

LOGO MARCA DA EMPRESA
NOME COMERCIAL DA EMPRESA
CNPJ Nº

Ao
Governo do Estado de Roraima
Secretaria de Estado da Saúde – SESAU
Gerencia Especial de Cotação – GEC

CARIMBO CNPJ Nº

MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS

PROCESSO Nº. 20101.037647/2022.80

Contratação de empresa para prestação de serviço de fornecimento de Solução especializada em automação dos processos de Atendimento Básico, de Média e Alta Complexidade com Monitoramento, Acompanhamento, Avaliação e Registro das informações em Plataforma Digital.

Item	Produto	Prestação de Serviço	Qtd	Valor unt.	Valor total
1	Serviço	Serviço de fornecimento de Plataforma Digital , de acordo com as especificações contidas no Anexo I.	1		
2		Fornecimento do Serviço de Instalação , em nuvem, das funcionalidades/módulos da Plataforma Digital, de acordo com as especificações contidas no Anexo I.	1		
3		Fornecimento do Serviço de Implantação , de acordo com as especificações técnicas contidas no Anexo II.	1		
4		Fornecimento do Serviço de Assistência Técnica de acordo com as especificações técnicas contidas no Anexo II, durante o período de vigência do Contrato de 12 (doze) meses.	12 meses		
5		Fornecimento do Serviço de Hospedagem em Nuvem para dar apoio e suporte a solução, de acordo com as especificações técnicas contidas no Anexo III.	12 meses		

VALIDADE DE 180 DIAS.

Favor mencionar os dados abaixo na proposta:

a) Dados cadastrais;

b) Demais impostos e custos, deverão ser inclusos;

c) Assinatura e data;

d) E-mail e número de telefone (válidos)

Local e Data

(Assinatura e Carimbo do Representante Legal)

OBS: RESPONDER PARA O E-MAIL – cotacao.cgplan@saude.rr.gov.br

Telefone: (95) 98404-1642 (também é WhatsApp)

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 73, DE 5 DE AGOSTO DE 2020

Art. 5º A pesquisa de preços para fins de determinação do preço estimado em processo licitatório para a aquisição e contratação de serviços em geral será realizada mediante a utilização dos seguintes parâmetros, empregados de forma combinada ou não:

[...]

IV - pesquisa direta com fornecedores, mediante solicitação formal de cotação, desde que os orçamentos considerados estejam compreendidos no intervalo de até 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do instrumento convocatório.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

DO LOCAL DA ENTREGA, EXECUÇÃO E INSTALAÇÃO:

Os produtos e serviços serão entregues na Secretaria de Saúde do Estado de Roraima – RR e Unidades de Saúde descritas na tabela 1.2, em dia e horário de expediente (segunda a sexta - 8h00 às 12h00 e das 14h00 às 18h00, horário local), acompanhados das respectivas Notas Fiscais.

Tabela 1.1

NR	Descrição	Local de Entrega
1	Fornecimento da Plataforma Digital	Fornecimento do Documento das Licenças Perpétuas de Software da Plataforma Digital, na Secretaria de Saúde do Estado de Roraima na Rua Madrid, 180 - Aeroporto, Boa Vista - RR, 69310-043
2	Instalação da Plataforma Digital	Em nuvem fornecida pela CONTRATADA e em servidor físico instalado na Secretaria de Saúde do Estado de Roraima na Rua Madrid, 180 - Aeroporto, Boa Vista - RR, 69310-043
2	Fornecimento do Serviço de Implantação	Na Secretaria de Saúde do Estado de Roraima na Rua Madrid, 180 - Aeroporto, Boa Vista - RR, 69310-043 e nas Unidades de Saúde listadas no item 13.3.
3	Prestação de serviços	Na Secretaria de Saúde do Estado de Roraima na Rua Madrid, 180 - Aeroporto, Boa Vista -

	especializados de Assistência Técnica.	RR, 69310-043 e nas Unidades de Saúde listadas no item 13.3.
4	Fornecimento do serviço de hospedagem em nuvem.	Em nuvem fornecida pela CONTRATADA e em servidor físico instalado na Secretaria de Saúde do Estado de Roraima na Rua Madrid, 180 - Aeroporto, Boa Vista - RR, 69310-043

Projeto compreende a automação dos processos do sistema de saúde do Estado de Roraima contemplando 32 (trinta e duas) unidades de saúde na capital e interior.

Tabela 1.2

MUNICÍPIO	UNIDADE
Boa Vista	Hospital Geral de Roraima – HGR/Pronto Socorro Francisco Elesbão/Pronto Atendimento Airton Rocha
	Hospital Materno Infantil Nossa Senhora de Nazaré - HMINSN
	Hospital das Clínicas Dr. Wilson Franco Rodrigues - HC
	Pronto Atendimento Cosme e Silva – PCS
	Centro de Referência de Saúde da Mulher – CRSM
	Centro de Diagnóstico por Imagem – CDI
	Centro de Apoio Psicossocial Álcool e outras Drogas CAPS – AD
	Centro de Hematologia e Hemoterapia de Roraima – Hemoraima
	Clínica Especializada Coronel Mota -CECM
	Laboratório Central de Saúde Pública de Roraima – LACEN
	Laboratório de Citopatologia - LAPER
	Núcleo de Reabilitação Física 5 de Outubro – NERF
	Coordenação Geral de Vigilância em Saúde - CGVS
	Coordenação Geral de Assistência Farmacêutica - CGAF
	Central de Regulação Alta Complexidade do Estado - CRAC
	Hospital de Retaguarda COVID - HERC (Enquanto estiver em Funcionamento)
Centro de Atenção Psicossocial Edna Marcellaro Marques de Souza - CAPS – III	
Núcleo Estadual do Programa Nacional de Imunizações – NEPNI	
Alto Alegre	Hospital Epitácio de Andrade Lucena – HEAL
	Unidade Mista de Bom Samaritano – UMBS
Amajari	Centro de Saúde Jair da Silva Mota - CSJSM
Bonfim	Hospital Pedro Álvares Rodrigues - HPALR

MUNICÍPIO	UNIDADE
Caracará	Unidade Mista Irmã Aquilina - UMIA
Caroebe	Unidade Mista de Caroebe – UMC
Iracema	Unidade Mista Irmã Camila – UMIR
Mucajaí	Hospital Estadual José Guedes Catão – HEJGC
Normandia	Unidade Mista Ruth Quitéria - UMRQ
Pacaraíma	Hospital Délio de Oliveira Tupinambá - HDOT
Rorainópolis	Hospital Regional Sul Ottomar de Sousa Pinto
	Unidade Mista Rosa Vieira Vó Preta - Santa Maria do Boiaçu
São João da Baliza	Unidade Mista de São João da Baliza - UMSJB
São Luiz do Anauá	Hospital Francisco Ricardo de Macedo – HFR

DO PRAZO DE ENTREGA:

Os produtos e serviços serão entregues dentro dos prazos estabelecidos na tabela abaixo:

FASE	PRODUTOS	PRAZO
PRIMEIRA FASE	Fornecimento e Instalação da Plataforma Digital	Até 60 (sessenta) dias a partir da assinatura do contrato.
SEGUNDA FASE	Implantação da Plataforma Digital Módulos: <ul style="list-style-type: none"> • Administração • Prontuário Digital • Faturamento 	Até 90 (noventa) dias a partir da data da conclusão da PRIMEIRA FASE.
TERCEIRA FASE	Implantação da Plataforma Digital Módulos: <ul style="list-style-type: none"> • Pronto-Atendimento; • Fluxo de Atendimento • Módulo de Regulação; 	Até 90 (noventa) dias a partir da data da conclusão da SEGUNDA FASE.
QUARTA FASE	Implantação da Plataforma Digital Módulos: <ul style="list-style-type: none"> • Teleatendimento • Interação com o Usuário; • Agenda de Serviços; • Planejamento e Gestão 	Até 90 (noventa) dias a partir da data da conclusão da TERCEIRA FASE

QUINTA FASE	Serviço de Assistência Técnica	Com Início após a conclusão da SEGUNDA FASE.
SEXTA FASE	Serviço de Hospedagem em Nuvem	Simultaneamente aos Serviços de Fornecimento e Instalação da Plataforma Digital (PRIMEIRA FASE)

ANEXO I

SERVIÇO DE FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO DA PLATAFORMA DIGITAL E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS;

1. DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 A descrição dos serviços, itens 1 e 2 do objeto: “**Fornecimento de Plataforma Digital**” e “**Instalação de Plataforma Digital**”, estão relacionados abaixo:

2. DO SERVIÇO DE FORNECIMENTO DA PLATAFORMA DIGITAL

2.1.1 O serviço de fornecimento da Plataforma Digital compreende a entrega das licenças de uso da solução para os processos automatizados, nos módulos listados no Anexo I, item 3 - Das Especificação Técnicas.

