento evolutivo) são tecnicamente indissociáveis. A separação desses elementos em lotes distintos comprometeria a integração funcional, gerando riscos de:
  - 3.4.7.1. Responsabilidade difusa em caso de falhas;
  - 3.4.7.2. Incompatibilidades técnicas;
  - 3.4.7.3. Perda de padronização e aumento do retrabalho;
  - 3.4.7.4. Dificuldade na interoperabilidade e acompanhamento contratual.
- 3.4.8. Dito isso, a adoção de lote único para a presente Chamada de Oportunidade, tendo como fundamento a interdependência técnica e funcional dos serviços envolvidos, que, embora distintos como o licenciamento de softwares específicos, o desenvolvimento correlato, a implantação e o fornecimento de equipes de trabalho, constituem um ecossistema integrado de solução tecnológica voltada ao suporte à medicina legal e à regulação do atendimento de urgência e emergência (SAMU/192).
- 3.4.9. A estrutura modular da solução SaaS em nuvem exige interoperabilidade entre os módulos, integração de dados em tempo real, segurança e rastreabilidade dos fluxos assistenciais e periciais, além de implantação e capacitação unificada dos usuários e utilização de infraestrutura padronizada.
- 3.4.10. A análise do objeto revela uma profunda simbiose entre os componentes:

3.4.10.1. Ecosistema Integrado de Urgência e Emergência: A "Solução de Software para a Central de Regulação" (Item 2), a "Solução de Software para as VTR Ambulâncias" (Item 3) e a "Solução de Workstation para a Central de Regulação" (Item 5) formam um sistema único e coeso. A central precisa se comunicar em tempo real com as ambulâncias para despachar ocorrências, monitorar deslocamentos e receber dados da cena. As estações de trabalho (workstations) são a interface física onde todo esse ecossistema opera. A contratação destes itens com fornecedores distintos criaria uma barreira técnica intransponível, com altíssimo risco de incompatibilidade, falhas de integração e dificuldades na responsabilização por problemas técnicos.

3.4.10.2. Ciclo de Vida do Software e Desenvolvimento: O serviço de "Desenvolvimento Correlativo, Adaptativo e Evolutivo, Implantação e Treinamento" (Item 4) está umbilicalmente ligado aos softwares de Medicina Legal (Item 1) e SAMU (Itens 2 e 3). Este serviço é o motor que garante a implantação, o treinamento, a correção de falhas e, crucialmente, a evolução das plataformas para atender a novas demandas legais ou operacionais. Separar o fornecedor do software do responsável por seu desenvolvimento e manutenção geraria uma cisão técnica e contratual insustentável. Seria impossível garantir que um terceiro, sem acesso ao código-fonte e à arquitetura primária, pudesse realizar adaptações e evoluções de forma segura e eficiente, comprometendo a integridade e a segurança de sistemas de missão crítica.

3.4.11. A fragmentação em lotes distintos comprometeria a execução do projeto, a interoperabilidade entre os sistemas e elevaria riscos operacionais e custos por ausência de sinergia contratual. Além de estar em conformidade com o item 13.11 do Edital de Pré-qualificação nº 001/2019 da ETICE, que trata da composição dos serviços no marketplace por chamada de oportunidade e garante a manutenção dos preços homologados como teto contratual.

3.4.12. Portanto, a contratação integral de todos os serviços por meio de um único fornecedor assegura coesão técnica, rastreabilidade, padronização operacional e segurança jurídica, além de facilitar a gestão e o monitoramento do contrato.

3.4.13. A centralização da execução contratual promove maior controle da Administração, otimiza os recursos públicos, evita gastos indiretos e garante a continuidade e a qualidade dos serviços prestados à população. A padronização dos fluxos operacionais também favorece a capacitação dos usuários e reduz a propensão a erros operacionais.

3.4.14. Diante do exposto, quanto aos elementos técnicos, legais e operacionais expostos, conclui-se que a contratação da solução tecnológica em modelo SaaS por lote único representa a medida mais eficiente, onde a opção pela contratação em lote único se justifica pela necessidade de compatibilidade técnica e integração funcional entre os itens, os quais compõem uma solução única e indivisível voltada à plena execução do objeto licitado. Ademais, a contratação conjunta favorece ganhos de escala, otimiza a gestão contratual e mitiga riscos operacionais, atendendo aos princípios da eficiência e economicidade previstos na Lei nº 13.303/2016, especialmente no art. 33, caput, e art. 32, §1º.

3.4.15. Portanto, recomenda-se tecnicamente que os itens descritos componham um único lote, justificando-se a contratação integrada como melhor prática técnica, operacional e jurídica para atender aos objetivos institucionais da iniciativa.

3.4.16. Contudo, a formação de lote único na presente Chamada de Oportunidade está devidamente justificada pela necessidade de garantir a integridade técnica e operacional da solução em nuvem a ser contratada, atendendo ao interesse público, à economicidade e à eficiência administrativa, conforme exigido pela Lei n.º 13.303/2016 e pelos normativos internos da ETICE.

## 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	<b>Até às 17h00</b> 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	<b>Até às 17h00</b> 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 <b>definitiva</b> 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](mailto: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, 3 (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 da 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 segredo 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 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.
- 5.3.7.1. Será mantido o caráter sigiloso da estimativa de preço, sendo este divulgado em concomitância com a abertura do prazo recursal.

5.3.7.2. 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.

5.3.7.3. A apresentação de itens com valores maiores na proposta negociada, não se tratando de erro material, ensejará a sua desclassificação.

## 6. ESCLARECIMENTOS

- 6.1. As dúvidas na interpretação do presente documento e anexos, consultas ou pedido de esclarecimentos acerca das informações técnicas porventura existentes, poderão ser feitos via e-mail de forma expressa, **clara, concisa e objetiva**, constando no corpo do texto do e-mail a identificação completa da empresa pré-qualificada participante e do representante que questiona as informações ou solicita esclarecimentos.
- 6.2. Os pedidos de esclarecimentos deverão ser encaminhados **até às 17h00 do 3º (terceiro) dia útil que antecede o término do prazo de apresentação das propostas.**
- 6.3. O endereço de e-mail para os esclarecimentos é: **avaliacao.nuvem@etice.ce.gov.br**.
- 6.4. A ETICE terá um prazo de até 02 (dois) dias úteis para resposta, sendo possível estender esse prazo de acordo com a complexidade dos esclarecimentos e/ou a necessidade de utilização de recursos técnicos externos à ETICE.
- 6.5. Caso a(s) resposta(s) dos esclarecimentos provoquem alterações das definições técnicas do projeto e estas sejam consideradas relevantes pela ETICE, será reiniciada a contagem dos prazos estabelecidos no item 5.1 deste documento, cabendo comunicação prévia e única a todas as pré-qualificadas.
- 6.6. **As quantidades aqui mencionadas são previsões e NÃO implicam em obrigatoriedade de contratação de quaisquer quantidades pela Administração Pública, servindo apenas como referencial para a elaboração das propostas das empresas pré-qualificadas pela ETICE.**

## 7. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	LICENCIAMENTO DE SOFTWARE PARA GESTÃO DE ATENDIMENTOS EM PERÍCIAS DE MEDICINA LEGAL, INCLUINDO CONTROLE DE FLUXO OPERACIONAL, REGISTRO DE LAUDOS, INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS JUDICIAIS E FUNCIONALIDADES DE SEGURANÇA E AUDITORIA	LICENÇA	400
2	LICENÇAS DE USO DE SOFTWARE EM NUVEM PARA CENTRAL DE REGULACAO DO SERVICO DE ATENDIMENTO MÉDICO DE URGENCIA E EMERGENCIA.	LICENÇA	20
3	LICENÇAS DE USO DE SOFTWARE EM NUVEM PARA VTR AMBULÂNCIAS: A UNIDADE DE SUPORTE BÁSICO (USB) E A UNIDADE DE SUPORTE AVANÇADO (USA) DO SERVICO DE ATENDIMENTO MÉDICO DE URGENCIA E EMERGENCIA.	LICENÇA	1500
4	DESENVOLVIMENTO CORRELATIVO, ADAPTATIVO E EVOLUTIVO, IMPLATAÇÃO E TREINAMENTO VOLTADO PARA SOLUCOES EM SAUDE	UST	100.000

5	SOLUCAO DE WORKSTATION PARA CENTRAL DE REGULACÃO E BASE DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÉDICO DE URGENCIA E EMERGENCIA	SERV	800
---	---	------	-----

**7.1. ESPECIFICAÇÃO DETALHADA**

7.1.1. Especificação Detalhada dos itens está descrita no ANEXO A- CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS.

**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 E 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 informações sigilosas ou confidenciais, 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.



### 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:
  - 13.4.1. Do procedimento licitatório do qual se originou a contratação.
  - 13.4.2. 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 da 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 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 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.

Documento assinado eletronicamente por: FRANKSON JUNIOR BARBOSA, em 30/07/2025, às 10:35 (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 37D9-6C05-D860-8E13.

- 14.11. Comunicar ao gestor do contrato, por escrito, qualquer fato relacionado ao uso indevido do equipamento, para providências por parte da CONTRATANTE.
- 14.12. Comunicar antecipadamente a realização de intervenções nos ambientes técnicos da Contratante entre 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 a dispostos 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 a 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 o 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 respectiva 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 GERENCIAMENTO, ORQUESTRAÇÃO DA NUVEM, SUSTENTAÇÃO EMERGENCIAL, ADMINISTRAÇÃO DOS PROJETOS

**ANEXO C** - LISTA DE PERFIS TÉCNICOS

**ANEXO D** - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

**ANEXO E** - DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS – SLA

**ANEXO F** - MODELO DE PROPOSTA

## ANEXO A – CARACTERÍSTICAS E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

### 1. LICENÇAS DE USO DE SOFTWARE PARA GESTÃO DE ATENDIMENTOS EM PERÍCIAS DE MEDICINA LEGAL

#### 1.6.1 CARACTERÍSTICAS GERAIS DO SISTEMA

1.6.1.1 O sistema a ser contratado deverá atender aos seguintes requisitos:

#### 1.6.1.2 Tecnologia:

- 1.6.1.2.1 Sistema 100% web, acessível via navegadores modernos (Chrome, Firefox, Edge);
- 1.6.1.2.2 Compatibilidade com dispositivos móveis (Android e iOS);
- 1.6.1.2.3 Armazenamento em nuvem, garantindo escalabilidade e alta disponibilidade (mínimo de 99,5%);
- 1.6.1.2.4 Segurança reforçada, com criptografia de dados (AES-256) e autenticação multifator (2FA);
- 1.6.1.2.5 Arquitetura modular, permitindo futura expansão.

#### 1.6.1.3 PERFIS DE ACESSO

- 1.6.1.3.1 O sistema deverá ter os seguintes perfis de usuário, cada um com permissões específicas:
- 1.6.1.3.2 Administrador – Gerencia usuários, acessa relatórios e supervisiona operações;
- 1.6.1.3.3 Gestor Médico – Acompanha perícias, acessa laudos e gravações;
- 1.6.1.3.4 Perito Remoto – Conduz a perícia, preenche e assina laudos;
- 1.6.1.3.5 Perito Local – Dá suporte presencial ao periciando, valida documentos;
- 1.6.1.3.6 Assistente Técnico – Organiza agenda, gera relatórios administrativos;
- 1.6.1.3.7 Autoridade Competente – Acessa laudos mediante solicitação formal.

#### 1.6.1.4 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO SISTEMA

1.6.1.4.1 O sistema deverá atender aos seguintes requisitos funcionais e operacionais:

##### 1.6.1.4.1.1 Gestão de Usuários e Perfis

- 1.6.1.4.1.1.1 Cadastro de usuários com os campos:
  - 1.6.1.4.1.1.1.1 Nome completo;
  - 1.6.1.4.1.1.1.2 CPF;
  - 1.6.1.4.1.1.1.3 E-mail institucional;
  - 1.6.1.4.1.1.1.4 Setor vinculado;
  - 1.6.1.4.1.1.1.5 Perfil de acesso;
  - 1.6.1.4.1.1.1.6 Senha (armazenada de forma criptografada).
  - 1.6.1.4.1.1.1.7 Gerenciamento de permissões e controle de acessos individuais;
  - 1.6.1.4.1.1.1.8 Auditoria de ações do usuário (logs de acesso e operações realizadas).

##### 1.6.1.5 GESTÃO DE AGENDAMENTOS

1.6.1.5.1 Interface para agendamento de perícias, incluindo:

- 1.6.1.5.1.1 Data e hora da perícia (obrigatório);
- 1.6.1.5.1.2 Número do processo (obrigatório);
- 1.6.1.5.1.3 Nome do periciando (obrigatório);
- 1.6.1.5.1.4 Especialidade médica (obrigatório);
- 1.6.1.5.1.5 Natureza da perícia (obrigatório);
- 1.6.1.5.1.6 Nome do perito responsável (obrigatório);
- 1.6.1.5.1.7 Local da perícia (caso híbrida);
  - 1.6.1.5.1.7.1 Status do agendamento (Aguardando, Confirmado, Concluído, Reagendado);
  - 1.6.1.5.1.7.2 Possibilidade de reagendamento com registro de justificativa;
  - 1.6.1.5.1.7.3 Notificações automáticas para perito e periciando.
- 1.6.1.5.1.7.4 Realização da perícia
- 1.6.1.5.1.7.5 Registro de comparecimento do periciando na unidade;
- 1.6.1.5.1.7.6 Apresentação e assinatura digital do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido;
- 1.6.1.5.1.7.7 Ativação de videoconferência segura, com suporte para:
  - 1.6.1.5.1.7.8 Câmera 360º para visão panorâmica do local;
  - 1.6.1.5.1.7.9 Câmera frontal para foco no periciando;
  - 1.6.1.5.1.7.10 Captação de áudio e vídeo em alta resolução;
  - 1.6.1.5.1.7.11 Validação da identidade do periciando com:
    - 1.6.1.5.1.7.12 Foto ao vivo;
    - 1.6.1.5.1.7.13 Documento de identificação (RG, CNH);
    - 1.6.1.5.1.7.14 Preenchimento do Formulário de Avaliação em tempo real.
  - 1.6.1.5.1.7.15 Geração e Armazenamento de Laudos

