



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

- 1.1. Contratação de empresa especializada no fornecimento de solução informatizada para gestão da saúde municipal na modalidade de softwares como serviço (SaaS), hospedado em infraestrutura de responsabilidade da empresa contratada, incluindo serviços de ativação, configuração, parametrização, migração, treinamento presencial, suporte, manutenção remota, assistência técnica local, atualização das versões dos softwares que compõem a solução e acompanhamento da usabilidade, conforme os termos e condições deste Termo de Referência.
- 1.2. Todas as características descritas neste documento são consideradas obrigatórias. Ressalta-se que nem todas as características descritas e solicitadas poderão ser contidas na prova de conceito, contudo após a homologação do contrato, a empresa vencedora deverá dispor das funcionalidades requeridas neste termo ao prazo máximo de trinta dias. Caso não entregue a solução funcional e aprovada pela comissão, a empresa será notificada e estará apta para as medidas administrativas cabíveis, inclusive rescisão contratual e o pagamento de multa, conforme a lei 14.133/2021 estabelece.
- 1.3. Serviço de Manutenção:
 - 1.3.1. Entende-se por serviço de suporte o atendimento aos responsáveis pela abertura de chamados da Contratante, assim como a prestação de informações, orientações e abertura de solicitações de atendimento.
 - 1.3.1.1. Para os chamados que não tenham prazos específicos definidos, o atendimento deve ser iniciado em até 2 (duas) horas a partir da data de abertura, e a solução deve ser concluída em até 5 (cinco) dias úteis.
 - 1.3.2. Entende-se por serviço de manutenção a promoção de ajustes na solução de maneira a mantê-la em pleno e ininterrupto



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



funcionamento e conforme com as normas legais vigentes. A manutenção será prestada sempre remotamente, salvo exceções previamente acordadas entre as partes.

1.3.3. Os serviços de manutenção dividem-se em:

- 1.3.3.1. **Manutenção corretiva:** adequações que forem necessárias para o reparo de imperfeições ou falhas no sistema aplicativo que o impeça de funcionar adequadamente.
- 1.3.3.2. **Manutenção legal:** necessária para adequar o sistema aplicativo a um novo quadro normativo originado por alteração na legislação municipal, estadual ou federal. Os prazos referentes a estas demandas serão sempre os previstos na legislação, salvo os da legislação municipal, que serão acordados, caso a caso entre as partes.
- 1.3.3.3. **Manutenção evolutiva:** visa a implementação de novas funcionalidades à solução, ou ainda a evolução das funcionalidades existentes, a fim de atender novas necessidades percebidas ao longo do processo de uso do sistema, desde que não estejam compreendidas como manutenção legal, sem alterar o objeto e as características aqui exigidas. Entende-se por manutenção evolutiva aquela que o sistema ganha novas funcionalidades e que são comuns a todos os usuários do sistema, não se limitando somente ao município requerente. Não poderão gerar nenhum tipo de custo ou ônus a contratante. Os prazos para entrega da manutenção serão pactuados entre as partes previamente, mas nunca superior a sessenta dias.
- 1.3.3.4. **Manutenção Personalizada:** trata-se de funcionalidade exclusiva ao município solicitante. Desta forma, por ser uma funcionalidade personalizada, haverá um orçamento prévio da contratada para a contratante para aprovação desta personalização e os prazos para esta entrega serão pactuados entre as partes. Somente para



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



este tipo de manutenção poderá haver algum tipo de cobrança e o valor da hora de desenvolvimento será o descrito na proposta homologada. Historicamente, a contratante não teve nenhuma solicitação exclusiva, pois as necessidades geralmente são as mesmas entre os municípios. Contudo está previsto em função da constante atualização tecnológica e a disponibilidade de novos recursos para melhorar e automatizar o trabalho administrativo.

1.3.3.5. Manutenção do e-SUS APS: objetiva a atualização de versões da aplicação em epígrafe, bem como monitoramento constante do hardware/máquina virtual e do banco de dados para garantir a estabilidade do sistema, gestão de backup e demais atividades relacionadas, inclusive atualizações conforme são disponibilizadas.

