



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

TERMO DE REFERÊNCIA

SIGA Nº CTEC-TPS-2025/00006

1. OBJETO

1.1. DEFINIÇÕES DO OBJETO

O objeto da presente licitação é a contratação de empresa especializada em Sistemas de Saúde, para fornecimento de sistema estruturante de informática para IMPLANTAÇÃO, LOCAÇÃO, MIGRAÇÃO e MANUTENÇÃO, com suporte técnico e acompanhamento permanente e provimento de licenciamento de programas para atender as necessidades da Secretaria Municipal de Saúde de Bento Gonçalves.

Definiu-se como premissa e estratégia para este projeto a condição de implantação de sistemas de Saúde modulares e integrados, em ambiente 100% Web que possa ser acessado em dispositivos móveis, como tablets, smartphones e notebooks devidamente conectados à Internet (3G, 4G, 5G ou Wi-Fi), com provimento de Data Center pela CONTRATADA, incluindo serviços de instalação, migração de dados, parametrização, implantação, treinamento, manutenção, desenvolvimento de melhorias, serviços de hospedagem para alocação dos sistemas e suporte técnico.

1.2. NATUREZA DO OBJETO

Trata-se de serviço comum.

1.3. QUANTITATIVOS

Conforme Descritivo Técnico, Mapa de Cotação e Pedido de Compras em anexo.

1.4. REGISTRO DE PREÇO

Não

1.5. POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO

O prazo de vigência da contratação é de 01 ano, contado do primeiro dia útil subsequente à publicação no PNCP, prorrogável por igual período, até o máximo de 15 anos, na forma dos artigos 106, 107 e 114 da Lei nº 14.133, de 2021. Os valores propostos somente sofrerão reajustes após o período de 1 (um) ano, mediante requerimento, com base na variação do IGP-M, ou outro índice legal que vier a substituí-lo.

Classif. documental

00.01.01.01



Assinado com senha por RODRIGO GOLIN FERNANDES.
Documento Nº: 130712-8655 - consulta à autenticidade em
<https://siga.bentogoncalves.rs.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=130712-8655>



CTECTPS202500006A

SIGA

MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

1.6. DESCRIÇÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

A licitante deverá ser capaz de entregar um Software de Gestão em Saúde funcional. Entende-se por isso uma aplicação desenvolvida para atender às necessidades específicas de órgãos públicos, como prefeituras. Esse tipo de software é projetado para otimizar e integrar os processos administrativos, financeiros e operacionais dessas entidades, facilitando a tomada de decisões e a prestação de serviços à comunidade. Dentre as principais funcionalidades de um software de gestão em saúde, espera-se encontrar opções de:

- Recepção de Pacientes (Ambulatorial para Atendimento de Urgência e Emergência em UPA e Pronto Atendimento)
- Atendimento à Urgência e Emergência (UPA / Pronto Atendimento / Hospital Municipal)
- Controle de Internações
- Portaria e Controle de Visitas
- Serviço de Arquivo em Saúde (SAME)
- Painel de Chamadas
- Agendamento Cirúrgico e Hospitalar
- Prescrição Eletrônica
- Sistema de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH)
- Exames de Imagem
- Faturamento de AIHs
- Faturamento APAC
- Nutrição
- Agendamento de Consultas
- Produção e Faturamento Ambulatorial
- Atenção Primária
- Autorização de Procedimentos
- Regulação de Encaminhamentos
- Concessão de Benefícios
- Controle de Estoques e Distribuição de Medicamentos
- Ações Programáticas em Saúde
- Laboratório de Análises Clínicas
- Interfaceamento Laboratorial
- Gestão de Processos Judiciais de Medicamentos
- Controle do Aedes aegypti
- Prontuário Eletrônico
- Gestão de Filas de Espera
- Regulação de Exames Laboratoriais
- Gestão de Frotas e TFD
- Imunobiológicos
- Vigilância Sanitária
- Vigilância em Saúde do Trabalhador
- Unidade de Vigilância e Zoonoses
- Vigilância Ambiental
- Epidemiologia
- Indicadores/Business Intelligence (BI)