2.1.2 A Forma de Comercialização da Solução deverá compreender todos os processos listados no item 3 - Das Especificação Técnicas, sem limite de licenças ou usuários, para toda a estrutura de saúde do **ESTADO DE RORAIMA**. Dada a criticidade da área assistencial e de saúde pública na prestação de serviços e seu caráter estratégico dentro de qualquer política de governo, será adotada a modalidade de licenciamento de uso perpétuo com entrega da documentação completa do produto.

2.1.3 A licença de uso da solução, concedida por tempo indeterminado, é a cessão do direito de uso não exclusivo do sistema de informação para gestão da saúde do estado.

2.1.4 Não haverá restrições quanto ao número de usuários, estações de trabalho, ou unidades de atendimento que utilizarão a Plataforma Digital.

2.1.5 Não será permitida a cobrança de custo adicional de licenciamento, caso o número de usuários, acessos simultâneos e/ou estações de trabalho seja alterado para mais ou para menos. Esta variação estará automaticamente licenciada e não irá gerar custo adicional, salvos os custos relacionados unitários quantificados para elaboração de preço.

2.1.6 As licenças terão validade somente para as Unidades de Saúde geridas pelo Estado de Roraima.

3. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

3.1 Todos os requisitos e funcionalidades constantes nesse Item são obrigatórios e deverão ser atendidos integralmente e disponibilizados impreterivelmente no prazo estipulado para as entregas dos módulos da **Plataforma Digital**, e poderão ser cobrados na **PROVA DE CONCEITO**.

3.2 Gerais

- 3.2.1 Possuir cadastro de usuários com senhas criptografadas e conciliadas em banco de dados, impossibilitando o conhecimento de seu conteúdo por qualquer outro usuário, inclusive os usuários administradores do banco de dados;
- 3.2.2 A plataforma tecnológica deverá ser preferencialmente desenvolvida para ser executada em ambientes livres ou Open Source para SO (Sistema Operacional), Banco de Dados, Linguagem de programação e navegadores. Caso seja oferecida plataformas em ambientes proprietários, a fornecedora deverá arcar com todos os custos de licenças e manutenção enquanto durar o CONTRATO;
- 3.2.3 Permitir armazenamento de grandes volumes de dados em SGBD (Sistema Gerenciador de Banco de Dados) sem perda de performance para aplicação. O Banco oferecido deverá ser preferencialmente Free. Caso seja oferecida plataformas em banco de dados proprietários, a fornecedora deverá arcar com todos os custos de licenças e manutenção enquanto durar o CONTRATO;
- 3.2.4 Possibilitar o armazenamento de informações em banco de dados relativas ao paciente, como gravação de áudio e vídeo de consulta realizada, vinculada ao prontuário eletrônico;
- 3.2.5 Deverá estar de acordo com os requisitos do nível de garantia de segurança 2 (NGS2) e o padrão ICP-Brasil de acordo com as resoluções 1638/2002, 1639/2002 e 2.218/2018, 2.227/2018 do Conselho Federal de Medicina (CFM), conceitos e padrões nacionais (ABNT, ANS, SUS, ANVISA) e internacionais (ISO) da área de informática em saúde para o prontuário eletrônico;
- 3.2.6 Permitir a utilização de Protocolos de Classificação de Riscos baseados em protocolos existentes, como o tipo Manchester, e também a criação de protocolos próprios de acordo com a definição da CONTRATANTE;
- 3.2.7 Possuir logs / trilhas de auditoria, possibilitando a configuração dos objetos que devem ser monitorados, para todas as transações do sistema, armazenando no mínimo as seguintes informações: usuário, data, hora, minuto, transação realizada, campo/registo alterado ou acessado a fim de manter um registro de todas as operações executadas pelos usuários bem como o histórico das informações alteradas;
- 3.2.8 Possuir consultas e relatórios parametrizáveis pelo usuário;
- 3.2.9 Possuir teste de consistência dos dados de entrada em todos os campos do sistema, como por exemplo CPF, datas, campo numérico, ou somente

alfabético. Bem como o bloqueio da exploração de falhas de segurança tais como SQL Injection e Cross Site Scripting (XSS) nos mesmos campos;

- 3.2.10 Possuir a facilidade de exportação/importação de dados no padrão ASCII no formato TXT ou XML ou formato acessível para outros sistemas/plataformas;
- 3.2.11 Prover integração total entre os módulos, tabelas, aplicativos e subsistemas, que sejam definidos no projeto;
 - 3.2.11.1 Utilizar a língua portuguesa por padrão para toda e qualquer comunicação da plataforma com os usuários e ter obrigatoriamente a opção para uso em espanhol, inglês ou francês visando facilitar o acesso das informações médicas dos beneficiários brasileiros, quando em deslocamento em outros países, na língua nativa dos médicos e profissionais de saúde estrangeiros;
- 3.2.12 Possuir recursos para otimização da entrada de dados, utilizando também recursos de reconhecimento de voz para conversão de fala em texto, em todos os campos dos formulários do prontuário digital, facilitando a transcrição das informações e acessibilidade através de dispositivos móveis, do tipo Tablets, smartphones e computadores desktop ou notebooks desde que estes possuam kits multimídias instalados;
- 3.2.13 Obrigatoriamente trabalhar sobre o protocolo HTTPS;
- 3.2.14 Permitir a emissão de Relatórios em diversos formatos: PDF e/ou, XLS e/ou DOC;
- 3.2.15 Quando utilizar a plataforma WEB (Sistema WEB), ser aderente ao padrão W3C e ser compatível com os navegadores (browsers): Internet Explorer, Firefox e Google Chrome em suas versões mais atuais;
- 3.2.16 A plataforma deverá ser desenvolvida para execução mobile (Android e IOS), utilizando recursos nativos do device, e também através de navegadores (browsers);
- 3.2.17 A aplicação quando executada em ambiente web deverá ser responsiva as características do device utilizado;
- 3.2.18 A solução deverá ser multiplataforma, ou seja, poderá ser executada em desktops/PC, Notebooks ou Tablets;
- 3.2.19 Permitir integração com CNES (Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde), e CNS (Cartão Nacional de Saúde);