- 1.6.1.5.1.7.16 Geração de laudo médico pericial com os seguintes campos obrigatórios:
- 1.6.1.5.1.7.17 Dados do Processo:
- 1.6.1.5.1.7.18 Número do processo;
- 1.6.1.5.1.7.19 Autoridade requisitante;
- 1.6.1.5.1.7.20 Dados do Periciando:
- 1.6.1.5.1.7.21 Nome completo;
- 1.6.1.5.1.7.22 Documento de identificação;
- 1.6.1.5.1.7.23 Data de nascimento;
- 1.6.1.5.1.7.24 Grau de instrução;
- 1.6.1.5.1.7.25 Histórico do Caso;
- 1.6.1.5.1.7.26 Metodologia da Perícia;
- 1.6.1.5.1.7.27 Exame Físico e Psíquico:
- 1.6.1.5.1.7.28 Estado geral;
- 1.6.1.5.1.7.29 Exame psíquico;
- 1.6.1.5.1.7.30 Diagnóstico;
- 1.6.1.5.1.7.31 Conclusão e Respostas aos Quesitos;
- 1.6.1.5.1.7.32 Assinatura digital do perito.
- 1.6.1.5.1.7.33 Armazenamento seguro dos laudos em formato PDF/A;
- 1.6.1.5.1.7.34 Geração de um link de acesso seguro para órgãos requisitantes;
- 1.6.1.5.1.7.35 Registro de logs de acessos aos laudos.
- 1.6.1.6 ARMAZENAMENTO E AUDITORIA DE GRAVAÇÕES
- 1.6.1.6.1 Gravação automática da perícia, com:
- 1.6.1.6.2 Identificação do periciando no início do vídeo;
- 1.6.1.6.3 Registro de todas as interações entre perito e periciando;
- 1.6.1.6.4 Armazenamento por mínimo de 5 anos, com:
- 1.6.1.6.5 Proteção contra edições ou exclusões;
- 1.6.1.6.6 Indexação por:
- 1.6.1.6.7 Número do processo;
- 1.6.1.6.8 Nome do periciando;
- 1.6.1.6.9 Data da perícia;
- 1.6.1.6.10 Nome do perito responsável.
- 1.6.1.6.11 Relatórios Gerenciais
- 1.6.1.6.12 Geração de relatórios administrativos, incluindo:
- 1.6.1.6.13 Estatísticas de atendimentos realizados;
- 1.6.1.6.14 Número de perícias por especialidade;
- 1.6.1.6.15 Tempo médio de duração das perícias;
- 1.6.1.6.16 Taxa de comparecimento vs. ausência.
- 1.6.2 SEGURANÇA, ARMAZENAMENTO DE DADOS, INFRAESTRUTURA E CONFORMIDADE LEGAL
- 1.6.2.1 A solução de perícia em medicina legal deverá atender a exigentes padrões de segurança da informação, conformidade legal, armazenamento seguro de dados e infraestrutura de alto desempenho, garantindo a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações sensíveis envolvidas no processo pericial.
- 1.6.2.2 A segurança do sistema de perícia em medicina legal deverá ser implementada em diversas camadas, garantindo confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados. Para isso, toda a infraestrutura de armazenamento, incluindo serviços, aplicações, imagens e vídeos, será hospedada em nuvem (cloud computing), garantindo escalabilidade e alta disponibilidade, sem necessidade de aquisição de hardware próprio pelas unidades contratantes.
- 1.6.2.3 Requisitos mínimos de segurança:
- 1.6.2.4 Autenticação multifator (2FA);
- 1.6.2.5 Criptografia AES-256 para armazenamento de dados;
- 1.6.2.6 Proteção contra ataques cibernéticos (DDoS, SQL Injection, XSS);
- 1.6.2.7 Backup automático a cada 12 horas.
- 1.6.2.8 O ambiente responsável pelo suporte às soluções digitais deve contar com estrutura tecnológica robusta, que garanta alta disponibilidade, resiliência e escalabilidade dos serviços ofertados.
- 1.6.2.9 As instalações operacionais devem ser planejadas para assegurar funcionalidade, segurança e controle, em conformidade com boas práticas do setor.
- 1.6.2.10 As operações vinculadas ao ambiente em nuvem devem ocorrer em local protegido, com acesso restrito e condições controladas de funcionamento;

- 1.6.2.11 O ambiente operacional deve atender a critérios reconhecidos de confiabilidade e continuidade, conforme atestado por certificações internacionais de infraestrutura crítica, que incluam soluções de contigência energética.
- 1.6.2.12 A organização física dos espaços deve permitir separação adequada das rotas e fluxos de comunicação e energia, de forma a prevenir interferências e facilitar manutenções;
- 1.6.2.13 O local de operação deve contemplar sistemas integrados de suporte à continuidade e integridade dos serviços, tais como controle ambiental, proteção elétrica e contra eventos externos;
- 1.6.2.14 As funções e atividades vinculadas à gestão de ambientes computacionais e serviços correlatos devem ser distribuídas em áreas segregadas conforme sua natureza e criticidade.
- 1.6.2.15 Deve existir um sistema de gestão e controle de acesso aos recursos operacionais, incluindo mecanismos de rastreabilidade e classificação dos ativos digitais;
- 1.6.2.16 É necessário dispor de espaço apropriado e seguro para guarda de mídias e registros oriundos dos serviços prestados;
- 1.6.2.17 O sistema deverá ser obrigatoriamente redundante, com filtros de poeira e abafadores de ruído;
- 1.6.2.18 O sistema deverá comportar o crescimento dos serviços conforme previsões descritas no edital.
- 1.6.2.19 A contratada deverá dispor no mínimo 1 bloco de IPV4 CIDR /29 com 8 ips públicos e fixos;
- 1.6.2.20 Deverão ser colocadas à disposição, ferramentas para monitoramento do tráfego, via web, com emissão de relatórios diários, semanais e mensais;
- 1.6.2.21 A média diária de perda de pacotes não deve ser superior a 2%, e a média mensal não deve ser superior a 1 %;
- 1.6.2.22 O link de internet deve ter média mensal de disponibilidade igual ou superior a 99,89% do tempo;
- 1.6.2.23 A contratada deve dispor de Equipe técnica qualificada para gerenciar e monitorar hardware, software e rede 24/7/365;
- 1.6.2.24 O link de internet disponibilizado pela contratada deve ter de forma integrada solução antidos com mitigação automática de ataques;
- 1.6.2.25 O datacenter deve ter no mesmo ambiente de cloud pelo menos um ponto de troca de tráfego PPT/IXP para melhora na latência do acesso através de outras redes;
- 1.6.2.26 O datacenter que hospeda o ambiente de cloud deve ter conexão com no mínimo dois sistemas de cabos submarinos garantindo a conectividade internacional;
- 1.6.2.27 Estar conectado em outro site com as mesmas características onde possa ser instalada redundância física do nó de processamento, conectados por fibra exclusiva com latência máxima de 0,5ms;
- 1.6.2.28 Rede de Computadores e Dados
- 1.6.2.29 Disponibilizar Bloco de:
- 1.6.2.30 Bloco IP máscara /29 delegado pelo Registro.br na rede Lan-to-Lan;
- 1.6.2.31 Bloco IP máscara /28 delegado pelo Registro.br na rede do Datacenter;
- 1.6.2.32 Deverá ser construída uma rede local logicamente isolada para a CONTRATANTE dentro do Datacenter. Esta construção deverá ser feita através de VLANs configuradas sobre switches redundantes, permitindo a construção de múltiplos segmentos lógicos de rede para acomodar as tecnologias necessárias para backup de dados, monitoramento e gestão remota de aplicações da CONTRATADA;
- 1.6.2.33 Possuir dispositivos com conectividade em LAN e WAN, aderente aos padrões IEEE 802, supressão de pacotes de broadcast e multicast, protocolo TCP/IP, suporte a tecnologia de roteamento dinâmico OSPF e BGPv4, recursos para segurança e gerenciamento, fontes e ventiladores redundantes;
- 1.6.2.34 Possuir dispositivos L3/4 Ethernet 10 Gbps gerenciados, aderente aos padrões IEEE 802 com suporte às tecnologias Tag Vlan, SNMP, Etherchannel e com controle de acesso via ACL;
- 1.6.2.35 Implementar um gerenciamento dinâmico e otimizado dos múltiplos canais de comunicação, assegurando desempenho e disponibilidade no acesso;
- 1.6.2.36 Disponibilizar, com redundância, toda a comunicação de dados entre o Datacenter a Internet disponibilizando banda dedicada e garantida de 100 (Cem) Mbps à CONTRATANTE;
- 1.6.2.37 Possuir conexões redundantes, responsáveis pelo tráfego interno do Datacenter, facilitando o monitoramento e administração em diferentes pontos;
- 1.6.2.38 Ter capacidade de assumir uma imediata expansão no tráfego para acesso aos aplicativos da CONTRATANTE de até 25 % (vinte e cinco por cento);
- 1.6.2.39 Possuir sistema de cabeamento estruturado categoria 6, gerenciado, construído sob piso elevado e organizado por tipo.
- 1.6.2.40 A estrutura lógica de rede deverá ser segmentada por serviços, sendo um para backup e outra para dados evitando que tráfego de backup afetem as comunicações de dados do ambiente;
- 1.6.2.41 Deverão ser fornecidos 02 (dois) roteadores a serem instalados nas dependências da Prefeitura para conexão dos links de dados especificados neste Termo, com as seguintes características:

- 1.6.2.42 Interfaces em Gigabits Ethernet, suporte a protocolos IPv4/IPv6, suporte a roteamento dinâmico em protocolos (OSPF, EIGRP, IS-IS), suporte a tecnologia de VPN (IPSec, GRE), suporte a tecnologia de encapsulamento Ethernet 802.1q Vlan, suporte a tecnologia de gateway flutuante HSRP;
- 1.6.2.43 Deverão ser disponibilizados dois links dedicados ponto a ponto com velocidade de hum Gigabits Ethernet clear channel e com abordagens e Operadoras Telecom distintas. Também deverão ser fornecidos pela contratada em regime de comodato os equipamentos (modem, roteadores, switches) adjacentes à estrutura de comunicação redundante e dedicada entre a Prefeitura e o Datacenter.
- 1.6.2.44 Segurança Física
- 1.6.2.44.1 Possuir metodologia para classificação e controle de ativos e de acessos ao ambiente do Datacenter;
- 1.6.2.44.2 Acondicionar equipamentos e mídias geradas no ambiente do Datacenter, livres de riscos físicos;
- 1.6.2.44.3 Manter sempre disponíveis pessoas dedicadas, treinadas e responsáveis pela vigilância dos ambientes interno e externo, segurança de acesso ao prédio e controle de entrada e saída de funcionários, clientes e equipamentos;
- 1.6.2.44.4 Possuir rígido controle de acessos aos equipamentos do Datacenter, por pessoas credenciadas, inclusive da CONTRATANTE;
- 1.6.2.44.5 Disponibilizar relatórios de visitas ao Datacenter por representantes da CONTRATANTE;
- 1.6.2.45 Energia Elétrica
- 1.6.2.45.1 Possuir sistema de energia com circuitos redundantes;
- 1.6.2.45.2 Garantir total independência no suprimento de energia elétrica para a eventualidade de falta prolongada na rede da concessionária local;
- 1.6.2.45.3 Possuir sistema redundante elétrica para garantir a transição entre o fornecimento normal de energia;
- 1.6.2.45.4 O grupo gerador deverá possuir reserva de combustível suficiente para mais de 36 horas de operação contínua;
- 1.6.2.45.5 Garantir alimentação elétrica em circuitos independentes para as salas de computadores do Datacenter e áreas administrativas;
- 1.6.2.45.6 Possuir os componentes necessários para garantir autonomia plena de energia elétrica para o Datacenter em regime de tempo integral;
- 1.6.2.45.7 Deverá possuir régua de alimentação redundantes por rack.
- 1.6.2.46 Climatização
- 1.6.2.46.1 Possuir sistema de climatização monitorada e contingenciada, garantindo assim o condicionamento térmico do ambiente conforme as normas EIA TIA 942;
- 1.6.2.46.2 O sistema deve ser redundante com disponibilidade de equipamentos igual a N + 1;
- 1.6.2.46.3 Fornecer os componentes necessários para garantir o controle da temperatura do ambiente ideal e constante.
- 1.6.2.47 Proteção Contra Incêndio
- 1.6.2.47.1 O sistema de detecção e combate a incêndios deve abranger as áreas físicas de ativos de rede e computadores, incluindo espaço abaixo do piso elevado;
- 1.6.2.47.2 Deve possuir dispositivos de detecção por detectores de fumaça, instalados de forma cruzada, no teto e abaixo do piso elevado;
- 1.6.2.47.3 Possuir também dispositivos tradicionais de combate a incêndio como: extintores manuais e hidrantes;
- 1.6.2.47.4 Possuir mecanismos automáticos de extinção de fogo por agentes gasosos não poluentes do tipo FM-200, com ação baseada na quebra de moléculas de oxigênio, que não danifiquem os equipamentos eletroeletrônicos e sejam inertes e não tóxicos aos seres humanos;
- 1.6.2.47.5 Possuir os componentes de segurança necessários para garantir a preservação dos dados em casos de incêndio e execução de plano de recuperação de catástrofes;
- 1.6.2.47.6 Possuir sistema de alarme monitorado em tempo integral.
- 1.6.2.48 Requisitos De Cloud
- 1.6.2.48.1 Possuir PoPs (pontos de presença) em pelo menos 3 regiões do país, reduzindo consideravelmente a latência de acesso a zona de cloud mais próxima;
- 1.6.2.48.2 Possuir garantia de disponibilidade de no mínimo 99.982%;
- 1.6.2.48.3 Possuir no mínimo duas zonas de disponibilidade no Brasil;
- 1.6.2.48.4 Estar em conformidade com a Lei Geral de proteção de Dados – LGPD;
- 1.6.2.48.5 Estar em conformidade de normas internacionais de gestão de segurança de informação (ISO 27017 e ISO 27018);
- 1.6.2.48.6 Suportar conexões físicas entre o cluster da Cloud e o ambiente do cliente.
- 1.6.2.48.7 Não ter custos adicionais para input ou output de informações;
- 1.6.2.48.8 Não ter custos adicionais para PUT/GET/LIST;
- 1.6.2.48.9 Ter suporte a arquitetura serverless;
- 1.6.2.48.10 Possuir portal monitoramento e gerenciamento integrado ao ambiente de cloud;