Além disso, para garantir a correta execução da contratação desse sistema de gestão pública para a prefeitura, a licitante vencedora deverá atender a uma série de requisitos e



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

responsabilidades. A seguir estão listados alguns aspectos importantes que a empresa fornecedora do sistema deve considerar:

1. Atendimento aos Requisitos Técnicos;
2. Prazos de Entrega e Implementação;
3. Treinamento e Capacitação;
4. Suporte Técnico;
5. Manutenção e Atualizações;
6. Conformidade com Normas e Regulamentações;
7. Segurança da Informação;
8. Integrações;
9. Documentação Completa;
10. Relacionamento com o Cliente;
11. Garantia de Qualidade.

O sistema contratado deverá ser desenvolvido totalmente em ambiente web, e hospedado em datacenter pertencente à contratada (será aceito datacenter locado pela contratada, ou híbrido, tendo parte hospedada em servidor próprio da empresa e parte em servidor locado).

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. JUSTIFICATIVAS

Tendo em vista o prazo máximo de renovação atingido pelo contrato vigente, não há tempo hábil e pessoal técnico capacitado necessário para desenvolvimento destes sistemas por equipes do Município. Tais restrições justificam-se pela alta complexidade exigida dos sistemas, e da quantidade de módulos necessários. Assim exposto, faz-se necessária a abertura de processo licitatório visando a contratação por locação de software.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. SOLUÇÃO

Suporte de Atendimento ao Cliente

1. A CONTRATADA deve disponibilizar um canal direto de suporte ao cliente, com opções de atendimento via ligação telefônica e registro de ticket (atendimento por mensagem / chat de conversa) sem ônus ao município;
2. A central de suporte e atendimento ao cliente deve estar disponível, no mínimo, das oito horas da manhã até as dezessete horas da tarde em todos os dias úteis sem fechar ao meio dia, conforme horário de expediente da Prefeitura;



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

3. O atendimento técnico poderá ser realizado por telefone, WhatsApp, chat, VOIP, e-mail, pelo próprio sistema, através de serviços de suporte remoto ou local, neste último caso, nas dependências da CONTRATANTE;
4. A CONTRATADA deve disponibilizar um canal direto de suporte ao cliente em regime de plantão, para solucionar eventuais demandas urgentes fora do horário de expediente.
5. A CONTRATADA deve disponibilizar atendimento de suporte direto da fábrica quando necessário corrigir problemas ocasionados pela operacionalização do sistema, exemplo acesso a banco de dados, codificação, etc. Esses deverão ser previamente orçados conforme o valor para hora suporte técnico online e o orçamento deverá ser aprovado e empenhado pelo município.
6. A CONTRATADA deve disponibilizar atendimento de suporte presencial e consultoria quando necessário corrigir problemas ocasionados pela operacionalização do sistema e consultoria para o desenvolvimento de customizações a fim de atender novas necessidades do município. Esses deverão ser previamente orçados conforme o valor para hora suporte técnico presencial e horas de customização. O orçamento deverá ser aprovado e empenhado pelo município.
7. Os referidos serviços serão pagos por hora técnica solicitada e autorizada, estando aqui incluídos os serviços de capacitação e treinamento, pós-implantação, operação do sistema e outros que exigem profundo conhecimento sobre os aplicativos;
8. O tempo disponibilizado à CONTRATADA para a resolução de problemas de suporte deve ser dividido em níveis de prioridade, considerando:
 - a. Prioridade baixa: resolução no máximo até dois dias;
 - b. Prioridade média: resolução no máximo até oito horas;
 - c. Prioridade alta: resolução no máximo até quatro horas.
9. Auxílio na recuperação da base de dados por problemas originados em erros de operação, queda de energia ou falha de equipamentos;
10. Orientar os servidores na operação ou utilização dos sistemas em função de substituição de pessoal, tendo em vista demissões, licenças, mudanças de cargos, etc.;
11. Auxiliar o usuário, em caso de dúvidas, na elaboração de quaisquer atividades técnicas relacionadas à utilização dos sistemas.
12. O atendimento a solicitação do suporte deverá ser realizado por atendente apto a prover o devido suporte ao sistema, ou redirecionar o atendimento a quem o solucione;
13. Erros, inconformidades causadas pelos usuários dos softwares da CONTRATANTE, ou por fatores alheios aos aplicativos (vírus e afins) serão pagos por hora técnica autorizada e efetivada;
14. O suporte técnico aos usuários dos módulos compreende a identificação e a solução de problemas relacionados à parametrização, a consulta e esclarecimento de dúvidas operacionais dos usuários;
15. Possuir acesso a um portal de conteúdos e tira-dúvidas em formato de manuais, imagens, vídeos explicativos, etc.