- 3.2.20 Possuir registro eletrônico que disponibilize, de forma nativa a visualização de exames que contém elementos de áudio, vídeo e imagens médicas em alta resolução;
- 3.2.21 Estar de acordo com os padrões e terminologias indicados na portaria 2.073/2011, do Ministério da Saúde;
- 3.2.22 Possibilitar o armazenamento de informações do tipo multimídia em banco de dados relativas ao paciente, como gravação de áudio e vídeo de consulta realizada, vinculada ao prontuário eletrônico;
- 3.2.23 Possuir versão nativa ou híbrida das aplicações para equipamentos mobiles;
- 3.2.24 Possuir interface visual simples, intuitiva, em aplicativo para tablet ou smartphone e disponibilizada também para WEB (desktop);
- 3.2.25 Permitir que funcionalidades de atendimento assistencial possam ser acessadas em modo off-line, para uso através de dispositivos móveis, do tipo Tablet ou smartphone, sincronizando as alterações ou atualizações sempre que estiver online;
- 3.2.26 Possuir funcionalidade de Georreferenciamento nativo, para utilização de diversas funcionalidades da Plataforma que utilizam recursos da localização, em tempo real, alimentando trilhas de auditoria, para quando a solução estiver sendo executada em dispositivo móvel;
- 3.2.27 Permitir a comunicação através de CHAT, implementado na plataforma, de todos os profissionais de saúde e atendentes cadastrados;

3.3 Específicos: Módulos mínimos para Plataforma Digital:

- 3.3.1 Módulo Interação com o Usuário;
- 3.3.2 Módulo Prontuário Digital do Paciente;
- 3.3.3 Módulo de Administração do Sistema;
- 3.3.4 Módulo de Regulação;

3.4 MÓDULO INTERAÇÃO COM O USUÁRIO

- 3.4.1 A Plataforma Tecnológica Digital para Integração e Gestão dos Processos de Saúde deverá permitir a interação com o usuário através de diversos canais de comunicação e atendimento.
- 3.4.2 Entende-se por canal de comunicação, todos os meios utilizados para transportar uma mensagem do emissor (sistema de saúde) para o receptor (usuário). Entende-se por canal de atendimento ou relacionamento, todos os meios de comunicação utilizados para realizar um atendimento relativo a um serviço de saúde.
- 3.4.3 Fazem parte desse módulo:

- 3.4.3.1 Aplicativo do tipo APP para smartphones;
 - 3.4.3.2 Portal/Site para agendamento de serviços;
 - 3.4.3.3 Ouvidoria;
 - 3.4.3.4 Comunicação Social e Veiculação de Campanhas;
 - 3.4.3.5 CHAT para comunicação interna;
 - 3.4.3.6 Grupos Familiares e Sociais.
- 3.4.4 Todos os canais de comunicação e atendimento deverão estar integrados à Plataforma para utilização com funções que necessitem de interação com o usuário como avisos, agendamentos, cancelamentos, confirmações, etc...
- 3.4.5 Permitir a interação com o usuário utilizando, no mínimo, os seguintes canais de comunicação ativos e passivos:
- 3.4.5.1 E-mail;
 - 3.4.5.2 SMS;
 - 3.4.5.3 APP;
 - 3.4.5.4 Push Notification;
 - 3.4.5.5 Totens de Autoatendimento;
 - 3.4.5.6 Portais e Sites;
 - 3.4.5.7 Whatsapp;
 - 3.4.5.8 Telefone;
 - 3.4.5.9 Chat;
 - 3.4.5.10 Call Center;
 - 3.4.5.11 Redes Sociais; e
 - 3.4.5.12 Grupos Familiares e Sociais autorizadas pelo usuário.
- 3.4.6 Permitir o cadastro e parametrização de canais de comunicação e atendimento.
- 3.4.7 Permitir a parametrização da utilização dos canais de comunicação e atendimento para os serviços de saúde e para cada função, individualmente.
- 3.4.8 Permitir parametrizar a ordem de utilização dos canais de comunicação, para cada função dos serviços de saúde, para possibilitar a economia de recursos.
- 3.4.9 Permitir que atendentes internos ou externos de CallCenter ou ContactCenter, cadastrados e autorizados na Plataforma, operem funções que exijam interação com o usuário.
- 3.4.10 Permitir a interação com o usuário e o autoatendimento através de Totens em locais estrategicamente distribuídos. Disponibilizar no mínimo

serviços de agendamento e autenticação de usuários através de biometria facial.

- 3.4.11 Permitir a gestão do processo de cadastro e autorização de familiares e grupos de pessoas que poderão receber as notificações através dos canais de comunicação estabelecidos.
- 3.4.12 A Plataforma deverá disponibilizar, Site ou Portal para Agendamento de Serviços, via internet, para o usuário através de browser. As funcionalidades deverão ser de fácil utilização e conter todas as variáveis e opções capazes de proporcionar ao mesmo a gestão do seu agendamento.
- 3.4.13 Permitir o cadastro do usuário no Site ou Portal para marcar e acompanhar os seus agendamentos, inclusive com dados biométricos.
- 3.4.14 Possibilitar a recuperação de senha do usuário através do e-mail cadastrado
- 3.4.15 Possibilitar alterar parte dos dados cadastrais.
- 3.4.16 Possibilitar o envio de notificação para confirmar o cadastro do usuário no Portal através dos diversos canais de comunicação estabelecidos e parametrizados no módulo Interação com o Usuário.
- 3.4.17 Permitir autenticação através de Login e Senha e através de biometria facial.
- 3.4.18 Permitir que o usuário realize a gestão dos seus agendamentos realizando funções como confirmação, cancelamento, reagendamento, controle de faltas.
- 3.4.19 Permitir o envio de notificações ao usuário através do portal.
- 3.4.20 Permitir a gestão e veiculação de campanhas e avisos importantes para os usuários do sistema de saúde, através da APP e outros canais de comunicação.
- 3.4.21 Permitir parametrizar e visualizar indicativos para avaliação de alcance de campanhas.
- 3.4.22 Permitir ao usuário a oportunidade de avaliar seus atendimentos
- 3.4.23 Permitir ao usuário a oportunidade de contar com canal de ouvidoria.
- 3.4.24 O sistema disponibilizará um chat para comunicação interna entre os profissionais da unidade de saúde envolvidos no atendimento dos pacientes, de forma simultânea em diferentes plataformas
- 3.4.25 Permitir que o usuário utilize aplicativo mobile para os contatos, informações de funcionamento e o georreferenciamento da unidade de saúde.

- 3.4.26 Permitir que o beneficiário utilize aplicativo mobile para o recebimento de campanhas e avisos, conforme público alvo estabelecido no cadastro das campanhas.
- 3.4.27 Permitir que o usuário utilize aplicativo mobile para o contato com canal de ouvidoria para registro de suas dúvidas, elogios e reclamações.
- 3.4.28 Permitir que o usuário utilize aplicativo mobile para avaliação de seus atendimentos.
- 3.4.29 Permitir que o usuário utilize aplicativo mobile para maior comodidade, disponibilizando os dados de seu prontuário: Receituário, Exames Clínicos e de Imagem (inclusive vídeos), Avaliações, Carteira de vacinação, Encaminhamentos e etc.
- 3.4.30 Permitir que o usuário utilize aplicativo mobile para recebimento de notificações referentes à prescrição medicamentosa e orientações terapêuticas.
- 3.4.31 Permitir que o usuário utilize aplicativo mobile para recebimento de notificações referentes à campanhas e informações de saúde.
- 3.4.32 A Plataforma Tecnológica Digital para Integração e Gestão dos Processos de Saúde deverá permitir fazer a gestão de campanhas de saúde e campanhas informativas para os usuários do sistema de saúde do Município, utilizando os diversos canais de comunicação estabelecidos e parametrizados no módulo Interação com o Usuário.
- 3.4.33 Permitir a supervisão centralizada e hierarquizada das campanhas de saúde.
- 3.4.34 Possuir integração com todos os módulos da Plataforma, principalmente o Modulo de Prontuário, para utilização de suas funções.
- 3.4.35 Permitir definir o público alvo por região, por cid10, faixa etária, sexo e unidades de saúde.
- 3.4.36 Permitir a utilização de imagens como banners.
- 3.4.37 Permitir a edição de textos.
- 3.4.38 Permitir anexos de imagens entre textos.
- 3.4.39 Permitir configurar data de vigência das campanhas.
- 3.4.40 Permitir a programação automática dos envios das mensagens estabelecidas.
- 3.4.41 Permitir definir elaboração de planejamento operacional para execução das campanhas.
- 3.4.42 Permitir o recebimento de alertas nos diversos canais de comunicação.