- 1.6.2.48.11 Suportar características de cloud pública como balanceamento de carga (Load Balance) e Escalabilidade automática de recursos (Auto Scaling);
- 1.6.2.48.12 Suportar integração com outras clouds públicas do mercado;
- 1.6.2.48.13 Suportar integrações via API;
- 1.6.2.48.14 Ter suporte a snapshots manuais e programados;
- 1.6.2.48.15 Suportar o uso chaves públicas e privadas de forma a garantir a identidade dos usuários para acesso aos recursos;
- 1.6.2.48.16 Suportar armazenamento dos tipos Block, File e Object S3;
- 1.6.2.49 O armazenamento e trânsito de dados sensíveis — como laudos periciais e imagens de atendimentos médicos legais — exige total conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com o Código de Ética Médica contemplado exigências do Conselho Federal de Medicina (CFM), normas da Justiça Brasileira e a Lei Federal nº 14.510/2022 que regulamenta a prática das consultas médicas a distância no Brasil.
- 1.6.2.50 A Lei nº 14.510, de 27 de dezembro de 2022, que altera a Lei nº 8.080/1990, autoriza e disciplina a prática da telessaúde em todo o território nacional. Entre suas diretrizes, estabelece que a prestação de serviços de saúde à distância deve ocorrer com o consentimento livre e esclarecido do paciente e sob a responsabilidade de profissionais de saúde legalmente habilitados. Diante disso, e para assegurar a conformidade com as normas do Conselho Federal de Medicina (CFM), bem como o necessário acompanhamento técnico especializado, é essencial que a contratada também esteja vinculada a um médico responsável técnico, devidamente registrado no Conselho Regional de Medicina (CRM) competente. Essa exigência garante que o uso do sistema de perícia ocorra em estrita observância às diretrizes éticas, técnicas e legais, proporcionando maior segurança jurídica para todos os envolvidos — inclusive perante os órgãos fiscalizadores.
- 1.6.2.51 Complexidade da Perícia em Medicina Legal e a Necessidade de Acompanhamento Técnico Especializado
- 1.6.2.51.1 A perícia em medicina legal, especialmente no contexto de processos judicializados, envolve um nível de complexidade significativamente superior à prática de consultas médicas a distância convencional. Trata-se de uma atividade médico-pericial com implicações diretas em decisões judiciais, muitas vezes relacionadas a direitos civis, trabalhistas, previdenciários, criminais ou de responsabilidade civil, que exigem um elevado grau de rigor técnico, ético e legal.
- 1.6.2.52 Diferentemente das consultas de rotina realizadas, a perícia exige:
- 1.6.2.52.1 A interpretação médica especializada com caráter probatório;
- 1.6.2.52.2 A produção de documentos e laudos técnicos com validade judicial e administrativa;
- 1.6.2.52.3 A garantia da cadeia de custódia da informação, com registros íntegros e auditáveis;
- 1.6.2.52.4 A comprovação da identidade e do estado do periciando;
- 1.6.2.52.5 A rastreabilidade completa do processo pericial — desde o agendamento até a emissão final do laudo.
- 1.6.2.53 As exigências ampliam a responsabilidade do profissional envolvido, da instituição contratante e do fornecedor da solução tecnológica, tornando imprescindível a presença de um médico responsável técnico que possa supervisionar e responder legalmente pelas práticas e pelos fluxos operacionais utilizados no sistema de perícia.
- 1.6.2.54 A sensibilidade das informações e do potencial contestação judicial dos resultados periciais, é fundamental garantir a transparência dos atos médicos, a neutralidade técnica da tecnologia fornecida pela contratante e segurança dos profissionais envolvidos, bem como a segurança dos periciando, tanto no que diz respeito à integridade dos exames quanto à proteção de seus dados e direitos.
- 1.6.2.55 O acompanhamento técnico especializado representa não apenas uma exigência regulatória, mas uma camada essencial de segurança, confiabilidade e responsabilidade institucional. Ele garante que o uso da plataforma ocorra sob supervisão de um médico devidamente registrado no Conselho Regional de Medicina, promovendo:
- 1.6.2.56 Conformidade com os princípios do Código de Ética Médica e da Lei nº 14.510/2022;
- 1.6.2.57 Responsabilidade técnica clara sobre o uso da ferramenta;
- 1.6.2.58 Respaldo jurídico e pericial para o contratante em caso de auditorias ou litígios;
- 1.6.2.59 A proteção do profissional perito, assegurando que sua atuação seja validada, registrada e transparente;
- 1.6.2.60 A segurança jurídica do periciando, resguardando seus direitos e garantias fundamentais.
- 1.6.3 CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO
- 1.6.3.1 Critério de Aceitação
- 1.6.3.2 A aceitação da solução contratada será condicionada à verificação do pleno atendimento aos requisitos técnicos, funcionais e de conformidade definidos neste Termo de Referência. Serão considerados critérios mínimos de aceitação: a operação completa e estável da plataforma de perícia em ambiente de testes, a

aderência às normas legais e regulatórias (inclusive LGPD e resoluções do CFM), o desempenho esperado em condições reais de uso, e a integração com os fluxos de trabalho definidos pelas unidades periciais contratantes e funcionalidades descritas na tabela abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	ATENDE	NÃO ATENDE
<b>Características Gerais Do Sistema</b>			
1	Sistema 100% web, acessível via navegadores modernos (Chrome, Firefox, Edge);		
2	Compatibilidade com dispositivos móveis (Android e iOS);		
3	Armazenamento em nuvem, garantindo escalabilidade e alta disponibilidade (mínimo de 99,5%);		
4	Segurança reforçada, com criptografia de dados (AES-256) e autenticação multifator (2FA);		
5	Arquitetura modular, permitindo futura expansão;		
<b>Perfis de Acesso</b>			
6	O sistema deverá ter os seguintes perfis de usuário, cada um com permissões específicas;		
7	Administrador – Gerencia usuários, acessa relatórios e supervisiona operações;		
8	Gestor Médico – Acompanha perícias, acessa laudos e gravações;		
9	Perito Remoto – Conduz a perícia, preenche e assina laudos;		
10	Perito Local – Dá suporte presencial ao periciando, valida documentos;		
11	Assistente Técnico – Organiza agenda, gera relatórios administrativos;		
12	Autoridade Competente – Acessa laudos mediante solicitação formal		
<b>Especificações técnicas do sistema</b>			
13	Gestão de Usuários e Perfis		
14	Cadastro de usuários com os campos:		
14.1	Nome completo;		
14.2	CPF;		
14.3	E-mail institucional;		
14.4	Setor vinculado;		
14.5	Perfil de acesso;		
14.6	Senha (armazenada de forma criptografada).		
14.7	Gerenciamento de permissões e controle de acessos individuais;		
14.8	Auditoria de ações do usuário (logs de acesso e operações realizadas).		
15	Gestão de Agendamentos		
16	Interface para agendamento de perícias, incluindo:		
16.1	Data e hora da perícia (obrigatório);		

Documento assinado eletronicamente ppr: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/07/2025, às 09:40 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 29/07/2025, às 10:07 (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 37D9-6C05-D860-8E13.

16.2	Número do processo (obrigatório);			
16.3	Nome do periciando (obrigatório);			
16.4	Especialidade médica (obrigatório);			
16.5	Natureza da perícia (obrigatório);			
16.6	Nome do perito responsável (obrigatório);			
16.7	Local da perícia (caso híbrida);			
16.8	Status do agendamento (Aguardando, Confirmado, Concluído, Reagendado);			
16.9	Possibilidade de reagendamento com registro de justificativa;			
16.10	Notificações automáticas para perito e periciando. Realização da perícia			
17	Registro de comparecimento do periciando na unidade;			
17.1	Apresentação e assinatura digital do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido;			
17.2	Ativação de videoconferência segura, com suporte para:			
17.3	Câmera 360º para visão panorâmica do local;			
17.4	Câmera frontal para foco no periciando;			
17.5	Captação de áudio e vídeo em alta resolução;			
17.6	Validação da identidade do periciando com:			
17.7	Foto ao vivo;			
17.8	Documento de identificação (RG, CNH);			
17.9	Preenchimento do Formulário de Avaliação em tempo real.			
<b>Geração e Armazenamento de Laudos</b>				
18	Geração de laudo médico pericial com os seguintes campos obrigatórios:			
18.1	Dados do Processo:			
18.1.1	Número do processo;			
18.1.2	Autoridade requisitante;			
18.2	Dados do Periciando:			
18.2.1	Nome completo;			
18.2.2	Documento de identificação;			
18.2.3	Data de nascimento;			
18.2.4	Grau de instrução;			
18.3	Histórico do Caso;			
18.4	Metodologia da Perícia;			
18.5	Exame Físico e Psíquico:			
18.5.1	Estado geral;			
18.5.2	Exame psíquico;			
18.5.3	Diagnóstico;			
18.6	Conclusão e Respostas aos Quesitos;			
18.7	Assinatura digital do perito.			
18.8	Armazenamento seguro dos laudos em formato PDF/A;			
18.9	Geração de um link de acesso seguro para órgãos requisitantes;			
18.10	Registro de logs de acessos aos laudos. Armazenamento e Auditoria de Gravações			
19	Gravação automática da perícia, com:			
19.1	Identificação do periciando no início do vídeo;			
19.2	Registro de todas as interações entre perito e periciando;			
20	Armazenamento por mínimo de 5 anos, com;			
21.1	Proteção contra edições ou exclusões;			
21.2	Indexação por:			
21.2.1	Número do processo;			

21.2.2	Nome do periciando;		
21.2.3	Data da perícia;		
21.2.4	Nome do perito responsável.		
<b>Relatórios Gerenciais</b>			
22	Geração de relatórios administrativos, incluindo:		
22.1	Estatísticas de atendimentos realizados;		
22.2	Número de perícias por especialidade;		
22.3	Tempo médio de duração das perícias;		
22.4	Taxa de comparecimento;		
22.5	Taxa de ausência;		
22.6	Taxa de comparecimento vs. ausência.		

Documento eletrônico assinado por ANACARDIO ALVES DE SOUZA, Diretor de Informática 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 37D9-6C05-D860-8E13.

## 2.0 LICENÇAS DE USO DE SOFTWARE EM NUVEM PARA CENTRAL DE REGULACAO DO SERVICO DE ATENDIMENTO MÉDICO DE URGENCIA E EMERGENCIA

2.1.1 Das características gerais:

2.1.2 Os sistemas deverão possuir integração com qualquer sistema da Secretaria da Saúde do Estado. O software deve ser um aplicativo web acessível tanto via extranet quanto via intranet. Garantindo que os usuários tenham a flexibilidade de acessar o sistema de qualquer local, quando autorizado pelo gestor, seja dentro da organização (intranet) ou remotamente (extranet). Além disso, todas as informações críticas deverão ser armazenadas em um Data Center especializado, garantindo a segurança, confiabilidade e disponibilidade dos dados atendo aos mais altos padrões de desempenho e proteção das informações.

2.1.3 O sistema será uma plataforma baseada na web, hospedada tanto em ambiente de nuvem quanto em servidores locais, proporcionando acesso a uma quantidade ilimitada de usuários e profissionais. A solução abrangerá toda a infraestrutura essencial para garantir o funcionamento ininterrupto do sistema. Isso inclui a escalabilidade necessária para acomodar um número crescente de usuários, garantindo que a plataforma permaneça flexível e adaptável às necessidades de sua constante evolução. O acesso ao sistema deverá ser realizado por meio de senhas individuais criadas pelos níveis de hierarquia (TARM, Médico, Rádio Operador, Equipe de Atendimento/Ambulância, Escala de equipe, Hospital, Apoio, Administrador, Consultas de relatórios, Monitor e Controle de frota), onde o nível é parametrizável pelo administrador do sistema.

2.1.4 Todo a infraestrutura essencial deverá ser fornecida novos, sem uso anterior, lacrados de fábrica e em seu último estágio de revisão tecnológica, de software e de hardware pelo fabricante.

2.1.5 A garantia dos produtos para serviços, peças e componentes será durante todo o período do contrato a contar da data do seu recebimento definitivo e deverá ser on-site, nas localidades onde os mesmos encontram-se instalados.

2.1.6 A solução deverá ser fornecida pelo tempo determinado em contrato, sem limite de quantidade de usuários e funcionários, para todo o sistema e seus componentes, para o SAMU 192 e todos os órgãos públicos da administração direta e indireta ligados ao SAMU 192.

2.1.7 A solução deverá ser capaz de registrar todas as ações executadas pelos profissionais, criando um abrangente log de atendimentos e acesso ao sistema, com vistas a suprir as necessidades de controle de acesso e o cumprimento das normas e regulamentações aplicáveis.

2.1.8 O acesso ao sistema deverá ser realizado por meio de senhas individuais criadas pelos níveis de hierarquia (TARM, Médico, Rádio Operador, Equipe de Atendimento/Ambulância, Escala de equipe, Hospital, Apoio, Administrador, Consultas de relatórios, Monitor e Controle de frota), onde o nível.

2.1.9 Possuir integração com INTEGRASUS, para fornecimento de localização e tempo previsto de chegada da viatura em tempo real.

2.1.10 O Hospital terá acesso somente aos chamados que tiverem a referida instituição como origem ou destino e o nível Apoio terá acesso somente aos chamados que tiverem a solicitação de apoio do referido órgão.

2.1.11 A autenticação deverá ser feita confrontando as credenciais do usuário em banco de dados próprio do sistema.

2.1.12 A senha do usuário deverá possuir no mínimo 8 caracteres e deverá ser armazenada em banco de dados de forma criptografada, através dos algoritmos MD5.

2.1.13 Em caso de 3 tentativas falhas de autenticação o sistema deverá identificar como tentativa de invasão, registrar data e hora, o endereço IP e o nome de usuário de todas as tentativas de acesso falhas, e apresentar sistema redundante de autenticação por confirmação do CPF do usuário para prosseguir com a autenticação.

2.1.14 O sistema deverá registrar data e hora, o endereço IP e o nome de usuário de todos os acessos. Deverá possuir mecanismo de segurança para bloqueia a senha do usuário após 3 tentativas malsucedidas de login utilizando o sistema redundante com confirmação do CPF.

2.1.15 Deverá possuir no mínimo 1 usuário de nível Administrador, com acesso a todas as funcionalidades do sistema.

2.1.16 O usuário com nível Administrador deverá ser capaz de cadastrar e definir o nível de acesso aos recursos do sistema para quantos usuários forem necessários.

2.1.17 Deverá permitir ao usuário com nível Administrador a suspensão e o cancelamento do acesso de qualquer usuário rapidamente.

2.1.18 Deverá realizar logout automático de usuário depois de 20 minutos de inatividade no uso da aplicação. Deverá permitir configuração para desativar a senha do usuário após um tempo sem uso do sistema. Deverá possuir proteção contra-ataques XSS, através de mecanismo que garanta a origem da requisição de cliente, caso o sistema ou parte dele faça uso do protocolo HTTP.

2.1.19 Deverá possuir proteção contra-ataques de injeção de código SQL em todas as funcionalidades do sistema.

2.1.20 O sistema deverá estar disponível ininterruptamente, 24 horas por dia, 7 dias por semana, durante todos os 365 dias do ano, com a única exceção sendo os dias em que serão lançadas novas versões do sistema e/ou banco de dados. O tempo de parada para atualização deve ser previamente acordado com o administrador do sistema e sempre ser previsto o menor impacto possível aos usuários e população.

**2.1.21 QUANTITATIVOS PARA FORNECIMENTO DA SOLUÇÃO**

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

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

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

2.1.24 O atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação Médica onde registrará no software todas as informações básicas que sejam pertinentes à solicitação. Após concluir o atendimento, se houver necessidade de Regulação Médica, o chamado será automaticamente encaminhado ao Médico Regulador, que registrará a regulação médica e definirá o tipo de ação (com ou sem intervenção) permitindo tomadas de ação de acordo com a necessidade de atendimento.

