



ANEXO II

DESCRIPTIVO TÉCNICO DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES

1. DOS SERVIÇOS COMPLEMENTARES

1.1. DA IMPLANTAÇÃO DO APLICATIVO:

1.1.1. Entende-se como implantação do aplicativo todos os serviços necessários ao regular funcionamento da solução em todos os setores a serem abrangidos, dentre os quais são:

- 1.1.1.1. Conversão e migração dos dados já existentes;
- 1.1.1.2. Configuração, parametrização e customização;
- 1.1.1.3. Treinamento aos usuários.

1.1.2. DA CONVERSÃO, MIGRAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO

- 1.1.2.1. A conversão e a migração dos dados e informações já existentes do aplicativo que está em uso são de inteira responsabilidade da Contratada, com disponibilização dos mesmos pela entidade para uso.
- 1.1.2.2. A empresa Contratada deverá providenciar a conversão dos dados existentes para os formatos e padrões exigidos pelo novo aplicativo, mantendo a integridade e segurança dos dados.
- 1.1.2.3. A entidade não dispõe de diagrama e/ou dicionário de dados para fornecer à empresa vencedora da licitação, devendo ela converter e migrar a partir de cópia de banco de dados que será disponibilizada.
- 1.1.2.4. Efetuada a migração e consistência dos dados importados, as informações deverão ser homologadas pela Contratante, através dos responsáveis pelos dados atuais do aplicativo em cada área.
- 1.1.2.5. Para cada um dos módulos contratados, quando couber, deverão ser cumpridas as atividades de configuração e customização do aplicativo, de forma que os mesmos estejam adequados à legislação da entidade.
- 1.1.2.6. Dúvidas sobre estrutura, tamanho e quantidade de bancos de dados podem ser esclarecidas junto ao município de Morro Grande.



ESTADO DE SANTA CATARINA
FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE DE MORRO GRANDE

- 1.1.2.7. A Contratada deverá acompanhar os usuários do aplicativo, em tempo integral na fase de implantação do presente objeto.
- 1.1.2.8. Na implantação do aplicativo, deverão ser cumpridas, quando couberem, as seguintes etapas:
- 1.1.2.8.1. Adequação de relatórios, telas, layouts e logotipos;
 - 1.1.2.8.2. Parametrização inicial de tabelas e cadastros;
 - 1.1.2.8.3. Estruturação de acesso e habilitações dos usuários;
 - 1.1.2.8.4. Adequação das fórmulas de cálculo para atendimento aos critérios adotados pela entidade;
 - 1.1.2.8.5. Ajuste de cálculo, quando mais de uma fórmula de cálculo é aplicável simultaneamente;
- 1.1.2.9. Todas as decisões e entendimentos havidos entre as partes durante o andamento dos trabalhos e que impliquem em modificações ou implementações nos planos, cronogramas ou atividades pactuadas, deverão ser prévia e formalmente acordados e documentados entre as partes.
- 1.1.2.10. A Contratada será responsabilizada pelas perdas, reproduções indevidas e/ou adulterações que porventura venham a ocorrer nas informações da Contratante, quando der causa e estas estiverem sob sua responsabilidade.
- 1.1.2.11. A Contratada e os membros da equipe deverão manter absoluto sigilo acerca de todos os dados e informações relacionadas ao objeto do presente Edital, assim como, quaisquer outras informações a que venham a ter conhecimento em decorrência da prestação dos serviços contratados, podendo responder contratualmente e legalmente pela inobservância deste item, inclusive após o término do contrato.
- 1.1.2.12. O prazo para conclusão dos serviços de implantação será de no máximo 60 (sessenta) dias, contados da emissão da Ordem de Serviço.

