



TERMO DE REFERÊNCIA
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 20250801001 PMP SMS

1. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. REGISTRO DE PREÇOS OBJETIVANDO A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM GESTÃO DAS INFORMAÇÕES E AUDITORIA DE DADOS PARA DESEMPENHO DE SERVIÇOS EM GESTÃO E AUDITAGEM DE INFORMAÇÕES NA ÁREA DA SAÚDE COM FORNECIMENTO DE TECNOLOGIA PARA A IMPLANTAÇÃO, OPERAÇÃO E GESTÃO DE SOLUÇÃO MULTIPLATAFORMA INTEGRADA PARA A SECRETARIA DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE PALMÁCIA/CE., conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.1.1. Estimativas de consumo individualizadas do órgão gerenciador:

| SEQ | DESCRIÇÃO | QTD | UND |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|
| 1 | SERVIÇO DE LICENCIAMENTO DE DIREITO DE USO DE SOLUÇÃO MULTIPLATAFORMA DE GESTÃO INTEGRADA DA SAÚDE, FORNECIDO COM SERVIÇO (SAAS), COM MANUTENÇÃO EVOLUTIVA LEGAL, CORRETIVA E SOB DEMANDA | 12,00 | Serviço |
| serviço de licenciamento de direito de uso de solução multiplataforma de gestão integrada da saúde, fornecido com serviço (saas), com manutenção evolutiva legal, corretiva e sob demanda. | | | |
| 2 | SERVIÇOS DE TREINAMENTO E IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA | 200,00 | Hora |
| serviços de treinamento e implantação do sistema, conforme solicitação da contratante. | | | |
| 3 | SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO LOCAL DO SISTEMA, MEDIANTE SOLICITAÇÃO DA CONTRATANTE | 12,00 | Serviço |
| serviços de suporte técnico local do sistema, mediante solicitação da contratante. | | | |
| 4 | SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO DE NOVAS FUNCIONALIDADES SOB DEMANDA PARA O SISTEMA, MIGRAÇÃO DA BASE LOCAL, MEDIANTE SOLICITAÇÃO DA CONTRATANTE | 200,00 | Hora |
| serviços de desenvolvimento de novas funcionalidades sob demanda para o sistema, migração da base local, mediante solicitação da contratante. | | | |
| 5 | SERVIÇO DE LICENCIAMENTO DE USO E SUPORTE MENSAL DE SOLUÇÃO DE INTEROPERABILIDADE ENTRE SISTEMAS DE SAÚDE | 12,00 | Serviço |
| serviço de licenciamento de uso e suporte mensal de solução de interoperabilidade entre sistemas de saúde, por unidade, incluindo plataforma ead (ensino a distância) e serviços de manutenção preventiva, corretiva e evolutiva, bem como suporte remoto e telefônico. | | | |
| 6 | SERVIÇO DE OPERAÇÃO COM TÉCNICOS REMOTOS, LICENÇA DE USO DO MÓDULO AUDITORIA DIÁRIA DAS PRODUÇÕES, INCLUINDO TODOS OS CUSTOS DE HOSPEDAGEM | 12,00 | Serviço |
| serviço de operação com técnicos remotos, licença de uso do módulo auditoria diária das produções, incluindo todos os custos de hospedagem. | | | |
| 7 | SERVIÇO DE HOSPEDAGEM EM NUVEM DE SERVIDORES DE BANCO DE DADOS PEC E APLICAÇÃO PARA INTEGRAÇÃO DE ACESSO AO SISTEMA DE GESTÃO DO MUNICÍPIO, POR EQUIPE/UNIDADE DE ATENDIMENTO | 12,00 | Serviço |
| serviço de hospedagem em nuvem de servidores de banco de dados pec e aplicação para integração de acesso ao sistema de gestão do município, por equipe/unidade de atendimento. | | | |



| | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|
| 8 | SERVIÇO DE AUDITOR DE DADOS (PARA REALIZAR AUDITORIA EM TODOS OS DADOS PRODUZIDOS NO MUNICÍPIO E EM PLATAFORMAS (SISTEMAS) | 12,00 | Serviço |
| serviço de auditor de dados (para realizar auditoria em todos os dados produzidos no município e em plataformas (sistemas). | | | |
| 9 | SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO DIGITAL MULTICANAL (WHATSAPP, SMS, E-MAIL) | 12,00 | Serviço |
| serviço de comunicação digital multicanal (whatsapp, sms, e-mail). | | | |
| 10 | SERVIÇO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA A SAÚDE PÚBLICA | 12,00 | Serviço |
| serviço de inteligência artificial aplicada a saúde pública. | | | |
| 11 | SERVIÇO DE LICENCIAMENTO DE USO DE APLICATIVO MOBILE PARA O CIDADÃO | 12,00 | Serviço |
| serviço de licenciamento de uso de aplicativo mobile para o cidadão. | | | |
| 12 | SERVIÇO DE DISPONIBILIZAÇÃO DE TVS DE 40", OU MAIS, PARA UTILIZAÇÃO NA SALA DE SITUAÇÃO (MONITORAMENTO E AUDITORIAS) | 96,00 | Serviço |
| serviço de disponibilização de tvs de 40", ou mais, para utilização na sala de situação (monitoramento e auditorias), de acordo com as necessidades e a critério da secretaria municipal de saúde. incluindo um kit-estação de trabalho do tipo desktop com no mínimo 4 gb de memória ram, 120 gb de armazenamento ssd, processador intel core i3 ou superior ou amd ryzen 3 ou superior, monitor de 18,5" widescreen, teclado, mouse, cabos de força, estabilizador e sistema operacional linux instalado. | | | |
| 13 | SERVIÇO DE DISPONIBILIZAÇÃO DE TABLET PARA UTILIZAÇÃO PELOS AGENTES DE SAÚDE E ENDEMIAS | 504,00 | Serviço |
| serviço de disponibilização de tablet para utilização pelos agentes de saúde e endemias, de acordo com as necessidades e a critério da secretaria municipal de saúde, com configuração mínima de 1 gb de memória ram, 16 gb de armazenamento interno, processador dual core, tela de 7" sensível ao toque, conexão com redes sem fio padrão 802.11 (b/g/n), gps, sistema android instalado. | | | |
| 14 | SERVIÇO DE DISPONIBILIZAÇÃO DE TVS DE 32", OU MAIS, PARA UTILIZAÇÃO NOS PAINÉIS DE CHAMADA NOS PONTOS DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA | 96,00 | Serviço |
| serviço de disponibilização de tvs de 32", ou mais, para utilização nos painéis de chamada nos pontos de utilização do sistema, de acordo com as necessidades e a critério da secretaria municipal de saúde, com sistema operacional android, com assistente de voz, que permita acesso nativo a aplicativos do play store. | | | |