2.1.25 Quando houver necessidade de envio de uma Unidade Móvel de Atendimento, esta solicitação será encaminhada automaticamente aos Rádios Operadores priorizando os chamados de acordo com a regulação médica aplicada e com todas as informações registradas até o momento, após isso estes iniciarão o processo de envio da unidade que efetuará o atendimento.

2.1.26 Ao ser registrado pelo sistema a chegada da viatura ao local, o software deverá encaminhar automaticamente o chamado a equipe de atendimento, ficando assim disponível para o Médico Regulador e para Equipe de Atendimento/Ambulância para que se possa registrar os dados da cena.

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

2.1.28 Todos os tempos de registro de ações deverão ser controlados para medição do tempo resposta de atendimento. Esse registro deverá ser realizado automaticamente pelo Sistema e não poderá sofrer alterações manuais.

2.1.29 A solução deverá possuir teste de consistência dos dados de entrada dos campos do sistema, como por exemplo, CPF, datas, campo numérico, ou somente alfabético.

2.1.30 O Sistema deverá permitir a duplicação de um chamado já digitado que esteja dentro de um período de horas da abertura do chamado. Esse recurso deve estar disponível nos módulos de Interface Inicial e de Consulta e deve facilitar o atendimento no caso de reincidência, nova solicitação e atendimento de múltiplas vítimas.

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

2.1.32 O sistema deverá ainda possuir:

2.1.33 Completa segurança com backup diário e "Snapshot" do Servidor de no máximo 12 horas em 12 horas;

2.1.34 Interface simples e intuitiva;  
2.1.35 O software deverá ser acessível e operacionalizável em qualquer Dispositivo Móvel (Smartphones, Tablets e Notebooks) conectado à internet.

2.1.36 O SISTEMA INTEGRADO DEVE TER OBRIGATORIAMENTE OS SEGUINTE MÓDULOS:

2.1.37 MÓDULO DE INTERFACE INICIAL

2.1.38 No módulo de Interface Inicial e deverá conter as seguintes funcionalidades:

2.1.39 Para cada nível de acesso, a tela principal deve se autoajustar com as informações pertinentes ao nível.

2.1.40 Controle informativo e gráfico de Remoção dos Pacientes das últimas 12 horas, podendo recolher ou expandir. Exibido para os níveis:

2.1.41 Médico;

2.1.42 Hospital;

2.1.43 Administrador;

2.1.44 Consultas de relatórios;

2.1.45 Controle informativo e gráfico de Retenção de Equipamentos em Unidades de Saúde, podendo recolher ou expandir. Exibido para os níveis:

2.1.46 Rádio Operador;

2.1.47 Equipe de Atendimento/Ambulância;

2.1.48 Hospital;

2.1.49 Administrador;

2.1.50 Consultas de relatórios;

2.1.51 Controle de frota;

2.1.52 Recados informado pelo gestor, onde será exibido para todos os usuários durante um período definido.

Controle informativo de status de todas viaturas, com cores personalizadas através do módulo de Gerenciamento e

Parametrização, dando acesso ao módulo de Controle de Viatura ao clicar sobre a viatura e também permitindo o

mesmo visualizar os veículos disponível para empenhar no chamado, os veículos devem estar agrupados por bases,

as bases devem estar em ordem alfabética e os veículos devem estar ordenados por status, por tipo de veículo e

por horário do último atendimento, ao passar ou mouse sobre o veículo deve exibir a escala da equipe do momento.

Exibido para os níveis:

2.1.53 Médico;

2.1.54 Rádio Operador;

2.1.55 Equipe de Atendimento/Ambulância;

2.1.56 Administrador;

2.1.57 Consultas de relatórios;

2.1.58 Controle de frota;

2.1.59 Após a abertura do chamado, o sistema deve disponibilizar de forma centralizada os chamados abertos para a regulação médica, classificando-os de acordo com a prioridade e tempo de abertura.

2.1.60 O software deverá fornecer ao Gestor do SAMU uma tela centralizadora das ocorrências contendo:

2.1.61 Chamados aguardando regulação;

2.1.62 Chamados aguardando vaga;

2.1.63 Chamados aguardando empenho de viatura;

2.1.64 Chamados com viatura enviada;

2.1.65 Chamados com a ficha de cena na viatura;

2.1.66 Chamados com viatura no destino;

2.1.67 Chamados aguardando liberação da viatura;

2.1.68 Chamados aguardando conduta;

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

2.1.70 MÓDULO DE GERENCIAMENTO E PARAMETRIZAÇÃO

2.1.71 Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:

2.1.72 Administrador;

2.1.73 No módulo de Gerenciamento e Parametrização deverá ter acesso à parametrização das informações cotidianas tais como:

2.1.74 Cadastro de Usuários;

2.1.75 Cadastro de veículos (seguindo os tipos definido pelo Ministério da Saúde na portaria nº

2.1.76 356/SAS/MS, de 28 de abril de 2013: ambulâncias de transporte, USB, USA, embarcação, aeromédico, Viatura e motolância);

2.1.77 Tipo de veículos;

- 2.1.78 Status dos veículos (permitir parametrização das cores);
- 2.1.79 Controle de Localidade (associação de Viaturas as Bases)
- 2.1.80 Controle de Deslocamento dos veículos
- 2.1.81 Gestão de APHs e Subgrupos
- 2.1.82 Gestão de Medicamentos e Procedimentos
- 2.1.83 Controle de Equipamentos
- 2.1.84 Controle de Funcionários (Cargos)
- 2.1.85 Controle de Destinos de Remoção (Hospitais e Outras Entidades de Saúde)
- 2.1.86 Tipos de Apoios
- 2.1.87 Locais do chamado
- 2.1.88 Distância do paciente
- 2.1.89 Tipo de ações sem intervenção
- 2.1.90 Motivo de vaga negada
- 2.1.91 Prioridades
- 2.1.92 Tipo de chamado
- 2.1.93 Quem solicitou
- 2.1.94 Logradouros, bairros e cidades regionalizadas
- 2.1.95 Níveis de Acesso
- 2.1.96 Recados da Gestão
- 2.1.97 Antecedentes
- 2.1.98 Coloração da pele
- 2.1.99 Nível de consciência
- 2.1.100 Ferimentos
- 2.1.101 Locais dos ferimentos
- 2.1.102 Respiração
- 2.1.103 Sangramento
- 2.1.104 Sinais Vitais
- 2.1.105 Sudorese
- 2.1.106 Tipos de Óbitos - Tipos de Procedimentos
- 2.1.107 Parâmetros do sistema
- 2.1.108 Relatórios
- 2.1.109 Status das viaturas
- 2.1.110 Deslocamento VTR
- 2.1.111 Zonas
- 2.1.112 Grade de Referência
- 2.1.113 Queixa primária
- 2.1.114 Convênio médico particular
- 2.1.115 Motivo da transferência
- 2.1.116 Motivo da entrada
- 2.1.117 O Módulo de Gerenciamento e Parametrização deverá permitir ao Administrador a configuração do comportamento do sistema em geral contendo os seguintes parâmetros a serem definidos:
- 2.1.118 Definição se será obrigatório ou não o preenchimento do telefone no módulo de Atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação Médica.
- 2.1.119 Definição exibirá o código de deslocamento no módulo de Regulação Médica.
- 2.1.120 Definição se possuirá prioridade no módulo de Atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação Médica.
- 2.1.121 Regulação Médica.
- 2.1.122 Definição de permitir somente os níveis de médico e administrador de dar QTA nos chamados.
- 2.1.123 Definição se será obrigatório ou não o preenchimento dos campos "Hipótese Diagnóstica
- 2.1.124 (HD) ou Sintomas", "Unidade de Origem", "Unidade Receptora" e "Com Intervenção" no módulo de Atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação Médica ao abrir o chamado como Transferências interhospitalares com ou sem Regulação Médica.
- 2.1.125 Definição se permitirá marcar o endereço como não informado no módulo de Atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação Médica.
- 2.1.126 Definição se permitirá a digitação livre de outro bairro no módulo de Atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação Médica.
- 2.1.127 Definição se exibirá chamados com status "Aguardando Conduta" no módulo de Interface Inicial ao nível Médico.
- 2.1.128 Definição quantos minutos antes da consulta de um chamado Eletivo/Transporte Sanitário exibirá um alerta visual no módulo de Interface Inicial.

- 2.1.129 Definição exibirá as perguntas para o TARM de acordo com a queixa no módulo de Atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação Médica.
- 2.1.130 Definição se no preenchimento das coordenadas já virá por padrão com a Latitude em negativo no módulo de Atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação Médica.
- 2.1.131 Definição se será bloqueado automaticamente um usuário após um tempo em dias sem uso do sistema. (Se definido como 0 os usuários nunca serão bloqueados).
- 2.1.132 Definição se exibirá a pergunta se o paciente possui convênio médico no módulo de Regulação Médica e no módulo de Registro de Cena.
- 2.1.133 Definição de um intervalo em minutos que exibirá as gravações.
- 2.1.134 Definição se o campo “destino” ficará visível caso a regulação seja sem intervenção com orientação de meios próprios.
- 2.1.135 Definição se a prioridade da transferência será igual à prioridade da regulação no módulo de Atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação Médica
- 2.1.137 Definição se oculta os campos de Sinais Vitais e Ação com intervenção no módulo de Atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação Médica na opção Transferência.
- 2.1.138 Definição permite que o nível Equipe de Atendimento/Ambulância defina o estabelecimento na Regulação Médica.
- 2.1.139 Definição permite que o nível Equipe de Atendimento/Ambulância defina o estabelecimento no módulo de Registro de Cena.
- 2.1.140 Definição se irá exibir um alerta visual no módulo de Interface Inicial aos chamados que forem marcados como Aguardando Vaga para o nível Equipe de Atendimento/Ambulância.
- 2.1.141 Definição se será obrigatório inserir no módulo de Escala de Equipes todos funcionários necessários para o tipo de veículo.
- 2.1.142 Definição se exibirá no módulo de Interface Inicial para os níveis TARM e Rádio Operador o status de todos os médicos logados no sistema ordenado pelo horário da última regulação
- 2.1.143 Definição exibirá as perguntas de criticidade no módulo de Atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação Médica.
- 2.1.144 Definição se no módulo de Interface Inicial para o nível Radio Operador exibirá na coluna “Hospital” o Hospital de Origem (O) até o empenho da VTR, após o empenho exibirá o Hospital de Destino (D), se for desativado exibirá sempre o Hospital de Destino.
- 2.1.145 Definição se no módulo de Interface Inicial para o nível Radio Operador exibirá na coluna
- 2.1.146 "VTR" o tipo de VTR solicitado em colchetes até o empenho da VTR. Ex.: [USB]
- 2.1.147 Definição se exibirá no módulo de Registro de Cena a opção de “Aguardando Vaga” para o
- 2.1.148 nível Médico Regulador e “Encaminhado” para o nível de Equipe de Atendimento/Ambulância.
- 2.1.149 Definição se o nível TARM poderá complementar a regulação médica através do módulo de Regulação Médica nos chamados de Transferências inter-hospitalares.
- 2.1.150 Definição se o nível Médico Regulador poderá alterar dados do paciente no módulo de Registro de Cena
- 2.1.151 Definição se os usuários podem adicionar observações ao chamado a qualquer momento.
- 2.1.152 Definição se apresentará chamados de Regulação Médica e Transferência inter-hospitalares juntos ou de forma separada.
- 2.1.153 Definição se apresentará chamados de Regulação Médica e Transferências interhospitalares juntos ou de forma separada.
- 2.1.154 Definição se permitirá o registro do estado das pupilas no módulo de Registro de Cena.
- 2.1.155 Definição se permitirá a impressão da ficha de despacho após empenhar veículo no módulo de Rádio Operação.
- 2.1.156 Definição se bloqueará a alteração no módulo de Registro de Cena após 24 horas da liberação do veículo.
- 2.1.157 Definição se bloqueará a alteração de horários no módulo de Rádio Operação após a liberação do veículo.
- 2.1.158 Definição se exigirá no módulo de Atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação Médica a seleção da cidade em caso de Trote, Informação ou Engano.
- 2.1.159 Definição se permitirá a duplicação de chamados após 24 horas.
- 2.1.160 Definição se permitirá o preenchimento de dados complementares do paciente no módulo de Registro de Cena.
- 2.1.161 Definição se será obrigatório o preenchimento do local da solicitação no módulo de Atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação.
- 2.1.162 Definição será ordenado os chamados no módulo de Interface Inicial para o usuário com nível Radio Operador por prioridade, status e horário.
- 2.1.163 Definição se o sistema irá se integrar com o aplicativo móvel.

## 2.1.164 MÓDULO DE ATENDIMENTO DO TÉCNICO AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA

- 2.1.165 Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:

TARM;

2.1.166 Médico;

2.1.167 Rádio Operador;

2.1.168 Administrador;

2.1.169 No módulo de Atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação Médica e deverá

2.1.170 Na abertura do chamado deve exibir as opções de abrir como:

2.1.171 Regulação Médica;

2.1.172 Trote;

2.1.173 Informações;

2.1.174 Engano;

2.1.175 Sem Regulação Médica;

2.1.176 Transferências inter-hospitalares com Regulação Médica;

2.1.177 Transferências inter-hospitalares sem Regulação Médica;

2.1.178 Eletivo/Transporte Sanitário;

2.1.179 As opções de abertura de chamado devem ser parametrizáveis de acordo com a necessidade do contatante.

2.1.180 Deve registrar o horário da abertura e encerramento do atendimento, e o nome de usuário responsável pela abertura do chamado.

2.1.181 Aviso de chamados semelhantes, quando tiver um chamado em andamento com o mesmo nome do solicitante, nome de paciente ou endereço igual, permitindo concluir ou não um chamado.

2.1.182 Aviso de chamado já aberto (duplicação), quando tiver um chamado em andamento com o mesmo nome do solicitante, nome de paciente e endereço igual, não permitindo a conclusão do chamado.

2.1.183 Ao capturar o número do telefone da integração com sistema de telefonia, ou digitar o número do telefone, o sistema deverá reconhecer automaticamente se o telefone possui registros de trote, informando ao usuário a quantidade de trotes registrados e a última data do registro.

2.1.184 Sugestão de acordo com a Cidade selecionado no preenchimento do logradouro da ocorrência através da digitação de qualquer parte do nome do logradouro, a partir de uma base com logradouros pré-cadastrados para agilidade da digitação. Ao selecionar a sugestão o mesmo já deve carregar automaticamente o bairro associado, se o logradouro pertencer a mais de um bairro, exibirá esses bairros no topo da listagem com a cor azul.