1.3.4. Entende-se por serviço de assistência técnica local, os serviços onde técnicos da contratada prestam serviços localmente na sede da Contratante durante determinado período previamente agendado e acordado entre as partes, limitado a uma semana por bimestre no primeiro ano de contrato e a uma semana por trimestre do segundo ano do contrato até o seu final. Estes serviços visam sanar dúvidas da usabilidade do sistema, treinamentos com novos usuários ou novas funcionalidades e também para que a empresa contratada tenha conhecimento da rotina diária que é executada no sistema pelos servidores, e assim possam avaliar a melhoria contínua do sistema. Estes serviços não terão custo à contratante.

1.3.5. Entende-se por serviço de atualização das versões dos softwares que compõem a solução, os serviços onde, sempre que sair uma nova versão de um dos softwares, esta deverá ser instalada e disponibilizada para a Contratante durante toda a vigência do contrato a fim de manter os softwares sempre em sua última versão sem perda do Objeto.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.3.6. Os serviços de manutenção serão prestados durante toda a vigência contratual, sem exceções.
- 1.3.7. A comunicação entre a Contratante e a empresa contratada deverá ser documentada por meio de correio eletrônico para fins de registro e demais efeitos legais.
- 1.3.8. Em casos de incidentes críticos ou incidentes de alta prioridade, seja durante ou fora do horário de expediente, ou ainda em situações de indisponibilidade de um dos softwares fornecidos pela empresa contratada, o atendimento à Contratante deverá ser realizado por meio de comunicação síncrona, como telefone, WhatsApp, comunicadores instantâneos, outro meio equivalente, devendo, posteriormente, ser ratificado por e-mail para todos os efeitos.
- 1.3.9. Todos os atendimentos a chamados de manutenção corretiva devem estar registrados com, minimamente, as seguintes informações:
 - 1.3.9.1. Data e hora de abertura;
 - 1.3.9.2. Nome do solicitante previamente autorizado a abrir chamados;
 - 1.3.9.3. Nome do responsável técnico na empresa contratada que recebeu o chamado;
 - 1.3.9.4. Descrição aparente do defeito;
 - 1.3.9.5. Descrição real do defeito apurado;
 - 1.3.9.6. Descrição das medidas adotadas para a correção do erro;
 - 1.3.9.7. Data e hora do aceite da correção por parte do solicitante previamente autorizado que abriu o chamado;
 - 1.3.9.8. Data e hora do fechamento do chamado.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



1.3.10. Os chamados de manutenção legal ou evolutiva deverão ser acompanhados de documento de referência que requer a manutenção e serão abertos com os seguintes dados:

1.3.10.1. Data e hora de abertura;

1.3.10.2. Nome do solicitante previamente autorizado a abrir chamados;

1.3.10.3. Nome do responsável técnico na empresa contratada que recebeu o chamado;

1.3.10.4. Descrição da demanda;

1.3.10.5. Documentos complementares que facilitam a compreensão da demanda;

1.3.10.6. Descrição das medidas adotadas para a implementação do ajuste legal ou da evolução;

1.3.10.7. Data e hora do aceite da manutenção por parte do solicitante previamente autorizado que abriu o chamado;

1.3.10.8. Data e hora do fechamento do chamado.

1.3.11. As comunicações devem ser feitas preferencialmente via e-mail, através dos endereços que devem ser fornecidos pela empresa contratada e/ou ainda pelo WhatsApp, visando a celeridade da informação.

1.4. Requisitos não funcionais:

1.4.1. Os softwares devem ser em formato web com acesso por navegador, minimamente o Google Chrome (por ser multiplataforma), e/ou APP para celular, minimamente para sistema Android, onde couber.

1.4.2. Deverá estar hospedado em nuvem de responsabilidade da empresa contratada.

1.4.3. Os softwares devem ser multiusuários e multitarefas, permitindo o controle de tarefas concorrentes com acesso



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



simultâneo ao banco de dados sem perda da integridade referencial.