Técnicos Residentes

1. A empresa deve disponibilizar até dois técnicos residentes com formação mínima em Análise de Sistemas ou Técnico em Informática com tempo mínimo de 5 anos de experiência na utilização do sistema, para atuarem no suporte ao sistema junto da Prefeitura na modalidade presencial, das oito horas da manhã até as dezessete horas da tarde em todos os dias úteis, conforme horário de expediente da Prefeitura.
2. O técnico residente deverá trabalhar em local a ser designado pela Prefeitura, conforme interesse da administração municipal, podendo atuar em diversos setores da Secretaria Municipal de Saúde;
3. O técnico residente deve ter o conhecimento técnico necessário para auxiliar em



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

questões gerais sobre todo o sistema;

4. O técnico residente deve ter à sua disposição a liberação dos acessos necessários para intervir no sistema quando necessário, solucionando erros e atendendo diretamente aos servidores da prefeitura.

5. A correção de problemas na migração após o final da fase de implantação deve ser responsabilidade do técnico residente e sem ônus ao município.

6. Os serviços a serem desempenhados pelos técnicos residentes são: configurações de perfis de acesso, elaboração de padrões de relatórios e documentos, fornecimento de informações pontuais esporádicas quando não existe forma de obtenção via sistema ou pelo gerador de relatórios, orientação a usuários quanto à correta utilização do sistema, ser o canal de comunicação entre a Prefeitura e a empresa CONTRATADA para as questões pertinentes ao uso do sistema de forma geral, treinamento de novas funcionalidades (ou novas solicitações) ao responsável do setor em questão, que vierem a ser implementadas após período inicial da primeira implantação, bem como esclarecimentos de dúvidas, parametrização geral do sistema, entre outros relacionados à manutenção das áreas contratadas;

7. O suporte técnico aos usuários dos módulos compreende a identificação e a solução de problemas relacionados à parametrização, a consulta e esclarecimento de dúvidas operacionais dos usuários;

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. REQUISITOS PARA A EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Além disso, para garantir a correta execução da contratação desse sistema de gestão pública para a prefeitura, a licitante vencedora deverá atender a uma série de requisitos e responsabilidades. A seguir estão listados alguns aspectos importantes que a empresa fornecedora do sistema deve considerar:

1. Atendimento aos Requisitos Técnicos;
2. Prazos de Entrega e Implementação;
3. Treinamento e Capacitação;
4. Suporte Técnico;
5. Manutenção e Atualizações;
6. Conformidade com Normas e Regulamentações;
7. Segurança da Informação;
8. Integrações;
9. Documentação Completa;
10. Relacionamento com o Cliente;
11. Garantia de Qualidade.



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

O sistema contratado deverá ser desenvolvido totalmente em ambiente web, e hospedado em datacenter pertencente à contratada (será aceito datacenter locado pela contratada, ou híbrido, tendo parte hospedada em servidor próprio da empresa e parte em servidor locado).