2.1.185 Exibição de perguntas parametrizadas para preenchimento obrigatório de acordo com a queixa primária.

2.1.186 Permitir o preenchimento manual do bairro caso o mesmo não contenha na lista de bairros oferecida pelo sistema.

2.1.187 Disponibilizar um campo para todas as observações que o usuário achar pertinente na ficha de atendimento.

2.1.188 Deve possuir um campo para inserir informações sobre complemento ou referência dos endereços, auxiliando e agilizando a localização da ocorrência.

2.1.189 Deve ter os seguintes campos de preenchimento obrigatório para conclusão do chamado, exceto se possuir coordenadas informadas:

2.1.190 Nome do solicitante;

2.1.191 Idade do paciente;

2.1.192 Sexo do paciente;

2.1.193 Cidade da ocorrência;

2.1.194 Bairro da ocorrência;

2.1.195 Logradouro da ocorrência;

2.1.196 Queixa primária;

2.1.197 Deve permitir a parametrização da obrigatoriedade do campo telefone.

2.1.198 Deve possuir um campo em que o Técnico Auxiliar de Regulação Médica possa passar seu sentimento sobre a gravidade do caso, auxiliando na classificação dos chamados no módulo de interface inicial, o sistema deve permitir a inclusão ou exclusão desse campo através do módulo de Gerenciamento e Parametrização.

2.1.199 Exibição de perguntas parametrizadas para preenchimento obrigatório para definir a criticidade do caso mencionado acima.

2.1.200 Deve possuir os seguintes campos parametrizáveis para auxiliar a regulação médica:

2.1.201 Quem solicitou (Ex.: Transeunte, Amigo, PM, COBOM, Familiar e outros);

2.1.202 Distância do paciente (Ex.: Com o paciente, Próximo, Longe);

2.1.203 Local da ocorrência (Ex.: Via pública, Escola, Residência e outros);

2.1.204 Ao abrir chamado como Trote, Engano ou Informação os campos obrigatórios devem vir preenchidos para agilizar a conclusão do chamado, exceto o telefone.

2.1.205 Ao abrir o chamado como Transferências inter-hospitalares com ou sem Regulação Médica, deve acrescentar automaticamente os seguintes campos para preenchimento:

2.1.206 Hipótese Diagnóstica ou Sintomas;

- 2.1.207 PA;
- 2.1.208 FC;
- 2.1.209 FR/SATM;
- 2.1.210 Glasgow;
- 2.1.211 DX;
- 2.1.212 Observação da Transferência;
- 2.1.213 Unidade Origem;
- 2.1.214 Complemento Origem;
- 2.1.215 Unidade Receptora;
- 2.1.216 Complemento Destino;
- 2.1.217 Prioridade;
- 2.1.218 Ação com Intervenção;
- 2.1.219 Ao abrir o chamado Sem Regulação Médica deve habilitar automaticamente o seguinte campo para preenchimento:
- 2.1.220 Ação com intervenção
- 2.1.221 Ao abrir o chamado como Eletivo/Transporte Sanitário deve habilitar automaticamente o seguinte campo para preenchimento:
- 2.1.222 Motivo da solicitação (Consulta, Retorno ou UBS)
- 2.1.223 Unidade Destino ou Origem
- 2.1.224 Complemento Destino ou Origem
- 2.1.225 Data e Horário da consulta
- 2.1.226 Após a conclusão nenhum dado preenchido nesse módulo poderá ser alterado e nem excluído exceto as seguintes campos:
- 2.1.227 Nome do solicitante
- 2.1.228 Idade do paciente
- 2.1.229 Sexo do paciente
- 2.1.230 Cidade da ocorrência
- 2.1.231 Bairro da ocorrência
- 2.1.232 Logradouro da ocorrência
- 2.1.233 Número do Logradouro da ocorrência
- 2.1.234 1.1.5.3.9.8. Outro Bairro da ocorrência
  
- 2.1.235 MÓDULO DE REGULAÇÃO MÉDICA
- 2.1.236 Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:
- 2.1.237 Médico;
- 2.1.238 Administrador;
- 2.1.239 No módulo de Regulação Médica deverá conter as seguintes funcionalidades:
- 2.1.240 Exibir todos os dados coletados no módulo de Atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação Médica.
- 2.1.241 O processo de regulação médica deverá obrigar o registro de todas as consultas médicas a distancia aplicada pelo Médico.
- 2.1.242 Registrar obrigatoriamente o Tipo de APH e a Hipótese Diagnóstica do atendimento.
- 2.1.243 Em caso de transferência o sistema deve e exibir os seguintes campos para preenchimento:
- 2.1.244 Unidade de Origem
- 2.1.245 Unidade de Destino
- 2.1.246 Horário de início da solicitação
- 2.1.247 Horário do fim da solicitação
- 2.1.248 Observação
- 2.1.249 Situação (Aguardando vaga, aguardando retorno médico, Internação ou remoção liberada, Orientação)
- 2.1.250 Na transferência o sistema deverá permitir até 5 tentativas de remoção do paciente.
- 2.1.251 Definir se o tipo de ação será com intervenção ou sem intervenção permitindo tomadas de ação de acordo com a necessidade de atendimento.
- 2.1.252 No caso de necessidade de intervenção o médico deverá preencher obrigatoriamente os seguintes campos:
- 2.1.253 O tipo de viatura que será enviado
- 2.1.254 A prioridade do chamado
- 2.1.255 O código de deslocamento, com suas devidas descrições, caso o mesmo esteja ativado na configuração do sistema.
- 2.1.256 Se ativo na parametrização do sistema, deverá preencher obrigatoriamente se possui convênio médico e deverá permitir informar qual o convênio e o código do usuário do convênio médico.

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

2.1.258 No caso de sem intervenção ele deverá obrigatoriamente justificar o não envio da viatura e escolher entre as seguintes opções:

2.1.259 Orientação

2.1.260 Informação

2.1.261 QTA (Cancelamento)

2.1.262 Meios Próprios

2.1.263 Trote

2.1.264 Apoio

2.1.265 O sistema deve permitir a escolha de envio de apoio parametrizado (Ex.: COBOM, GM, PM e outros) e exibir o contato cadastrado de cada apoio. A escolha do apoio pelo médico regulador deverá ser repassada aos Rádio Operadores e ficar registrado na ficha do chamado.

2.1.266 No caso de Aguardando Retorno deverá preencher somente a regulação médica e o Tipo de APH e a Hipótese Diagnóstica, essa opção poderá ser usada em caso de queda da ligação, o chamado permanecerá com status Aguardando Regulação até que a regulação médica seja concluída.

2.1.267 Após a conclusão, nenhum dado preenchido nesse módulo poderá ser alterado e nem excluído, e todo dado novo incluído será registrado com o nome do usuário, data e hora da inclusão

## 2.1.268 MÓDULO DE RÁDIO OPERAÇÃO

2.1.269 Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:

2.1.270 Rádio Operador

2.1.271 Administrador

2.1.272 No módulo de Rádio Operação deverá conter as seguintes funcionalidades:

2.1.273 Exibir todos os dados coletados no módulo de Atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação Médica e no módulo de - Regulação Médica.

2.1.274 Deve registrar o horário em que o chamado está aguardando viatura e o horário da solicitação de envio da viatura, além do nome do usuário responsável pelo preenchimento do módulo de Rádio Operação. Fornecer ao rádio operador uma lista dos veículos disponíveis para ser empenhado ao chamado com suas respectivas bases que deverão estar ordenados por ordem alfabética, por tipo de veículo e por horário do último atendimento, exibirá no topo com a cor azul as viaturas cuja base pertence a cidade da ocorrência.

2.1.275 Fornecer uma ferramenta de apoio ao rádio operador para localização do logradouro georreferenciado em mapa, com exibição de trânsito nas cidades cobertas pelo serviço.

2.1.276 Em caso de transferência o sistema deve traçar a rota da unidade de origem até a unidade de destino, de acordo com o endereço cadastrado.

2.1.277 Caso esteja utilizando o módulo de Rastreamento o sistema deverá traçar a rota do veículo selecionado até o local da ocorrência, após a chegada ao local traçar a rota até unidade de destino, se o mesmo for definido pelo médico regulador, exibindo a movimentação do veículo no mapa em tempo real e permitindo o recálculo da rota.

2.1.278 Fornecer ao rádio operador o controle completo de equipamentos retidos no destino, com as seguintes informações:

2.1.279 Usuário que registrou o equipamento retido.

2.1.280 Código do chamado, com link de visualização do chamado.

2.1.281 Equipamento de qual viatura ficou retido.

2.1.282 Nome do estabelecimento que reteve o equipamento.

2.1.283 Nome do profissional responsável por reter o equipamento no estabelecimento.

2.1.284 Quais e quantos equipamentos foram retidos.

2.1.285 Data e hora da retenção do equipamento.

2.1.286 Data e hora da liberação do equipamento.

2.1.287 Usuário que registrou a liberação do equipamento.

2.1.288 Exibir o código de deslocamento definido pelo médico regulador com uma descrição sobre como deve ser feito o deslocamento, caso o mesmo esteja ativado na configuração do sistema.

2.1.289 Possibilitar o redirecionamento de veículos para outro atendimento. Deverá permitir envio de múltiplos veículos para o mesmo chamado. Permitir a correção de logradouro, bairro e cidade do chamado.

2.1.290 Disponibilizar um campo para todas as observações que o usuário achar pertinente.

- 2.1.291 Em caso de transferência deverá exibir o logradouro dos estabelecimentos previamente cadastrados.
- 2.1.292 O sistema deverá obrigar o rádio operador a confirmar a equipe empenhada na viatura, oferecendo a sugestão da equipe definida antecipadamente na escala.
- 2.1.293 A confirmação de equipe deve se auto ajustar com os cargos obrigatórios de acordo com o tipo de veículo, seguindo como definido pelo Ministério da Saúde na portaria nº 356/SAS/MS, de 28 de abril de 2013.
- 2.1.294 Deverá possuir o controle completo do deslocamento das viaturas por sete status de horário, localização e prefixos:
  - 2.1.295 Horário da solicitação
  - 2.1.296 Horário da saída da viatura
  - 2.1.297 Horário da chegada ao local da ocorrência
  - 2.1.298 Horário da saída do local da ocorrência
  - 2.1.299 Horário da chegada a unidade de saúde (destino)
  - 2.1.300 Horário da liberação da unidade de saúde (destino)
  - 2.1.301 Horário da liberação da viatura da ocorrência
  - 2.1.302 Após a conclusão, nenhum horário preenchido nesse módulo poderá ser alterado e nem excluído.
  - 2.1.303 Caso esteja utilizando o módulo de Rastreamento o sistema deverá ordenar a lista de viaturas disponíveis mais próximas ao paciente, observando o tipo de recurso solicitado pelo médico regulador.
- 2.1.304 MÓDULO DE REGISTRO DE CENA
- 2.1.305 Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:
  - 2.1.306 Médico
  - 2.1.307 Equipe de Atendimento/Ambulância
  - 2.1.308 Administrador
  - 2.1.309 No módulo de Registro de Cena e deverá conter as seguintes funcionalidades: O sistema deverá exibir os usuários que tiveram interação com o chamado:
    - 2.1.310 TARM
    - 2.1.311 Médico Regulador
    - 2.1.312 Rádio operador
    - 2.1.313 Médico/Enfermeiro/Auxiliar de enfermagem/Técnico de enfermagem que registrou a cena. O sistema deverá exibir o veículo empenhado no chamado e a equipe de atendimento.
    - 2.1.314 O sistema deverá exibir todos os dados registrados na ficha de atendimento. Permitir a correção/preenchimento do nome, sexo e idade do paciente.
    - 2.1.315 Registrar o nome de todos os usuários com data e horário que interagiram com acena.
    - 2.1.316 Registrar os Tipos de APH e a Hipóteses Diagnósticas encontradas na cena, dando como sugestão o que foi preenchido na regulação médica, sendo obrigatório no mínimo um registro.
    - 2.1.317 Registrar o acompanhamento dos Sinais vitais parametrizados (Ex.: PA, FC, FR, SAT, Cincinnati, Glasgow, DX, Temperatura e outros) agrupados por horário de registro.
    - 2.1.318 Deverá ainda registrar os dados parametrizados coletado do paciente como:
      - 2.1.319 Antecedentes (Ex.: Epilepsia, Etilismo, Asma, HIV e outros)
      - 2.1.320 Nível de Consciência (Ex.: Normal, Confuso, Inconsciente e outro)
      - 2.1.321 Respiração (Ex.: Via Aérea Pérvia, Via Aérea Obstruída, Normal e outros)
      - 2.1.322 Sudorese (Presente, Ausente e outros)
      - 2.1.323 Coloração da pele (Palidez, Normal, Cianose e outros)
      - 2.1.324 Sangramento (Ausente, Discreto, Volumoso e outros)
    - 2.1.325 Permitir registrar quantos ferimentos for necessário com informações parametrizadas como o tipo do ferimento e o local do ferimento.
    - 2.1.326 Permitir registrar quantos procedimentos for necessário com informações parametrizadas como o tipo de procedimento e o procedimento e uma observação.
    - 2.1.327 Permitir registrar quantos medicamentos for necessário com informações parametrizadas como medicamento, a quantidade e uma observação.
    - 2.1.328 Permitir o registro do uso de medicamentos e alergia do paciente.
    - 2.1.329 Registrar a prioridade definitiva de atendimento de acordo com as cores de Manchester ou de acordo com a parametrização, com suas devidas descrições, trazer como sugestão a prioridade utilizada na regulação médica.
    - 2.1.330 Disponibilizar um campo para todas as observações que o usuário achar pertinente na ficha de atendimento.