| LOTE ÚNICO | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------|---------------|----------------|
| ITEM | DESCRIÇÃO | QTD | UND | V. UNIT | V. TOTAL |
| 1 | SERVIÇO DE LICENCIAMENTO DE DIREITO DE USO DE SOLUÇÃO MULTIPLATAFORMA DE GESTÃO INTEGRADA DA SAÚDE, FORNECIDO COM SERVIÇO (SAAS), COM MANUTENÇÃO EVOLUTIVA LEGAL, CORRETIVA E SOB DEMANDA | 12.0 | Serviço | R\$ 19.666,33 | R\$ 235.995,96 |
| Especificação: Serviço de Licenciamento de direito de uso de Solução Multiplataforma de Gestão Integrada da Saúde, fornecido com serviço (SaaS), com manutenção evolutiva legal, corretiva e sob demanda. | | | | | |
| 2 | SERVIÇOS DE TREINAMENTO E IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA | 200.0 | Hora | R\$ 344,83 | R\$ 68.966,00 |
| Especificação: Serviços de treinamento e implantação do sistema, conforme solicitação da Contratante. | | | | | |
| 3 | SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO LOCAL DO SISTEMA, MEDIANTE SOLICITAÇÃO DA CONTRATANTE | 12.0 | Serviço | R\$ 3.516,33 | R\$ 42.195,96 |



| | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------|--------------|---------------|--|
| Especifica o: Serviços de Suporte técnico local do sistema, mediante solicita o da Contratante. | | | | | | |
| 4 | SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO DE NOVAS FUNCIONALIDADES SOB DEMANDA PARA O SISTEMA, MIGRA O DA BASE LOCAL, MEDIANTE SOLICITA O DA CONTRATANTE | 200.0 | Hora | R\$ 341,50 | R\$ 68.300,00 | |
| Especifica o: Serviços de desenvolvimento de novas funcionalidades sob demanda para o sistema, migra o da base local, mediante solicita o da Contratante. | | | | | | |
| 5 | SERVIÇO DE LICENCIAMENTO DE USO E SUPORTE MENSAL DE SOLUÇO DE INTEROPERABILIDADE ENTRE SISTEMAS DE SAÚDE | 12.0 | Serviço | R\$ 969,67 | R\$ 11.636,04 | |
| Especifica o: Serviço de Licenciamento de uso e suporte mensal de soluço de interoperabilidade entre sistemas de saúde, por unidade, incluindo plataforma EAD (ensino a Distância) e serviços de manuten o preventiva, corretiva e evolutiva, bem como suporte remoto e telef nico. | | | | | | |
| 6 | SERVIÇO DE OPERA O COM TÉCNICOS REMOTOS, LICENÇA DE USO DO MODOLO AUDITORIA DIÁRIA DAS PRODU OES, INCLUINDO TODOS OS CUSTOS DE HOSPEDAGEM | 12.0 | Serviço | R\$ 2.749,67 | R\$ 32.996,04 | |
| Especifica o: Serviço de opera o com técnicos remotos, licença de uso do modulo auditoria diária das produ oes, incluindo todos os custos de hospedagem. | | | | | | |
| 7 | SERVIÇO DE HOSPEDAGEM EM NUVEM DE SERVIDORES DE BANCO DE DADOS PEC E APLICA O PARA INTEGRA O DE ACESSO AO SISTEMA DE GESTÃO DO MUNICÍPIO, POR EQUIPE/UNIDADE DE ATENDIMENTO | 12.0 | Serviço | R\$ 2.349,67 | R\$ 28.196,04 | |
| Especifica o: Serviço de hospedagem em nuvem de servidores de banco de dados PEC e aplica o para integra o de acesso ao sistema de gestão do município, por equipe/unidade de atendimento. | | | | | | |
| 8 | SERVIÇO DE AUDITOR DE DADOS (PARA REALIZAR AUDITORIA EM TODOS OS DADOS PRODUZIDOS NO MUNICÍPIO E EM PLATAFORMAS (SISTEMAS)) | 12.0 | Serviço | R\$ 3.216,33 | R\$ 38.595,96 | |
| Especifica o: Serviço de Auditor de Dados (para realizar auditoria em todos os dados produzidos no município e em plataformas (sistemas)). | | | | | | |
| 9 | SERVIÇO DE COMUNICA O DIGITAL MULTICANAL (WHATSAPP, SMS, E-MAIL) | 12.0 | Serviço | R\$ 5.333,00 | R\$ 63.996,00 | |
| Especifica o: Serviço de Comunica o Digital Multicanal (WhatsApp, SMS, e-mail). | | | | | | |
| 10 | SERVIÇO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL APLICADA A SAÚDE PÚBLICA | 12.0 | Serviço | R\$ 5.596,33 | R\$ 67.155,96 | |
| Especifica o: Serviço de Inteligência Artificial aplicada a Saúde Pública. | | | | | | |
| 11 | SERVIÇO DE LICENCIAMENTO DE USO DE APLICATIVO MOBILE PARA O CIDADÃO | 12.0 | Serviço | R\$ 5.349,67 | R\$ 64.196,04 | |
| Especifica o: Serviço de Licenciamento de uso de Aplicativo Mobile para o cidadão. | | | | | | |
| 12 | SERVIÇO DE DISPONIBILIZA O DE TVS DE 40", OU MAIS, PARA UTILIZA O NA SALA DE SITUA O (MONITORAMENTO E AUDITORIAS) | 96.0 | Serviço | R\$ 320,16 | R\$ 30.735,36 | |
| Especifica o: Serviço de Disponibiliza o de TVs de 40", ou mais, para utiliza o na sala de situa o (monitoramento e auditorias), de acordo com as necessidades e a critério da secretaria municipal de saúde. Incluindo um kit-estac o de trabalho do tipo desktop com no mínimo 4 GB de memória RAM, 120 GB de armazenamento SSD, processador Intel Core i3 ou superior ou AMD Ryzen 3 ou superior, monitor de 18,5" widescreen, teclado, mouse, cabos de força, estabilizador e sistema operacional Linux instalado. | | | | | | |
| 13 | SERVIÇO DE DISPONIBILIZA O DE TABLET PARA UTILIZA O PELOS AGENTES DE SAÚDE E ENDEMIAS | 504.0 | Serviço | R\$ 160,83 | R\$ 81.058,32 | |
| Especifica o: Serviço de Disponibiliza o de Tablet para utiliza o pelos agentes de saúde e endemias, de acordo com as necessidades e a critério da secretaria municipal de saúde, com configura o mínima de 1 GB de memória RAM, 16 GB de armazenamento interno, processador dual core, tela de 7" sensível ao toque, conexão com redes sem fio padrão 802.11 (b/g/n), GPS, sistema android instalado. | | | | | | |



| | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|------------|---------------|
| 14 | SERVIÇO DE DISPONIBILIZAÇÃO DE TVS DE 32", OU MAIS, PARA UTILIZAÇÃO NOS PAINÉIS DE CHAMADA NOS PONTOS DE UTILIZAÇÃO DO SISTEMA | 96.0 | Serviço | R\$ 189,16 | R\$ 18.159,36 |
| Especificação: Serviço de Disponibilização de TVs de 32", ou mais, para utilização nos painéis de chamada nos pontos de utilização do sistema, de acordo com as necessidades e a critério da secretaria municipal de saúde, com sistema operacional android, com assistente de voz, que permita acesso nativo a aplicativos do play store. | | | | | |
| Valor total do lote R\$ 852.183,04 (oitocentos e cinquenta e dois mil, cento e oitenta e três reais e quatro centavos) | | | | | |

Valor total R\$ 852.183,04 (oitocentos e cinquenta e dois mil, cento e oitenta e três reais e quatro centavos)

1.2. Os serviços bens objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3. O Estudo Técnico Preliminar é um documento preparatório ao Termo de Referência, sendo que na ocorrência de alguma divergência entre ambos, prevalecerá o disposto neste Termo de Referência.

1.4. O prazo de vigência da contratação é de de 12 meses, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.5. O custo estimado total da contratação é de R\$ R\$ 852.183,04 (oitocentos e cinquenta e dois mil, cento e oitenta e três reais e quatro centavos)

1.6. O objeto desta contratação se enquadra na descrição de serviços comuns, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por edital, por meio de especificações usuais do mercado conforme o disposto no art. 6º, XIII, da Lei n.º14.133/21 e no Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

1.7. A presente contratação será por Sistema de Registro de Preços, nos termos dos artigos 82 a 86 da Lei n.º 14.133/2021 e Decreto n.º 11.462, de 2023, de acordo com o procedimento disposto neste Termo de Referência, conforme especificações a seguir:

– **Órgão Gerenciador: Secretaria de Saude - Fms**

1.8. O Sistema de Registro de Preços encontra-se amparado pela(s) hipótese(s) abaixo:

a)há necessidade de contratações permanentes ou frequentes em razão das características do objeto;



b) não é possível definir previamente o quantitativo a ser demandado em razão da natureza do objeto;

c) é conveniente a contratação de serviços remunerados por unidade de medida;

d) é conveniente para atendimento a mais de um órgão ou a mais de uma entidade e/ou contratações centralizadas.

1.9. A vigência da **Ata de Registro de Preços** será de **1 (um) ano**, contado do primeiro dia útil subsequente à data de divulgação no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP, **prorrogável por igual período**.

1.9.1. A prorrogação de que trata este item é condicionada à:

a) apresentação de relatório favorável da comissão de recebimento e fiscalização, com ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com a CONTRATADA;

b) demonstração de que o valor da Contratação permaneça economicamente vantajoso para a Administração;

c) manifestação expressa do interesse da CONTRATADA na prorrogação e a comprovação de que mantém todas as condições de habilitação e qualificação.

1.9.1.1. Fica vedado efetuar acréscimos nos quantitativos estabelecidos na Ata de Registro de Preços. No caso de prorrogação, o quantitativo da Ata de Registro de Preços será o remanescente.

1.9.2. Na ocorrência de formalização de contrato, este deverá ser assinado dentro do prazo de validade da Ata de Registro de Preços, entrando em vigor no primeiro dia útil subsequente a data de sua publicação no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP e sua vigência observará as condições mencionadas no artigo 105 da Lei nº 14.133/21.

1.9.3. O término do prazo de vigência da Ata de Registro de Preços não implica extinção das obrigações dela decorrentes, ainda em execução.

1.10. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que se faz necessária a segurança proveniente da exatidão de informações agregadas ao software de gestão de informações, tanto no sentido de permitir ao Gestor Público confiabilidade em suas ações, quanto no sentido de proporcionar bons resultados perante os entes Estaduais e Federais de Saúde, o que torna imprescindível que o Contratado possua corpo profissional qualificado, dispondo de suporte e consultoria em tecnologia da informação visando garantir a total interação e manuseio dos profissionais com os sistemas durante a utilização, além do acompanhamento de envio das informações de produção ambulatorial e auxílio na utilização dos sistemas



de controle e envio (SCNES, BPA, FPO, SIA, Transmissor), sistemas essenciais para o bom funcionamento de toda infraestrutura, em prazos regulares, garantindo que a quantidade total de produção ambulatorial realizada no município seja apresentada ao Ministério da Saúde, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando aspectos técnicos e relevantes apresentados no Estudo Técnico Preliminar.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO E DA DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO E DA ESCOLHA DO PROCEDIMENTO POR REGISTRO DE PREÇOS

2.1. A fundamentação, a descrição da necessidade da contratação, e a justificativa da escolha do procedimento por sistema de registro de preço encontram-se pormenorizadas em tópicos específicos do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

4. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Capacitação

4.1. Desenvolvimento de um plano / cronograma de treinamento personalizado, considerando as características e requisitos específicos do contratante.

4.2. Identificação de usuários-chave para participar de treinamentos mais avançados.

Requisitos Legais

4.3. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis;

Requisitos de Manutenção

4.4. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções (corretivas/preventivas/adaptativa/evolutiva) pela Contratada, visando à



manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades, treinamentos e capacitações de agentes públicos.