TESTE DE CONFORMIDADE

O Município de Bento Gonçalves, através da Comissão Especial de Avaliação, realizará com a empresa licitante classificada e devidamente habilitada, um teste de conformidade do software ofertado, com o objetivo de comprovar se o mesmo realmente dispõe dos requisitos obrigatórios definidos neste Descritivo Técnico. Caso a solução não seja aprovada no teste de conformidade, a mesma será desclassificada, sendo convocadas para a realização deste teste as demais licitantes, por ordem de classificação.

O licitante classificado para avaliação técnica deverá apresentar-se no Complexo Administrativo (Rua 10 Novembro, 190. Pavilhão 2 - Cidade Alta - Bento Gonçalves) até o 5º dia útil seguinte à divulgação do resultado, às 9:00h, para a realização do teste, devendo apresentar as funcionalidades de forma online, utilizando uma base de dados que disponha de todos os dados necessários à simulação das condições reais de uso das funcionalidades requeridas. O prazo de 5 dias úteis poderá ser prorrogado por igual período mediante solicitação da licitante, embasada e justificada.

A Comissão responsável pela avaliação, durante a execução do teste de conformidade, responderá às dúvidas e questionamentos pontuais quanto aos requisitos a serem demonstrados, podendo, solicitar à licitante a realização de operações e esclarecimentos que julgarem relevantes à avaliação de cada requisito.

Para garantir o bom andamento dos trabalhos de avaliação, bem como resguardo de direitos do particular quanto à propriedade intelectual protegidos por Lei, com exceção da empresa avaliada que poderá ter mais participantes, só será permitida a participação de no máximo um representante de cada licitante na sessão, sendo-lhe vedado a manifestação e o uso ou porte de quaisquer equipamentos eletrônicos (smartphone, câmera, notebook, gravador, entre outros) e de registros audiovisuais, resguardado o direito de tomar apontamentos por escrito que deverão ser cedidos para cópia caso solicitado pela Administração ou empresa em avaliação, bem como garantido o direito à manifestação contrária por meio de recurso administrativo ou petição por memoriais, que deverá ser protocolado junto ao protocolo oficial da CONTRATANTE, somente após a publicação do parecer da Comissão Especial de Avaliação.

Abaixo estão descritas as exigências relacionadas aos testes de conformidade necessários para aprovação do sistema pelo município. O cumprimento dessas exigências é essencial para o bom funcionamento do sistema em toda a Prefeitura.

Requisitos Gerais

1. Para aferir se a solução ofertada atende aos requisitos referentes às funcionalidades do sistema, a proponente deverá demonstrar cada funcionalidade exigida pelo presente Descritivo Técnico nos itens acima;
2. O sistema apresentado deverá atingir o mínimo de 90% (noventa por cento) dos requisitos de cada módulo, sob pena de eliminação;
3. Os requisitos não atendidos, até o limite de 10% (dez por cento) serão objeto de customização sem ônus para o município;
4. O pagamento referente a cada módulo será a partir do momento da homologação da implantação e validação com aceite expresso do Município;
5. A análise do preenchimento dos requisitos se dará por avaliação de comissão constituída através de portaria;
6. A comissão será constituída por membros permanentes que participarão do teste de conformidade de todos os módulos e por membros setoriais que serão chamados apenas para os módulos pertinentes aos seus setores;



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

7. A metodologia de avaliação utilizada será binária, podendo ser positiva ou negativa. Ou seja, será avaliado se a funcionalidade do sistema atende ao item em questão considerando duas alternativas: “atende” e “não atende”;
8. Um item “parcialmente” atendido, será computado como não atendido para fins de pontuação geral;
9. Os testes de conformidades deverão ser realizados em equipamentos fornecidos pelo município, não sendo aceito nenhum tipo de equipamento da licitante;
10. Não serão avaliadas funcionalidades que dependam de integração com outros sistemas;
11. Não serão avaliados itens que dependam de desenvolvimento / adequação para atendimento às leis municipais;
12. Cada teste de funcionalidade poderá ser repetido por uma vez, mediante aceite do Município.