- 2.1.331 Disponibilizar campos separados para inserir Conduta do Médico Regulador, Conduta do Médico Intervencionista e Conduta da Equipe de Enfermagem.
- 2.1.332 Registrar o apoio utilizado durante o atendimento de acordo com os apoios parametrizados no sistema e exibir o contato cadastrado de cada apoio.
- 2.1.333 Deverá ainda obrigar a definição de conduta da cena, sendo definida como
- 2.1.334 Atendimento em residência
- 2.1.335 Conduta no veículo
- 2.1.336 Remoção ou transferência para unidade de saúde.
- 2.1.337 Em caso de não atendimento registrar o motivo como:
- 2.1.338 Recusa de Atendimento
- 2.1.339 Recusa de Remoção
- 2.1.340 Evasão do Local
- 2.1.341 Endereço não localizado
- 2.1.342 Óbito
- 2.1.343 Em caso de Óbito o sistema deve permitir o armazenamento das seguintes informações:
- 2.1.344 Tipo de óbito
- 2.1.345 Nome do profissional que constatou o óbito
- 2.1.346 Data e horário do óbito
- 2.1.347 Em caso de remoção ou transferência, o sistema deverá registrar qual unidade de saúde permitiu o registro de vaga negada com especificação de motivos parametrizados e o profissional que negou o atendimento, também permitir escolher o motivo da entrada de acordo com as opções cadastradas.
- 2.1.348 Exibir grade de referência cadastrada para hospitais dependendo da cidade da ocorrência e do APD. Ainda em caso de remoção o sistema deve registrar os pertences dos pacientes deixados na unidade de destino com as seguintes informações:
- 2.1.349 Nome receptor
- 2.1.350 Cargo receptor
- 2.1.351 Descrição dos pertences
- 2.1.352 Local deixado pertences
- 2.1.353 Data e horário que foram deixados os pertences
- 2.1.354 Permitir também em caso de remoção e transferência o uso do recurso de vaga zero e registrar o profissional responsável pelo recebimento do paciente na unidade de saúde.
- 2.1.355 Exibir todas datas e horários que foram registrados no chamado:
- 2.1.356 Data e horário da abertura do chamado
- 2.1.357 Data e horário da regulação médica
- 2.1.358 Data e horário da solicitação
- 2.1.359 Data e horário da saída da viatura
- 2.1.360 Data e horário da chegada ao local da ocorrência
- 2.1.361 Data e horário da saída do local da ocorrência
- 2.1.362 Data e horário da chegada à unidade de saúde (destino)
- 2.1.363 Data e horário da liberação da unidade de saúde (destino)
- 2.1.364 Data e horário da liberação da viatura da ocorrência
- 2.1.365 Após a conclusão nenhum dos dados do paciente (Sinais vitais, Antecedentes, Consciência, Respiração, Sudorese, Coloração, Sangramento, Uso de medicamento, Alergia, Ferimentos, Procedimentos, Medicamentos, Apoios) preenchido nesse módulo poderá ser alterado e nem excluído.
- 2.1.366 MÓDULO DE FICHA DE CHAMADO
- 2.1.367 Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:
- 2.1.368 TARM
- 2.1.369 Médico
- 2.1.370 Rádio Operador
- 2.1.371 Equipe de Atendimento/Ambulância
- 2.1.372 Hospital
- 2.1.373 Administrador
- 2.1.374 Consultas de relatórios
- 2.1.375 No módulo de Ficha de Chamado deverá conter as seguintes funcionalidades:
- 2.1.376 Trazer todas as informações do chamado como:
- 2.1.377 Nome de todos os usuários que interagiram com o chamado (TARM, Médico Regulador, Rádio Operador, Médico que realizou a cena, Enfermeiro que realizou a cena, Equipe e a viatura que atendeu a ocorrência);

- 2.1.378 Informações coletadas no módulo de Atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação Médica
- 2.1.379 Informações coletadas no módulo de Regulação Médica
- 2.1.380 Informações coletadas no módulo de Rádio Operação
- 2.1.381 Informações coletadas no módulo de Registro de Cena
- 2.1.382 Permitir a visualização do percurso da viatura durante o atendimento com data e hora, longitude, latitude e velocidade aproximada, caso esteja utilizando o módulo de Rastreamento.
- 2.1.383 Permitir a impressão da ficha de chamado. Permitir salvar a ficha do chamado em PDF.

#### 2.1.384 MÓDULO DE CONSULTA

2.1.385 Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:

- 2.1.386 TARM
- 2.1.387 Médico
- 2.1.388 Rádio Operador
- 2.1.389 Equipe de Atendimento/Ambulância
- 2.1.390 Administrador
- 2.1.391 Consultas de relatórios

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

- 2.1.393 Faixa de datas
- 2.1.394 Faixa de horários
- 2.1.395 Mais recentes por dias
- 2.1.396 Mais recentes por chamados
- 2.1.397 Status
- 2.1.398 Número do chamado
- 2.1.399 Usuário
- 2.1.400 Nome Solicitante
- 2.1.401 Nome Paciente
- 2.1.402 Faixa de idade
- 2.1.403 Sexo
- 2.1.404 Cidade
- 2.1.405 Bairro
- 2.1.406 Endereço
- 2.1.407 Veículo
- 2.1.408 Tipo de Veículo
- 2.1.409 Apoio no chamado
- 2.1.410 Apoio na cena
- 2.1.411 Prioridade
- 2.1.412 Código de Deslocamento
- 2.1.413 Tipo de Solicitação
- 2.1.414 Subgrupo APH
- 2.1.415 Hipótese Diagnóstica
- 2.1.416 Tipo de Chamado
- 2.1.417 Intervenção
- 2.1.418 Tipo de Solicitante
- 2.1.419 Distância do paciente
- 2.1.420 Local
- 2.1.421 Conduta
- 2.1.422 Hospital
- 2.1.423 Antecedentes
- 2.1.424 Consciência
- 2.1.425 Respiração
- 2.1.426 Sudorese
- 2.1.427 Coloração
- 2.1.428 Sangramento
- 2.1.429 Ferimento
- 2.1.430 Local do ferimento
- 2.1.431 Tipo do procedimento
- 2.1.432 Procedimento
- 2.1.433 Medicamento

- 2.1.434 Possui convênio médico particular?
- 2.1.435 Convênio médico
- 2.1.436 Motivo da transferência
- 2.1.437 Exibir os chamados com as seguintes informações:
- 2.1.438 Número do chamado
- 2.1.439 Data e Hora do chamado
- 2.1.440 Status do chamado
- 2.1.441 Médico que regulou o chamado
- 2.1.442 Horário da regulação médica
- 2.1.443 Endereço da ocorrência
- 2.1.444 Nome do solicitante
- 2.1.445 Nome do Paciente
- 2.1.446 Hipótese Diagnóstica
- 2.1.447 Viatura
- 2.1.448 Horário de liberação da viatura
- 2.1.449 Prioridade
- 2.1.450 Unidade de saúde destino
- 2.1.451 Permitir acesso aos seguintes módulos:
- 2.1.452 Módulo de Ficha de Chamado
- 2.1.453 Módulo de Rádio Operação
- 2.1.454 Módulo de Registro de Cena
- 2.1.455 Permitir a duplicação de chamados regulados até 24 horas após a abertura, não permitir a duplicação de trotes, enganos e informações.
  
- 2.1.456 MÓDULO DE ESCALA DE EQUIPES
- 2.1.457 Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:
- 2.1.458 Rádio Operador
- 2.1.459 Administrador
- 2.1.460 Escala de equipe
- 2.1.461 Controle de frota
- 2.1.462 No módulo de Escala de Equipes deverá conter as seguintes funcionalidades:
- 2.1.463 O sistema deverá fornecer controle de escala por viatura x plantão.
- 2.1.464 Deverá permitir a definição de mais de uma data e horário por escala.
- 2.1.465 Permitir adicionar contato e observação à equipe.
- 2.1.466 A escala definida deverá servir de sugestão para confirmação de equipe pelo rádio operador.
- 2.1.467 A escala de equipe deve se autoajustar com os cargos obrigatórios de acordo com a parametrização e com o tipo de veículo, seguindo como definido pelo Ministério da Saúde na portaria nº 356/SAS/MS, de 28 de abril de 2013.
- 2.1.468 Permitir a consulta das escalas através de faixa de datas e mais recentes exibindo as seguintes informações:
- 2.1.469 Viatura
- 2.1.470 Data e hora do início da escala
- 2.1.471 Data e hora do fim da escala
- 2.1.472 Contato
- 2.1.473 Observação
- 2.1.474 Nome de todos os funcionários que formam aquela equipe e seus respectivos cargos
- 2.1.475 Deverá fornecer relatório de Logs de atividades no sistema
- 2.1.476 Agendamentos e escalas:
- 2.1.477 O sistema deverá possuir um módulo para gerenciar as escalas e os agendamentos dos plantões com as seguintes funcionalidades.
- 2.1.478 Importar arquivo de escala:
- 2.1.479 Na interface de gerenciamento do contrato o usuário terá a opção de importar o arquivo de escala. O arquivo será no formato XLS e conterá os campos padronizados:
- 2.1.480 Quantidade de posições(linha)
- 2.1.481 Contrato
- 2.1.482 Unidade\*
- 2.1.483 Especialidade\*
- 2.1.484 Dia do plantão\*
- 2.1.485 Mês/referência
- 2.1.486 Dia da semana\*

- 2.1.487 Semanal/Mensal
- 2.1.488 Par/ímpar
- 2.1.489 Horário\* (07h – 19h | 19h – 07h)
- 2.1.490 Período \*(diurno/noturno)
- 2.1.491 PJ ficará sozinho?
- 2.1.492 Justificativa
- 2.1.493 Os campos contendo “\*” serão obrigatórios, demais campos que estiverem no arquivo serão ignorados. Após o envio do arquivo, o sistema validará o formato do arquivo e caso esteja com o formato inválido não realizará a importação. Caso o formato do arquivo esteja correto o sistema validará as informações contidas no arquivo e criará as vagas de plantão. Se existir alguma vaga inválida, será solicitado ao usuário que faça a correção da mesma ou que ignore a vaga durante a importação. As vagas serão criadas com status “Solicitada”.
- 2.1.494 MÓDULO DE CONTROLE DE VIATURA
- 2.1.495 Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:
- 2.1.496 Rádio Operador
- 2.1.497 Administrador
- 2.1.498 Controle de frota
- 2.1.499 No módulo de Controle de Viatura deverá conter as seguintes funcionalidades:
- 2.1.500 Deverá fornecer ferramentas de auditoria, de rotas, horários, velocidade e georreferenciamento.
- 2.1.501 Deverá emitir alertas parametrizáveis por mensagem tipo, sms, e-mails e notificações no sistema de call-center/operação de frotas, sempre que as viaturas excederem as velocidades a serem definidas pela direção do SAMU.
- 2.1.502 Permitir a visualização em tempo real da localização da viatura através de mapa, caso esteja utilizando o módulo de Rastreamento.
- 2.1.503 Permitir alterar o status parametrizados da viatura. É obrigatório possuir os status Ativo e Empenhado.
- 2.1.504 A alteração de status para um status parametrizado (Ex.: Reserva, Baixada e outros) deve obrigatoriamente ser justificada.
- 2.1.505 Permitir alteração da base em que se encontra a viatura.
- 2.1.506 Permitir a consultar o histórico dos status das viaturas com data e hora de suas alterações, permitindo filtrar e ordenar por:
- 2.1.507 Faixa de datas
- 2.1.508 Por viatura
- 2.1.509 Por status
- 2.1.510 Na consulta do histórico dos status das viaturas deverá exibir as seguintes informações:
- 2.1.511 Viatura
- 2.1.512 Status
- 2.1.513 Justificativa
- 2.1.514 Data inicial
- 2.1.515 Data final
- 2.1.516 Período que a viatura permaneceu naquele status
- 2.1.517 Deverá fornecer relatórios gerenciais, de acordo com a necessidade do SAMU, podendo estes serem solicitados o desenvolvimento, sem custos adicionais ao serviço.
- 2.1.518 RASTREAMENTO
- 2.1.519 Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:
- 2.1.520 Rádio Operador
- 2.1.521 Administrador
- 2.1.522 Controle de Frota
- 2.1.523 Possuir integração com sistema de rastreamento terceiro, caso o serviço disponha de outra solução. No módulo de Rastreamento deverá conter as seguintes funcionalidades:
- 2.1.524 Permitir associar um dispositivo de rastreamento a uma viatura.
- 2.1.525 Deverá enviar a cada 5 segundos a longitude, latitude e velocidade de deslocamento do dispositivo quando disponível. Quando a distância do ponto atual e o último ponto registrado for menor que 50 metros, o dispositivo não deverá registrar o deslocamento.
- 2.1.526 A localização registrada deverá conter uma margem de erro de no máximo 50 metros, caso contrário a localização não deverá ser registrada.
- 2.1.527 Deverá permitir a visualização no mapa de todos dispositivos exibindo a última comunicação, última posição registrada e a velocidade de deslocamento.
- 2.1.528 Deverá exibir no mapa um ícone desativado quando a última comunicação for feita há mais de 15 minutos.

- 2.1.529 Permitir exibir histórico do percurso através de uma faixa de data e hora. Guardar o histórico permanente de localização das viaturas.
- 2.1.530 Permitir rastreamento em tempo real de toda a frota, com possibilidade de pesquisa pelo nome da viatura, ou posto de trabalho (base de apoio SAMU).
- 2.1.531 Alarme por limite de velocidade excedido, parametrizável pelo administrador (pop-up para o rádio operador)
- 2.1.532 Alerta (Pop-up para o rádio operador) caso o veículo tenha sido enviado para ocorrência e ainda não tenha saído da base. Deve ser parametrizável pelo administrador o tempo máximo para a saída.
- 2.1.533 Fornecer rota mais rápida até o destino, informando no sistema de operação de frota, e acessível em smartphones para as equipes.
- 2.1.534 Fornecer previsão de tempo de chegada da viatura em tempo real.
- 2.1.535 Possuir integração com o INTEGRASUS, e sistemas da secretaria de saúde do estado, para fornecimento de localização e tempo previsto de chegada da viatura em tempo real.
- 2.1.536 Possuir aplicativo a ser disponibilizado para a população com fornecimento status ocorrência em tempo real, para o acompanhamento, com pesquisa de satisfação.
- 2.1.537 MÓDULO DE INTEGRAÇÃO COM DISPOSITIVO DE GRAVAÇÃO TELEFÔNICA
- 2.1.538 Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:
- 2.1.539 Administrador
- 2.1.540 No módulo de Integração com Dispositivo de Gravação Telefônica deverá conter as seguintes funcionalidades:
- 2.1.541 Acesso dinâmico a gravação telefônica.
- 2.1.542 Exportação de arquivos da gravação telefônica no formato MP3/WAV.
- 2.1.543 Filtro automático de gravações por chamado.
- 2.1.544 Streaming de áudio das gravações telefônicas via internet e intranet.
- 2.1.545 Integração ao módulo de Ficha de Chamado, onde permite ouvir as ligações compatíveis com o horário da abertura do chamado.
- 2.1.546 A solução de gravação deve ser fornecida pelo CONTRATADO, e deve ter dispositivos de segurança que impeçam a perda de gravações, assim como alertar caso haja problemas de comunicação com os usuários mais.
- 2.1.547 MÓDULO DE INTEGRAÇÃO COM UNIDADES DE SAÚDE
- 2.1.547.1 Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:
- 2.1.547.2 Hospital
- 2.1.547.3 No módulo de Integração com Unidades de Saúde deverá conter as seguintes funcionalidades:
- 2.1.547.4 Permitir a inclusão de uma nova ocorrência de Transferência no Sistema.
- 2.1.547.5 Cancelar ocorrências que foram abertas pela própria unidade de saúde.
- 2.1.547.6 Vincular pacientes a ocorrências que foram recebidas pelo SAMU.
- 2.1.547.7 Consultar a versão a cada módulo de integração.
- 2.1.547.8 Permitir a consulta da ficha da ocorrência recebida na unidade de saúde.
- 2.1.548 1.1.5.20. MÓDULO DE SUPORTE
- 2.1.549 Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:
- 2.1.550 TARM
- 2.1.551 Médico
- 2.1.552 Rádio Operador
- 2.1.553 Equipe de Atendimento/Ambulância
- 2.1.554 Hospital
- 2.1.555 Administrador
- 2.1.556 Consultas de relatórios
- 2.1.557 No módulo de Módulo de Suporte deverá conter as seguintes funcionalidades:
- 2.1.558 Suporte via WebChat na própria plataforma
- 2.1.559 Suporte via Acesso Remoto
- 2.1.560 O Suporte por acesso remoto deve estar disponível para que os administradores do sistema possam fazer acesso remoto aos usuários.
- 2.1.561 MÓDULO DE MONITORAMENTO DE OCORRÊNCIAS
- 2.1.561.1 Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:
- 2.1.561.2 Administrador





necessárias em até, no máximo, 12h (doze horas), impreterivelmente, contadas a partir da abertura do chamado. O atendimento a chamados classificados com Severidade 2 não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços e aplicações envolvidos, mesmo que se estenda para períodos noturnos e dias não úteis como sábados, domingos e feriados. Os chamados classificados com Severidade 3 deverão ser atendidos num prazo de até 6h (seis horas) após a sua abertura e contarão com um esforço concentrado da CONTRATADA com vistas a aplicar as soluções necessárias em até, no máximo, 48h (quarenta e oito horas), impreterivelmente, contadas a partir da abertura do chamado. Os chamados classificados com Severidade 3, quando não solucionados no tempo definido, serão automaticamente escalonados para nível de Severidade 2, sendo que os prazos de atendimento e de solução do problema bem como os prazos serão automaticamente ajustados para o novo nível de severidade.