- 3.4.43 Permitir realizar a previsão do público atingido pela campanha conforme parâmetros estabelecidos.
- 3.4.44 Permitir gerar relatórios estatísticos referentes as visualizações das campanhas pelo público atingido.

3.5 MÓDULO PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DO PACIENTE

- 3.5.1 A Plataforma Tecnológica Digital para Registro de Atendimento e Gestão da Saúde deverá permitir o atendimento do usuário através do prontuário eletrônico do paciente.
- 3.5.2 Permitir a visualização de informações do prontuário através da APP da Saúde, inclusive com imagens e vídeos de exames.
- 3.5.3 Permitir, a partir de informações do prontuário, o envio de alertas para a APP de Saúde relativos à prevenção de doenças, medicamentos, exames, etc.
- 3.5.4 Permitir a visualização do resumo com informações relevantes (problemas/ condições com situação - ativos, resolvidos e latentes; duração crônica ou aguda; medicamentos de uso contínuo) em Folha de Rosto.
- 3.5.5 Possuir cadastro de pacientes contendo as informações a sua completa identificação: nome data de nascimento, sexo, cartão de saúde SUS, cidade de nascimento, nacionalidade, estado civil, nome do cônjuge, nome dos pais, religião (visando o trabalho da pastoral da saúde), cor, logradouro residencial e comercial, profissão, CPF e município de origem.
- 3.5.6 Possuir consulta de histórico de atendimentos anteriores.
- 3.5.7 Ser integrado, em demanda espontânea, ao módulo de Acolhimento e Classificação de Riscos, ordenando a lista de pacientes a serem atendidos por Prioridade Clínica atribuída na Classificação, possibilitando ainda ao médico consultar todas as informações coletadas no processo de classificação.
- 3.5.8 Permitir consulta dos dados do PEP inseridos nos diversos locais de atendimento das unidades de saúde onde está implantado o sistema
- 3.5.9 Permitir inserir História Progressiva do paciente com diagnóstico, status do diagnóstico, problema e localização.
- 3.5.10 Permitir inserir Condição Atual do paciente com diagnóstico, status do diagnóstico, problema e subproblema e localização.
- 3.5.11 Permitir inserir Histórico de Cirurgias informando procedimentos e datas.

- 3.5.12 Permitir inserir História Social, com tipo, informação vinculado ao tipo e período.
- 3.5.13 Permitir inserir história familiar com relação, doença, localização e problema.
- 3.5.14 Permitir inserir informações sobre alergias, informando tipo de alergia, alérgico e severidade.
- 3.5.15 Permitir visualizar comparativo de informações dos antecedentes em datas especificadas para consulta do histórico.
- 3.5.16 Permitir inserir indicadores de sinais vitais, peso, altura, e permitir parametrização de outros indicadores a critério da CONTRATANTE.
- 3.5.17 Permitir inserir diagnóstico com CID 10 e Sinais/Sintomas com a CIAP 2.
- 3.5.18 Permitir inserir notas de evolução em texto livre e possibilidade de classificação da informação utilizando a CIAP 2.
- 3.5.19 Permitir visualização de notas de evolução anteriores antes do registro da nova evolução;
- 3.5.20 Permitir a visualização dos resultados de exames dos laboratórios de análises clínicas das diversas unidades.
- 3.5.21 Permitir a visualização dos laudos de radiologia das diversas unidades.
- 3.5.22 Permitir o planejamento e registro de sessões de atendimentos.
- 3.5.23 Permitir a prescrição de medicamentos e pedidos de exames, cuidados e procedimento.
- 3.5.24 Visualização de informações sobre as alergias registradas no prontuário no momento da prescrição de medicamentos.
- 3.5.25 Permitir a identificação automática do tipo de receituário e informações pertinentes a cada tipo.
- 3.5.26 Permitir a emissão de relatório de prescrição por período.
- 3.5.27 Permitir registrar informações sobre saberes tradicionais que o paciente venha realizar em seu processo terapêutico.
- 3.5.28 Permitir o registro de informações sigilosas que só serão visualizadas pelo próprio profissional que a incluir.
- 3.5.29 Permitir a criação e formatação de modelos de atendimento no prontuário eletrônico, criando protocolos de atendimento e possibilitando a montagem da estrutura de fichas de atendimento para cada especialidade ou tipo de atendimento.
- 3.5.30 Permitir a impressão e o acesso à evolução do paciente ou às solicitações de enfermagem a partir da própria prescrição, conferindo maior agilidade ao processo. Deve ser possível, no momento das

solicitações de enfermagem, a visualização simultânea da prescrição médica.

- 3.5.31 Possuir módulo de enfermagem que permita aos enfermeiros construir os planos de cuidados ao paciente, bem como a prescrição de enfermagem.
- 3.5.32 Possuir controle de acesso, de modo que as informações de atendimento dos pacientes somente poderão ser acessadas por usuários com senha apropriada.
- 3.5.33 Permitir que cada médico crie padrões de receita de solicitação de medicamentos, encaminhamentos, orientações.
- 3.5.34 Operar com o conceito de protocolos de atendimento, atendendo agravos dos pacientes, possuindo pelo menos 10 protocolos preestabelecidos e parametrizados.
- 3.5.35 Permitir o registro de antecedentes e exame físico durante cada atendimento, sendo os mesmos parametrizados de acordo com os tipos de informação definidas pela CONTRATANTE.
- 3.5.36 Permitir a geração de relatório para o encaminhamento de pacientes para a Regulação com as informações necessárias conforme os protocolos estabelecidos.
- 3.5.37 Possibilitar a solicitação de exames de acordo com o estipulado pelo protocolo de atendimento.
- 3.5.38 Possibilitar a solicitação de medicamentos durante o atendimento de acordo com o estipulado pelo protocolo de atendimento e com os produtos padronizados pela farmácia;
- 3.5.39 Operar com o CID 10 como parâmetro de registro de diagnóstico indicando os diagnósticos de notificação compulsória e as perguntas padronizadas para cada notificação.
- 3.5.40 Permitir visualizar o histórico de diagnóstico do paciente em qualquer passagem dentro da unidade de saúde;
- 3.5.41 Permitir a emissão de relatórios de produção médica, atestados, encaminhamentos, orientações.
- 3.5.42 Possuir, no Prontuário eletrônico do paciente, os resultados e laudos dos exames solicitados.
- 3.5.43 Permitir ao profissional médico agrupar no histórico de atendimento do paciente todos os medicamentos e exames realizados em um determinado período.

- 3.5.44 Permitir a impressão de fichas de atendimento FAA de acordo com padrão SUS
- 3.5.45 Permitir Níveis de acesso e de Visualização e Impressão para Cada Grupo de Acesso ao sistema.
- 3.5.46 Gerar automaticamente a impressão das prescrições, solicitações de exames, encaminhamentos, pareceres e atestados ao encerrar um atendimento.
- 3.5.47 O Sistema deverá permitir o Registro clínico odontológico do paciente com Odontograma interativo.
- 3.5.48 Permitir ao profissional registrar os serviços realizados através do odontograma com início e término do tratamento, permitindo automaticamente colocar como abandono tratamentos não concluídos após a data prevista na primeira consulta programática.
- 3.5.49 Permitir marcar vários dentes de um sextante S1, S2, S3, S4, S5 e S6 para realizar de uma vez os procedimentos nos dentes selecionados dos respectivos sextantes.
- 3.5.50 Gerar relatórios e gráficos dos atendimentos odontológicos por paciente e procedimento - Relatório de CPO-D e CEO.
- 3.5.51 Permitir na primeira consulta programática odontológica marcar com uma coloração diferenciada no odontograma, sendo uma cor relacionando com os respectivos procedimentos a realizar e outra cor conforme o profissional for concluindo os procedimentos.
- 3.5.52 Ao lançar os procedimentos deverá permitir fazer por sextantes, identificar um dente que será extraído, identificar no dente a solicitação de RX.
- 3.5.53 Os procedimentos odontológicos finalizados deverão estar disponíveis para o BPA (SIA), com geração automática.
- 3.5.54 Permitir, na triagem/acolhimento/pré consulta, definir a intensidade da dor do paciente através da régua da dor, classificando em três tipos de dor leve, moderada e intensa fazendo as classificações de 1 a 10 padrão de avaliação internacional de Manchester para dor.
- 3.5.55 Permitir incluir documentos e prontuários digitalizados nas informações históricas do paciente.
- 3.5.56 Permitir, no histórico do prontuário, a visualização de documentos digitalizados que sejam importantes para os profissionais da saúde (prontuário físico, declarações).