1.1.3. DO TREINAMENTO AOS USUÁRIOS DO APLICATIVO

- 1.1.3.1. A Contratada terá o prazo de até 05 (cinco) dias consecutivos, contados da assinatura do contrato, para apresentação do 'Plano de Treinamento' destinado à capacitação dos usuários e técnicos operacionais para a plena utilização das diversas funcionalidades de cada um dos módulos, abrangendo os níveis funcional e gerencial, o qual deverá conter os seguintes requisitos mínimos:
- 1.1.3.1.1. Nome e objetivo de cada módulo de treinamento;
 - 1.1.3.1.2. Público-alvo;
 - 1.1.3.1.3. Conteúdo programático;



ESTADO DE SANTA CATARINA FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE DE MORRO GRANDE

- 1.1.3.1.4. Conjunto de material a ser distribuído em cada treinamento, incluindo apostilas, documentação técnica, etc.;
 - 1.1.3.1.5. Carga horária de cada módulo do treinamento;
 - 1.1.3.1.6. Processo de avaliação de aprendizado;
 - 1.1.3.1.7. Recursos utilizados no processo de treinamento (equipamentos, softwares, filmes, slides, livros, fotos etc.).
- 1.1.3.2. O treinamento para o nível técnico compreendendo: capacitação para suporte aos usuários, aspectos relacionados a configurações, monitoração de uso e permissões de acesso, permitindo que a equipe técnica possa propiciar o primeiro atendimento aos usuários, ou providenciar a abertura de chamado para suporte pela Contratada.
- 1.1.3.3. As turmas devem ser dimensionadas por área de aplicação e com número de participantes compatível eficaz ao aproveitamento e assimilação de conhecimento dos participantes/treinandos.
- 1.1.3.4. Deverá ser fornecido 'Certificado de Participação' aos funcionários que tiverem comparecido a mais de 85% (oitenta e cinco por cento) das atividades de cada curso.
- 1.1.3.5. Os equipamentos e as dependências necessários ao desenvolvimento das atividades de capacitação serão fornecidos pela Contratante, havendo disponibilidade de uma impressora, na sala de treinamento, para testes e acesso à internet.
- 1.1.3.6. A capacitação deverá ser realizada dentro do período de implantação, em carga horária e com métodos suficientes a capacitação para normal uso do ferramental tecnológico a ser fornecido.
- 1.1.3.7. Os horários dos treinamentos serão definidos entre a Contratante e a Contratada na entrega do Plano de Treinamento.
- 1.1.3.8. A Contratante fornecerá a Contratada, relação de funcionários que irão participar dos treinamentos, informando a quantidade de usuários, cargos e área de atuação.

1.2. DO SUPORTE TÉCNICO OPERACIONAL

- 1.2.1. O atendimento às solicitações de suporte deve ser provido de forma presencial ou remota (via telefone, e-mail, ferramenta de registro de chamados e chat), por técnico apto a prover o devido suporte ao aplicativo.
- 1.2.2. O suporte técnico tem como objetivo:
 - 1.2.2.1. Esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização do aplicativo;