Requisitos Temporais

4.5. Os serviços devem ser prestados de acordo com o SLA (Service Level Agreement), ou Acordo de Nível de Serviço para a Manutenção de 5/8 ou seja: 5 dias por semana por 8 horas, no horário comercial, com prazo máximo de primeiro atendimento em 4 horas, a partir do acionamento por telefone e/ou e-mail;

4.6. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.7. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

4.8. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

| Atividade, Tarefa ou Serviço | Prazo máximo de início de atendimento | Prazo máximo de solução de problema |
|-------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Treinamento | Até 1 hora após a abertura do chamado | 5 dias úteis |
| Suporte técnico software | Até 1 hora após a abertura do chamado | 4 horas para solução definitiva ou paliativa |
| Suporte técnico hardware | Até 4 horas após a abertura do chamado | 2 dias úteis para solução definitiva |

4.9. Fica acordado entre as partes o prazo máximo de 8(oito) horas úteis para a normalização operacional da solução em caso de falha crítica que impeça a utilização do software. Esse prazo, será calculado a partir da comunicação, pela CONTRATANTE, a CONTRATADA.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.10. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, e garantir a proteção dos dados sensíveis armazenados e processados pela solução, conforme legislação vigente, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018). Prever mecanismos de controle de acesso, utilizando autenticação segura, como login com



credenciais únicas e autenticação multifator, quando aplicável. Manter registros de log de acessos e atividades, permitindo auditorias periódicas e a rastreabilidade de operações crítica. Assegurar a disponibilidade e a integridade dos dados, implementando medidas de backup e recuperação contra falhas, ataques cibernéticos ou desastres e atualizar regularmente os sistemas para mitigar vulnerabilidades de segurança conhecidas.

4.11. A solução deverá ser implementada conforme as melhores práticas de segurança cibernética e com certificação ou conformidade a padrões reconhecidos, como ISO/IEC 27001 para segurança da informação. Os treinamentos fornecidos pela contratada deverão incluir orientações sobre segurança e privacidade, capacitando os usuários a utilizarem o sistema de forma segura e em conformidade com as normas. Todas as atualizações e manutenções realizadas deverão ser documentadas e comunicadas previamente ao Contratante, garantindo a transparência e a conformidade com os requisitos contratuais e regulatórios. Em caso de incidentes de segurança, a contratada deverá notificar o Contratante em até 4 horas úteis, fornecendo relatórios detalhados e medidas corretivas adotadas.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.12. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

4.12.1. Diretrizes Sociais: Promover a contratação de mão de obra local, quando possível, priorizando a geração de empregos na comunidade onde os serviços serão executados. Assegurar condições de trabalho dignas, respeitando a legislação trabalhista e normas de saúde e segurança no trabalho. E incentivar a diversidade e a inclusão no ambiente de trabalho, evitando qualquer tipo de discriminação.

4.12.2. Diretrizes Ambientais: Garantir o descarte correto de resíduos eletrônicos e materiais utilizados, em conformidade com as normas ambientais aplicáveis. Reduzir o consumo de energia e materiais durante a execução dos serviços, promovendo práticas de sustentabilidade e priorizar o uso de tecnologias e equipamentos que apresentem menor impacto ambiental, como dispositivos de baixo consumo energético.

4.12.3. Diretrizes Culturais: Respeitar as particularidades culturais da comunidade local, especialmente em ações que envolvam treinamentos ou interações diretas. E incentivar a preservação e valorização do patrimônio cultural e histórico do município nas atividades relacionadas ao contrato.

4.13. Obrigações Complementares Relativas às Diretrizes



A contratada deverá apresentar relatórios periódicos que demonstrem a adoção das práticas sociais, ambientais e culturais descritas no item 4.12;

A empresa deve promover capacitações relacionadas à sustentabilidade e responsabilidade social entre seus colaboradores;

Caso necessário, a contratada deverá colaborar com auditorias realizadas pelo Contratante para verificar o cumprimento das diretrizes estabelecidas neste termo de referência.

Requisitos de Projeto e de Implementação

4.14. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

4.14.1. O planejamento do projeto, onde se faz necessário elaborar e apresentar um plano detalhado de execução, contendo etapas, prazos, recursos necessários e responsáveis por cada fase do projeto. Para garantir que a infraestrutura tecnológica necessária esteja preparada e compatível com os serviços a serem implementados e considerar as demandas específicas da Secretaria de Saúde, incluindo dimensionamento adequado para a escalabilidade e continuidade dos serviços.

4.14.2. A implementação dos sistemas e equipamentos, onde se faz necessário realizar a instalação e configuração dos softwares e equipamentos com base nas melhores práticas recomendadas pelos fabricantes e padrões técnicos. Assegurando a integração entre os sistemas fornecidos e as soluções já existentes na Secretaria, garantindo interoperabilidade e funcionalidade. Testando todos os componentes antes da entrega final, elaborando relatórios que comprovem o cumprimento dos requisitos técnicos.

4.14.3. O treinamento e capacitação, onde se faz necessário promover treinamentos teóricos e práticos para os servidores responsáveis pela operação e gestão da solução implementada. Fornecendo manuais e materiais de suporte técnico, em formato físico e digital, para consulta dos usuários e disponibilizar suporte técnico durante o período de adaptação, assegurando a solução de dúvidas ou problemas com agilidade.

4.14.4. O monitoramento e manutenção, onde se faz necessário implementar ferramentas de monitoramento contínuo para acompanhar o desempenho dos sistemas e equipamentos instalados. E realizar manutenções preventivas e corretivas, conforme cronograma previamente acordado e apresentar relatórios periódicos que detalhem o estado dos serviços, atualizações realizadas e eventuais necessidades de melhoria.

Requisitos de Implantação



4.15. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

4.15.1. Na implantação dos serviços e soluções a contratada deverá garantir que todos os serviços e soluções sejam implantados conforme o cronograma aprovado pelo Contratante. O ambiente deverá ser preparado para receber os sistemas e equipamentos, incluindo a verificação da infraestrutura necessária (rede elétrica, conectividade, espaço físico, entre outros). A contratada deverá realizar testes de funcionalidade e integração antes da disponibilização para uso operacional, assegurando o pleno funcionamento.

4.15.2. Na instalação dos equipamentos e sistemas. Os equipamentos deverão ser instalados e configurados de forma a garantir o melhor desempenho possível e atender às especificações técnicas exigidas no contrato. A instalação deverá ser documentada, incluindo diagramas de conexão, configuração de sistemas e credenciais iniciais. Os sistemas devem ser entregues atualizados, com todas as licenças devidamente regularizadas e ativadas.