4.2.1. ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICO-PROFISSIONAL

Não se aplica.

4.2.2. ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICO-OPERACIONAL

Atestado de capacitação técnica, em nome da empresa, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, de que executou, satisfatoriamente, serviços compatíveis em características e quantidades com o ora licitado.

4.2.3. PESSOAL TÉCNICO DISPONÍVEL

Técnicos Residentes

1. A empresa deve disponibilizar até dois técnicos residentes com formação mínima em Análise de Sistemas ou Técnico em Informática com tempo mínimo de 5 anos de experiência na utilização do sistema, para atuarem no suporte ao sistema junto da Prefeitura na modalidade presencial, das oito horas da manhã até as dezessete horas da tarde em todos os dias úteis, conforme horário de expediente da Prefeitura.
2. O técnico residente deverá trabalhar em local a ser designado pela Prefeitura, conforme interesse da administração municipal, podendo atuar em diversos setores da Secretaria Municipal de Saúde;
3. O técnico residente deve ter o conhecimento técnico necessário para auxiliar em questões gerais sobre todo o sistema;
4. O técnico residente deve ter à sua disposição a liberação dos acessos necessários para intervir no sistema quando necessário, solucionando erros e atendendo diretamente aos servidores da prefeitura.
5. A correção de problemas na migração após o final da fase de implantação deve ser responsabilidade do técnico residente e sem ônus ao município.
6. Os serviços a serem desempenhados pelos técnicos residentes são: configurações de perfis de acesso, elaboração de padrões de relatórios e documentos, fornecimento de informações pontuais esporádicas quando não existe forma de obtenção via sistema ou pelo gerador de relatórios, orientação a usuários quanto à correta utilização do sistema, ser o canal de comunicação entre a Prefeitura e a empresa CONTRATADA para as questões pertinentes ao uso do sistema de forma geral, treinamento de novas funcionalidades (ou novas solicitações) ao responsável do setor em questão, que vierem a ser implementadas após período inicial da primeira implantação, bem como esclarecimentos de dúvidas, parametrização geral do sistema, entre outros relacionados à manutenção das áreas contratadas;



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

7. O suporte técnico aos usuários dos módulos compreende a identificação e a solução de problemas relacionados à parametrização, a consulta e esclarecimento de dúvidas operacionais dos usuários;

4.3. SUB-CONTRATAÇÃO PARCIAL DO OBJETO

Será permitida subcontratação de até 03 (três) submódulos.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. INÍCIO DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Início da implantação após Ordem de Serviço emitida pela CTEC. O módulo HOSPITALAR será implantado após a conclusão da construção do Hospital Público, mediante ordem de início específica para este módulo.

5.2. LOCAL DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

Os serviços deverão ser prestados nas secretarias e órgãos municipais, principalmente na Coordenadoria de tecnologia de comunicação e informação - CTEC - do Município de Bento Gonçalves.

5.3. UNIDADE RESPONSÁVEL

Coordenadoria da tecnologia de informação e comunicação e Secretaria de Saúde

6. GESTÃO DO CONTRATO

6.1. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

Será o gestor do presente contrato a pessoa do Diretor da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTEC que poderá exigir e realizar todas e quaisquer verificações, obrigando-se a CONTRATADA a fornecer todos os detalhes necessários para a fiel execução do contrato.