ESTADO DE SANTA CATARINA FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE DE MORRO GRANDE

- 1.2.2.2. Sugerir e apoiar métodos e práticas visando a correta e adequada utilização dos módulos, possibilitando obter o máximo de aproveitamento de seus recursos;
 - 1.2.2.3. Apoiar na análise e documentação de informações a respeito de mudanças na legislação municipal, estadual e federal, visando a adequada implementação destas no aplicativo;
 - 1.2.2.4. Apoiar na análise e documentação de informações a respeito de mudanças ou melhorias nas metodologias de trabalho, visando a otimização da implementação desta no aplicativo.
- 1.2.3. O serviço de suporte técnico operacional deverá estar disponível de segunda à sexta-feira, das 08h00min às 12h00min e das 13h30min às 18h00min.
 - 1.2.4. A Contratada deverá disponibilizar a Contratante, portal de atendimento para suporte e sustentação ao usuário do aplicativo, permitindo à entidade uma visão gerencial completa dos serviços e do atendimento técnico prestado.
 - 1.2.5. Para cada novo atendimento iniciado deverá ser vinculado um código ou número de chamado exclusivo, podendo ser listado e visualizado pelo usuário posteriormente.
 - 1.2.6. O portal de atendimento deve permitir o cadastro dos usuários em diversas entidades a qual ele esteja vinculado, possibilitando abrir chamados, executar reclamações, enviar documentos, tramitar questões técnicas.
 - 1.2.7. O portal de atendimento deve disponibilizar um recurso para o usuário pesquisar e visualizar todos os seus registros de chamados realizados.
 - 1.2.8. O portal de atendimento deve permitir o envio/recebimento de notificações aos usuários envolvidos no atendimento de uma solicitação ou tarefa.
 - 1.2.9. O portal de atendimento deve possuir pesquisa de satisfação dos chamados atendidos, acessível pela entidade contratante, inclusive.
 - 1.2.10. O atendimento a solicitação do suporte deverá ser realizado por atendente apto a prover o devido suporte ao aplicativo, ou redirecionar o atendimento a quem o solucione.
 - 1.2.11. Deverá a Contratada dispor de central de atendimento via linha telefônica, sem custos de ligações para a Contratante.
- 1.3. **DA MANUTENÇÃO CORRETIVA, LEGAL E EVOLUTIVA**
 - 1.3.1. A Contratada deverá prestar os serviços continuados de manutenções do aplicativo, que deverão ser entendidos como corretiva, legal ou evolutiva, que assim seguem:



ESTADO DE SANTA CATARINA
FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE DE MORRO GRANDE

- 1.3.1.1. **Manutenção corretiva:** necessária para o reparo de imperfeições ou falhas no aplicativo que o impeça de funcionar adequadamente para as finalidades que foi desenvolvido. O prazo máximo para reparos e correções em erros do aplicativo é de até 10 (dez) dias úteis.
- 1.3.1.2. **Manutenção legal:** em caso de mudança na legislação, entre outros, a qual deverá ser elaborada uma programação para atendimento às mudanças ocorridas, sem prejuízos à operação do aplicativo e à legislação, durante a vigência contratual.
- 1.3.1.3. **Manutenção evolutiva:** visa a implementação de novas funcionalidades na solução através de novas versões do aplicativo, que devem ser disponibilizadas à Contratante, sempre que houver versão mais atualizada que a em uso, em todo o período do contrato, tratando-se, portanto, de serviço contemplado no preço da proposta adjudicada no período, sem nenhum tipo de custo adicional à Contratante.
- 1.3.2. Os serviços de manutenção deverão ser realizados durante toda a vigência do contrato, incluindo suas prorrogações.



ESTADO DE SANTA CATARINA
FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE DE MORRO GRANDE

1.4. DOS SERVIÇOS TÉCNICOS DE DEMANDA VARIÁVEL

1.4.1. A Contratada poderá ser convocada pela Contratante para realizar ao longo da vigência do contrato os serviços técnicos de demanda variável, assim entendidos:

1.4.1.1. Serviços de capacitação pós-implantação em função de novas releases dos softwares e/ou rodízio de pessoal, cujo ambiente será fornecido pela contratante, bem como chamados de atendimento técnico local a serem realizados pelos técnicos da contratada nas dependências da contratante, ou via conexão remota para tratamento de erros, inconformidades causadas pelos usuários dos softwares, ou por fatores alheios ao aplicativo (vírus e afins por exemplo), ou outros cuja necessidade tenha sido identificada pela Contratante;

1.4.1.2. Serviços de personalização e customização de aplicativo, nele relacionado todo os abrangentes e correlatos, e todas as suas etapas, incluindo parametrizações, implementações, novas funcionalidades, e quaisquer outros necessários para atender necessidades e interesses (oportunidade e conveniência) da contratante, pertinentes ao objeto contratado.