- 3.5.57 Geração automática das informações que compõem o CMD para envio ao SISAB.
- 3.5.58 Permitir o registro de atendimento da família contendo, ao menos, as seguintes informações: Acompanhamento de Pré-natal; Acompanhamento nutricional à crianças e puérperas; Nascimentos – SINASC; Óbitos – SIM; Mudança Geográfica.
- 3.5.59 Permitir o registro do atendimento Integral ao Idoso.
- 3.5.60 Permitir o registro do atendimento em Saúde Mental.
- 3.5.61 Permitir o registro do atendimento Integral ao Homem.
- 3.5.62 Permitir o registro do atendimento Integral à Mulher.
- 3.5.63 Permitir o registro do atendimento Doenças Crônicas não Transmissíveis.
- 3.5.64 Permitir o registro do atendimento de Vigilância Alimentar e Nutricional.
- 3.5.65 Permitir o registro de informações referentes à Vigilância do Óbito.
- 3.5.66 Deve permitir a inclusão/exclusão dos componentes da família através do cadastro de usuários na composição familiar, informar o grau de parentesco, ou transferência remoção de todos os familiares de uma determinada família.
- 3.5.67 Permitir incluir dados em todos os campos do prontuário, através da voz, com transcrição automática para texto.

3.6 MÓDULO DE ADMINISTRAÇÃO DO SISTEMA

- 3.6.1 A Plataforma Tecnológica Digital para Integração e Gestão dos Processos de Saúde deverá fazer a gestão básica das tabelas administrativas do sistema.
- 3.6.2 Deverá possuir Cadastro de usuários do sistema;
- 3.6.3 Deverá possuir Cadastro de perfis do sistema;
- 3.6.4 Deverá possuir Cadastro de senhas;
- 3.6.5 Deverá possuir Cadastro de perfis de usuários no sistema;
- 3.6.6 Deverá possuir Configuração do acesso às unidades de internação;
- 3.6.7 Permitir manutenção de domínios do sistema;
- 3.6.8 Deverá possuir geração de log, com georreferenciamento, para qualquer ação no sistema;
- 3.6.9 Deverá possuir trilha de auditoria;
- 3.6.10 Permitir administração de dados da SIGTAP;
- 3.6.11 Permitir gerenciar a integração com o DATASUS e sistemas legados;
- 3.6.12 Permitir autenticar o usuário por senha e por meio de biometria facial e digital;

- 3.6.13 Permitir autenticar o paciente por meio de biometria facial e digital;
- 3.6.14 Permitir a identificação visual do estado em todos os formulários disponibilizados pelo sistema;
- 3.6.15 Permitir a parametrização do funcionamento básico do sistema: tempo de encerramento de sessão, tempo de renovação de senha e biometrias, adequação de horário.
- 3.6.16 A Plataforma Tecnológica Digital para Integração e Gestão dos Processos de Saúde deverá permitir a manutenção de informações sobre as unidades de saúde para mapeamento das estações de trabalho da unidade: alas, setores, consultórios, enfermarias, salas de exames e locais de estoque, dispensação e consumo de materiais e medicamentos;;
- 3.6.17 Permitir o cadastro das unidades de saúde da rede assistencial, a partir de importação de dados do CNES;
- 3.6.18 Permitir a manutenção do calendário da unidade de atendimento para feriados, dias úteis e não úteis.
- 3.6.19 Permite o cadastro do prontuário integrado com os dados do CNS com dados para identificação biométrica.
- 3.6.20 Permitir o cadastro dos padrões de leitos vinculados a quartos, tipos de quartos (acomodação) e unidade, visando parametrizar o sistema para alocação dos pacientes;
- 3.6.21 Permitir a classificação das unidades de internação com determinação hierarquizada das estruturas de centro de custos a que pertencem, e identificação das unidades intensivas e de cirurgia;

3.7 MÓDULO REGULAÇÃO

- 3.7.1 Permitir gerenciar a oferta e a demanda dos serviços de saúde do Município.
- 3.7.2 Ser integrado ao módulo de Gestão do Agendamento.
- 3.7.3 Permitir a gestão integrada das filas e agendamentos dos serviços de saúde.
- 3.7.4 Permitir gerenciar o fluxo de solicitações de serviços de saúde.
- 3.7.5 Permitir gerenciar os limites e complementariedade entre as agendas dos serviços de saúde.
- 3.7.6 Permitir a distribuição da oferta dos serviços de saúde de disponíveis de forma regionalizada e hierarquizada.
- 3.7.7 Permitir visualizar informações em tempo real sobre a oferta de leitos, consultas, exames especializados de média e alta complexidade e

outros serviços.

- 3.7.8 Distribuir os limites (cotas) entre os estabelecimentos de saúde solicitantes.
- 3.7.9 Controlar a execução da oferta disponibilizada por estabelecimento de saúde executante.
- 3.7.10 Permitir acompanhar a demanda reprimida para cada serviço de saúde, através do monitoramento da fila expectante
- 3.7.11 Permitir a solicitação de inclusão/exclusão de usuários na fila através das unidades solicitantes.
- 3.7.12 Permitir priorizar, através de diversos protocolos, os pacientes em fila de espera.
- 3.7.13 Permitir a transferência de agendamentos dos serviços entre unidades de saúde, entre profissionais de saúde, de uma data ou horário para outro definido, considerando os períodos de bloqueios das agendas.
- 3.7.14 Permitir realizar o fluxo automatizado da regulação e autorização de procedimentos.
- 3.7.15 Disponibilizar informações sobre a oferta de consultas e exames especializados.

3.8 FATURAMENTO

- 3.8.1 Ser integrado com o cadastro de pacientes;
- 3.8.2 Permitir informar produtividade dos profissionais com os seguintes dados: CPF, nome do médico, quantidade, atendimentos, valor financeiro dos atendimentos;
- 3.8.3 Permitir a emissão de relatório analítico (Sistema de Serviços Médicos – SSM), com os seguintes dados: código do procedimento, descrição do procedimento, quantidade, média de permanência do Hospital, média de permanência SUS;
- 3.8.4 Avisar eletronicamente e gerar relatório relativo a prazos relacionados à reapresentação de AIH's.
- 3.8.5 Permitir informar programação física orçamentária (FPO) com os seguintes dados: procedimentos e grupos de procedimentos, quantidade programada, valor programado;
- 3.8.6 Permitir o acompanhamento diário da avaliação da produção da unidade, com os seguintes dados: procedimentos e grupos de procedimentos, quantidade programada, quantidade produzida, valor programado, valor produzido;
- 3.8.7 Permitir informar a produção por atividade profissional com os

seguintes dados: código atividade, descrição, quantidade de procedimentos, valor financeiro por procedimentos;