4.15.3. No fornecimento e treinamento os equipamentos e softwares deverão ser entregues no local designado pelo Contratante, em embalagens originais e com todos os acessórios necessários para sua operação. Após a implantação, a contratada deverá fornecer treinamento presencial ou remoto, capacitando os servidores a operar e administrar os sistemas e equipamentos. Fornecendo materiais de suporte, como manuais, guias e tutoriais, devem ser entregues em formato físico e digital.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.16. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

Requisitos de Experiência Profissional

4.17. Os serviços de assistência técnica, suporte, garantia, deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços, onde deverão estar fazendo parte do quadro funcional da contratada;

Requisitos de Formação da Equipe

4.18. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos a seguir:

4.18.1. Qualificação profissional, onde todos os técnicos envolvidos deverão possuir formação compatível com suas atividades, comprovada por certificados de cursos técnicos, de graduação ou especializações na área de tecnologia da informação,



manutenção de equipamentos ou áreas correlatas. É obrigatória a apresentação de certificações específicas em soluções de software e plataformas ofertadas neste termo.

4.18.2. Experiência nos serviços, onde os técnicos devem comprovar experiência mínima de 2 anos na prestação de serviços similares, incluindo manutenção de equipamentos, suporte técnico e gestão de sistemas integrados. O responsável técnico pela execução do contrato deverá possuir experiência comprovada em projetos de similar complexidade, no setor público.

4.18.3. Treinamento Contínuo, onde a contratada deverá assegurar que sua equipe participe regularmente de treinamentos de atualização tecnológica, garantindo o domínio de novas ferramentas e práticas. E todos os membros da equipe devem ser capacitados para respeitar e implementar as políticas de segurança da informação e privacidade, incluindo a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

4.18.4. Soft Skills, onde a equipe deve demonstrar habilidades interpessoais, como comunicação eficiente, resolução de problemas e trabalho em equipe, especialmente em interações com servidores do Contratante.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.19. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.20. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.21. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma:

Com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana de maneira eletrônica, seja por e-mail ou plataforma de abertura de chamados própria;

Com funcionamento 8 horas por dia e 5 dias por semana por via telefônica, durante o horário comercial (08:00 às 17:00).

Os contatos serão denominados "chamados" e podem ser abertos pelos seguintes meios:

Telefone: Atendimento direto para situações urgentes ou esclarecimento de dúvidas;

E-mail: Para registro e acompanhamento de ocorrências não emergenciais;



Plataforma de abertura de chamados própria: Permite o registro, rastreamento e gerenciamento dos chamados, com notificação automática ao Contratante sobre o andamento e resolução das ocorrências.

4.22. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

4.22.1. Comunicação de Ocorrências, onde o Contratado deverá informar ao Contratante, de forma imediata, quaisquer problemas, atrasos ou eventos relevantes que possam impactar a execução do serviço, utilizando os meios de contato previamente estabelecidos (telefone, e-mail ou plataforma própria). Para ocorrências de alta criticidade, como falhas graves em sistemas ou equipamentos, o Contratado deverá informar o Contratante em até 1 hora após a identificação do problema.

4.22.2. Relatórios de Acompanhamento, onde o Contratado deverá elaborar e enviar relatórios mensais de acompanhamento, contendo: a descrição detalhada dos serviços realizados no período, o registro de chamados abertos e solucionados, com tempos de atendimento e solução, os eventuais problemas detectados e medidas adotadas para mitigação e sugestões de melhorias ou ações preventivas.

4.22.3. Reuniões de Alinhamento, onde sempre que solicitado pelo Contratante, o Contratado deverá participar de reuniões de alinhamento, presenciais ou remotas, para discutir o andamento dos serviços, revisar o cumprimento das metas e avaliar os resultados alcançados.

4.22.4. Auditorias e Verificações, onde o Contratante poderá realizar auditorias ou inspeções para verificar a conformidade da execução do serviço com as condições contratadas, sendo obrigação do Contratado fornecer as informações e o acesso necessários.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.23. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.23.1. Conformidade com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados): O Contratado deverá garantir que todas as operações de tratamento de dados estejam em conformidade com a LGPD, observando os princípios de transparência, finalidade, necessidade e segurança. O Contratado deverá implementar medidas para assegurar a proteção dos dados pessoais, prevenindo acessos não autorizados, vazamentos ou qualquer incidente de segurança.

4.23.2. Segurança das Informações: A solução fornecida deverá contar com mecanismos de autenticação robusta, como autenticação multifator (MFA), para acesso aos sistemas. Todo o tráfego de dados entre o cliente e a solução deverá ser



criptografado, preferencialmente utilizando protocolos seguros como TLS 1.2 ou superior. Backups regulares deverão ser realizados e armazenados em local seguro, garantindo a recuperação em caso de incidentes ou falhas.

4.23.3. Controle de Acesso: O Contratado deverá implementar controles rígidos de acesso, garantindo que apenas pessoas autorizadas possam acessar os sistemas, equipamentos ou informações sensíveis. Deverão ser mantidos registros de logs detalhados de acessos e atividades realizadas nos sistemas, com retenção mínima de 12 meses.

4.23.4. Relato de Incidentes de Segurança: Em caso de qualquer incidente de segurança envolvendo os dados do Contratante, o Contratado deverá comunicar o ocorrido em até 2 horas, detalhando as medidas adotadas para contenção e mitigação. Um relatório detalhado do incidente deverá ser apresentado em até 48 horas após sua identificação, com as ações corretivas e preventivas realizadas.

4.23.5. Treinamento e Sensibilização: Os técnicos e profissionais do Contratado deverão ser capacitados regularmente em práticas de segurança da informação e privacidade, garantindo o cumprimento dos requisitos estabelecidos.

4.23.6. Auditorias e Conformidade: O Contratante poderá realizar auditorias ou solicitações de comprovação de conformidade a qualquer momento, sendo obrigação do Contratado cooperar e fornecer as informações necessárias.

4.24. Os requisitos de segurança da informação e privacidade deverão ser periodicamente revisados e atualizados para acompanhar novas legislações, tecnologias e boas práticas

Vistoria

4.25. Não há obrigatoriedade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

Sustentabilidade

4.26. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.26.1. Uso eficiente de recursos naturais: Os serviços e equipamentos fornecidos devem priorizar a eficiência energética, minimizando o consumo de eletricidade e adotando equipamentos certificados com selos de eficiência, como o Procel ou equivalentes. A gestão de resíduos gerados deve observar as boas práticas de redução, reutilização e reciclagem, com destinação adequada conforme a legislação ambiental vigente.