1.4.2. Os serviços técnicos serão solicitados pela Contratante e deverão ser orçados previamente pela Contratada e caso aceito, serão aprovados e autorizados pela solicitante.

1.4.3. Os serviços técnicos, serão pagos por hora técnica efetivada, cuja estimativa encontra-se destacada no quadro de serviços contidos da proposta de preços.

1.5. HOSPEDAGEM E SEGURANÇA DOS DADOS EM DATA CENTER REMOTO (NUVEM)

1.5.1. Os dados do aplicativo deverão ser hospedados em data center remoto (nuvem) pertencente a Contratada ou de terceiros sob sua inteira responsabilidade.

1.5.2. A Contratada deverá disponibilizar a atualização de versão de todos os módulos, sempre que necessário, para atendimento da legislação municipal, estadual ou federal, sem quaisquer ônus adicionais para o município, durante a vigência contratual.

1.5.3. A Contratada deverá garantir, alta disponibilidade do aplicativo que faz parte da solução, 24/7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), e em caso de exceções, aplicar políticas de gerenciamento de riscos e continuidade dos serviços com redundância de servidores (espelhos), aumento de capacidade de processamento e outros procedimentos que reduzam o tempo de interrupção dos serviços.



ESTADO DE SANTA CATARINA FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE DE MORRO GRANDE

- 1.5.4. O datacenter deverá possuir redundância em localidades diferentes, com o intuito de otimizar performance e taxas de transmissão, evitando a inoperabilidade do aplicativo em caso de queda de um deles, garantindo assim, up time de no mínimo 96% do tempo de cada mês civil.
- 1.5.5. Todos os recursos de infraestrutura, bem como: balanceadores de carga, servidores de cache para performance, armazenamento, bancos de dados e servidores de aplicativo, deverão ser dimensionados para atendimento satisfatório da demanda, com programas básicos e demais recursos necessários ao provimento, instalado, configurado e em condições de uso.
- 1.5.6. Deverá a Contratada garantir segurança e integridade das informações do aplicativo e seus bancos de dados, mantendo rotinas automatizadas de backups (cópias de segurança), que permitam recuperar totalmente às informações, no caso de alguma anomalia no seu funcionamento ou falha de segurança por algum outro meio.
- 1.5.7. A plataforma deve possuir elasticidade virtualmente infinita de armazenamento de dados, que permita o dimensionado da estrutura de TI dedicada de acordo com a demanda de armazenamento.
- 1.5.8. Não serão admitidas soluções baseadas em máquinas virtuais estáticas, manualmente dinimizadas, e que não suportem picos de processamento bem como onerem a administração pública em médio e longo prazo com aumento de capacidade de processamento.
- 1.5.9. O aplicativo devá permanecer hospedado em ambiente em nuvem multizona, assegurando-se plena acessibilidade e disponibilidade dos serviços e da plataforma.
- 1.5.10. O ambiente multizona deve funcionar com replicação de dados em tempo real, assegurando disponibilidade dos serviços em caso de queda de um ambiente em nuvem, sem prejuízo de disponibilidade e acessibilidade.
- 1.5.11. A Contratante não terá nenhum custo referente a hospedagem, segurança, manutenção, aumento da capacidade de processamento ou espaço de memória em datacenter.

2. DO PADRÃO TECNOLÓGICO DA SOLUÇÃO

- 2.1. O aplicativo descrito neste termo em hipótese alguma, poderá possuir limitação do número de usuários que farão acesso.
- 2.2. Os módulos deverão ser integrados, de modo que a troca de informações entre os mesmos seja automática, não necessitando a geração intermediária de arquivos textos.
- 2.3. O aplicativo deve ser desenvolvido em linguagem nativa para Web (Java, PHP, C#, etc.), não deverá ser utilizado nenhum recurso tecnológico como: *runtimes* e *plugins* para uso da aplicação, exceto em casos onde houver