- 1.4.4. O cadastro dos usuários dos softwares deve possuir mecanismo de controle de acessos e de nível de acesso (Inclusão, Exclusão, Consulta e alteração) através da utilização de senhas pessoais.
- 1.4.5. Os softwares devem permitir que cada usuário abra várias janelas do navegador web, possibilitando maior agilidade na sua operação, sem que haja nenhuma perda de integridade das informações.
- 1.4.6. A solução deve contemplar, no mínimo, os seguintes módulos integrados:
 - 1.4.6.1. Acolhimento/Atendimento;
 - 1.4.6.2. Agenda;
 - 1.4.6.3. Regulação de Exames;
 - 1.4.6.4. Solicitação de Exames;
 - 1.4.6.5. Consultas e Procedimentos;
 - 1.4.6.6. Lista de Espera;
 - 1.4.6.7. Transportes (Frota);
 - 1.4.6.8. Prontuário Eletrônico Multiprofissional;
 - 1.4.6.9. Painel de Chamada;
 - 1.4.6.10. Imunizações;
 - 1.4.6.11. Controle de Estoques/Farmácia;
 - 1.4.6.12. Faturamento;
 - 1.4.6.13. BI (Business Intelligence);
 - 1.4.6.14. Consulta Geral;
 - 1.4.6.15. Portal com Informações de Saúde;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.4.6.16. Captação de Dados Móveis;
 - 1.4.6.17. Contact Center / Comunicação Unificada; e
 - 1.4.6.18. Teleconsulta.
- 1.4.7. A Administração definirá, no momento da implantação, quais módulos serão ativados inicialmente, sendo o pagamento vinculado exclusivamente aos módulos efetivamente utilizados.
- 1.4.8. Durante a vigência do contrato, a Administração poderá solicitar a ativação de novos módulos, conforme necessidade, mediante formalização de termo aditivo.
- 1.5. Vigência do Contrato
- 1.5.1. O prazo de vigência da presente contratação será de 60 (sessenta) meses, contados a partir da data da emissão da Autorização de Fornecimento decorrente do contrato firmado, conforme previsto no art. 106, §2º, da Lei nº 14.133/2021.
 - 1.5.2. O contrato poderá ser prorrogado por igual período contratual, nos termos do art. 107, da Lei nº 14.133/2021, respeitando o limite decenal. A empresa contratada deverá apresentar os seguintes documentos, devidamente válidos e autenticados, quando não forem apresentados em original:
 - 1.5.2.1. Prova de regularidade junto ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
 - 1.5.2.2. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
 - 1.5.2.3. Prova de regularidade fiscal junto às Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da contratada, com validade não superior a 180 (cento e oitenta) dias, caso não haja prazo expresso na certidão;
 - 1.5.2.4. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação da Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, conforme a Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 02/10/ 2014;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 1.5.2.5. Certidão negativa de falência ou de recuperação judicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, com validade não superior a 60 (sessenta) dias, salvo se outro prazo constar na própria certidão.

1.6. Cláusula de Reequilíbrio Econômico-Financeiro:

- 1.6.1. Na ocorrência de fatos supervenientes que impactem o equilíbrio econômico-financeiro do contrato, conforme previsto no art. 124 da Lei nº 14.133/2021, poderá ser concedido reequilíbrio mediante requerimento formal da contratada, acompanhado de documentação que comprove o desequilíbrio.

1.7. Subcontratação:

- 1.7.1. A contratada permanecerá integralmente responsável pela solução, vedada a subcontratação integral do objeto.

1.8. Reajuste:

- 1.8.1. Nos contratos com duração superior a 12 (doze) meses, será admitido reajuste do valor contratado, com base em índice previamente estabelecido no edital e no contrato, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data da apresentação da proposta ou do último reajuste, conforme o art. 134 da Lei nº 14.133/2021. O índice de reajuste será o IPCA ou outro índice oficial que vier a substituí-lo.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. A presente contratação será realizada com base no Estudo Técnico Preliminar realizado pela Secretaria Municipal da Saúde, anexo a este processo.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