4.26.2. Materiais e insumos sustentáveis: Sempre que possível, os materiais utilizados devem ser recicláveis ou biodegradáveis, priorizando insumos com menor impacto ambiental. O Contratado deve adotar práticas que reduzam o uso de papel, priorizando a digitalização de documentos e processos.

4.26.3. Logística e transporte sustentável: O transporte de equipamentos e a execução de serviços deverão observar práticas sustentáveis, como o uso de veículos com menor emissão de poluentes ou compensação de carbono. A contratação de fornecedores locais ou regionais deve ser priorizada, visando reduzir o impacto ambiental e fortalecer a economia local.

4.26.4. Capacitação em práticas sustentáveis: O Contratado deve sensibilizar e treinar sua equipe quanto à adoção de práticas sustentáveis durante a prestação de serviços, promovendo a conscientização sobre sustentabilidade e preservação ambiental.

4.26.5. Relatórios de sustentabilidade: O Contratado deverá apresentar, periodicamente, relatórios detalhando as ações realizadas para atender aos requisitos de sustentabilidade, incluindo métricas sobre redução de consumo de recursos, destinação de resíduos e impacto ambiental.

Subcontratação

4.27. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da Contratação

4.28. Não haverá exigência da garantia da contratação.

5. DO MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. **Início da execução do objeto:** 05 (cinco) dias a contar da data de recebimento da nota de empenho, da ordem de serviço ou de outro instrumento hábil e/ou da data de publicação do contrato no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP.

5.1.1.1. Caso não seja possível iniciar a execução dos serviços na data assinalada, a CONTRATADA deverá comunicar o CONTRATANTE das razões respectivas, com pelo menos 3 (três) dias de antecedência, para que qualquer pleito de prorrogação de prazo seja analisado pela Contratante, ressalvadas situações de caso fortuito e força maior.

5.1.1.2. Como condição de prestação de serviço, durante a vigência da Ata de Registro de Preços, a CONTRATADA deverá manter atualizado cadastro de fornecedores do Município de Palmácia.



5.1.1.3. A CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, entregar a totalidade do objeto solicitado, sob pena de aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência.

6.1.2. A execução do contrato deverá contemplar as seguintes etapas:

6.1.2.1. Levantamento inicial de requisitos: Reunião com representantes da Secretaria de Saúde para entender as demandas específicas e alinhar expectativas e realizar o diagnóstico técnico do ambiente atual e das condições para instalação dos equipamentos e sistemas.

6.1.2.2. Implantação da solução multiplataforma integrada: Configuração e instalação do software contratado, instalação e configuração dos equipamentos contratados e a integração dos sistemas existentes da Secretaria de Saúde, quando aplicável.

6.1.2.3. Treinamento dos usuários: Capacitação técnica para os servidores da Secretaria de Saúde e profissionais dos demais estabelecimentos de saúde no uso do sistema e a disponibilização de manuais técnicos e orientações.

6.1.2.4. Manutenção e suporte técnico contínuo: Atendimento técnico para resolução de problemas no prazo estabelecido no contrato, atualizações e correções periódicas do software.

6.1.2.5. Monitoramento e avaliação do desempenho: Relatórios trimestrais sobre o uso do sistema e identificação de melhorias.

6.1.2.6. Frequência e periodicidade: Treinamento inicial a ser realizado em até 30 dias após a implantação, manutenção corretiva conforme demanda, com atendimento no prazo máximo estabelecido e atualizações do sistema a cada 6 meses ou quando necessário.

6.1.3. O cronograma de realização dos serviços será executado conforme o planejamento a seguir: Mês 1 (Semana 1-4): Diagnóstico técnico e levantamento inicial de requisitos; Mês 2 (Semana 5-8): Implantação da solução e integração dos sistemas; Mês 3 (Semana 9-12): Treinamento dos usuários e entrega final da solução. Mês 4 em diante: Treinamentos, Auditorias, Manutenção contínua e suporte técnico.

6.1.4. As etapas dos serviços deverão seguir os seguintes períodos: Etapa 1: Levantamento inicial de requisitos deve ser realizado na primeira semana após assinatura do contrato. Etapa 2: Implantação da solução deve ser realizado no início na segunda semana e conclusão em até 60 dias após a emissão da ordem de serviço. Etapa 3: Treinamento deve ser realizado a partir da implantação dos equipamentos e configurações /parametrizações dos sistemas ser concluída. Etapa 4: Manutenção e suporte técnico deve ser realizada a partir da implantação dos equipamentos e conclusão dos treinamentos, com deverá ser contínua, durante toda a vigência do contrato.



Local e horário da presta o dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados nas estruturas de saúde do município;

6.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário: 08:00 as 16:00hrs;

Materiais a serem disponibilizados

6.4. Para a perfeita execu o dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substitui o quando necessário:

6.4.1. Materiais e equipamentos tecnológicos de automa o, como computadores, tablets, impressoras, televisão, switches conforme descritivos e quantitativos especificados na tabela deste termo de referência.

6.4.2. Ferramentas e software de gestão integrada para atender às necessidades da Secretaria de Saúde. Licenças de uso das plataformas contratadas, com validade mínima equivalente   vigência do contrato;

6.4.3. Materiais de apoio e consumo como manuais de opera o, documenta o técnica e guias de treinamento em formato físico e digital e materiais para o treinamento como apostilas, apresenta es, vídeos tutoriais e plataforma EAD.

Informa es relevantes para o dimensionamento da proposta

6.5. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

6.5.1. Volume de serviços previstos, onde estima-se a realiza o de 1000 atendimentos mensais incluindo suporte técnico, manuten o de equipamentos, treinamentos e disponibiliza o de software online. O volume poderá variar conforme as necessidades específicas da Secretaria de Saúde do Município de Palmácia/CE .

6.5.2. Localiza o e abrangência: os serviços deverão atender a estabelecimentos de saúde localizadas em áreas urbanas e rurais do município. O deslocamento para regiões remotas deve ser considerado no planejamento e dimensionamento da proposta.

6.5.3. Requisitos operacionais: o serviço de suporte técnico deverá ser prestado de forma contínua, com disponibilidade de 8 horas por dia, 5 dias por semana para atendimento presencial, 7 dias por semana para suporte remoto. A soluço de software deverá suportar uma média de 100 acessos simultâneos, garantindo estabilidade e segurança das informa es. Treinamentos iniciais deverão ser



realizados para pelo menos 100 profissionais, com possibilidade de reciclagem conforme a demanda.

6. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial (caput do art. 115 da Lei nº 14.133, de 2021).

6.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila (§ 5º do art. 115 da Lei nº 14.133, de 2021).

6.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se, excepcionalmente, o uso de mensagem eletrônica para esse fim .

6.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante do Contratado para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5. Após a assinatura do termo de contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade convocará o representante do contratado para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução do contratado, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

6.6. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (caput do art. 117 da Lei nº 14.133, de 2021).

6.7. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

6.7.1. O fiscal técnico do contrato anotarà no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;

6.7.2. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção;

6.7.3. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.



6.7.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

6.7.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.

6.8. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

6.8.1. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

6.9. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

6.9.1. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

6.9.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

6.9.3. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

6.9.4. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.



6.10. O fiscal administrativo do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual.

6.11. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

7. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. Os serviços serão recebidos nos termos do artigo 140, I, "a" e "b", da Lei n.º 14.133/21, juntamente com a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, pelo(a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, da seguinte forma:

a) **provisoriamente**, em até 05 (cinco) dias a contar da conclusão da execução dos serviços e/ou de suas etapas, para efeito de posterior verificação da conformidade com o solicitado na contratação;

b) **definitivamente**, com a emissão do respectivo termo de recebimento, após a verificação do cumprimento das exigências contratuais e consequente aceitação, no prazo máximo de 15(quinze) dias contados após o recebimento provisório.

b.1) na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

7.2. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da notificação do contratado, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.3. Para os recebimento decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo máximo para o recebimento definitivo será de até 10 (dez) dias).

7.4. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.

7.5. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.



7.6. O prazo para a solução, pelo contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.

7.7. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

7.8. Recebida a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.

7.8.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.9. Para fins de liquidação, quando cabível, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.10. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

7.11. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta junto ao cadastro de fornecedores ou no registro cadastral unificado disponível no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.12. A Administração deverá realizar consulta ao o cadastro de fornecedores ou no registro cadastral unificado disponível no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) para:



a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

7.13. Constatando-se, junto o cadastro de fornecedores ou no registro cadastral unificado disponível no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

7.14. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.15. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

7.16. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao o cadastro de fornecedores ou no registro cadastral unificado disponível no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP).

7.17. Em atendimento ao inciso VI do art. 92 da Lei Federal nº 14.133 de 1º de abril de 2021, o pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa.

7.18. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) de correção monetária.

7.19. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

7.20. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.21. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.21.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.



7.22. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

7.23. A antecipação de pagamento somente será permitida se propiciar sensível economia de recursos ou se representar condição indispensável para a obtenção do bem ou para a prestação do serviço, conforme determina o § 1º do art. 145 da lei Federal nº 14.133/21.

8. DA FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de licitação, na modalidade pregão, sob a forma eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo Menor Preço, por Lote.

8.2. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação Jurídica

8.3. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

8.4. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

8.5. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

8.6. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal - SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.7. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020.



8.8. Sociedade simples: inscri o do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.9. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscri o do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averba o no Registro onde tem sede a matriz

8.10. Sociedade cooperativa: ata de funda o e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei n  5.764, de 16 de dezembro 1971.

8.11. Agricultor familiar: Declara o de Aptidão ao Pronaf - DAP ou DAP-P válida, ou, ainda, outros documentos definidos pela Secretaria Especial de Agricultura Familiar e do Desenvolvimento Agrário, nos termos do  2  do art. 4  do Decreto n  10.880, de 2 de dezembro de 2021.

8.12. Produtor Rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS - CEI, que comprove a qualifica o como produtor rural pessoa física, nos termos dos arts. 17 a 19 e 165 da Instru o Normativa RFB n  971, de 13 de novembro de 2009.

8.13. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as altera es ou da consolida o respectiva.

Habilita o Fiscal, Social e Trabalhista

8.14. Prova de inscri o no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ) ou no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), conforme o caso;

8.15. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresenta o de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e   D vida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos   Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta n  1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

8.16. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.17. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresenta o de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolida o das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei n  5.452, de 1  de maio de 1943;



8.18. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual/Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

8.19. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual/Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos estaduais/municipais ou distritais relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

8.21. O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar nº 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

8.22. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física (alínea "c" do inciso II do art. 5º da IN Seges/ME nº 116, de 2021) ou de sociedade simples;

8.23. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante (inciso II do art. 69 da Lei nº 14.133, de 2021);

8.24. Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo licitante de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

I - Liquidez Geral (LG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) ÷ (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);

II - Solvência Geral (SG) = (Ativo Total) ÷ (Passivo Circulante + Passivo não Circulante); e

III - Liquidez Corrente (LC) = (Ativo Circulante) ÷ (Passivo Circulante).

8.25. Caso o licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital mínimo OU patrimônio líquido mínimo de 5% (cinco por cento) do valor total estimado da contratação.



8.26. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura (§1º do art. 65 da Lei nº 14.133, de 2021).

8.27. O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos (§ 6º do art. 69 da Lei nº 14.133, de 2021).

8.27.1. No caso de fornecimento de bens para pronta entrega, não será exigida da microempresa ou da empresa de pequeno porte a apresentação de balanço patrimonial do último exercício social

8.28. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo licitante.

Qualificação Técnica

8.29. Comprovação de aptidão para execução dos serviços ou similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

8.30. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor .

8.31. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

Qualificação Técnica - Profissional

8.32. Declaração de constituição de equipe técnica que irão compor a estrutura de execução do objeto contratual, onde deverão constar todos os profissionais indicados, especialidade, cargo a ser ocupado, CPF abreviado (em atendimento a lei Federal da LGPD), **devidamente acompanhado dos documentos de comprovação, conforme Item 4.18.1 e 4.18.2.**

8.32.1. Caso vencedora do certame, os componentes da equipe técnica serão incluídos no quadro de responsáveis técnicos desta empresa e a inclusão comprovada através da apresentação, de documento contratual, de forma regular, no prazo



máximo de 10 (dez) dias após a assinatura do contrato, sob pena de rescisão contratual.

8.33. Declaração de compromisso de vinculação futura firmada, dos indicados conforme item 9.32, informando que os mesmos assumirão a responsabilidade técnica dos serviços licitados, caso a licitante se sagre vencedora do certame.