6.2. FISCAL DO CONTRATO OU SERVIDOR RESPONSÁVEL

Rodrigo Golin Fernandes e/ou Aléxia Islabão dos Santos e/ou Douglas Ristow e/ou Daiane Piuco

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. FORMA DE PAGAMENTO

Os pagamentos ocorrerão da seguinte forma:

- Locação dos softwares: Pagamento mensal, até o 15º (décimo quinto) dia útil do mês subsequente a prestação do serviço;
- Implantação, migração e configuração dos sistemas: Pagamento único, até o 15º (décimo quinto) dia útil do mês subsequente ao aceite e homologação do



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

sistema devidamente funcional, emitido pela CTEC e pela secretaria responsável pelo módulo (Considerando que o módulo hospitalar só será implantado após a conclusão da obra do hospital público, o pagamento da mensalidade deste módulo só será realizado após aceite e homologação do Município específico para este módulo);

- Treinamento: Pagamento único, até o 15º (décimo quinto) dia útil do mês subsequente ao término dos treinamentos.
- Horas técnicas de suporte e customização: Pagamento conforme demanda, até o 15º (décimo quinto) dia útil do mês subsequente a prestação do serviço; As horas técnicas de suporte e customização serão empenhadas conforme demanda, com orçamento prévio e aprovado pela administração pública.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. FORMA DE JULGAMENTO

O tipo de julgamento deverá ser **Menor Valor Global**. Tal exigência justifica-se para que a mesma empresa vencedora dos softwares, também seja a responsável pela sua implantação, configuração, assistência técnica e treinamentos. Também se exige que a mesma empresa seja vencedora de todos os módulos a fim de haver integração perfeita entre os mesmos.

8.2. ADJUDICAÇÕES DO OBJETO

Adjudicações serão por item, com pagamentos mensais para locação, pagamentos únicos para implantação, configuração, migração e treinamento, e pagamento conforme demanda para os serviços de horas técnicas.

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. MODELO UTILIZADO PARA DESCRIÇÃO DOS PREÇOS

Conforme mapa de cotação e orçamentos em anexo. Para composição do preço de mercado em acordo com o Art. 23 da lei 14133/2021, foram utilizados contratos de municípios com demandas semelhantes às demandas de Bento Gonçalves, além do ultimo aditivo do contrato vigente do Município. Também foram usados orçamentos enviados por empresas fornecedoras de sistemas de informática para gestão de saúde. O Preço de Mercado se deu calculando a mediana destes valores obtidos.

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Órgão: 02 - GABINETE DO PREFEITO, Unidade: 005 - [Coordenadoria de tecnologia da informação e comunicação]

Referência de Dotação: 152
02051912602322206339039000000000 - OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS - PESSOA JURIDICA



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

Referência de Dotação: 153
02051912602322206339040000000000 - SERVICOS DE TECNOLOGIA DA
INFORMACAO E COMUNICACAO - PJ

Órgão: 11 - SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE, Unidade: 001 - [FMS
- ADMINISTRAÇÃO GERAL DA SAÚDE]

Referência de Dotação: 1132

11.01.10.128.0232.2.333.3.3.90.39.00.00.00.00 - FORMACAO DE
RECURSOS HUMANOS - OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS - PESSOA
JURIDICA

Referência de Dotação: 1242

11.03.10.302.0303.2.303.3.3.90.40.00.00.00.00 - MANUTENCAO DA
MEDIA E DA ALTA COMPLEXIDADE - SERVICOS DE TECNOLOGIA DA
INFORMACAO E COMUNICACAO - PJ