- 3.1. A solução a ser contratada consiste no fornecimento, na modalidade software como serviço (do inglês Software as a Service - SaaS), de uma solução integrada para informatização e automatização, onde couber, dos processos e procedimentos de interação, comunicação e gestão da saúde pública.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 3.2. A solução deve contemplar incluir serviços de ativação, configuração, parametrização, migração, treinamento presencial, suporte, manutenção remota, assistência técnica local, atualização das versões dos softwares que compõem a solução e acompanhamento da usabilidade, garantindo assim a plena funcionalidade e sua adaptação às rotinas e exigências da Secretaria da Saúde.
- 3.3. Todas as funcionalidades requeridas por esta administração encontram-se detalhadas do documento em anexo, denominado Descritivo de Funcionalidades.
- 3.4. Integrada a solução, deverá existir um serviço mensageria para WhatsApp através API oficial da Meta ou solução oficialmente homologada equivalente para envio de mensagens de alerta, lembretes, campanhas, avisos, informativos e demais mensagens que possam ser necessárias. Deve estar previsto na solução o custo de envio destas mensagens, totalizando aproximadamente 10.000 mensagens mês. Deste total, levar em consideração 9.000 mensagens como utilidade ou serviço e 1.000 como marketing.
- 3.5. Esta integração não é caracterizada como aglutinação de sistemas, pois deve ser um componente do sistema, realizando estes envios de forma automática, quando alguma ação no sistema for realizada (um agendamento por exemplo, automaticamente o paciente deverá receber uma mensagem sobre o agendamento da consulta, sem a necessidade de alguém realizar a ação de forma manual. Contudo é sabido que para envios através de API oficial, existe um custo e que deve ser levado em consideração.
- 3.6. A empresa vencedora deverá seguir e adotar todas as diretrizes regulamentada pela lei específica da qual trata do LGPD e o Tratamento dos dados. No caso de algum incidente, a empresa deverá estar presente na sede da contratante no próximo dia útil ao incidente, a fim de compor um comitê de crise para tratar do assunto.
- 3.7. A solução deverá possuir APIs abertas para integração com sistemas existentes da Administração Municipal. Caso tenha alguma dúvida quantos aos sistemas existentes enviar dúvida através dos canais de comunicação oficial do sistema licitatório.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



3.8. Todos os dados pertencem exclusivamente ao município de Veranópolis.

3.9. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, LGPD E PROTEÇÃO DE DADOS

3.9.1. A empresa contratada deverá observar integralmente as disposições contidas na Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), especialmente no que se refere ao tratamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis relacionados à saúde dos usuários do sistema.

3.9.2. Para fins da LGPD: O Município de Veranópolis será considerado CONTROLADOR dos dados pessoais; A empresa contratada será considerada OPERADORA dos dados pessoais, realizando o tratamento dos dados exclusivamente conforme as instruções da contratante.

3.9.3. Todos os dados processados, armazenados, trafegados ou gerados pela solução pertencem exclusivamente ao Município de Veranópolis, não podendo ser utilizados para quaisquer outros fins pela empresa contratada, inclusive estatísticos, comerciais, publicitários ou de treinamento de inteligência artificial, sem autorização formal e expressa da contratante.

3.9.4. A contratada deverá adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais e dados sensíveis contra:

- a) acessos não autorizados;
- b) destruição;
- c) perda;
- d) alteração;
- e) comunicação;
- f) vazamento;
- g) compartilhamento indevido;
- h) incidentes de segurança;
- i) sequestro de dados;
- j) ataques cibernéticos;
- k) indisponibilidade dos sistemas.