- 3.8.8 Possibilitar a geração dos dados do faturamento conforme normas do SUS;
- 3.8.9 Permitir a validação e o acompanhamento de processos para pagamento de fornecedores de Órtese, Prótese e Materiais Especiais;
- 3.8.10 Permitir a atualização do banco de dados utilizado pelo módulo, utilizando os dados disponibilizados pelo DATASUS/Ministério da Saúde;
- 3.8.11 Permitir a digitação dos dados necessários para faturamento e verificar critério de críticas conforme normas do SUS;
- 3.8.12 Possuir validação dos critérios e normas do SUS no momento da entrada dos dados.
- 3.8.13 Possibilitar criar itens de controle para análise gerencial das receitas geradas pelo faturamento, podendo estas serem comparadas com os custos do Hospital;
- 3.8.14 Gerar a produção e o consequente faturamento de cada profissional e cada unidade de atendimento;
- 3.8.15 Possuir controle sobre a solicitação de procedimentos de alto custo no momento da solicitação do médico;
- 3.8.16 Permitir controlar os exames já solicitados a cada paciente, possibilitando ao profissional médico verificar a realização deste exame antes de solicitá-lo novamente;
- 3.8.17 Gerar a produção e o consequente faturamento de cada profissional e cada unidade de atendimento;
- 3.8.18 Possuir módulo de auditoria onde os lançamentos realizados para cada paciente durante o atendimento possam ser checados e/ou complementados;
- 3.8.19 Controlar automaticamente as regras de validação do SUS para cada procedimento, possibilitando uma checagem automática no momento do fechamento da conta;

3.9 TELEATENDIMENTO

- 3.9.1 Permitir o teleatendimento agendado e por demanda espontânea, diminuindo o risco de infecção hospitalar com registro simultâneo do atendimento através de reconhecimento e transcrição de voz e armazenamento dos arquivos de áudio.
- 3.9.2 Permitir o armazenamento do atendimento em vídeo no prontuário

eletrônico.

- 3.9.3 Permitir o trabalho com questionários dinâmicos para verificação da saúde do beneficiário.
- 3.9.4 Permitir a verificação de informação através de georreferenciamento dos locais de maior risco de infecção;
- 3.9.5 Permitir a utilização de Teleatendimento para todos os serviços da Atenção Básica.
- 3.9.6 Permitir o acompanhamento, através do Teleatendimento e registro simultâneo das informações, dos pacientes que estão em recuperação domiciliar.
- 3.9.7 Emitir relatório do atendimento com o horário de início e fim, duração, atendente/profissional de saúde, avaliação e todos os dados relativos ao teleatendimento.
- 3.9.8 Permitir realizar a avaliação do atendimento.
- 3.9.9 Permitir realizar o faturamento do atendimento, se for o caso. Deve ser integrado ao módulo de prontuário e de faturamento.
- 3.9.10 Permitir mesclar as agendas de atendimento preferencial e teleatendimento para um mesmo profissional de saúde.

4. DO SERVIÇO DE INSTALAÇÃO DA SOLUÇÃO

- 4.1 O serviço de instalação compreende as atividades de instalar a **Plataforma Digital** em ambiente tecnológico em nuvem, fornecido e administrado pela CONTRATADA, conforme Anexo III a este ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP.

ANEXO II
SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA DA PLATAFORMA DIGITAL

1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1. A descrição dos serviços, itens 3 e 4 do objeto: **“Fornecimento do Serviço de Implantação”** e **“Fornecimento do Serviço Assistência Técnica”**, que serão fornecidos para dar suporte a solução, estão relacionados abaixo:

1.2. DO SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO:

1.2.1. O serviço de implantação compreende as atividades:

- 1.2.1.1. Planejamento;
- 1.2.1.2. Análise e melhoria dos processos;
- 1.2.1.3. Configuração e a parametrização da solução;
- 1.2.1.4. Capacitação da equipe técnica e dos usuários finais; e
- 1.2.1.5. Operação assistida.

1.2.2. Abaixo o detalhamento dos serviços mínimos exigidos para a implantação:

1.2.3. Da Atividade de Planejamento:

1.2.3.1. A atividade compreende o planejamento, definição de cronograma de trabalho, definição de agendas de entrevistas e levantamentos nos setores das unidades, definição de agendas de treinamento, direcionamento da equipe técnica, reunião regular da equipe envolvida no projeto, divulgação de indicadores do projeto e emissão de relatórios gerenciais do projeto, verificação do ambiente físico, atividade de verificação do funcionamento da estrutura que envolva os sistemas a serem utilizados. A entrega relativa a este serviço será o “Documento de Planejamento da Implantação”.

1.2.4. Da Atividade de Análise e Melhoria de Processos:

1.2.4.1. A atividade compreende o mapeamento, análise, melhoria, redesenho e orientações para automação, dos processos atingidos pela implantação da Solução Digital. A entrega deste serviço será o “Documento de Análise e Melhoria de Processos”, com os principais processos da Secretaria mapeados e redesenhados, se for o caso.

1.2.5. Da Atividade de Configuração e Parametrização:

1.2.5.1. A atividade compreende os cadastros e configurações dos sistemas e subsistemas relacionados com a entrada em produção da Plataforma Digital. Compreende também a divulgação das

necessidades para a entrada em produção, agendamento e acompanhamento em simulações para entrada em produção, criação de escala de participação dos atores envolvidos, levantamento de informações para geração de relatórios de indicadores sobre as atividades da entrada em produção. A entrega desse serviço será a Plataforma Digital devidamente configurada e parametrizada, pronta para entrar em produção.

1.2.6. Do Serviço de Capacitação:

1.2.6.1. O serviço compreende as atividades de levantamento dos escopos necessários para os treinamentos, levantamento de usuários a serem treinados, criação e divulgação de agenda de treinamentos, treinamento das funcionalidades de tabelas e configuração do sistema, treinamentos operacionais dos sistemas, levantamento dos treinamentos realizados para registro do nível de satisfação da estrutura disponibilizada, criação e divulgação de indicadores de realização dos treinamentos.

1.2.6.2. O treinamento deverá abranger a configuração e parametrização da Plataforma Digital e todos os seus módulos, capacitação na utilização das funcionalidades de acompanhamento e de gestão, capacitação das equipes de multiplicadores na utilização das funcionalidades da Solução de Gestão da CONTRATANTE.

1.2.6.3. O treinamento deverá ser realizado nas dependências da Secretaria de Saúde. A empresa vencedora alocará profissionais necessários à realização do treinamento. Por ocasião da epidemia de COVID, os treinamentos poderão ser realizados a distância, de acordo com acerto entre as partes.

1.2.6.4. A licitante deverá montar um plano de treinamento, que constará no “Documento de Planejamento da Implantação” (Anexo II – item 1.2.3), o qual deverá conter os seguintes requisitos mínimos:

1.2.6.4.1. Nome e objetivo de cada módulo de treinamento;

1.2.6.4.2. Público-alvo;

1.2.6.4.3. Conteúdo programático;

1.2.6.4.4. Carga horária de cada módulo do treinamento;

1.2.6.4.5. Processo de avaliação de aprendizado;

1.2.6.4.6. Recursos utilizados no processo de treinamento (equipamentos, softwares, filmes, slides, etc.).

1.2.6.5. As turmas devem ser dimensionadas por módulo, sendo que cada turma não poderá ter mais de 30 (trinta) participantes.

1.2.6.6. As despesas relativas à participação dos instrutores e de pessoal próprio, tais como: hospedagem, transporte, diárias, etc. serão de responsabilidade da empresa vencedora.

1.2.7. Do Serviço de Operação Assistida Presencial 4 X 5 (SEGUNDA A SEXTA):

1.2.7.1. O serviço é composto por um conjunto de atividades que permitam a transferência do conhecimento e experiência necessária para a operação dos produtos implantados pela CONTRATADA. Essas atividades serão executadas por técnicos da CONTRATADA, durante um período máximo de 06 (seis) meses, de segunda a sexta-feira, 4(quatro) horas por dia, nas unidades onde será utilizado a Plataforma Digital, para a transição e repasse da equipe atual, da CONTRATADA, para a equipe da CONTRATANTE.