Referência de Dotação: 1182

11021030103022301339040000000000 - SERVICOS DE TECNOLOGIA DA
INFORMACAO E COMUNICACAO - PJ

11. ESPECIFICAÇÃO DA GARANTIA

11.1. GARANTIA DO OBJETO

Suporte de Atendimento ao Cliente

1. A CONTRATADA deve disponibilizar um canal direto de suporte ao cliente, com opções de atendimento via ligação telefônica e registro de ticket (atendimento por mensagem / chat de conversa) sem ônus ao município;
2. A central de suporte e atendimento ao cliente deve estar disponível, no mínimo, das oito horas da manhã até as dezessete horas da tarde em todos os dias úteis sem fechar ao meio dia, conforme horário de expediente da Prefeitura;
3. O atendimento técnico poderá ser realizado por telefone, WhatsApp, chat, VOIP, e-mail, pelo próprio sistema, através de serviços de suporte remoto ou local, neste último caso, nas dependências da CONTRATANTE;
4. A CONTRATADA deve disponibilizar um canal direto de suporte ao cliente em regime de plantão, para solucionar eventuais demandas urgentes fora do horário de expediente.
5. A CONTRATADA deve disponibilizar atendimento de suporte direto da fábrica quando necessário corrigir problemas ocasionados pela operacionalização do sistema, exemplo acesso a banco de dados, codificação, etc. Esses deverão ser previamente orçados conforme o valor para hora suporte técnico online e o orçamento deverá ser aprovado e empenhado pelo município.
6. A CONTRATADA deve disponibilizar atendimento de suporte presencial e consultoria quando necessário corrigir problemas ocasionados pela operacionalização do sistema e consultoria para o desenvolvimento de customizações a fim de atender novas necessidades do município. Esses deverão ser previamente orçados conforme o valor para hora suporte técnico presencial e horas de customização. O orçamento deverá ser aprovado e empenhado pelo município.



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

7. Os referidos serviços serão pagos por hora técnica solicitada e autorizada, estando aqui incluídos os serviços de capacitação e treinamento, pós-implantação, operação do sistema e outros que exigem profundo conhecimento sobre os aplicativos;
8. O tempo disponibilizado à CONTRATADA para a resolução de problemas de suporte deve ser dividido em níveis de prioridade, considerando:
 - a. Prioridade baixa: resolução no máximo até dois dias;
 - b. Prioridade média: resolução no máximo até oito horas;
 - c. Prioridade alta: resolução no máximo até quatro horas.
9. Auxílio na recuperação da base de dados por problemas originados em erros de operação, queda de energia ou falha de equipamentos;
10. Orientar os servidores na operação ou utilização dos sistemas em função de substituição de pessoal, tendo em vista demissões, licenças, mudanças de cargos, etc.;
11. Auxiliar o usuário, em caso de dúvidas, na elaboração de quaisquer atividades técnicas relacionadas à utilização dos sistemas.
12. O atendimento a solicitação do suporte deverá ser realizado por atendente apto a prover o devido suporte ao sistema, ou redirecionar o atendimento a quem o solucione;
13. Erros, inconformidades causadas pelos usuários dos softwares da CONTRATANTE, ou por fatores alheios aos aplicativos (vírus e afins) serão pagos por hora técnica autorizada e efetivada;
14. O suporte técnico aos usuários dos módulos compreende a identificação e a solução de problemas relacionados à parametrização, a consulta e esclarecimento de dúvidas operacionais dos usuários;
15. Possuir acesso a um portal de conteúdos e tira-dúvidas em formato de manuais, imagens, vídeos explicativos, etc. Prazo de desenvolvimento dos orçamentos de novas funcionalidades solicitadas e devidamente aprovadas pela Secretaria de Saúde, deverão ser desenvolvidos em um período máximo de 90 dias a contar do envio do aceite para a CONTRATADA.

16. Prazo de desenvolvimento dos orçamentos de novas funcionalidades solicitadas e devidamente aprovadas pela Secretaria de Saúde, deverão ser desenvolvidos em um período máximo de 90 dias a contar do envio do aceite para a CONTRATADA.

Garantia da pretensa contratada, nos moldes do art. 96, da Lei Federal nº 14.133/2021, no percentual de 5% do valor da contratação, que poderá ser através de:

- Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;
- Seguro-garantia;
- Fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil.
- Título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

12. GESTÃO

12.1. SECRETARIA / ÓRGÃO / RESPONSÁVEL

Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTEC



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES
Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação

Bento Gonçalves, 15 de maio de 2025.

- assinado eletronicamente -
Rodrigo Golin Fernandes
Diretor



Assinado com senha por RODRIGO GOLIN FERNANDES.
Documento Nº: 130712-8655 - consulta à autenticidade em
<https://siga.bentogoncalves.rs.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=130712-8655>