3.9.5. A solução ofertada deverá obrigatoriamente possuir:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 3.9.5.1. Criptografia de dados em trânsito e em repouso;
- 3.9.5.2. Controle de acesso baseado em usuário e perfil de permissão;
- 3.9.5.3. Rotinas automatizadas de backup diário;
- 3.9.5.4. Plano de recuperação de desastres e continuidade de serviços;
- 3.9.6. A contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer informações, dados, documentos, prontuários, cadastros, imagens, exames, relatórios ou demais informações acessadas em razão da execução contratual, mesmo após o encerramento do contrato.
- 3.9.7. Em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares dos dados, a contratada deverá:
 - 3.9.7.1. Comunicar formalmente a contratante em prazo não superior a 24 (vinte e quatro) horas da ciência do incidente;
 - 3.9.7.2. Apresentar relatório preliminar contendo:
 - 3.9.7.2.1. descrição do incidente;
 - 3.9.7.2.2. dados afetados;
 - 3.9.7.2.3. medidas técnicas adotadas;
 - 3.9.7.2.4. riscos envolvidos;
 - 3.9.7.2.5. ações corretivas implementadas
 - 3.9.7.3. Disponibilizar equipe técnica especializada para atuação conjunta com a contratante até a completa normalização do ambiente.
- 3.9.8. A empresa contratada deverá manter os dados armazenados em infraestrutura computacional que atenda às boas práticas de segurança da informação e continuidade operacional, sendo recomendável a utilização de datacenters com certificações reconhecidas de mercado, tais como ISO 27001, SOC, Tier III ou equivalentes,
- 3.9.9. A contratada deverá garantir disponibilidade mínima dos serviços conforme os níveis de SLA e UPTIME estabelecidos neste Termo de Referência, mantendo monitoramento contínuo do ambiente computacional.
- 3.9.10. Ao término do contrato, independentemente do motivo: Todos os dados deverão ser disponibilizados integralmente ao



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



Município de Veranópolis em formato aberto, estruturado e interoperável;

- 3.9.11. A contratada responderá integralmente por quaisquer danos causados à Administração ou a terceiros decorrentes de falhas de segurança, vazamentos, perda de dados, tratamento inadequado de informações ou descumprimento da LGPD, assegurado o contraditório e ampla defesa, sem prejuízo das demais penalidades contratuais e legais cabíveis.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- 4.1. A solução a ser contratada se enquadra como serviço comum, com requisitos técnicos padronizados e amplamente ofertados no mercado, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei Federal nº 14.133/2021.
- 4.2. Sendo assim, a contratação será realizada por meio de licitação, na modalidade Pregão, na sua forma eletrônica, com critério de julgamento por menor preço, nos termos dos artigos 6º, inciso XLI, 17, § 2º, e 34, todos da Lei Federal nº 14.133/2021.
- 4.3. Para fornecimento dos serviços pretendidos, os eventuais interessados deverão comprovar que atuam em ramo de atividade compatível com o objeto da licitação, bem como apresentar os documentos pertinentes a título habilitação, nos termos do art. 62 e 66, da Lei nº 14.133/2021.
- 4.4. Antes da assinatura do contrato, a Secretaria Municipal de Saúde realizará um teste de conformidade do sistema, também denominado prova de conceito, junto à empresa vencedora. O objetivo é verificar se a solução proposta atende integralmente aos requisitos mínimos obrigatórios estabelecidos neste Termo de Referência.
- 4.5. A contratante será responsável por prover todos os recursos necessários à realização do teste, incluindo equipamentos, infraestrutura e conexão com a internet (por meio de tecnologia 4G ou superior, ou equivalente). À contratante ainda caberá, a disponibilização do espaço físico para a execução do referido teste.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 4.6. A execução do teste de conformidade será acompanhada por uma comissão especialmente designada para esse fim, por meio de Portaria específica.
- 4.7. Para fins de comprovação da conformidade da solução ofertada, será aplicada uma prova de conceito sobre 200 (duzentos) dos requisitos extraídos no anexo Descritivo Das Funcionalidades, por serem os mesmos imprescindíveis para o alcance dos resultados esperados. O contratado deverá alcançar, no mínimo, 85% (oitenta e cinco) de aproveitamento na prova de conceito para ser considerado apto.
- 4.8. A POC será realizada nas dependências da SMS, em horário e data a ser divulgado, após a habilitação da empresa vencedora do certame. Terá duração máxima de 24 horas, sendo dividida de acordo com o horário de funcionamento da administração. A POC será marcada para ocorrer em no mínimo 1 (um) dia e no máximo 6 (seis) dias úteis após a habilitação da empresa.
- 4.9. Relativamente ao sistema de gestão de saúde: Em anexo a este termo encontra-se o descritivo do sistema, contendo todas as especificidades que o sistema de gestão municipal de saúde deverá atender.