1.2.7.2. Durante este período, um corpo técnico será formado por um ou mais especialistas, de modo a oferecer suporte na realização de análises, medidas e ajustes, assegurando que as operações diárias sejam realizadas em conformidade com os padrões pré-estabelecidos.

1.2.8. As entregas para o serviço de **IMPLANTAÇÃO** da Plataforma Digital serão as seguintes:

1.2.8.1. Documento de Planejamento da Implantação;

1.2.8.2. Documento de Análise e Melhoria de Processos;

1.2.8.3. Plataforma Digital configurada e parametrizada para operar nas Unidades de Saúde sob responsabilidade da SESA-RR;

1.2.8.4. Usuários Capacitados para utilização da Plataforma Digital;

1.2.8.5. Utilização da Plataforma Digital durante um período de 6 (seis) meses com técnicos da CONTRATADA, realizando a Operação Assistida.

1.3. DO SERVIÇO CONTINUADO DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

1.3.1. O Serviço de Assistência Técnica é composto pelos seguintes serviços: Suporte Técnico, Manutenção e Atualização de Versões.

1.3.2. Do Serviço de Suporte Técnico:

1.3.2.1. O serviço de Suporte Técnico corresponde ao atendimento técnico específico para sanar dúvidas relacionadas à instalação, configuração e uso do software ou para registro de solicitações para

correções de problemas do software classificados como erros ou defeitos, durante a vigência do CONTRATO;

1.3.2.2. Todos os chamados serão registrados em um sistema de controle, onde serão analisados, triados e atendidos de acordo com suas prioridades;

1.3.2.3. Todos os atendimentos realizados pela CONTRATADA, deverão atender aos critérios mínimos de atendimentos especificados no item “Níveis de Serviços (SLA’s)” integrantes deste PROJETO BÁSICO.

1.3.2.4. Quando não for possível ou plausível a realização de atividades de Suporte Técnico Remoto, a CONTRATADA deverá realizar o Suporte Técnico Local.

1.3.2.5. Os serviços de suporte técnico no local objetivam garantir o funcionamento ininterrupto do sistema.

1.3.2.6. O serviço de Atendimento Remoto corresponde ao atendimento, por telefone, videochamada, WhatsApp ou e-mail para solução de problemas (suporte técnico para o tratamento de dúvidas, orientações técnicas para a perfeita utilização da solução e investigação de supostos erros) para garantir a plena utilização e funcionamento da solução no ambiente operacional.

1.3.2.7. A empresa deverá prestar serviço de atendimento de suporte telefônico, no município, de segunda a sexta-feira no horário comercial, e nos demais horários, em regime de sobreaviso, perfazendo uma cobertura de 24 x 7, sem custos adicionais à CONTRATANTE.

1.3.3. Do Serviço de Manutenção

1.3.3.1. O serviço de manutenção será composto pela manutenção preventiva, manutenção corretiva e manutenção adaptativa.

1.3.3.2. Entende-se como **manutenção preventiva** os serviços programados para manter os sistemas funcionando em condições normais, tendo como objetivo diminuir as possibilidades de paralisação, compreendendo: manutenção em programas que comprometam o bom funcionamento, modificações necessárias com objetivo de atualização, ajustes, configuração, inspeção, e testes, entre outras ações que garantam a operacionalidade dos sistemas, durante o período de vigência do CONTRATO.

1.3.3.3. Entende-se como **manutenção corretiva** os serviços de alterações nos softwares e configurações, eliminando todos os

defeitos existentes nos programas e rotinas dos softwares fornecidos, através do diagnóstico do problema apresentado, bem como, correção de anormalidades, testes e ajustes necessários para o retorno do mesmo às condições normais de funcionamento. Esse serviço inclui o fornecimento de todas as informações e orientações necessárias ao bom funcionamento dos sistemas, durante o período de vigência do CONTRATO.

- 1.3.3.4. Entende-se como **manutenção adaptativa** os serviços de adaptação as especificidades dos processos de saúde do estado de Roraima, a migração de dados e a integração com sistemas em uso na rede estadual.
- 1.3.3.5. A solução deverá integrar-se aos sistemas de uso rotineiro da Secretaria, sem ônus para CONTRATANTE, como Cadastro de Usuários da Saúde; CNES - Profissionais da Saúde e Unidades da Saúde; outros que sejam necessários ao funcionamento da solução.
- 1.3.3.6. A **migração de dados**, quando possível, será executado de forma compartilhada entre as partes (CONTRATADA e CONTRATANTE), de forma organizada e clara, seguindo os seguintes preceitos:
 - 1.3.3.6.1. A CONTRATANTE disponibilizará os dados legados em arquivo texto, backup do banco de dados ou outro meio que julgar necessário.
 - 1.3.3.6.2. A CONTRATANTE disponibilizará ainda equipe técnica com conhecimento da base de dados legada a ser migrada para nova solução, visando auxiliar a equipe técnica da contratada em relação a estrutura dos dados legados.
 - 1.3.3.6.3. A CONTRATADA deverá elaborar um relatório técnico detalhando os dados que serão migrados, estabelecendo a origem e destino dessas informações.
 - 1.3.3.6.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe com experiência em serviços de migração de dados a fim de executar as rotinas de migração.
 - 1.3.3.6.5. A CONTRATADA também deverá disponibilizar ferramentas tecnológicas adequadas para a correta e eficiente migração dos dados e oferecer serviços de consultoria técnica para resolução de problemas e conflitos inerentes ao serviço de migração de dados, tais como: consolidações e inconsistências.

1.3.3.6.6. As atividades de consultoria técnica e execução para migração de dados por parte da CONTRATADA deverão ser executadas sem ônus para CONTRATANTE.

1.3.3.6.7. A CONTRATANTE deverá, após a migração dos dados, realizar validação dos mesmos, antes de iniciar-se a implantação.

1.3.3.7. Todas as customizações, adaptações e evoluções serão acertadas de comum acordo entre as partes, na fase de planejamento, com atividades e cronograma definidos.

1.3.4. Do Serviço de Atualização de Versões/Patches

1.3.5. Entende-se como serviço de Atualização de Versões/Patches as atualizações da Solução referente a melhorias, evoluções e correções de falhas.

1.3.6. Todas as atualizações previstas devem ser divulgadas a CONTRATANTE com antecedência de no mínimo 60 dias, além de disponibilizar lista com conteúdo das novidades e/ou correções, durante o período de vigência do CONTRATO.

1.3.7. A CONTRATANTE se responsabilizará em manter a Solução atualizada sempre na última versão liberada pela CONTRATADA.

2. DOS NÍVEIS DE SLA

2.1. Nível de serviço (SLA's)

2.2. Para o cumprimento dos serviços de suporte técnico, será necessário atender os níveis de serviços para a entrega dos atendimentos requisitados pela CONTRATANTE de acordo com a classificação e definição abaixo:

2.3. Pedidos de Suporte

2.3.1. O pedido de suporte deverá ser utilizado especificamente no esclarecimento de dúvidas sobre a utilização do sistema.

2.3.2. Não serão abertos pedidos desse tipo para as unidades que estiverem em processo de implantação, tendo em vista que deverá existir um consultor, da CONTRATADA, nas dependências da unidade da CONTRATANTE, que esteja apto para esclarecer as dúvidas.

2.3.3. Os pedidos de suporte que não se caracterizarem como dúvidas de utilização do sistema serão fechados, devendo ser aberto um novo pedido com o tipo correto.