ESTADO DE SANTA CATARINA FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE DE MORRO GRANDE

necessidade de software intermediário para acesso a outros dispositivos como leitor biométrico, impressoras, leitor de e-CPF/e-CNPJ, por motivos de segurança de aplicações web;

2.4. O aplicativo deve ser compatível com pelo menos os seguintes navegadores: Internet Explorer, Microsoft Edge, Firefox, Chrome e Safari, não será permitida a utilização de emuladores de terminal, sendo que independente do navegador o software deve apresentar estrutura de telas e menus de forma organizada e de fácil entendimento;

2.5. Por motivos de segurança de aplicações web deve ser acessível por protocolo HTTPS, ficando a cargo da contratante a aquisição de certificados se for o caso;

2.6. O Sistema Gerenciador de Banco de Dados deve ser do tipo relacional, sem limitações no tamanho da base de dados e número de conexões. No caso de banco de dados que necessitam de aquisições de licenças, estes deverão ficar a cargo da licitante;

2.7. O sistema deve estar estruturado em uma única aplicação (mesmo ambiente tecnológico), mesmo banco de dados, exceto para módulo de WMS (gestão de estoques) quando for o caso, modulo laboratorial e aplicação móvel destinada a funcionar nos tablet's de modo off-line para os agentes de saúde, que deverá possuir banco de dados local e possuir recursos de sincronização objetivando assim possibilitar utilizá-los em áreas onde não possuir acesso à internet ou a conexão seja limitada;

2.8. Possibilitar a instalação do aplicativo mobile nos tablets das agentes comunitárias, realizando download diretamente do aplicativo de gestão em saúde;

2.9. Possuir integração através de WEB-SERVICE, com outros serviços, e sistemas, demonstrando já possuir com pelo menos um sistema ou serviço externo, de modo a atender as necessidades da Secretaria de Saúde, prestadores de serviços, ou de outras secretarias Municipais.

3. EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA E DESENVOLVIMENTO DE NOVAS FUNCIONALIDADES

3.1. A Contratada deverá executar os serviços contínuos de evolução tecnológica, atualizações de versões ou manutenção corretiva do aplicativo contratado, durante a execução do contrato, sempre que houver novas versões disponíveis ou ainda providenciar os ajustes em decorrência de mudanças no marco regulatório (decretos, portarias) etc.

3.2. Para a execução da evolução tecnológica, quando necessário a contratada deverá executar serviços de análise, levantamento de requisitos funcionais e não funcionais, arquitetura de banco de dados e desenvolvimento dos recursos e funcionalidades necessárias.

4. DA LICENÇA DE USO DO APLICATIVO

4.1. O aplicativo é de propriedade da licitante participante deste processo, que concederá ao município de Morro Grande o direito de uso da licença, para uso temporário e não exclusivo.



ESTADO DE SANTA CATARINA FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE DE MORRO GRANDE

4.2. Será vedada a sublocação, empréstimo, arrendamento ou transferência do aplicativo contratado a outro usuário, assim como também é a engenharia reversa, a descompilação ou a decomposição do aplicativo.

5. DA FORNECEDORA ATUAL DO APLICATIVO

5.1. A proprietária do aplicativo e do banco de dados atualmente pertencem a empresa Branet Gestão de Logística em Saúde Ltda.