2.1.571 Os chamados classificados com Severidade 4 deverão ser atendidos em, no máximo, 24h (vinte e quatro horas) após a abertura, devendo ser solucionado em até 96h (noventa e seis horas).

## 2.1.572 1.2. SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO

### 2.1.572.1 TREINAMENTO

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

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

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

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

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

2.1.572.7 CONTRATANTE.

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

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

2.1.572.10 Local físico adequado;

2.1.572.11 Equipamentos de projeção ou Multimídia

2.1.572.12 Estações de trabalho para os treinamentos

2.1.572.13 Acesso à internet;

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

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

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

## 2.1.573 IMPLANTAÇÃO

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

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

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

2.1.577 Planejamento das centrais telefônicas VOIP e dos pontos de atendimento com telefones e headsets.

2.1.578 Desenvolvimento da arquitetura de servidores de banco de dados e aplicação para suportar a operação das Centrais de Regulação.

2.1.579 Com base no quantitativo e descrição do projeto elaborado, será realizada instalação de todos os equipamentos essenciais e configuração dos links de internet dedicados e VPN para garantir a comunicação

eficaz para garantir o pleno funcionamento integral da solução, onde os equipamentos deverão ser instalados e configurados de acordo com os requisitos técnicos e de segurança.

2.1.580 Integração de Sistemas: A solução de regulação médica, despacho de recursos, gerenciamento de frota e aplicativo móvel do SAMU deverão ser integrados sem limitações de usuários.

2.1.581 Treinamento e Testes

2.1.582 Treinamento de Usuários: Os operadores das Centrais de Regulação são treinados no uso eficaz da nova solução.

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

2.1.584 Os novos profissionais, que ingressarem no serviço, deverão ser treinados em grupo ou individualmente, se for o caso, não havendo necessidade de formar turmas para ministrar treinamento. Para os treinamentos deverá ser fornecido um servidor de testes e treinamentos, que deve ser semelhante e em mesma versão dos sistemas em produção.

2.1.585 A equipe do CONTRATANTE a ser treinada será composta por profissionais da área de Saúde e/ou T.I.

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

2.1.587 100% das rotinas administrativas forem treinadas via sistema;

2.1.588 100% dos profissionais estiverem treinados;

2.1.589 90% dos profissionais estiverem aptos a utilizar o sistema em sua rotina diária;

2.1.590 Gerencia treinada e apta a gerar os relatórios de acompanhamento das atividades;

2.1.591 A implantação deverá ser homologada pela equipe técnica da CONTRATANTE.

2.1.592 Testes e Validação: São realizados testes extensivos para verificar o desempenho e a funcionalidade da solução, incluindo a gravação de chamadas, rastreadores veiculares e outros componentes.

2.1.593 Implementação e Monitoramento Contínuo

2.1.594 Implantação Gradual: A nova solução é implementada em estágios, permitindo uma transição suave e minimizando impactos operacionais.

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

### **3.0 LICENÇAS DE USO DE SOFTWARE EM NUVEM PARA VTR AMBULÂNCIAS: A UNIDADE DE SUPORTE BÁSICO (USB) E A UNIDADE DE SUPORTE AVANÇADO (USA) DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÉDICO DE URGENCIA E EMERGENCIA.**

3.1 Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:

3.1.1 Médico

3.1.2 Equipe de Atendimento/Ambulância

3.1.3 Administrador

3.2 No módulo de Dispositivos Móveis deverá conter as seguintes funcionalidades:

3.2.1 O sistema deverá rodar em sistema operacional Android 4.4 ou superior com ou sem GPS. Permitir o atendimento online e off-line via dispositivo móvel;

3.2.2 Atualização automática das informações registradas off-line no dispositivo móvel para a Central de Regulação;

3.2.3 Recebimento automático das ocorrências para o dispositivo móvel quando o mesmo estiver on-line; exibir na tela principal todas as ocorrências que ainda não foram enviadas para o servidor permitindo o acesso para correção das informações.

3.3 O sistema não deverá excluir a ocorrência do dispositivo após o envio dos dados para o servidor. O sistema deverá exibir os usuários que tiveram interação com o chamado:

3.3.1 TARM

3.3.2 Médico Regulador

3.3.3 Rádio operador

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

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

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

3.3.7 Registrar os Tipos de APH e a Hipóteses Diagnósticas encontradas na cena, sendo obrigatório no mínimo um registro.

3.3.8 Registrar o acompanhamento dos Sinais vitais parametrizados (Ex.: PA, FC, FR, SAT, Cinnati, Glas- gow, DX, Temperatura e outros) agrupados por horário de registro.

- 3.3.9 Deverá ainda registrar os dados parametrizados coletado do paciente como:
- 3.3.10 Antecedentes (Ex.: Epilepsia, Etilismo, Asma, HIV e outros)
- 3.3.11 Consciência (Ex.: Normal, Confuso, Inconsciente e outro)
- 3.3.12 Respiração (Ex.: Via Aérea Pêrvia, Via Aérea Obstruída, Normal e outros)
- 3.3.13 Sudorese (Presente, Ausente e outros)
- 3.3.14 Coloração (Palidez, Normal, Cianose e outros)
- 3.3.15 Sangramento (Ausente, Discreto, Volumoso e outros)
- 3.3.16 Permitir registrar quantos ferimentos for necessário com informações parametrizadas como o tipo do ferimento e o local do ferimento.
- 3.3.17 Permitir registrar quantos procedimentos for necessário com informações parametrizadas como o tipo de procedimento e o procedimento e uma observação.
- 3.3.18 Permitir registrar quantos medicamentos foram necessários com informações parametrizadas como medicamento, a quantidade e uma observação.
- 3.3.19 Permitir o registro do uso de medicamentos e alergia do paciente.
- 3.3.20 Registrar a prioridade definitiva de atendimento de acordo com as cores de Manchester ou de acordo com a parametrização, com suas devidas descrições.
- 3.3.21 Disponibilizar um campo para todas as observações que o usuário achar pertinente na ficha de atendimento.
- 3.3.22 Registrar o apoio utilizado durante o atendimento de acordo com os apoios parametrizados no sistema. Deverá ainda obrigar a definição de conduta da cena, sendo definida como:
  - 3.3.23 Atendimento em residência
  - 3.3.24 Conduta no veículo
  - 3.3.25 Remoção ou transferência para unidade de saúde.

#### 3.4 MÓDULO DE CHECKLISTS

- 3.4.1 Tem acesso a esse módulo os seguintes níveis de usuários:
  - 3.4.1.1 Médico
  - 3.4.1.2 Equipe de Atendimento/Ambulância
  - 3.4.1.3 Administrador
  - 3.4.1.4 Verificador Checklist
- 3.4.2 No módulo de Checklist deverá funcionar dentro do módulo de Dispositivos Móveis, e conter as seguintes funcionalidades:
  - 3.4.2.1 Solicitar login e senha, e registrar data e hora do preenchimento.
  - 3.4.2.2 Os checklist, são formulários diversos de uso da operação do serviço, de forma que devem ser possível a criação e parametrização de novos checklist pelo administrador.
  - 3.4.2.3 Checklist principais:
    - 3.4.2.4 Checklist Viatura
    - 3.4.2.5 Checklist USA
    - 3.4.2.6 Checklist USB
    - 3.4.2.7 Checklist MOTO
    - 3.4.2.8 Checklist AERO

#### 3.5 MODULO DE RASTREAMENTO COM GERENCIAMENTO EM NUVEM.

- 3.5.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar uma solução de prestação de serviços de rastreamento veicular, incluindo solução completa e fornecimento de equipamento, de sistema de rastreamento veicular composto de dispositivo GPS com fornecimento de chip multioperadora ou dual chip, totalmente funcionais e operacionais, incluindo acessórios, sistema web de gerenciamento para o sistema ofertado, interfaces de integração com outros sistemas e serviços de instalação, desinstalação, manutenção e suporte que atendam aos requisitos descritos neste documento.
- 3.5.2 DO SISTEMA
  - 3.5.2.1 A contratação deverá ser formada pelos seguintes itens:
  - 3.5.2.2 Rastreador com Chip multioperadora ou dual chip, totalmente funcionais e operacionais por conta da CONTRATADA;
  - 3.5.2.3 Sistema de Integração de Plataforma;
  - 3.5.2.4 Sistema Web para Gerenciamento e Localização de Veículos;
- 3.5.3 ELEMENTOS BÁSICOS

- 3.5.3.1 GPS e outras (sistemas de posicionamento global): É um sistema de navegação por satélite que fornece a um aparelho receptor móvel a sua posição, a qualquer momento e em qualquer lugar na Terra, desde que o receptor se encontre no campo de visão de quatro satélites GPS. Existem outras constelações de satélites de posicionamento global;
- 3.5.3.2 GSM (Sistema Global para Comunicações Móveis): É um sistema de celular digital de padrão de tecnologia de segunda geração;
- 3.5.3.3 GPRS (Serviço de Rádio de Pacote Geral): É um padrão que possibilita a comunicação de dados em redes GSM, permite a comunicação de dados com a internet e outras redes;
- 3.5.3.4 Globalstar e Outras: operadoras de comunicação com constelação de satélite com órbita baixa da
- 3.5.3.5 Terra utilizadas para telefone via satélite e comunicação de dados em baixa velocidade;
- 3.5.3.6 2G/3G/4G ou superior: Gerações de Rede Celular para comunicação de dados e voz de dispositivos móveis (celulares, smartphones, modems de dados, etc);
- 3.5.3.7 Sistema de Integração: O sistema consiste em uma ferramenta, que é responsável por fazer toda a integração do Sistema Web para Gerenciamento e Localização de Veículos com o Sistema de Gestão de Frotas e outros sistemas utilizados pelos órgãos do contratante;
- 3.5.3.8 RASTREADOR/GPS (Localização Automática de Veículos): Dispositivo que possui a tecnologia GPS e utilizada para o monitoramento de veículos e gestão de frotas;
- 3.5.3.9 Sistema Web para Gerenciamento e Localização de Veículos: Sistema com interface web que permite o operador/gestor localizar os veículos em mapa georreferenciado, assim como o status do veículo em tempo real, permitindo a configuração de cerca eletrônica, pontos de relevância, etc. O mesmo sistema também deverá ser capaz de permitir a emissão de relatórios gerenciais e de auditoria.
- 3.5.4 REQUISITOS TÉCNICOS DA EXECUÇÃO
- 3.5.4.1 Materiais, equipamentos/acessórios e mão-de-obra estarão por conta da CONTRATADA;
- 3.5.4.2 Os materiais a serem utilizados no serviço de instalação deverão ser novos, de primeira utilização e atender os padrões de qualidades e especificações técnicas para sua aplicação/instalação;
- 3.5.4.3 Todos os materiais especificados deverão ser previamente aprovados pelo fiscal do contrato da CONTRATANTE antes de sua compra e instalação;
- 3.5.4.4 Deverá ser dado suporte técnico na utilização das ferramentas de gerenciamento web e integração com o sistema de gestão de frotas e outros sistemas do Estado do contratante;
- 3.5.4.5 Deverá disponibilizar atendimento, para instalação, manutenção, suporte e substituição de equipamentos, de forma que seja distribuída geograficamente pelo CONTRATANTE, em função da abrangência exigida, contemplando a necessidade.
- 3.5.4.6 Os equipamentos de RASTREADOR serão instalados nos veículos determinados pela CONTRATANTE;
- 3.5.4.7 A solução deverá estar equipada com todos os elementos necessários ao seu perfeito funcionamento para integração com o sistema de Gestão de Frotas de acordo com as funcionalidades definidas neste Termo de Referência;
- 3.5.4.8 Deverá ser permitida a utilização do Sistema Web de Gerenciamento e Localização de Veículos em qualquer local que possua um ponto de conexão de internet;
- 3.5.4.9 Todos os equipamentos de telecomunicações deverão ser homologados e possuir selo de homologação com data vigente da ANATEL;
- 3.5.4.10 Todos os equipamentos de telecomunicações deverão ser compatíveis com normas da ANATEL quando aplicáveis;
- 3.5.5 INSTALAÇÃO E REMANEJAMENTO
- 3.5.5.1 A CONTRATADA deverá fornecer todo material necessário para instalação e remanejamento conforme o modelo de cada veículo;
- 3.5.5.2 Os equipamentos/acessórios juntamente com todo material necessário para seu perfeito funcionamento, tais como: cabos de bateria, chicotes de interligação, cabos