SLA Pedidos de Suporte	Regime de Atendimento
---------------------------	-----------------------

Conclusão da triagem em 8 horas úteis. 24 horas úteis para conclusão do atendimento a partir da abertura do pedido.	8 X 5 (Segunda a Sexta)
S L A	
Finalidade	Garantir o Prazo de Atendimento dos Pedidos de Suporte
Meta	Máximo de 20% de atraso nos chamados abertos no mês.
Prazo	4 h para atendimento / 24 h úteis para posicionamento ou conclusão.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Quantidade total de chamados abertos de Pedidos de Suporte não concluídos no prazo x 100 / Quantidade total de chamados de Pedidos de Suporte atendidos.
Penalidades	Nível de Efetividade do Atendimento 100% a 80% – Sem penalidade. 79% a 50% – 2% sobre os valores referentes a este serviço da fatura mensal. 49% a 20% – 3% sobre os valores referentes a este serviço da fatura mensal. 19% a 0% – 5% sobre os valores referentes a este serviço da fatura mensal. Obs: Havendo reincidência, por mais de dois meses, de percentuais inferiores aos níveis de serviço acordados, para cada indicador não alcançado, deverão ser acrescentados às penalidades 2% (dois por cento) por cada mês em que for constatado o não atendimento aos indicadores de níveis serviço acordados. Tais percentuais deverão ser acompanhados mensalmente, podendo chegar ao limite de 20% (vinte por cento) do valor mensal da fatura referente aos serviços de suporte técnico.

2.3.4. Pedidos de Correção de Defeitos

- 2.3.4.1. Os pedidos de correção de defeitos são solicitações referentes a falhas no produto, ou seja, qualquer comportamento diferente do que é definido como ideal para o perfeito funcionamento do sistema.
- 2.3.4.2. Os registros que acarretarem parada total do sistema ou do segmento do produto devem ser registrados no momento da abertura do pedido com a urgência sobre a solicitação, sendo tratados de forma emergencial.
- 2.3.4.3. Caso a solução de um pedido for encerrada como resolvida sem o acordo entre as partes, será necessário realizar o procedimento de replicação do pedido original. A nova solicitação criada será novamente priorizada.
- 2.3.4.4. Não serão considerados defeitos, ausência de funcionalidades. Pedidos com estas características serão finalizados e deverão ser abertos como Sugestão de Melhoria ou Implementação.

Severidade	S L A	
	Pedidos de Correção de Erros	
		Regime de atendimento
1 (Gravíssima) - Gravíssimo impacto em	Os registros que acarretarem parada total do sistema ou do segmento do produto.	24 X 7

funcionalidades da aplicação		
2 (Grave) - Grave impacto em funcionalidades da aplicação	Problema grave, prejudicando funcionamento do Sistema Integrado de Gestão de Saúde	24 x 7
3 (Média) - Médio impacto em funcionalidades da aplicação	Problema que gere restrições ao bom funcionamento do Sistema Integrado de Gestão de Saúde	8 x 5 (Segunda a Sexta)
4 (Baixa) - Baixo impacto em funcionalidades da aplicação	Problema que não afete o funcionamento do Sistema Integrado de Gestão de Saúde O prazo para efetiva solução do pedido dependerá da sua complexidade e amplitude. Os defeitos que não caracterizarem parada total do produto serão corrigidos e liberados nas programações das releases.	8 X 5 (Segunda a Sexta)

	SLA
Finalidade	Garantir o Prazo de Atendimento dos Pedidos de Correção de Falhas.
Meta	Máximo de 20% de atraso nos chamados abertos no mês.
Prazo	1 (Gravíssima): 30min para atendimento / 4h para solução 2 (Grave): 6h para atendimento / 24h para posicionamento ou solução 3 (Média): 8h para atendimento / 24h para posicionamento ou solução 4 (Baixa): Liberação através de releases do sistema
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	$(\text{Qtde. total de chamados abertos de "Pedido de Correção de Falhas"} \text{ não concluídos no prazo} + \text{Qtde. total de chamados de "Pedido de Correção de Falhas"} \text{ reprogramados}) * 100 / (\text{Qtde. total de chamados abertos de "Pedido de Correção de Falhas"} + \text{Qtde. total de chamados de "Pedido de Correção de Falhas"} \text{ programados})$
Penalidades	Nível de Efetividade do Atendimento 100% a 80% – Sem penalidade. 79% a 50% – 2% sobre os valores referentes a este serviço da fatura mensal. 49% a 20% – 3% sobre os valores referentes a este serviço da fatura mensal. 19% a 0% – 5% sobre os valores referentes a este serviço da fatura mensal. Obs: Havendo reincidência, por mais de dois meses, de percentuais inferiores aos níveis de serviço acordados, para cada indicador não alcançado, deverão ser acrescentados às penalidades 2% (dois por cento) por cada mês em que for constatado o não atendimento aos indicadores de níveis serviço acordados. Tais percentuais deverão ser acompanhados mensalmente, podendo chegar ao limite de 20% (vinte por cento) do valor mensal da fatura referente aos serviços de suporte técnico .

ANEXO III
SERVIÇO DE HOSPEDAGEM EM NUVEM DA PLATAFORMA DIGITAL

1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1. A descrição dos serviços, item 5 do objeto: “Serviço de Hospedagem em Nuvem”, que serão fornecidos para dar suporte a Plataforma Digital, estão relacionados abaixo:

1.2. Do Serviço de fornecimento de hospedagem em nuvem

1.2.1. A infraestrutura de hospedagem em nuvem será fornecida em capacidades e quantidades necessárias para o atendimento adequado ao cidadão, evitando e organizando as filas dos serviços de saúde. Cada fornecedor deverá dimensionar sua infraestrutura em nuvem de acordo com o levantamento realizado e particularidades da solução oferecida.

1.2.2. O ambiente tecnológico para instalação da Plataforma Digital deverá ser dimensionado e ter capacidade para atender as demandas de saúde do **ESTADO DE RORAIMA**, sendo:

1.2.2.1. A Plataforma Digital, módulos e submódulos, deverão ser armazenados e hospedados em ambiente computacional mantido pela empresa a ser CONTRATADA;

1.2.2.2. Dentro do conceito técnico de escalabilidade, a CONTRATADA deverá disponibilizar espaço de armazenamento suficiente de acordo com a necessidade identificada pela CONTRATANTE, durante toda a vigência contratual;

1.2.2.3. A plataforma de *hardware* do data center da CONTRATADA, deve atender a demanda gerada pela utilização do objeto do presente ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP, comprometendo-se a efetuar os eventuais *upgrades* necessários ao bom funcionamento do projeto;

1.2.2.4. A escalabilidade dos servidores deverá ser garantida por *upgrade* ou pela substituição por outros de maior porte, com o menor cerceamento possível da disponibilidade do serviço e que seja possível gerir os períodos de manutenção sem impacto (não desligamento) na continuidade do serviço dos servidores presentes;

1.2.2.5. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento e atualização legal e tecnológica do sistema do datacenter, bem como pela completa documentação das atualizações realizadas;

1.2.2.6. A CONTRATADA será responsável pela administração dos sistemas operacionais, bancos de dados, firewalls, elementos de rede

para o Data Center (Plataforma Externa) onde a Solução de Gestão for hospedada;

1.2.2.7. Os dados gerados e armazenados através da prestação dos serviços são de propriedade do estado.

1.2.2.8. A CONTRATADA fornecerá também um ou mais servidores com capacidade adequada, instalado fisicamente na infraestrutura de TI da SESAU, **ESTADO DE RORAIMA** para garantir a possibilidade de que os dados sejam acessados a qualquer tempo durante e após o término do prazo contratual.

1.2.2.9. A CONTRATADA fornecerá a infraestrutura, em nuvem, necessária para hospedagem e utilização da Solução Digital.

1.2.2.10. A Infraestrutura Digital e de Comunicação deverá ser adequada aos processos automatizados pela Plataforma Digital.