6. DA PROVA DE CONCEITO DAS FUNCIONALIDADES DO APLICATIVO

- 6.1.1. A adjudicação e homologação do objeto à licitante vencedora do certame fica condicionada a prova de conceito e funcionalidades do aplicativo, conforme condições e exigências logo abaixo descritas.
- 6.1.2. A licitante provisoriamente declarada vencedora do certame, deverá submeter a solução ofertada a uma avaliação de conformidade do objeto ofertado, através de uma prova de conceito, visando dar segurança mínima à futura contratação, conforme preconizado na Lei de Licitações.
- 6.1.3. A data, horário e local para realização da prova de conceito será divulgada pelo Pregoeiro.
- 6.1.4. A prova de conceito deverá ser realizada em até 10 (dez) dias úteis após a definição da licitante provisoriamente declarada vencedora, por 'Comissão Especial Julgadora', nomeada e designada pela autoridade competente, formada por servidores com conhecimento técnico pertinente às áreas a serem avaliadas.
- 6.1.5. A prova de conceito ocorrerá consoante o seguinte rito:
 - 6.1.5.1. Leitura, de forma sequencial, pela licitante, em voz alta, da funcionalidade a ser demonstrada;
 - 6.1.5.2. Demonstração da funcionalidade em questão;
 - 6.1.5.3. Além dos requisitos técnicos constantes do termo de referência, a Comissão poderá solicitar outras demonstrações que considerar necessárias à aferição ao atendimento ao edital, desde que não gerem à licitante esforço superior ao razoável.
- 6.1.6. A Comissão utilizar-se-á de critérios objetivos para o julgamento das funcionalidades demonstradas, podendo, a qualquer momento da sessão de avaliação, efetuar questionamentos acerca do objeto demonstrado.
- 6.1.7. A empresa licitante deverá disponibilizar todos os equipamentos que julgar necessários para a demonstração, sendo recomendada a utilização de projetor multimídia, a fim de que se proporcione uma melhor visualização a todos os presentes na sessão.



ESTADO DE SANTA CATARINA
FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE DE MORRO GRANDE

- 6.1.8. Concluído a Prova de Conceito, a Comissão emitirá o 'Termo de Aceite Definitivo ou de Recusa da Solução', que será encaminhada ao Pregoeiro, a fim de que se possibilite a continuidade dos tramites do presente processo licitatório.
- 6.1.8.1.1. O prazo de emissão do termo será de até 05 (cinco) dias úteis a contar da demonstração das características do aplicativo pela licitante, que será publicada no site oficial www.morrogrande.sc.gov.br.
- 6.1.8.1.2. A licitante terá o prazo de até 03 (três) dias úteis, contados da publicação do termo, para apresentação de manifestação formal sobre a decisão da Comissão.
- 6.1.9. A proponente que convocada para avaliação não comparecendo em dia e hora previamente agendados para a realização da 'Sessão Pública da Prova de Conceito' será automaticamente desclassificada.
- 6.1.10. O não atendimento a qualquer funcionalidade constante do termo de referência do edital poderá inabilitar a licitante, situação que será manifestada no Relatório de conclusão da avaliação técnica.
- 6.1.11. Caso a primeira colocada não compareça, ou não atenda aos requisitos do 'Termo de Referência' conforme regras aqui estabelecidas, será convocada a segunda colocada e assim sucessivamente, até a obtenção de uma proposta adequada, ou ser considerada fracassada a licitação.
- 6.1.12. Caberá à Comissão de Avaliação garantir a plena execução de todas as atividades relativas à prova de conceito, e ainda:
- 6.1.12.1. Avaliar cada funcionalidade demonstrada, preenchendo questionário específico de atendimento/não atendimento, pontuando as observações necessárias;
- 6.1.12.2. Emitir o 'Relatório Conclusivo da Avaliação Técnica';
- 6.1.12.3. Emitir o 'Termo de Aceite Definitivo ou de Recusa da Solução';
- 6.1.13. O aplicativo oferecido pela licitante vencedora deverá obrigatoriamente no ato da apresentação da amostra um percentual mínimo de 90% (noventa por cento) das funcionalidades de cada aplicativo, constantes, e 100% de todas os requisitos relacionados às características gerais da aplicação, padrão tecnológico.



ESTADO DE SANTA CATARINA
FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE DE MORRO GRANDE

- 6.1.13.1. Os 10% restantes referente ao não atendimento imediato de cada módulo pela empresa vencedora, deverão ser entregues dentro do período estipulado para implantação do aplicativo.