- de antenas, antenas e outros estarão por conta da CONTRATADA sem ônus para a CONTRATANTE;
- 3.5.5.3 Os serviços de instalação, configuração e remanejamento do RASTREADOR nos veículos deverão ser fornecidos pela CONTRATADA sem ônus para a CONTRATANTE;
- 3.5.6 COBERTURA PARA TRANSMISSÃO DOS DADOS
- 3.5.6.1 A CONTRATADA deve fornecer equipamentos que possuam a cobertura de pelo menos 80% (oitenta por cento) da área urbana de todas as sedes municipais do Estado da CONTRATANTE com Tecnologia 2G/3G/4G ou superior;
- 3.5.6.2 A cobertura que se refere neste Termo de Referência deverá ser preferencialmente de uma operadora de serviço multi chip ou dual chip com a utilização de mais de uma prestadora de serviço sem custos adicionais aos valores oferecidos na proposta, ou seja, sem ônus para a CONTRATANTE;
- 3.5.6.3 Deverão ser utilizados preferencialmente serviços ofertados pelas operadoras para soluções M2M (machine to machine);
- 3.5.6.4 Deverão ser fornecidos com chip robusto, ou seja, chips que garantam maior resistência a impactos, umidade, altas e baixas temperaturas
- 3.5.6.5 A comunicação de dados entre o veículo e o Sistema de Rastreamento deverá ser realizada através do serviço de telefonia celular digital com tecnologia GSM/GPRS, prioritariamente através do canal de dados;
- 3.5.6.6 Rastreamento de 5 em 5 segundo
- 3.5.6.7 Integrado com a solução sistêmica
- 3.5.6.8 Bateria Back-Up: 220 mA, Íon-Lítio
- 3.5.6.9 2 entradas digitais (tensão máxima 40 V)
- 3.5.6.10 1 saída digital configurável (corrente máxima 500mA)
- 3.5.6.11 Antena de GPS interna
- 3.5.6.12 Antena GSM/GPRS interna
- 3.5.6.13 Tensão de alimentação: 8 ~ 40 VDC
- 3.5.6.14 Acelerômetro de 3 eixos
- 3.5.6.15 Resistente a água conforme norma IP67
- 3.5.6.16 Capacidade de memória: 1000 posições
- 3.5.6.17 Protocolo de Comunicação: UDP ou TCP
- 3.5.6.18 Modo de configuração: através do PC, GPRS ou SMS
- 3.5.6.19 Produto deverá ser aprovado por: CE, FCC, RoHS e Anatel
- 3.5.6.20 Possibilidade de atualizar o firmware remotamente
- 3.5.6.21 Receptor 56-channel
- 3.5.6.22 GPS L1 C/A Code
- 3.5.6.23 SBAS: WAAS, EGNOS, MASA, GAGAN
- 3.5.6.24 Taxa de Atualização: 10 Hz
- 3.5.6.25 Precisão Posição: 2.5 m CEP
- 3.5.6.26 SBAS 2.0 m CEP
- 3.5.6.27 Aquisição Cold starts: 29 s
- 3.5.6.28 Hot starts: 1 s
- 3.5.6.29 Sensibilidade Tracking: -162 dBm
- 3.5.6.30 Cold starts: -148 dBm
- 3.5.6.31 Reacquisition: -160 dBm
- 3.5.6.32 Multi-Slot Class 12
- 3.5.6.33 Support all 4 coding schemes
- 3.5.6.34 (CS-1, CS-2, CS-3 E CS4)
- 3.5.6.35 Frequência / Sensibilidade
- 3.5.6.36 GSM 850 / 900 MHz -104 dBm
- 3.5.6.37 DCS1800 / PCS 1900 MHz -102 dBm

#### **4.0 DESENVOLVIMENTO CORRELATIVO, ADAPTATIVO E EVOLUTIVO, IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO VOLTADO PARA SOLUCOES EM SAUDE**

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

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

## **5.0 SOLUCAO DE WORKSTATION PARA CENTRAL DE REGULAÇÃO E BASE DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÉDICO DE URGENCIA E EMERGENCIA**

- 5.1 A estrutura operacional voltada à Central de Regulação do SAMU deve assegurar condições que garantam o desempenho eficiente das atividades de triagem, atendimento e coordenação das ocorrências médicas, proporcionando aos operadores um ambiente de trabalho que favoreça o acesso rápido e seguro a informações críticas, suporte à tomada de decisões em tempo real e continuidade no fluxo de atendimento.
- 5.2 A solução proposta deve contemplar recursos que permitam: Execução simultânea de tarefas com fluidez, mantendo desempenho consistente mesmo sob carga elevada; Armazenamento interno com acesso rápido às informações operacionais essenciais e com mecanismos que garantam integridade e disponibilidade dos dados; Conectividade adequada para comunicação em rede e integração com os sistemas centrais; Recursos visuais que assegurem boa definição e leitura das interfaces de atendimento, com possibilidade de personalização do campo de visão conforme necessidade do operador; Interface de entrada com padrão ergonômico e compatível com a norma de idioma nacional; Proteção contra falhas no fornecimento de energia que permita continuidade do serviço em caso de interrupções temporárias; Sistema operacional devidamente licenciado, atualizado e com suporte ativo, além de proteção antivírus válida durante todo o período de operação; Ambiente de comunicação por voz compatível com os protocolos exigidos pela plataforma de atendimento, oferecendo funções como viva-voz, ajuste de áudio, suporte a uso de dispositivos auriculares com controle direto, mecanismos de conferência e segurança na transmissão das chamadas; Estrutura que permita segmentação lógica da rede e controle individualizado de sessões e pausas operacionais, conforme demanda de gestão e monitoramento do fluxo de atendimento.

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

**1. DA COMPLEXIDADE DO SERVIÇO**

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

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

	conhecimento técnico em áreas correlatas sejam infraestrutura, sistemas, segurança da informação ou atividades similares.	
--	---	--

Tabela - Definições de complexidade do serviço

## 2. DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

- 2.1. Conforme o ITIL, o Catálogo de serviço é um conjunto de informações sobre os serviços de TIC disponíveis para uso, trata-se de um conteúdo dinâmico, que requer revisão e alterações periódicas para que 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**, 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 aludido 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 D) 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 cliente 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 serviço. Esse agrupamento 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 os 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 do ANEXO C para dimensionar o esforço;
- 4.8. Caso opte por não usar o fator médio a CONTRATADA deverá dimensionar o esforço adotando os pesos definidos no ANEXO C – 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.

O pagamento dos serviços cancelados está vinculado à entrega dos produtos parciais elaborados pela CONTRATADA até o momento do cancelamento.

### ANEXO C - 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><b>Do Auxiliar Técnico de TIC de Nível I</b></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><b>Do Auxiliar Técnico de Processo de Negócio de Nível I</b></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><b>Do Auxiliar Técnico de TIC de Nível II</b></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><b>Do Auxiliar Técnico de Processo de Negócio Nível II</b></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><b>Do Técnico de TIC de Nível I</b></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><b>Do Técnico de Processo de Negócio Nível I</b></p>	1

		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.	
4	Técnico II	<p align="center"><b>Do Técnico de TIC de Nível II</b></p> <p>Enquadram-se profissionais com formação de nível superior em andamento com, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) do curso concluído em qualquer área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço com experiência comprovada de no mínimo 03 (três) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p 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 align="center"><b>Do Técnico de Processo de Negócio Nível II</b></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 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>	1,5
5	Analista I	<p align="center"><b>Do Analista de TIC de Nível I</b></p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior em área compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, e experiência comprovada de no mínimo 05 (cinco) anos em atividades e funções correlatas ao serviço,</p> <p align="center"><b>Do Analista de Processo de Negócio Nível I</b></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 align="center"><b>Do Analista de TIC de Nível II</b></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 align="center">Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, com experiência mínima de 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p align="center"><b>Do Analista de Processo de Negócio Nível II</b></p>	2,50

		<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 align="center"><b>Do Especialista de TIC de Nível I</b></p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, e experiência comprovada de no mínimo 07 (sete) anos em atividades e funções correlatas ao serviço;</p> <p>Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, certificações de proficiência técnica correlata e experiência mínima de 10 (dez) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p align="center"><b>Do Especialista de Processo de Negócio Nível I</b></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 align="center"><b>Do Especialista de TIC de nível II</b></p> <p>Enquadram-se os profissionais com formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Stricto Sensu) compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço e experiência comprovada de, no mínimo, 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao serviço,</p> <p>Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) compatível com as técnicas e tecnologias aplicadas às atividades inerentes ao serviço, certificações de proficiência técnica correlata e experiência mínima de 10 (dez) anos em atividades e funções correlatas ao serviço.</p> <p align="center"><b>Do Especialista de Processo de Negócio nível II</b></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</p>	3,50

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/07/2025, às 09:40 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 29/07/2025, às 10:35

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 37D9-6C05-D860-8E13.

		<p>mínimo, 08 (oito) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade;</p> <p>Ou,</p> <p>Alternativamente, formação de nível superior e pós-graduação (no mínimo Lato Sensu) compatível com o processo de negócio objeto da atividade, com certificações de proficiência técnica correlata e experiência mínima de 10 (dez) anos em atividades e funções correlatas ao processo objeto da atividade.</p>	
--	--	---	--

2. Com vistas a favorecer o processo de precificação do serviço no que se refere a alocação de recursos necessários ao serviço, considerada a necessidade de execução contínua de dadas atividades, a aceitabilidade definida 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%

3. Considerando os serviços listados no catálogo, seus pesos e distribuições adote-se apenas como referência para precificação, o fator médio de 1,368 para conversão entre horas de alocação e UST conforme a seguinte fórmula:  $\text{Número de horas alocadas} = (\text{Número de UST\_mês} / (1,368 * \text{COMPLEXIDADE}))$ . Esse fator foi definido com consideração a média de todos os pesos aplicáveis aos serviços no catálogo, permitindo uma aproximação do quantitativo em horas, da alocação necessária de recursos para a execução dos serviços.

- 3.1. A CONTRATADA deverá propor um fator diferente do fator médio para aqueles casos em que a alocação real não está de acordo com a alocação estimada, o qual será avaliado pela CONTRATANTE.

### ANEXO D - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

- O catálogo de serviços apresentado na tabela abaixo lista as complexidades esperadas para cada serviço a ser executado.
- Este catálogo pode ser alterado pontualmente na medição de serviços no caso de ser detectado pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE que o serviço apresenta para uma determinada atividade uma complexidade diferente da listada.
- Este catálogo pode ser alterado continuamente no caso de ser detectado pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE que o serviço apresenta para a maioria das atividades relacionadas a ele uma complexidade diferente da listada.

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

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/07/2025, às 09:40  
 do Estado do Ceará, conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.997, de 8 de junho de 2021.

Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 37D9-6C05-D860-8E13.

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

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/07/2025, às 09:40 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 29/07/2025, às 10:35

do Estado do Ceará, conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.997, de 8 de junho de 2021.

Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 37D9-6C05-D860-8E13.

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, atualizações de versão, backup, atendimento de requisições de tarefas e mudanças.	Baixa
Serviço de monitoramento dos recursos e componentes da solução.	Baixo
Suporte funcional a plataforma de apoio à gestão integrada de estratégia, portfólio, programas, projetos, tarefas, reuniões e processos.	Baixo
Apresentação de workshops/transferência de conhecimento para detalhamento de entregáveis	Baixo
Desenvolvimento, monitoramento e sustentação de software	Intermediário
Implantação, parametrização, acompanhamento, operação assistida,	Intermediário
Migração de dados da base atual de projetos, atividades, tarefas e indicadores.	Intermediário
Implantação, customização, desenvolvimento, orquestração e sustentação de plataforma de chatbot, autoatendimento e automação robotizada de processos.	Especialista
Implantação, customização, desenvolvimento, orquestração e sustentação de serviços de aplicativos, softwares e sistemas, autoatendimento, formulários dinâmicos e processos de negócios.	Especialista
Levantamento de requisitos técnicos com stakeholder da solução	Intermediária
Planejamento e cronograma de implantação da solução	Intermediária
Treinamento presencial para os usuários e operadores	Baixa
Treinamento técnico para administradores da solução	Intermediária
Elaboração de plano de testes e validação de funcionalidades	Intermediária
Parametrização inicial da solução (fluxos, usuários, permissões)	Intermediária
Importação e saneamento de base de dados legada	Intermediária

Documento assinado eletronicamente por: FRANCISCO ANTONIO MARTINS BARBOSA em 30/07/2025, às 09:40 MARCIO ADRIANO CASTRO LIMA em 29/07/2025, às 10:35

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 37D9-6C05-D860-8E13.



## 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 Contratante e Contratada.
2. Será de responsabilidade da CONTRATANTE o atendimento de 1º nível.
3. A manutenção corretiva consistirá no conserto de defeitos e/ou falhas de funcionamento apresentados nos sistemas implementados na nuvem e deverão ser realizados em 2º e 3º níveis de segunda a sexta-feira, exceto feriados, no horário de 8:00 às 18:00 horas, a critério da administração.
  - 3.1. Os chamados de 2º e 3º níveis fora destes períodos (emergenciais) deverão ser atendidos pelo serviço de plantão, independentemente de ser sábado, domingo ou feriado. Os chamados de plantão incorrerão em uma remuneração adicional medida em Unidades de Suporte Técnico (UST).
4. Os incidentes, situações inesperadas e não programadas, deverão ser atendidas pelos serviços de suporte da CONTRATADA. Os incidentes têm a seguinte classificação:

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

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

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

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

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

	funcionalidade, sendo contornável por solução paliativa sem grandes esforços ou retrabalho.		Até 24 horas	do chamado remoto	chamado remoto
--	---	--	--------------	-------------------	----------------

- 4.4. Caso seja necessário o complemento de informações para atendimento do chamado, que impossibilite 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.
- A CONTRATADA deverá atender no mínimo 90% (noventa por cento) dos chamados dentro do SLA estabelecido na tabela.

**ANEXO F – MODELO DE PROPOSTA**

**Tabela 1**

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO MENSAL (B)	VALOR ANUAL (C = 12 x A x B)
1	LICENCIAMENTO DE SOFTWARE PARA GESTÃO DE ATENDIMENTOS EM PERÍCIAS DE MEDICINA LEGAL, INCLUINDO CONTROLE DE FLUXO OPERACIONAL, REGISTRO DE LAUDOS, INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS JUDICIAIS E FUNCIONALIDADES DE SEGURANÇA E AUDITORIA	LICENÇA	400		
2	LICENÇAS DE USO DE SOFTWARE EM NUVEM PARA CENTRAL DE REGULACAO DO SERVICO DE ATENDIMENTO MÉDICO DE URGENCIA E EMERGENCIA.	LICENÇA	20		
3	LICENÇAS DE USO DE SOFTWARE EM NUVEM PARA VTR AMBULÂNCIAS: A UNIDADE DE SUPORTE BÁSICO (USB) E A UNIDADE DE SUPORTE AVANÇADO (USA) DO SERVICO DE ATENDIMENTO MÉDICO DE URGENCIA E EMERGENCIA.	LICENÇA	1500		
5	SOLUCAO DE WORKSTATION PARA CENTRAL DE REGULAÇÃO E BASE DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÉDICO DE URGENCIA E EMERGENCIA	SERV	800		
<b>Soma (d)</b>					

**(t1) Valor Total em R\$ (igual a “d”)**

---

**Tabela 2**

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO MENSAL (B)	VALOR ANUAL (C = A x B)
4	DESENVOLVIMENTO CORRELATIVO, ADAPTATIVO E EVOLUTIVO, IMPLATAÇÃO E TREINAMENTO VOLTADO PARA SOLUCOES EM SAUDE	UST	100.000		
<b>Soma (d)</b>					

**(t2) Valor Total em R\$ (igual a “d”)**

---

**Valor Total da Proposta (t1+t2)**

---