4.10. Etapas de Implantação

- 4.10.1. A implantação da solução será realizada após a homologação da empresa, em fases, conforme cronograma a ser aprovado pela Administração, contemplando, no mínimo, as seguintes etapas:
 - 4.10.1.1. Levantamento e validação de requisitos junto aos usuários e setores envolvidos, visando garantir que o sistema atenda às necessidades específicas da contratante.
 - 4.10.1.2. Parametrização e configuração do sistema, de acordo com os requisitos previamente levantados e validados.
 - 4.10.1.3. Migração de dados, quando aplicável, assegurando a integridade e consistência das informações a serem transferidas.
 - 4.10.1.4. Capacitação dos servidores, com treinamentos voltados à utilização plena e eficaz do sistema implantado.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 4.10.1.5. Início da operação assistida, período em que o sistema estará em uso com suporte direto da empresa contratada para garantir a correta operação e resolução rápida de eventuais problemas.
- 4.10.1.6. A contratada deverá iniciar os serviços no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contados a partir da emissão da Ordem de Serviço.
- 4.10.1.7. Antes do início da instalação do sistema, a contratada deverá apresentar à Administração um cronograma detalhado, contendo a descrição das atividades, os prazos de execução e a configuração da solução, o qual estará sujeito à aprovação pelas equipes técnicas da contratante.
- 4.10.2. Execução e Entrega por Etapas
 - 4.10.2.1. A entrega do objeto será realizada conforme o cronograma de implantação previamente aprovado, elaborado em conjunto pelas equipes da contratante e da contratada.
 - 4.10.2.2. A execução deverá contemplar todas as etapas necessárias, incluindo implantação, configuração técnica, testes, capacitação de usuários, suporte e manutenção, conforme descrito no objeto do termo de referência.
 - 4.10.2.3. O prazo máximo para implantação completa do sistema será de 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato. O prazo poderá ser estendido por igual período mediante pedido e justificativa formal, desde que aceita pela contratante.
 - 4.10.2.4. A prestação de suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva será contínua, durante toda a vigência contratual.
- 4.10.3. Migração de Dados
 - 4.10.3.1. A solução ofertada deve obrigatoriamente conter mecanismo de importação integral da base de dados atualmente utilizada, assegurando que não haja qualquer prejuízo à continuidade dos serviços ou perda de informações essenciais ao funcionamento do sistema.
- 4.10.4. São obrigações da Contratada



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



- 4.10.4.1. Garantir a execução dos serviços conforme o cronograma aprovado.
- 4.10.4.2. Realizar a implantação e configuração do sistema, por meio de técnicos especializados, em todos os locais indicados pela Administração.
- 4.10.4.3. Fornecer manuais, documentações técnicas e materiais de treinamento.
- 4.10.4.4. Executar o objeto em estrita conformidade com as exigências do contrato.
- 4.10.4.5. Capacitar a equipe da contratante, oferecendo no mínimo 80 (oitenta) horas de treinamento, sem cobrança adicional de hora/aula ou custos com deslocamento da equipe técnica.
- 4.10.4.6. Disponibilizar suporte técnico remoto de, no mínimo, 7 (sete) horas por dia, em todos os dias úteis.
- 4.10.4.7. Prestar suporte online e/ou por telefone sempre que necessário e solicitado, sem custos adicionais.
- 4.10.4.8. Manter atualizados seus dados de contato (endereço, telefone e e-mail) junto ao Município de Veranópolis.
- 4.10.4.9. Ser responsável por todas as licenças dos softwares necessários ao pleno funcionamento da solução.
- 4.10.4.10. Garantir que, em caso de ruptura ou término contratual, a Contratante tenha acesso integral aos dados armazenados (banco de dados), sem prejuízo ao erário ou custo adicional, disponibilizando pelo período mínimo de 120 (cento e vinte dias) acesso ao sistema, na forma de consulta, sem qualquer ônus ao município. Deverá fornecer ainda o backup quando solicitado, podendo ser parcial ou total, juntamente com o dicionário de tabelas.
- 4.10.4.11. A implantação será considerada concluída após validação formal da comissão designada, mediante checklist de conformidade previamente estabelecido, o qual validará todas as funcionalidades do sistema.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



4.11. SLA e UPTIME

4.11.1. No caso de incidentes críticos, como indisponibilidade do sistema, invasão ou qualquer outro que seja classificado como crítico, alta ou média, a empresa contratada deverá cumprir a tabela a seguir. Classificação: Crítica – indisponibilidade total; Alta: módulos essenciais inoperantes; Média: Falha parcial sem parada.

Criticidade	Resposta	Solução
Crítica	30 min	4h
Alta	2h	8h
Média	8h	48h

O não cumprimento dos prazos acima, acarretarão multa contratual como determina a lei 14.133/2021, conforme abaixo:

Infração	Multa
Descumprimento SLA crítico	0,5% do valor mensal
Reincidência	1%
Indisponibilidade superior a 8 horas	2%

4.11.2 Por se tratar de um sistema totalmente web e para serviços contínuos de saúde a população, é muito importante que o sistema esteja operacional no maior tempo possível. Para isso não se admitirá um UPTIME inferior a 99,5%, levando em conta 24/7/365.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



5. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

5.1. A gestão, acompanhamento e fiscalização do objeto serão realizadas pela equipe da Secretaria Municipal da Saúde e conforme disposto no Decreto Municipal Nº 7.317, de 08 de fevereiro de 2023, que *“Regulamenta o agente de contratação, a equipe de apoio e a comissão de contratação”*, observando-se também o disposto no Decreto Municipal Nº 7.339, de 05 de abril de 2023, que *“Disciplina a fiscalização dos contratos administrativos no âmbito do Poder Executivo e as atribuições do fiscal de contrato”*, nos termos do art. 92, inciso XVIII, da Lei Federal Nº 14.133/2021.

5.1.1. Gestor: Évelin Kasmirski Ranghetti

5.1.2. Fiscais do Contrato:

5.1.2.1. Titular: Leticia Bizani; e

5.1.2.2. Suplente: Josane Talioto.

6. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

6.1. O valor correspondente ao objeto deste Contrato, desde que atestada a sua efetivação, será pago à empresa contratada pela Tesouraria Municipal, mensalmente, até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente à contratação após o recebimento dos documentos abaixo:

6.1.1. Nota Fiscal referente ao serviço efetivamente realizado;

6.1.2. Guias de Recolhimento do FGTS, INSS, GFIP e da remuneração dos profissionais envolvidos na realização do serviço, devidamente quitadas;

6.1.3. Em caso de solicitações de manutenção corretiva (aquelas em que o sistema não está funcionando como deveria) não atendida dentro do período estipulado, poderão ser aplicadas as penalidades previstas no contrato, inclusive glosa proporcional da fatura até a pactuação ou entrega da correção solicitada.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



7. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR / PRESTADOR DE SERVIÇO

- 7.1. A compra será realizada por meio de licitação, na modalidade pregão eletrônico, com critério de julgamento por menor preço.
- 7.2. Para fornecimento do serviço, os eventuais interessados deverão comprovar que atuam no ramo de atividade conforme descrito no termo de referência e que possuem as licenças e registros necessários, conforme legislação vigente.
- 7.3. Após a habilitação, será marcada e efetivada uma Prova de conceito, para comprovar que o sistema atende aos requisitos. Esta prova de conceito será aplicada por uma comissão designada exclusivamente para tal. A prova será composta por 200 questões extraídas do descritivo de funcionalidades do sistema. A prova terá duração máxima de 24h, distribuídas conforme o horário de trabalho da administração. A POC será por conceito A (atende) ou N (não atende), sendo necessário atingir 85% de requisitos atendidos para obter a aprovação.
- 7.4. Durante a realização da POC, a comissão limitar-se-á à avaliação objetiva dos requisitos previamente definidos, podendo esclarecer dúvidas procedimentais sem interferir na demonstração. Ao final as folhas com o resultado serão impressas e assinadas por todos os presentes. Ao prazo de 1 dia útil, será emitida ata com o resultado deliberado pela comissão.
- 7.5. Poderão participar da prova de conceito todos os participantes do certame, limitando-se a um representante por empresa não vencedora. Não será permitido o uso de qualquer aparelho eletrônico pelos representantes das empresas não vencedores visando a proteção e o direito. Caso haja intenção de recurso por algum representante, o mesmo deverá comunicar a comissão ao final da Prova de Conceito, que permitirá ao representante que escreva de próprio punho e assine a sua intenção. Recursos e qualquer documentação somente serão aceitas de forma eletrônica diretamente pelo portal Bannisul.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



8. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

8.1. O valor total estimado para a contratação é de R\$ 233.766,08 (duzentos e trinta e três mil setecentos e sessenta e seis reais e oito centavos), conforme discriminado a seguir:

Id	Unid	Descrição	Qtd	Vlr Unit Ref.	Vlr Total
1	Mês	Licença de uso dos softwares da solução informatizada para gestão da saúde municipal na modalidade de softwares como serviço (SaaS), hospedado em infraestrutura de responsabilidade da empresa contratada.	12	R\$ 16.697,72	R\$ 200.372,64
2	Unit	Ativação, Migração, Configuração, Parametrização	1	R\$ 33.393,44	R\$ 33.393,44
3	Hora	Treinamento In Loco*	1	R\$ 190,00	-
4	Hora	Manutenção Personalizada*	1	R\$ 190,00	-
Total Estimado					R\$ 233.766,08

*Fica determinado o valor da hora para os serviços. A contratação ocorrerá somente se necessário, com orçamento prévio aprovado entre as partes. Não terá horas empenhadas, pois geralmente sistemas operam em outros municípios da mesma forma, com as mesmas necessidades e historicamente não foi necessário personalizações em sistemas, por isso não justifica deixar saldo preso ao contrato.

8.2. A definição dos valores estimados para os serviços de “hora de customização” e “hora de treinamento presencial” foi realizada com base em parâmetros praticados recentemente pela Administração Municipal em contratações de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), especificamente relacionadas a softwares e sistemas de gestão. Foram utilizados como referência os contratos administrativos nº 231/2025, firmado em novembro de 2025 para atendimento da área da educação, e nº 59/2026, firmado em março de 2026 para fornecimento de software de gestão municipal. A análise comparativa dos valores praticados nestes instrumentos demonstrou média de R\$ 190,00 (cento e noventa reais) por hora técnica para serviços de desenvolvimento, customização e personalização de sistemas, bem como média de R\$ 190,00 (cento e noventa reais) por hora para treinamento presencial de usuários. Assim, considerando a similaridade técnica dos serviços, a compatibilidade com os preços atualmente praticados no mercado contratado pela Administração e o



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS
SECRETARIA DE SAÚDE



princípio da economicidade, adotou-se referido valor médio como parâmetro estimativo para a presente contratação.

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.1. O dispêndio financeiro decorrente da contratação ora pretendida decorrerá das dotações orçamentárias conforme funcional programática abaixo descrita.

02 PODER EXECUTIVO

02 10 SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

021002 FUNDO MUNICIPAL DA SAÚDE

10 Saúde

10 126 Tecnologia da Informação

10 126 0500 Gestão da Saúde Pública

10 126 0500 2303 0000 SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS EM SAÚDE PÚBLICA

1170 3.3.90.40.00 SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ (FR: 4500.1.1600 0)

2495 3.3.90.40.00 SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PJ (FR: 4515.2.2600 3110)

EVELIN KASMIRSCKI RANGHETTI,

Secretária Municipal da Saúde.



MUNICÍPIO DE VERANÓPOLIS

RUA ALFREDO CHAVES, 366 - CNPJ 98.671.597/0001-09

VERANÓPOLIS/RS - CEP 95330-000

FONE (54) 3441 1477 - [HTTPS://WWW.VERANOPOLIS.RS.GOV.BR](https://www.veranopolis.rs.gov.br)



CÓDIGO DE ACESSO

AE8E272A9F6441EBA62223DA60AA741B

VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS

Este documento foi assinado digitalmente/eletronicamente pelos seguintes signatários nas datas indicadas

Para verificar a validade das assinaturas acesse o link abaixo

<https://veranopolis.flowdocs.com.br/public/assinaturas/AE8E272A9F6441EBA62223DA60AA741B>