8.34. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

8.35. A comprovação do vínculo do profissional de que trata o subitem 8.32.1 deste edital será feita da seguinte forma:

- a) Para sócio, mediante a apresentação do contrato social e aditivos.
- b) Para diretor, mediante a apresentação da ata de eleição e posse da atual diretoria, devidamente registrada junto ao órgão competente.
- c) Se o responsável técnico não for sócio e/ou diretor da empresa, a comprovação se dará mediante a apresentação da cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) - devidamente assinada ou Contrato de Prestação de Serviço em vigor celebrado de acordo com a legislação civil.

8.36. Com base no artigo 64, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, a Prefeitura se reserva o direito de consultar o CNIS (Cadastro Nacional de Informações Sociais), para comprovar o vínculo empregatício do(s) responsável (is) técnico(s) detentor (es) de contrato com o licitante.

8.37. Verificada a regularidade da documentação, o pregoeiro convocara o vencedor provisório a realizar a PROVA DE CONCEITO, conforme diretrizes apresentadas no item DA PROVA DE CONCEITO.

JUSTIFICATIVA PARA EXIGÊNCIA DA QUALIFICAÇÃO

A exigência de qualificação técnico-operacional visa garantir que a empresa licitante possua a capacidade técnica necessária para executar o objeto da licitação com eficiência, qualidade e conformidade com as normas legais. A seguir, destacam-se os principais motivos para essa exigência:

Garantia de Competência Técnica:

A presença de profissionais qualificados, com formação específica em análise de softwares, programação e suporte técnico, assegura que a licitante tenha capacidade de desenvolver, implementar e manter o sistema de forma eficiente e segura.

Redução de Riscos Operacionais:



A comprovação de experiência por meio de atestados técnicos demonstra que a empresa já realizou serviços similares, reduzindo o risco de falhas, atrasos ou execução inadequada, além de evidenciar sua familiaridade com as demandas do setor público.

Conformidade com Padrões Técnicos:

A exigência de diplomas, certificados e documentos comprobatórios garante que os profissionais envolvidos atendam aos padrões exigidos, proporcionando maior confiabilidade no cumprimento do contrato

Segurança Jurídica e Administrativa:

A apresentação de atestados e documentos que comprovem a qualificação técnica contribui para maior transparência no processo licitatório, protegendo a administração pública contra contratações de empresas sem capacidade técnica comprovada.

Eficiência na Execução do Contrato:

Com uma equipe técnica devidamente qualificada, espera-se maior agilidade na implementação e menor necessidade de retrabalhos ou correções, otimizando os recursos públicos e assegurando o cumprimento dos prazos contratuais. Portanto, a exigência de qualificação técnico-operacional é uma medida indispensável para assegurar a escolha de uma empresa apta e comprometida com a entrega de resultados compatíveis com as necessidades do município, fortalecendo a segurança e a eficiência da gestão pública.

PROVA DE CONCEITO

Após a fase de julgamento das propostas e habilitação estabelecido no presente certame, a licitante melhor classificada, devesse comprovar, através de Prova de Conceito (POC), que atende aos requisitos constantes neste termo de referência:

O objetivo da Prova de Conceito é a avaliação e certificação pela Prefeitura de que o(s) Sistema(s) proposto pela licitante atende todos os requisitos obrigatórios mínimos fixados no Estudo Técnico Preliminar e neste presente Termo.

A Prova de Conceito aqui solicitada tem como justificativa a necessidade municipal de que os Sistemas estejam plenamente funcionais desde o início do projeto, até sua execução

A Prova de Conceito consistirá na apresentação do(s) software(s)/sistema(s) objeto da licitação; A Prova de Conceito permitirá a averiguação prática das funcionalidades características do(s) software(s)/sistema(s) sua real compatibilidade com os requisitos deste termo de referência:

A prova de conceito deverá ser realizada em local e horário a ser definido pelo órgão no momento da convocação.



A primeira licitante, provisoriamente classificada será convocada pela autoridade competente que agendara no prazo máximo de até **48 horas (quarenta oito horas) para a apresentação do sistema.**

Os softwares necessários para a realização da prova de conceito são de inteira responsabilidade da licitante provisoriamente classificada;

Não será permitido, durante a realização da prova de conceito, uso de apresentações em slides ou vídeos quando tratarem da confirmação dos requisitos constantes no termo de referência do Edital;

O(s) hardware(s) e o software(s) necessário a realização da Prova de Conceito serão de inteira responsabilidade da licitante.

A infração de quaisquer das regras estabelecidas no termo de referência, desclassificará a licitante

A prova de conceito avaliará os itens relacionados com os critérios **ATENDIDO** ou Não **NÃO ATENDIDO**, sendo ao final da Prova de Conceito, emitido Laudo Avaliativo com o Resultado Aprovado ou Reprovado, devidamente justificado de acordo com os itens e especificações.

9. DA DISPONIBILIDADE E DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.1. Não consta, no presente processo, declaração de atendimento a Lei de Responsabilidade Fiscal, tendo em vista que a legislação vigente, prescreve que "a existência de preços registrados não obriga a Administração a firmar as contratações que deles poderão advir, ficando-lhe facultada a utilização de outros meios, respeitada a legislação relativa às contratações públicas, sendo assegurado ao beneficiário do registro preferência em igualdade de condições".

9.2. Logo, o registro de preços não se destina à contratação imediata de bens e serviços, porquanto seu objeto é apenas o cadastramento de produtos e de fornecedores, necessariamente precedido de processo licitatório ou de contratação direta, para atender futura e incerta necessidade administrativa.

9.3. Com a adoção do Sistema de Registro de Preços, a Administração deixa a proposta mais vantajosa previamente selecionada, ficando no aguardo da aprovação dos recursos orçamentários e financeiros. Não há necessidade de que o órgão tenha prévia dotação orçamentária porque o Sistema de Registro de Preços, ao contrário da contratação convencional, não obriga a Administração Pública face à expressa disposição legal nesse sentido.

9.4. Sendo assim, as contratações públicas processadas pelo sistema de registro de preços não resulta na obrigatoriedade da aquisição imediata dos bens ou serviços, o que permite demonstrar o cumprimento do estabelecido no artigo 16, da LRF e a



vinculação à respectiva ação de governo (dotação orçamentária) somente quando da futura contratação.

9.5. Diante do exposto, informamos que a indicação da disponibilidade de créditos orçamentários somente será acostada aos autos do processo administrativo quando da formalização do contrato ou de outro instrumento hábil.

Palmácia/CE, 02 de dezembro de 2025

Jose Maxwell De Sousa
RESPONSÁVEL PELA ELABORAÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA