

**FUNDAÇÃO ESTADUAL DE
INOVAÇÃO EM SAÚDE –
CONSULTA PÚBLICA**

CONSULTA PÚBLICA

**PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA
ESPECIALIZADA PARA CESSÃO DE DIREITO DE
USO DE SOFTWARE DE UM SISTEMA
INTEGRADO DE GESTÃO DE ENGENHARIA
CLÍNICA E INFRAESTRUTURA HOSPITALAR
COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL**

OUTUBRO/2021

1. Introdução:

Tendo em vista o interesse da Fundação Pública iNOVA Capixaba – iNOVA em contratar empresa especializada para cessão de direito de uso de software de um sistema integrado de gestão de engenharia clínica e infraestrutura hospitalar com inteligência artificial, conforme detalhamento na Minuta do Termo de Referência, a presente Consulta tem como finalidade tornar mais transparente o processo de contratação e garantir as melhores condições/exigências possíveis e existentes no mercado para a execução eficiente do objeto sob análise através de questionamentos, esclarecimentos e sugestões. Para isso, disponibiliza-se a Minuta do Termo de Referência com o intuito de que sejam respondidos os questionamentos do item 5, de acordo com as disposições do item 4.

2. Objetivos da Consulta Pública:

- a) verificar a existência de empresas interessadas na licitação, possibilitando o conhecimento e o contato com empresas do ramo;
- b) verificar a compreensão e propiciar melhorias nas especificações técnicas do Termo de Referência;
- c) avaliar a completude e a coerência das especificações técnicas;
- d) avaliar a exequibilidade dos critérios de capacidade técnica e faturamento/pagamento;
- e) permitir, com as sugestões e críticas recebidas, a definição da melhor forma de contratação;
- f) dar ampla divulgação e transparência do interesse da iNOVA na contratação deste serviço.

3. Objeto a ser contratado:

Contratação de empresa especializada para cessão de direito de uso de software de um sistema integrado de gestão de engenharia clínica e infraestrutura hospitalar com inteligência artificial.

4. Normas e procedimentos da consulta:

- a) A presente consulta ficará disponível no web site da iNOVA, <https://inovacapixaba.es.gov.br/consultaspublicas>, no período de 29/10/2021 à 16/11/2021;
- b) Os questionamentos, sugestões e respostas ao item 5 deverão ser encaminhados, exclusivamente, pelo e-mail compras@inovacapixaba.es.gov.br, com o título/assunto “Consulta Pública – iNOVA Nº 003-2021”;

- c) Esta consulta pública não constitui compromisso de contratação por parte da iNOVA;
- d) As empresas interessadas não deverão cobrar qualquer valor, mesmo que a título de compensação de despesas, pela submissão de respostas, propostas, demonstrações, discussões ou por qualquer outro motivo decorrente desta Consulta Pública;
- e) A iNOVA reserva-se ao direito de aceitar ou rejeitar quaisquer ou todas as respostas a esta Consulta Pública.

5. Questões a serem respondidas pelas empresas interessadas:

- a) A forma como estão descritos os requisitos/funcionalidades do sistema e aplicativo é suficiente para a elaboração da proposta e execução contratual?
- b) Existe tecnologia superior ao descrito no Termo de Referência?
- c) Existe alguma certificação ou requisito equipolente ao que é especificado no Termo de Referência que não foi considerado?
- d) Existe alguma especificação que deveria constar no Termo de Referência e que está ausente?

6. Outras informações:

- a) Os questionamentos, críticas e sugestões devem ser encaminhados para a iNOVA, e-mail: compras@inovacapixaba.es.gov.br;
- b) Os questionamentos e sugestões poderão ser considerados para a aprimoramento do Termo de Referência.

7. Documentos Anexos:

Anexo I – Minuta do Termo de Referência

MINUTA DO TERMO DE REFERÊNCIA

1. DELIMITAÇÃO DO OBJETO

1.1 O presente Termo de Referência tem como objeto a contratação de licença de uso de **SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE ENGENHARIA CLÍNICA E INFRAESTRUTURA HOSPITALAR COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL** na modalidade de software como serviço (SaaS), serviços de implantação e serviços de suporte técnico e manutenção.

2 ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

2.1 O Sistema Integrado de Gestão de Engenharia Clínica e Infraestrutura Hospitalar com Inteligência Artificial (SISTEMA) deverá ser um sistema integrado em condições dar o suporte necessário para atender às necessidades dos serviços de Engenharia Clínica e Infraestrutura e Calibração Rastreável (RBC) da Fundação Pública iNOVA Capixaba (iNOVA) atendendo aos seguintes requisitos:

2.2 Possuir recursos de Inteligência Artificial (IA) integrada;

2.3 Disponibilizar acessos ilimitados de usuários para abertura de chamados;

2.4 Disponibilizar acessos limitados simultâneo para usuários com perfil técnico para tratamento dos chamados de acordo com a quantidade contratada (item 4);

2.5 Envio automático de e-mails de acordo com o tratamento dos chamados;

2.6 Envio de mensagens instantâneas automatizadas via aplicativo com respostas e alertas das solicitações de serviço;

2.7 Ferramenta de Business Intelligence e Analytics para análises automatizadas e preditivas, utilizando Inteligência Artificial, das informações inerentes ao serviço;

2.8 Infraestrutura necessária (servidores, acesso via web, medidas técnicas e organizacionais para segurança da informação) para disponibilização do sistema em regime de alta disponibilidade (>99%).

2.9 O objeto implica na contratação de software já existente no mercado, cabendo à CONTRATADA as parametrizações e customizações necessárias, considerando as especificidades da iNOVA.

- 2.10 Serviços de Manutenção e Suporte pelo prazo inicial de 12 meses, contados a partir do final da implantação com a finalidade de atender e solucionar os chamados de manutenção corretiva e legal, de orientação técnica e atualizações evolutivas
- 2.11 Implantação, incluindo parametrização e treinamento para uso adequado do sistema;
- 2.12 Demais detalhamentos conforme especificações e quantitativos estabelecidos neste Termo.

3 JUSTIFICATIVA;

- 3.1. Autorizada a sua criação pela Lei Complementar nº 924, de 17 de outubro de 2019, a Fundação Estadual de Inovação em Saúde iNOVA Capixaba (iNOVA), vinculada ao Governo do Estado do Espírito Santo, é uma fundação pública de direito privado, dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial
- 3.2. Considerando que a Fundação Capixaba de Inovação em Saúde – iNOVA Capixaba, criada pela Lei Complementar nº 924 17 de outubro de 2019, deve assegurar a prevalência do interesse da população na garantia de seu direito à saúde e prestação de serviços de forma digna, célere, humana, altruísta, qualificada e eficiente. E que para realização da sua finalidade compete a iNOVA prestar serviços nas áreas de **engenharia clínica**, de reforma e **manutenção predial**, ampliação e construção de unidades de saúde, de apoio diagnóstico e terapêutico, de telemedicina, de classificação de risco, de assistência farmacêutica, de serviços de logística vinculada a serviços de saúde, de medicina legal e verificação de óbitos, dentre outros na área da saúde;
- 3.3. A iNOVA Capixaba tem por finalidade a execução de ações e prestação de serviços de saúde e seu orçamento não compõe o orçamento fiscal do Poder Executivo Estadual, sendo a entidade considerada não dependente, equiparada à empresa estatal, e sua gestão contábil deverá observar as regras estabelecidas para empresas estatais, na Lei nº 6.404 de 1976;
- 3.4. Inicialmente a iNOVA assumiu a prestação de serviço na área da saúde do Hospital Estadual Central (HEC) – Vitória (ES) e deverá assumir a prestação de serviços de saúde das unidades hospitalares no Espírito Santo dos seguintes Hospitais:
- Hospital Geral de Linhares (HGL) – Linhares (ES);
 - Hospital Estadual Antônio Bezerra de Farias (HEABF) de Vila Velha (ES);
 - Hospital Roberto Arnizaut Silveiras (HRAS) – São Mateus (ES);
 - Hospital e Maternidades Silvio Ávidos (HMSA) – Colatina (ES);
 - Hospital Dório Silva (HDS) – Serra (ES);

- Hospital Estadual de Atenção Clínica (HEAC) – Cariacica (ES);
- Hospital Estadual de Vila Velha (HESVV) – Vila Velha (ES);
- Hospital Infantil Nossa Senhora da Glória (HEINSG) – Vitória (ES).

3.5. Os hospitais são estabelecimentos que prestam serviços à população ininterruptamente, 24 horas por dia, sete dias por semana, e são compostos de diversos sistemas de infraestrutura e equipamentos que precisam estar em perfeitas condições de uso, para que a medicina possa ser praticada com segurança, e desta forma, alcançar seu objeto que é de SALVAR VIDAS.

3.6. Nos hospitais há sistema elétrico, sistema de emergência, sistema hidrossanitário, sistema de proteção contra descargas atmosféricas, sistema de gases, sistema de climatização, entre outros não menos importante e equipamentos médicos de baixa, média e alta complexidade. A eficiência de todos estes sistemas e equipamentos deve ser gerenciada.

3.7. A falta de gestão nos processos de engenharia clínica e hospitalar pode, além de trazer prejuízo à vida do paciente e de toda equipe, causar sérios prejuízos financeiros, tais como desperdícios de recursos e sucateamento do parque tecnológico e da infraestrutura. Com uma gestão eficiente e equipe preparada, os administradores podem tomar decisões baseadas em indicadores reais, otimizando os recursos públicos.

3.8. Destacamos que a Engenharia Clínica e Hospitalar realiza a função crucial de especificar, gerenciar e manter os equipamentos de saúde e toda a infraestrutura em condições de operação no hospital. São áreas responsáveis por garantir seu desempenho e efetividade no atendimento às necessidades dos pacientes e dos profissionais de saúde.

3.9. As instalações de infraestrutura em ambientes hospitalares são extremamente complexas. O hospital é repleto de tecnologias que se aperfeiçoam quase que diariamente. Elas são desenvolvidas e projetadas para auxiliar as equipes médico-assistenciais em suas demandas diárias de manutenção da vida humana, desde um simples diagnóstico terapêutico até intervenções cirúrgicas extremamente complexas, como o transplante de órgãos.

3.10. Os equipamentos médico-assistenciais são máquinas repletas de componentes, *plugs* e acessórios. Portanto, necessitam de cuidados especiais para garantir a segurança na aplicação durante todo seu ciclo de vida. Um equipamento sem gerenciamento tecnológico e com a sua manutenção comprometida pode, ao invés de auxiliar na manutenção da vida, pode levar um paciente a óbito.

- 3.11. Abaixo destacam-se normativas que apontam os compromissos assumidos quando um hospital passa a funcionar:
- 3.11.1. RESOLUÇÃO-RDC Nº 63, DE 25 DE NOVEMBRO DE 2011, dispõe sobre os Requisitos de Boas Práticas de Funcionamento para os Serviços de Saúde. Em seu art. 35, descreve: as instalações prediais de água, esgoto, energia elétrica, gases, climatização, proteção e combate a incêndio, comunicação e outras existentes. Os equipamentos devem atender às exigências dos códigos de obras e posturas locais, assim como normas técnicas pertinentes a cada uma das instalações. Destaca-se, também, o art. 42 desta normativa: o serviço de saúde deve realizar ações de manutenção preventiva e corretiva das instalações prediais, de forma própria ou terceirizada.
- 3.11.2. RESOLUÇÃO-RDC Nº 509, DE 27 DE MAIO DE 2021, dispõe sobre o gerenciamento de tecnologias em saúde em estabelecimentos de saúde. Em seu art. 1º, informa que o hospital deve gerenciar suas tecnologias em saúde de modo a garantir a sua rastreabilidade, qualidade, eficácia, efetividade e segurança e, no que couber, desempenho, desde a entrada no estabelecimento de saúde até seu destino final, incluindo o planejamento dos recursos físicos, materiais e humanos, bem como, da capacitação dos profissionais envolvidos no processo destes.
- 3.12. Para realização do gerenciamento eficaz e seguro de toda infraestrutura e do parque tecnológico do hospital é imprescindível a utilização de um software que possa, mediante seus recursos, execução de tarefas específicas, automatização de processos e controle do fluxo de informações entre os setores dos hospitais, equipe técnica, gestores e direção, além de gerar indicadores e acompanhar tendências prevenindo eventos adversos.
- 3.13. A implantação de soluções tecnológicas vem de encontro ao “PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2019-2022” do Governo do Estado do Espírito Santo, que busca agilizar o atendimento do usuário do sistema SUS. Através da implantação de um software dedicado, as manutenções de equipamentos e sistemas poderão ser controlados em tempo real, registrando as intervenções corretivas, controlando as manutenções preventivas e calibrações que buscam garantir a segurança na aplicação e uso das tecnológicas, além de controlar as paradas intempestivas de equipamentos e sistemas que trazem forte impacto inviabilizando e atrasando os diagnósticos e tratamentos dos pacientes.
- 3.14. Em visita aos hospitais, foi identificado que no cenário atual das unidades de saúde, há um oportunidades de melhorias nos processos de engenharia clínica e manutenção predial através a adoção de melhores práticas, mas não há sistemas informatizados que que

favoreçam as melhorias propostas. Há também deficiência de estações de trabalho disponíveis e infraestrutura necessária para implantação e utilização de sistemas.

- 3.15. Diante deste cenário, se faz necessário a busca por soluções que facilitem a implantação adotando serviços em cloud computing, que possam ser executados com dispositivos moveis (smartphones, tablets, notebook, etc.), e que possam ser integrados com aplicativos de mensageria instantânea (Telegram, WhatsApp e outros).
- 3.16. Buscamos também soluções que possam interagir diretamente com os usuários/clientes dos diversos setores do hospital de forma cognitiva, construído em inteligência artificial capaz de interpretar questionamentos e responder, como em uma conversa, atendendo a demandas diretas, encurtando o tempo da solução de alguns problemas e fornecimento de informações rápidas, afinal, no ambiente hospitalar cada segundo importa.
- 3.17. Buscamos um software com recursos de inteligência artificial de tal forma que será possível “treinar” fluxos deixando a gestão e atendimento automatizados, mais ágil e intuitivo para o usuário e equipe técnica. A inteligência artificial poderá atuar, respondendo diversas questões como:
 - 3.17.1. Informar o status de um equipamento auxiliando a equipe na hora de definir datas de procedimentos médicos e para levantamento em tempo real dos equipamentos aptos para uso, em manutenção externa ou interna, aguardando peça, aguardando laudo, etc.
 - 3.17.2. Detalhar os serviços executados em equipamento ou instalação;
 - 3.17.3. Abrir uma Ordem de Serviço diretamente via mensageiro sem necessidade da interação direta humana;
 - 3.17.4. Passar instruções para o usuário de como utilizar um equipamento, orientar e tirar dúvidas 24 horas por dia, todos os dias da semana;
 - 3.17.5. Enviar alerta para equipe técnica quando um tempo de atendimento definido de manutenção for ultrapassado;
 - 3.17.6. Enviar alertas para fornecedores cadastrados no sistema, que determinado equipamento ou instalação, não está funcionando e assim passar a contar o tempo de atendimento. Fazendo com que a fiscalização dos contratos fique mais efetivas para cumprimento de cláusulas de up-time;
 - 3.17.7. Cadastrar alertas automáticos através do monitoramento dos sensores Internet of

Things (IoT), evitando agravos no estado de uma instalação ou equipamento, por elevação de temperatura, excesso de umidade, falta de energia, etc.;

3.17.8. Informar em tempo real do rastreamento dos equipamentos e controlar indicadores.

3.17.9. Entre outros não menos importante.

3.18. O sistema informatizado dedicado auxiliará no planejamento, organização, direção e controles, através do acompanhamento de indicadores maximizando a utilização dos recursos técnicos e humanos mantendo os equipamentos e toda infraestrutura em pleno funcionamento, dentro dos padrões normativos, seguro para o paciente e equipes.

3.19. Os objetivos que pretendemos alcançar com a contratação são:

3.19.1. Menor desperdício de recursos financeiros. Sem o registro do histórico dos equipamentos em sistemas de fácil acesso, manutenções podem está sendo realizadas sem avaliação da vida útil do equipamento e sem avaliação de valores já investido no referido equipamento, etc.;

3.19.2. Minimizar os riscos de exposição dos pacientes a equipamentos e instalações prediais com manutenções preventivas pendentes ou nunca realizadas, por falta de um controle efetivo;

3.19.3. Minimizar os riscos de exposição dos pacientes a equipamentos médicos descalibrados e fora dos padrões normativos, por falta de registros em prontuário próprio da vida do equipamento e instalações;

3.19.4. Sucateamento desnecessário do parque tecnológico e instalações;

3.19.5. Controle do inventário do parque tecnológico e suas famílias de equipamentos;

3.19.6. Pontualidade na realização de intervenções nos equipamentos, minimizando o tempo de parada e passivos;

3.19.7. Entre outros.

3.20. A contratação do Software na modalidade Software como Serviço (SaaS), após análise realizada pela equipe responsável da iNOVA, representa a forma mais vantajosa não implicando em investimentos em servidores, backups, segurança, mão de obra especializada, licenças e manutenções. Toda a aplicação funciona em tecnologia cloud computing, nas nuvens, onde a CONTRATADA será responsável pela disponibilização de data centers, segurança da informação, backups, suporte técnico, atualização e

correções de sistemas e disponibilização de acesso a todos os usuários, mediante previsão contratual. Ou seja, o foco deste modelo é o resultado, consubstanciado na efetiva disponibilização da solução, não nos meios necessários para tanto

4. DESCRIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

4.1. O presente termo de referência tem como objeto a contratação de licença de uso de **SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE ENGENHARIA CLÍNICA E INFRAESTRUTURA HOSPITALAR COM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL** na modalidade de software como serviço (SaaS), serviços de implantação e serviços de suporte técnico e manutenção, com vigência de 13 (treze) meses, conforme tabela do item 2.2.

4.2. Para efeito de julgamento dos preços no pregão, o critério será o “menor preço”, conforme composições e quantidades, definidos na tabela a seguir:

LOTE ÚNICO						
ITEM	CÓDIGO SIGA	DESCRIÇÃO	UNIDADE	Qtde. máxima	Valor Unitário	Valor Total
1	254633	Sistema Integrado de Gestão de Engenharia Clínica e Infraestrutura Hospitalar com Inteligência Artificial incluindo preparação do ambiente na nuvem, treinamento e acompanhamento após entrada em produção.	SERVIÇO	1		
2	254634	Licença de acesso concorrente perfil técnico ao Sistema Integrado de Gestão de Engenharia Clínica e Infraestrutura Hospitalar com Inteligência Artificial com hospedagem em nuvem, banco de dados, backup diário, serviços de suporte e manutenção, atualizações.	UNIDADE	50		
3	254635	Licença de acesso concorrente perfil gestor a BI com IA ao Sistema Integrado de Gestão de Engenharia Clínica e Infraestrutura Hospitalar com Inteligência Artificial com hospedagem em nuvem, banco de dados, backup diário, serviços de suporte e manutenção, atualizações.	UNIDADE	12		
VALOR TOTAL GLOBAL						

4.2 As quantidades máximas foram obtidas de acordo com a seguinte estimativa, por unidade:

Unidade	Quantidade máxima item 2	Quantidade máxima item 3
iNOVA corporativo	5	3
HEC	5	1
HGL	5	1
HEABF	5	1
HRAS	5	1
HMSA	5	1
HDS	5	1
HEAC	5	1
HESVV	5	1
HEINSG	5	1
TOTAL	50	12

4.3 O valor do item 1 será cotado com um único valor e pago de acordo com as etapas do cronograma de implantação conforme item 12 deste Termo de Referência.

4.4. O valor do item 2 deverá ser cotado de acordo com a quantidade de usuários concorrentes, entendendo-se como concorrentes os usuários que acessam o Sistema simultaneamente.

4.5. O valor referente aos itens 2 e 3 será pago mensalmente à CONTRATADA, durante a vigência do contrato, de acordo com a quantidade máxima de usuários concorrentes parametrizada no SISTEMA naquele mês.

4.5.1 A CONTRATADA deverá parametrizar a quantidade máxima de usuários concorrentes referentes aos itens 2 e 3 exclusivamente mediante solicitação formal do fiscal do contrato da iNOVA.

4.5.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar para iNOVA ferramenta para monitorar a quantidade máxima de usuários simultâneos durante um determinado período de uso do sistema.

4.6. O prazo de vigência do contrato será de 13 (treze meses), contado a contar do dia subsequente de sua publicação sendo realizado em duas etapas, a saber:

4.6.1. 1ª Etapa: IMPLANTAÇÃO = 1 mês de implantação, podendo este prazo ser antecipado em razão da conclusão das entregas;

4.6.2. 2ª Etapa: MANUTENÇÃO = 12 meses de manutenção iniciada após a implantação, podendo ser prorrogado.

4.7. O contrato poderá ser prorrogado, limitado a 48 (quarenta e oito) meses,

4.8. O critério de julgamento das propostas será o MENOR PREÇO GLOBAL, que será o resultado da soma entre os serviços de implantação e manutenção (item 1 e item 2 do lote único).

4.9. A modalidade Software como Serviço não deverá implicar na aquisição de licença ou instalação de softwares e aquisição de servidores internos.

4.10. Não deverá haver necessidade de outras novas contratações para a manutenção e atualização do SISTEMA. O software e bancos de dados são hospedados na nuvem (cloud computing). As atualizações e alterações do SISTEMA são de responsabilidade do fornecedor e ocorre diretamente via web sem necessidade de instalações ou manutenções no ambiente de tecnologia da informação da iNOVA

4.11. O objeto implica na contratação de software já existente no mercado, cabendo à CONTRATADA as parametrizações necessárias, considerando as especificidades da iNOVA.

4.12. A solução da empresa vencedora deverá garantir a aderência de 100% dos quesitos listados no item das “REQUISITOS DO SISTEMA” contidas no ANEXO 01 e seus respectivos subitens e nos quesitos listados no item “REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA e SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO” contidas no ANEXO 02.

4.13. O início da implantação deverá ser a partir a partir do início da vigência seguindo cronograma de implantação acordado entre as partes.

5. CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

- 5.1. Será elaborado um cronograma detalhado de implantação pelo vencedor licitante, observando o item 4.6, juntamente com o detalhamento do preço da proposta global.
- 5.2. O cronograma a ser apresentado terá que ser validado pela iNOVA e, sendo aprovado, será parte integrante do Contrato a ser firmado entre as partes.
- 5.3. O período de execução de toda a implantação do SISTEMA não poderá ser superior a 30 dias corridos.
- 5.4. A iNOVA indicará um responsável pelo acompanhamento das atividades do projeto.
- 5.5. Será de responsabilidade da CONTRATADA o eventual deslocamento dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços, inclusive quanto a eventuais despesas de logística, alimentação e hospedagem

6. REQUISITOS PARA O SERVIÇO DE SUPORTE E MANUTENÇÃO

- 6.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar website para abertura e atendimento de chamados relativos a suporte técnico, manutenção corretiva, manutenção legal, configuração e atualizações evolutivas.
- 6.2. O website deverá estar disponível ininterruptamente podendo ser acessado somente através de identificação e autenticação segura.
- 6.3. No registro do chamado deverão constar, minimamente:
 - 6.3.1. Os dados do solicitante da INOVA;
 - 6.3.2. A data e hora da abertura;
 - 6.3.3. Criticidade (ver 6.17.1.2);
 - 6.3.4. O assunto e a descrição detalhada do chamado;
 - 6.3.5. Opção para anexar documentos, imagens ou vídeos que possam auxiliar para o entendimento, por parte da CONTRATADA, do teor da solicitação.

6.4. Uma vez registrado o chamado, o sistema de chamados da CONTRATADA deverá imediatamente fornecer um código identificador do chamado que será, a partir de então, único e permanente.

6.5. Todos os chamados cadastrados pela INOVA, qualquer que seja sua situação (inclusive os encerrados), e seus conteúdos deverão permanecer acessíveis pela INOVA durante toda a vigência do contrato.

6.6. As interações entre INOVA e CONTRATADA durante todo o tratamento do chamado, juntamente com seus anexos, ficarão permanentemente registradas e acessíveis pela INOVA no website. Deverá constar a informação do autor de cada interação, data e hora do registro.

6.7. Os chamados poderão ser encerrados pela INOVA ou pela CONTRATADA nessas duas situações:

6.7.1. Após aceite do solicitante;

6.7.2. Se não houver mais interação por parte do solicitante por mais de quinze dias.

6.8. Não deve haver limitação de quantidade de chamados cadastrados pela INOVA.

6.9. A equipe de suporte da CONTRATADA deverá poder acessar, caso necessário, o ambiente da INOVA para que seja possível verificar condições de erro. O procedimento de acesso deverá ser acompanhado por representante da INOVA e deverá utilizar mecanismos aderentes à Política de Segurança da iNOVA.

6.10. Eventualmente, caso necessário, deverá ser permitida comunicação telefônica ou através de software de comunicação instantânea.

6.11. A CONTRATADA deverá fornecer número telefônico para contato emergencial fora do horário comercial.

6.12. Os serviços deverão ser realizados pela CONTRATADA remotamente. Na hipótese em que a CONTRATADA decida realizar o atendimento presencialmente, as despesas com transporte, hospedagem, alimentação, tributos, fretes, encargos sociais e seguros de um ou mais profissionais da CONTRATADA, ou qualquer outra despesa relacionada com o atendimento, serão de responsabilidade da própria CONTRATADA.

6.13. DA MANUTENÇÃO CORRETIVA

6.13.1. Correção de erros e defeitos de funcionamento do SISTEMA como as correções a falhas e vulnerabilidades de segurança deverão ser realizadas sem ônus para a INOVA. São considerados objetos de manutenção corretiva também os defeitos de funcionamento originados por incompatibilidades com sistemas operacionais, navegadores e banco de dados desde que estejam instalados nas versões homologadas pela CONTRATADA.

6.13.2. No chamado de manutenção corretiva, cadastrado pela INOVA, deverão constar evidências dos erros, defeitos e vulnerabilidades. A CONTRATADA terá prazo de atendimento conforme definido no 6.17.1.4, a partir da data e hora da solicitação, para disponibilizar as correções para INOVA.

6.13.3. As correções deverão estar disponibilizadas em formato de patches na mesma versão utilizada pela INOVA do SISTEMA. As correções também deverão manter as funcionalidades anteriores sem alteração no fluxo de trabalho da INOVA.

6.13.4. As patches de correção deverão ser suficientemente testadas pela CONTRATADA de tal forma que não provoquem outros erros, defeitos e vulnerabilidades além dos que são objeto da solicitação de manutenção corretiva.

6.13.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar documentação técnica com os procedimentos necessários para aplicação das correções para que sejam adotados pela equipe técnica da INOVA. Caso não seja disponibilizada a documentação, a própria CONTRATADA deverá realizar os serviços de implantação sem ônus para INOVA.

6.13.6. Após encerramento do chamado, na hipótese em que, mesmo após aplicação das correções e as validações, o mesmo erro ou defeito de funcionamento reincida, o chamado, com o mesmo código identificador, deverá ser reaberto dando continuidade ao tratamento.

6.14. DA MANUTENÇÃO LEGAL

6.14.1. Implementações de novos recursos no SISTEMA para atender às mudanças na legislação nas esferas Trabalhista, Federal, Estadual e Municipal como também atender a resoluções, instruções normativas, portarias expedidas pelo Poder Público, deverão ser realizadas sem ônus para a INOVA.

6.14.2. O representante da INOVA poderá realizar o cadastro de um chamado informando, com detalhes, as disposições legais e a CONTRATADA terá prazo de atendimento conforme

definido no item 6.17.2, a partir da data da solicitação, para disponibilização das patches de adequação.

6.14.3. As patches de adequação deverão estar disponibilizadas na mesma versão utilizada pela INOVA garantindo continuidade no seu fluxo de trabalho, exceto os fluxos de trabalho que deverão ser necessariamente alterados em função da nova legislação.

6.14.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar com antecedência a documentação técnica com os procedimentos necessários para aplicação das adequações legais para que sejam adotados pela equipe técnica da INOVA. Caso não seja disponibilizada a documentação, a própria CONTRATADA deverá realizar os serviços de implantação sem ônus para INOVA.

6.15. DO SUPORTE TÉCNICO

6.15.1. O suporte técnico contempla o atendimento às solicitações da INOVA sobre questões de operacionalização e parametrização do SISTEMA e dúvidas que possam surgir durante o uso dos mesmos, contando com profissionais capacitados nas áreas de atuação do SISTEMA a fim de que as orientações sejam fornecidas e as dúvidas sejam esclarecidas.

6.15.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar documentação técnica, tutoriais, manuais atualizados para todas as versões disponibilizadas para auxiliar no entendimento da configuração e funcionamento do SISTEMA.

6.15.3. As solicitações de suporte técnico deverão ser registradas pela INOVA através de chamado no website da CONTRATADA. A CONTRATADA terá prazo de atendimento conforme definido no item 6.17.1.4, a partir da data e hora da solicitação, para conclusão do atendimento.

6.16. DAS ATUALIZAÇÕES EVOLUTIVAS

6.16.1. Entendem-se como atualizações evolutivas acréscimos de recursos e funcionalidades, melhorias de desempenho e melhorias de segurança desenvolvidas a critério da CONTRATADA.

6.16.2. As atualizações evolutivas, durante o ciclo de vida da versão, e as novas versões deverão ser disponibilizadas opcionalmente e sem ônus para INOVA.

6.16.3. As atualizações deverão garantir a continuidade do fluxo de trabalho da INOVA e que não sejam afetadas as demais aplicações do SISTEMA.

6.16.4. A aplicação de qualquer atualização evolutiva deverá ser planejada e acordada com a INOVA, que deverá receber antecipadamente um descritivo com as alterações implementadas.

6.17. ATENDIMENTOS E PRAZOS

6.17.1. MANUTENÇÃO CORRETIVA, SUPORTE TÉCNICO

6.17.1.1. Os serviços deverão ser prestados de maneira a estabelecer o funcionamento normal, no menor tempo possível podendo adotar soluções de contorno caso haja acordo por parte da INOVA.

6.17.1.2. A INOVA informará no chamado a criticidade do incidente conforme a seguinte tabela de Classificação de Criticidade:

CLASSIFICAÇÃO DE CRITICIDADE	
Criticidade	Descrição
Crítica	São referentes a chamados que reportam problemas de parada total do SISTEMA, situação na qual não há nenhuma medida paliativa para continuar a operacionalização dos procedimentos.
Alta	São os chamados referentes aos problemas graves no SISTEMA. Porém, o cliente consegue operar, mesmo que com severas restrições, por meios manuais ou alternativos no próprio SISTEMA.
Média	São chamados referentes a problemas em rotinas de uso diário, com alto impacto em uma única rotina ou área do SISTEMA.
Baixa	São os chamados referentes a problemas em rotinas de uso não frequente ou de baixo impacto no negócio da INOVA e/ou uso do SISTEMA. Nesse cenário estão enquadradas as orientações aos usuários

6.17.1.3. A CONTRATADA deverá estar disponível para realizar a execução das solicitações em regime de 24x7 (24 horas por dia durante os 7 dias da semana) mantendo recursos disponíveis para suporte e manutenção emergencial para situações cuja criticidade é “crítica” ou “alta”.

6.17.1.4. Com base na criticidade estabelecida na abertura do chamado, deverão ser prestados os atendimentos com os prazos detalhados na Tabela de Nível Mínimo de Serviço a seguir, contados a partir do registro do chamado:

TIPO	DESCRIÇÃO	CRITICIDADE
------	-----------	-------------

		CRÍTICA	ALTA	MÉDIA	BAIXA
Atendimento	Tempo máximo para responder ao chamado do solicitante.	02 horas úteis	24 horas úteis	48 horas úteis	72 horas úteis
Solução Definitiva	Tempo máximo para solução definitiva.	04 horas úteis	48 horas úteis	72 horas úteis	Programação das patches de correção

6.17.2 MANUTENÇÃO. LEGAL

6.17.2.1. O prazo máximo para disponibilização das adequações para atender às mudanças na legislação, conforme item 6.14, é até o trigésimo dia anterior ao início da vigência da nova regulamentação.

6.17.2.2. Na hipótese em que o chamado seja cadastrado após o trigésimo dia anterior ao início da vigência da nova regulamentação, a CONTRATADA deverá disponibilizar as adequações em até trinta dias corridos após a data de abertura do chamado.

7. DA PROVA DE CONCEITO

7.1. A licitante que for declarada provisoriamente classificada em primeiro lugar por apresentar o menor preço global deverá, mediante convocação a ser realizada pelo Pregoeiro, em até 7 (sete) dias úteis, apresentar-se na sede da INOVA para participar da Prova de Conceito.

7.2. A não realização da demonstração solicitada, na data estabelecida, resultará na desclassificação da licitante do certame.

7.3. A licitante que, devidamente convocada para a Prova de Conceito, não comparecer e nem apresentar justificativa para essa falta, será desclassificada no certame.

7.4. Não caberá ao INOVA, sob qualquer hipótese, o pagamento de qualquer valor ou indenização em virtude da realização da demonstração, seja ela rejeitada ou não. Portanto, todos os custos decorrentes da participação e realização da Prova de Conceito ficarão a cargo da licitante.

7.5. A Prova de Conceito e todos os seus testes, poderão ser gravados pela INOVA sendo os registros decorrentes da mesma parte integrante do processo administrativo referente à mesma licitação.

7.6. Prova de Conceito terá como objetivo aferir, via demonstração, o atendimento aos requisitos do Termo de Referência e de seus Anexos 01 e 02 sendo que os respectivos testes serão acompanhados, verificados e supervisionados pelo Gerente de Infraestrutura, Gerente de TI, equipe técnica de apoio do INOVA e de outras entidades convidadas, caso necessário.

7.7. Todas as demonstrações dos requisitos técnicos contidos nos Anexos 01 e 02 deverão ser demonstrados dentro da solução ofertada. Não serão aceitas demonstrações via apresentações, documentações, tutoriais ou manual do usuário.

7.8. Após iniciada a Prova de Conceito não será permitida a alteração de códigos, compilação, correção, update e outros. Caso esse fato seja constatado pela equipe avaliadora, a licitante terá sua proposta desclassificada.

7.9. A licitante deverá atender a todas as exigências do Termo de Referência e especificações constantes no Termo de Referência e respectivos subitens e a 100% (cem por cento) dos requisitos do Anexo 01.

7.10. Após a validação da solução ofertada será procedida à apresentação da infraestrutura de datacenter para dirimir as dúvidas quanto ao atendimento aos requisitos técnicos do Anexo 02 descritos neste Termo de Referência.

7.11. Deverá haver o entendimento pela equipe técnica da iNOVA de que todos os requisitos técnicos de infraestrutura listados no Anexo 02 serão atendidos.

7.12. Realizada a Prova de Conceito, a Gerência de Infraestrutura e Manutenção e a Gerência de TI da iNOVA, bem como as demais unidades técnicas competentes, emitirão parecer conclusivo sobre a realização dos testes, do qual constará manifestação sobre o atendimento das funcionalidades exigidas na Prova de Conceito, Anexos 01 e 02, encaminhando referido parecer conclusivo ao Pregoeiro da iNOVA, para prosseguimento do certame.

7.13. Gerência de Infraestrutura e Manutenção e a Gerência de TI da iNOVA poderão solicitar informações complementares à licitante para a emissão de sua manifestação quanto ao atendimento das funcionalidades exigidas na Prova de Conceito.

7.14. O resultado da Prova de Conceito terá a seguinte categorização:

7.14.1. **HOMOLOGADA:** se houver a comprovação do atendimento na Prova de Conceito dos requisitos descritos neste termo de Referência e seus anexos;

7.14.2. **NÃO HOMOLOGADA:** se não houver a comprovação do atendimento na Prova de Conceito dos requisitos descritos neste termo de Referência e seus anexos.

7.15. Caso a licitante não seja homologada na prova de conceito, a proposta será desclassificada. A não homologação implicará na convocação da próxima licitante para a realização dos testes, que ocorrerão nas mesmas condições discriminadas neste Termo de Referência.

7.16. O Pregoeiro da iNOVA considerará como vencedora a proposta que apresentar o menor preço global, após ser considerada classificada na Prova de Conceito e cumpridos os requisitos da habilitação.

8. PENALIDADES

8.1. São estabelecidas as seguintes metas de cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços das solicitações de atendimentos e as respectivas multas pelo não cumprimento das metas, calculadas sobre o valor bruto das notas fiscais mensais:

ETAPA	META DE CUMPRIMENTO DE PRAZOS	% DE CUMPRIMENTO DE PRAZOS	% DE DEDUÇÃO
Atendimento	75%	% < 40	3,0%
		40 <= % < 60	2,0%
		60 <= % < 75	1,0%
Solução Definitiva	85%	% < 40	3,0%
		40 <= % < 70	2,0%
		70 <= % < 85	1,0%

8.2. Mecanismo de cálculo:

$$\text{Cumprimento de Prazo (\%)} = \frac{\text{Qtd total de chamados não concluídos no prazo} \times 100}{\text{Qtd total de chamados atendidos}}$$

- 8.3. As multas previstas neste subitem ficarão limitadas a 10% do valor mensal relativo ao mês da ocorrência, podendo ainda a iNOVA, a seu critério, rescindir o contrato.
- 8.4. As multas serão aplicadas após ter sido garantido o exercício do direito de defesa da CONTRATADA.
- 8.5. A INOVA enviará relatório mensal contendo o valor final aplicável a título de penalidade, juntamente com a memória de cálculo, que deverá estar fundamentada neste Termo de Referência. A CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para apresentar sua defesa.
- 8.6. Havendo reconsideração, o valor final da penalidade será retificado.
- 8.7. As multas previstas neste contrato serão cobradas da CONTRATADA através de cobrança direta e autônoma, pela via administrativa ou judicial, ou poderão ser compensadas de pagamentos por ventura pendentes pela iNOVA, mediante anuência das Partes.
- 8.8. No caso de não existirem pagamentos pendentes, a CONTRATADA deverá efetuar a quitação da multa em até 48 (quarenta e oito) horas úteis contadas do recebimento do documento de cobrança respectivo, por meio de depósito bancário, sob pena de, em não o fazendo, sujeitar-se aos procedimentos judiciais cabíveis.

9. CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO E PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 9.1. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações e artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar.
- 9.2. A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto sem autorização por escrito do INOVA, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.
- 9.3. A CONTRATADA deverá entregar a iNOVA toda e qualquer documentação gerada em função da prestação de serviços, objeto deste Termo de Referência.
- 9.4. A CONTRATADA cederá a iNOVA, em caráter definitivo, o direito patrimonial e a

propriedade intelectual dos resultados produzidos durante a vigência do contrato, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

9.5. A CONTRATADA fica proibida de veicular e comercializar os produtos e informações geradas, relativas ao objeto da prestação dos serviços, salvo se houver prévia autorização por escrito da iNOVA.

9.6. Deverá haver termo de responsabilidade e sigilo entre a CONTRATADA e os seus empregados e prestadores de serviços da CONTRATADA, estabelecendo o compromisso de não divulgar nenhum assunto tratado na prestação de serviços objeto da licitação.

9.7. Todo profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional da iNOVA não poderá ser utilizada para fins particulares. Além disso, o profissional da CONTRATADA deve assinar o termo de sigilo e responsabilidade da política de segurança de TI da iNOVA.

10. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

10.1. Será comprovada mediante os seguintes documentos:

10.1.1. Atestados de Capacidade Técnica (ACT) em nome da licitante, devidamente assinado, carimbado e em papel timbrado, expedidos por estabelecimentos de saúde, pessoas jurídicas de direito público ou privado, do País, que comprovem fornecimento compatível com os serviços constantes deste Termo de Referência para nó mínimo 10 (dez) usuários.

10.1.2. Conformidade da Solução Tecnológica ofertada com a ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013, que especifica os requisitos para estabelecer, implementar, manter, melhorar um sistema de gestão da segurança da informação e tratar riscos de segurança da informação de forma continuada.

10.1.3. Conformidade da Solução Tecnológica ofertada com a ABNT NBR ISO/IEC 27017:2016, que fornece diretrizes para os controles de segurança da informação aplicáveis à prestação e utilização de serviços em cloud, sendo excepcionalmente admitida uma auto declaração de conformidade com esta norma, por se tratar de certificação recente no País.

10.1.4. a disponibilidade dos serviços em conformidade com a certificação TIA 942 TIER II (datacenter uptime 99,741%).

11. RESPONSABILIDADES DA INOVA E CONTRATADA

11.1. DA iNOVA

11.1.1. Acompanhar e fiscalizar execução do objeto do contrato e aplicar as medidas corretivas necessárias, inclusive às penalidades legalmente previstas, comunicando à CONTRATADA as ocorrências que exijam medidas corretivas.

11.1.2. Permitir o acesso às dependências da iNOVA, de todos os profissionais envolvidos na prestação dos serviços desde que estejam devidamente identificados.

11.1.3. Impedir que terceiros estranhos ao contrato prestem os serviços ou forneçam o objeto licitado.

11.1.4. Prestar e permitir acesso às informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo contratado para execução do contrato.

11.1.5. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços realizados em desacordo com o contrato.

11.1.6. Proceder ao pagamento do contrato, na forma e no prazo pactuado no contrato.

11.1.7. Efetuar a transferência de recursos à CONTRATADA, de acordo com as condições acordadas.

11.1.8. Fornecer à CONTRATADA os elementos e condições necessárias à execução dos serviços ora contratados.

11.1.9. Fornecer local adequado para a realização dos serviços.

11.2. DA CONTRATADA

11.2.1. Prestar o serviço do objeto a iNOVA, correndo por sua conta todas as despesas com tributos, encargos sociais, taxas, fretes, transportes, seguros e quaisquer outros custos que incidam direta ou indiretamente sobre o serviço do objeto;

- 11.2.2. Responder, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução do objeto, tais como: salários, seguros de acidentes, taxas, impostos, contribuições, indenizações, distribuição de vale-refeição, vales- transporte e outras exigências fiscais, sociais ou trabalhistas;
- 11.2.3. Arcar com a despesa decorrente de qualquer infração, seja ela qual for, desde que praticada por seus empregados nas instalações da iNOVA;
- 11.2.4. Prestar os serviços objeto do contrato, de acordo com as especificações exigidas neste Termo de Referência;
- 11.2.5. Comunicar a iNOVA, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente;
- 11.2.6. Manter, durante a execução do objeto do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 11.2.7. Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo setor competente da iNOVA, quanto ao objeto desta licitação.
- 11.2.8. Responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos que porventura sejam causados por seus empregados ou prepostos, a qualquer título, às instalações, patrimônio e pessoal da iNOVA, procedendo, imediatamente, o respectivo reembolso, em cada caso.
- 11.2.9. Não subcontratar, no todo ou em parte, os serviços ora licitados.
- 11.2.10. Acatar, imediatamente, qualquer solicitação da iNOVA, no sentido de promover o afastamento de quaisquer de profissionais e empregados, que não mereçam sua confiança ou embaracem a fiscalização ou, ainda, que se comportem de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhes forem atribuídas.
- 11.2.11. Responder por dano ou prejuízo causado a iNOVA ou a terceiros, por ação ou omissão de seus profissionais ou empregados, em decorrência da execução dos serviços previstos no contrato.
- 11.2.12. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus profissionais e empregados acidentados ou com mal súbito.

- 11.2.13. Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela iNOVA, bem como atender prontamente às reclamações que lhe forem apresentadas, relacionadas com a execução do Contrato.
- 11.2.14. Entregar a iNOVA toda e qualquer documentação gerada em função da prestação de serviços, objeto deste termo de referência.
- 11.2.15. Deverá haver termo de responsabilidade e sigilo entre a CONTRATADA e seus empregados e prestadores de serviços da CONTRATADA, estabelecendo o compromisso de não divulgar nenhum assunto tratado na prestação dos serviços objeto da licitação.
- 11.2.16. Cumprir durante a execução do contrato, todas as leis e posturas federais, estaduais e municipais, pertinentes e vigentes, sendo a única responsável por prejuízos decorrentes de infrações a que tiver dado causa.
- 11.2.17. Manter a iNOVA e seus representantes legais livres de qualquer responsabilidade pelo uso, na execução do contrato, de inventos patenteados, softwares, marcas, desenhos ou equivalentes, protegidos pela legislação em vigor.
- 11.2.18. Assumir inteira responsabilidade pelo ônus da reexecução dos serviços, decorrentes da recusa dos mesmos, por estarem em desacordo com as normas e especificações vigentes e aplicáveis.
- 11.2.19. Assumir a defesa contra todas as reclamações e arcar com os ônus decorrentes de ações judiciais, por prejuízos havidos e originados diretamente da execução do objeto do contrato e que possam ser arguidos contra a iNOVA por terceiros, excluídas as ações decorrentes de danos indiretos e de lucros cessantes aos quais a CONTRATADA, comprovadamente, não tenha dado causa.
- 11.2.20. Responsabilizar-se integralmente pelos custos relativos a pessoal utilizado na execução, bem como encargos trabalhistas, previdenciários, sociais e de seguro a ele relativos. A eventual mão-de-obra empregada pela CONTRATADA não terá qualquer vinculação empregatícia com a iNOVA, não cabendo a este, em consequência, qualquer obrigação trabalhista em decorrência da execução do contrato.
- 11.2.21. Responsabilizar-se por recolhimentos indevidos ou pela omissão total ou parcial nos recolhimentos de tributos, bem como por quaisquer infrações de natureza fiscal, decorrentes da execução do contrato.

12. PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

12.1. O pagamento da 1ª Etapa (IMPLANTAÇÃO) será efetuado após a prestação dos serviços de implantação (item 5), num prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis após a homologação da iNOVA e mediante a apresentação de nota fiscal.

12.2. Sucessivamente, após homologação, haverá o pagamento da 2ª Etapa (MANUTENÇÃO).

12.3. O pagamento da manutenção far-se-á por meio de uma única nota fiscal no mês num prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis após apresentação de nota fiscal.

12.4. A iNOVA poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes à multa ou indenizações impostas à CONTRATADA, quando for o caso conforme estabelecido no item 8 deste Termo de Referência.

12.5. Somente poderão ser considerados, para efeito de medição e pagamento, os serviços efetivamente executados pela CONTRATADA e aprovados pelo fiscal, respeitada a rigorosa correspondência com as descrições, especificações, quantificações e prazos estabelecidos nos instrumentos instrutivos pertinentes, conforme descrição do objeto neste Termo de Referência.

12.6. Se houver alguma incorreção na Nota Fiscal, a mesma será devolvida à CONTRATADA para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data de apresentação na nova Nota Fiscal, sem qualquer ônus ou correção a ser paga pela INOVA.

12.7. As condições de reajustamento serão especificadas posteriormente na elaboração do instrumento contratual

13. PROPOSTA DE PREÇOS

13.1. As licitantes deverão apresentar proposta de preços no valor global para efeito de disputa do certame. A vencedora do certame deverá encaminhar, junto com as demais documentações, proposta de preço detalhando os valores dos serviços a serem prestados No ANEXO 03 detalhamos o modelo da proposta de preço a ser apresentada.

13.2. A proposta deverá conter identificação do proponente, com data e assinatura por quem de direito, e menção ao número do Pregão Eletrônico.

13.3. A disputa deverá ser pelo valor global proposto, incluindo os preços em moeda corrente nacional, devendo estes incluir todos os impostos, taxas, mão de obra, encargos sociais e trabalhistas, contribuições previdenciárias e todas as demais obrigações e despesas de qualquer natureza necessárias à perfeita execução dos serviços constantes nos objetos desta licitação.

13.4. O prazo de validade das propostas não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, contados a partir da data de sua apresentação.

14. LOCAL DE EXECUÇÃO DO OBJETO

14.1. Os serviços deverão ser prestados nos seguintes endereços:

Região Metropolitana	
Serra/Vitória/Vila-Velha/Cariacica	
Hospital Dório Silva (HDS) – Serra (ES)	Av. Eldes Scherrer Souza, s/n - Parque Res. Laranjeiras, Serra - ES, CEP: 29165-680.
Hospital Estadual Central (HEC) – Vitória (ES)	R. São José, 76 - Parque Moscoso, Vitória - ES, CEP: 29018-140
Hospital Estadual de Vila Velha (HESVV)	Av. Anézio José Simões, 76 - São Torquato, Vila Velha - ES, CEP: 29114-350
Hospital Estadual Antônio Bezerra de Farias (HEABF)	R. Liberalino Lima, s/n - Jaburuna, Vila Velha - ES, CEP: 29123-180
Hospital Infantil Nossa Senhora da Glória (HEINSG)	R. Alameda Mari Ubirajara, 205 - Santa Lucia, Vitória - ES, CEP: 29056-030
Hospital Estadual de Atenção Clínica (HEAC)	R. Alameda Élcio Álvares, 339 - Tucum, Cariacica - ES, CEP: 29152-600
Região Nordeste	
Hospital Geral de Linhares (HGL) – Linhares (ES)	Av. Pres. Getúlio Vargas, 560-562 - Centro, Linhares - ES, CEP: 29901-627
Hospital Roberto Arnizaut Silveiras (HRAS) – São Mateus (ES)	Rod. Othovarino Duarte Santos, Km 3, 02 - Res. Park Washington, São Mateus - ES, CEP: 29938-010
Região Noroeste	
Hospital e Maternidades Silvio Ávidos (HMSA) – Colatina (ES)	R. Cassiano Castelo, 307 - Centro, Colatina - ES, CEP: 29700-070

15. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

15.1. A fiscalização do contrato objeto desta licitação ficará a cargo da Gerência de Infraestrutura e Manutenção da Inova.

16. OUTRAS DIPOSIÇÕES

16.1 Quaisquer alterações que se façam necessárias para adequação das especificações, por parte da CONTRATADA, que não alterem a qualidade do objeto deste Termo, deverão ser submetidas tempestivamente à fiscalização para sua aceitação, caso sejam julgadas pertinentes.

16.2 Os casos omissos, quando não solucionados de comum acordo, serão resolvidos pela área competente da iNOVA.

16.3 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo, que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se além da disciplina legal o disposto no Edital e no instrumento contratual quanto ao procedimento e outras condições.

16.4 Não será permitida a subcontratação do objeto deste Termo.

17. ELABORAÇÃO

17.1 Este Termo de Referência foi elaborado pela Gerência de Infraestrutura e Manutenção em conjunto com a Gerencia de Tecnologia da Informação da Fundação iNOVA Capixaba

Vila Velha, ES, 06 de Outubro de 2021

Eng. Alzinete do E. S. Rangel Cunha

GERENTE DE INFRAESTRUTURA E MANUTENÇÃO

Fundação Estadual de Inovação em Saúde – iNOVA Capixaba

CREA: 6496/D-ES

Luan Fardim Moschini

Assessor de Gestão - Gerência de Infraestrutura e Manutenção

Fundação Estadual de Inovação em Saúde – iNOVA Capixaba

CREA ES-053225/D

Renzo Zerman

GERENTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Fundação Estadual de Inovação em Saúde – iNOVA Capixaba

ANEXO 01

1. REQUISITOS FUNCIONAIS DO SISTEMA	
1.2	Deve permitir registrar em sua base os dados dos equipamentos médicos hospitalares, de acordo com a ABNT NBR15943, RDC02 e RDC185
1.3	Deve permitir classificar os riscos e seu grau de criticidade
1.4	Deve permitir registrar em sua base os dados dos fornecedores (peças, acessórios e mão de obra);
1.5	Deve permitir registrar em sua base os dados dos técnicos executores, com suas assinaturas digitais
1.6	Deve permitir registrar em sua base os dados do saldo de estoque de peças (com quantidade, valor de compra e demais dados da nota fiscal)
1.7	Deve permitir registrar em sua base os dados dos contratos de prestação de serviços relacionados aos equipamentos hospitalares, com suas ordens de serviços externos
1.8	Deve permitir cadastrar e tratar em sua base as ordens de serviço realizadas, com a possibilidade de monitorar o andamento das mesmas através do status e classificá-las de acordo com a prioridade de atendimento
1.9	Deve permitir a integração do SISTEMA com outros sistemas via web service por meio de APIs (Application Programming Interfaces)
1.10	Deve permitir registrar em sua base os dados os certificados de calibração de acordo com a norma ABNT17025 contendo os dados de acordo com o VIM e os cálculos de acordo com a ISO GUM incluindo assinatura digital e análise crítica (validação) de acordo com a norma ISO10012 ABNT
1.11	Deve permitir emissão de Certificado de Calibração Rastreável RBC pelo website, contendo as seguintes informações
1.11.1	Rastreabilidade ao Sistema Internacional de Unidades (SI): identificação, descrição do padrão, laboratório que realizou a calibração, número e data da execução
1.11.2	Condições da calibração contendo as seguintes informações: grandeza, unidade, valor de uma divisão, Faixa de Indicação, Faixa de Medição
1.11.3	Resultados da calibração contendo os seguintes cálculos coletados através de um ajuste e três medições via website podendo emitir Certificado de Calibração: grandeza, unidade de medida, valor indicado pelo equipamento, valor verdadeiro convencional, tendência, média, desvio padrão, incerteza de medição, incerteza combinada, incerteza expandida, critério de aceitação do valor mínimo esperado por leitura, critério de aceitação valor máximo esperado, conclusão.
1.11.4	Análise Crítica da Calibração de acordo com Norma ABNT10012 contendo os seguintes cálculos coletados através de um ajuste e três medições via web: grandeza, unidade de medida, valor indicado pelo equipamento, valor verdadeiro convencional, tendência, média, desvio padrão, incerteza de medição, incerteza combinada, incerteza expandida, critério de aceitação do valor mínimo esperado por leitura, critério de aceitação valor máximo esperado, critério de aceitação do valor mínimo encontrado por leitura, critério de aceitação valor máximo encontrado, conclusão.
1.12	Deve permitir o acompanhamento do fluxo de trabalho das ordens de serviço, através de filtros de status das ordens de serviço com a possibilidade de os dados serem exportados em formato Microsoft Excel.

1.13	Deve apresentar indicadores de quantidade e percentual de todas as ordens de serviço com a possibilidade de os dados em formato Microsoft Excel e PDF (Portable Document Format)
1.15	Deve permitir assinatura digital nas ordens de serviço, nos certificados de calibração e no relatório de análise crítica
1.16	Deve permitir anexar documentos, fotos e arquivos nas ordens de serviço sem limites de anexos
1.17	Deve permitir configurar planos de manutenção com geração de ordens de serviço automaticamente, impressão do cronograma em formato de gráfico de Gantt, incluindo o status da execução dos das ordens de serviços dos equipamentos
1.18	Deve permitir a inclusão da logomarca da iNOVA em todos os relatórios e na tela de acesso (login) ao sistema
1.19	Deve permitir a gestão e manutenção do inventário dos equipamentos hospitalar com todos seus dados e informações
1.20	Deve permitir o cadastro de ordens de serviço pelo responsável do equipamento de qualquer desktop ou smartphone desde que haja acesso à web
1.22	Deve possibilitar o controle da tramitação das ordens de serviço durante todo o processo seja ele de manutenção preventiva quanto de corretiva
1.23	Deve permitir a criação e geração de relatórios tais como: informações de histórico de defeitos, tempo médio de paradas de equipamentos, custos das manutenções, tipo de fornecedores dentre outros
1.24	Deve permitir o gerenciamento das manutenções preventivas, o controle do cumprimento das agendas dos serviços prestados pelas prestadoras de serviços de manutenção de equipamentos hospitalares
1.25	Deve permitir gerar e realizar as estatísticas dos serviços realizados pelas equipes internas ou prestadoras de serviços e apresentar os indicadores de todas as unidades em um único dashboard com o resultado consolidado de todas as unidades da iNOVA
1.26	Deve permitir o gerenciamento e operação de todas as unidades hospitalares através de um único acesso, em tempo real, aos recursos de BI (Business Intelligence) ferramenta está que deverá estar incluída no SISTEMA
1.28	Deve permitir gerir sensores inteligentes IoT (Internet of Thing) para automatizar a coleta de informações e controlar os equipamentos hospitalares
1.29	Deve permitir a integração com os recursos de Inteligência Artificial a fim de proporcionar a criação de indicadores de forma dinâmica e autônoma favorecendo a criação de cálculos de previsão futuro
1.31	Os modelos preditivos do SISTEMA devem se basear nos seguintes algoritmos e modelos estatísticos: Smoothing equations, Level smoothing equations, Trend smoothing equations, Seasonal smoothing equations, Initial smoothing states, Model parameters & estimation, One-step ahead, k-step ahead, Confidence bounds
1.32	As previsões e os intervalos de confiança devem ser calculados para cada série temporal, exibindo os resultados como uma extensão dos valores reais
1.33	Deve permitir prever os valores futuros, fornecendo limites de confiança superiores e inferiores para cada valor da série temporal
1.34	Deve permitir modelo preditivo de aprendizado de máquina (ML) dentro do sistema para simular cenários hipotéticos

1.36	Deve permitir a implantação das rotinas de manutenção preventiva dos equipamentos com check list disponível para preenchimento e impressão pelo website
1.37	Deve permitir construir cronogramas de atendimento de manutenção preventiva e de outros tipos de ordens de serviço criadas no sistema pelo usuário administrador do sistema
1.38	Deve permitir estabelecer mecanismos de controle das prestadoras de serviços de manutenção dos equipamentos hospitalares
1.39	Deve permitir a implantação de rotinas para o controle da calibração dos equipamentos por meio de cronogramas
1.40	Deve permitir gerar indicadores de desempenho das atividades executadas pelo departamento de engenharia clínica da iNOVA
1.41	Deve possibilitar a geração de relatórios que identifiquem: incidência de falhas, tempo para atendimento e reparo, custos envolvidos
1.42	Os relatórios e indicadores do SISTEMA deverão ser de fácil adaptação às necessidades do gerenciamento da manutenção proporcionando facilidade para de criação de indicadores ou gráficos com os dados disponíveis no sistema
1.43	Deve permitir o monitoramento em tempo real de Gauges
1.44	Deve permitir o monitoramento o tempo médio entre falhas (MTBF- Mean Time Between Failures), da disponibilidade de manutenções, dos custos das manutenções por tipos de ordens de serviço e por status
1.45	Deve permitir possibilitar o armazenamento e gerenciamento de arquivos de interesse, tais como: fotos de cada equipamento cadastrado, imagens digitalizadas dos processos de contratação externa, documentação dos contratos de prestação de serviço e manuais técnicos dos equipamentos
1.46	Deve permitir o Monitoramento Hospitalar Automatizado através de sensores de IoT de tal forma que permita, em tempo real, a detecção de eventuais falhas nos equipamentos hospitalares e medição de parâmetros de ambiente como, entre outros: Qualidade do ar interior, Pressão de ar comprimido, Pressão de oxigênio, Pressão de oxido nitroso, Pressão de CO2, Pressão de CO, Conforto térmico, Temperatura, Umidade relativa do ar, Nível da água, Intensidade sonora, Diferencial de pressão, Energia elétrica (incluindo energia solar produzida), Potência atual (Watts) com dados históricos diários e mensais
1.47	Deve permitir registrar cadastrar ordens de serviços automaticamente através dos alarmes configuráveis
1.1	Deve atender aos requisitos das normas da ABNT NBR 15943, RDC 02, RDC 185, ABNT NBR ISO/IEC 17025:2005, ISO GUM, VIM
1.30	Deve permitir gerar e apresentar dashboard e relatórios com predições de futuro com a possibilidade de exportar os dados em formato PDF (Portable Document Format) ou Microsoft Powerpoint
1.48	Deve permitir, através do histórico de dados obtido, definir rotinas de reposição de insumos, garantindo o abastecimento
1.49	Deve estar alinhado aos preceitos de Economia Verde da Organização das Nações Unidas, cuja adoção permite que se atendam diversos quesitos das normas ABNT 15943, ISSO ABNT 17025, IEC 60601-XX, Resolução 09 Anvisa, RDC 33, NBR 7256
1.50	Deve permitir a pontuação em processos de certificação de edificações sustentáveis LEED, AQUA, dentre outros e estar alinhado aos processos de acreditação ONA, JCI

1.14	Deve apresentar indicadores gráficos de barras e pizza de todas as ordens de serviços com a possibilidade de os dados em formato PDF (Portable Document Format)
1.21	Deve permitir, por texto ou comando de voz da função do teclado, o cadastro de novas ordens de serviços via mensageiro WhatsApp ou Telegram utilizando os recursos de inteligência artificial do SISTEMA
1.27	Deve permitir através dos recursos de inteligência artificial do SISTEMA, a interação via chat entre o usuário da iNOVA com o SISTEMA
1.35	Deve permitir utilizar o modelo preditivo de aprendizado de máquina (Machine Learning) para prever medidas de destino e responder a perguntas hipotéticas de forma simples usando os filtros no modelo com rede neural
1.51	Deve permitir localização dos equipamentos hospitalares via Beacon BLE ou RFID, podendo permitir a consulta das informações em tempo real no próprio SISTEMA ou através inteligência artificial desde que conectado com BLE ou RFID de terceiro homologado

ANEXO 02

1. REQUISITOS GERAIS	
1.1	Apresentar todas as telas e relatórios no ambiente do usuário em português (Brasil)
1.2	Acesso via protocolo HTTPS com certificado criptográfico (o certificado deve ser fornecido pela CONTRATADA);
1.3	Compatibilidade e aderência a um certificado digital válido pelo menos nos navegadores Chrome, Firefox, Internet Explorer e Safari, sem necessidade de instalação de qualquer componente no computador do usuário final, e sistemas operacionais Windows 10 ou superior, Linux, Android e iOS;
1.4	A solução fornecida deve ser única e integrada, totalmente em hospedada na nuvem (cloud computing), não se considerando como mecanismo de integração a exportação e importação de dados de forma manual ou agendada entre os diversos módulos;
1.5	A solução deve ser integrada a sistemas de correio eletrônico através dos protocolos SMTP e IMAP;
1.6	Permitir a definição de perfis de utilização individuais ou de grupos
1.7	Deve permitir a habilitação e a desabilitação automática de recursos e funcionalidades da aplicação (no mínimo, opções de menu, abas, campos, botões, ações como aprovação, exclusão e correlatos) de acordo com as permissões de acesso dos usuários
1.8	O sistema deverá permitir emitir relatórios em tela, impressos ou exportáveis em formato: TXT, CSV, XLSX e PDF
1.9	Disponibilizar ferramenta de criação de relatórios com interface amigável
1.10	Possuir interface visual simples, intuitiva, totalmente WEB e responsiva, contemplando a funcionalidade de ajuda ao usuário através de "hints" nos principais campos das telas e/ou help on-line, e os demais requisitos de acessibilidade, assim como compatibilidade com dispositivos móveis
1.11	A solução deve disponibilizar em tempo real as informações processuais cadastradas em banco de dados, que deve ser único, e permitir a gestão total dos processos.
1.12	Utilizar banco de dados MS SQL Server 2016 ou superior ou Oracle 11g ou superior
1.13	Disponibilizar recursos de gestão do perfil de usuários com habilitando ou desabilitando telas por usuário e/ou relatórios, consultas por usuário, etc
1.14	Possuir a funcionalidade de extração de informações e integração via Webservice contemplando a geração de arquivos em todos os módulos cabíveis do sistema
1.15	Realizar a conversão e migração dos dados e informações do banco de dados legado para a nova solução, preservando o histórico cadastral, financeiro, de movimentações, de afastamentos e de estrutura organizacional.
1.16	A CONTRATADA deverá oferecer um painel de medições de desempenho, por meio de uma interface web, contemplando pelo menos as seguintes medidas obrigatórias e atualizadas diariamente: <ul style="list-style-type: none"> - Tempo Médio de Resposta; - Tempo de Resposta instantâneo; - Disponibilidade do software.

1.17	A CONTRATADA deve disponibilizar acesso a relatórios de estatística com informações sobre desempenho do funcionamento, acessos, auditoria de registros, ou logs, de desempenho e possuir acesso a estatísticas de qualidade de serviço conforme SLA contratado
1.18	Os recursos de infraestrutura (processamento, memória, armazenamento, banda, etc.) da CONTRATADA devem ser elasticamente provisionados e liberados, de maneira automática, adaptando-se à demanda
1.19	Deverão ser disponibilizadas bases de homologação e treinamento do Sistema para respectivas atividades de testes e capacitação dos usuários.
2	SEGURANÇA E PRIVACIDADE
2.1	Manter trilhas de auditoria (registro de log) das ações dos usuários no sistema implementado passíveis de consulta e geração de relatório com filtros por data, evento, usuário e demais campos, com distinção de usuários, módulo e horário das ações, se possível com distinção de cores entre os campos. Sob nenhuma hipótese os logs de auditoria deverão ser passíveis de alteração por nenhum usuário do sistema. O sistema deverá permitir rastrear, entre outros, todos os acessos realizados pelos usuários, inclusões, modificações, e cancelamento de registros apresentando minimamente: usuário, data, hora e IP de origem;
2.2	Deverão ser disponibilizados mecanismos para auditoria, como log unificado de atividades dos usuários, ferramenta integrada a estes logs e dashboard para os gestores. A ferramenta deve permitir diversos tipos de consulta aos logs, gerando relatórios customizados. Deve ser possível, ainda, a triagem de eventos relacionados à segurança que garantam um gerenciamento de incidentes completo, ágil e conforme SLA contratado.
2.3	O sistema deverá permitir a rastreabilidade dos dados pessoais (conforme entendimento da Lei nº 13.709 – LGPD) tratados no sistema com identificação da pessoa, usuário, data, hora e IP de origem e tipo de tratamento incluindo: inclusão, alteração, eliminação, impressão, consulta/visualização, anonimização;
2.4	A solução não deverá armazenar dados locais nas estações de trabalho, mesmo que temporariamente esteja relacionado com credenciais de acesso e permissões de acesso
2.5	Deverão ser observados os regulamentos, políticas, normas e instruções de segurança da informação e comunicações adotadas pelo iNOVA
2.6	Todos os dados tratados no sistema em razão desta contratação, seja ela armazenada em meio físico, magnético ou eletrônico, deverá a qualquer momento, mediante solicitação da INOVA, ser entregue ou, em caso de término do contrato, devolvida à INOVA.
2.7	Em caso de não continuidade do contrato, após procedimento de transferência de todos os dados, validado pela INOVA, todas as informações referentes a backups deverão ser eliminadas pela CONTRATADA.
2.8	Deverão ser garantidos a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade, o não-repúdio e a autenticidade dos conhecimentos, informações e dados hospedados no ambiente tecnológico da CONTRATADA
2.9	Permitir definir políticas por grupo de usuários, com controle de validade de senha
2.10	As senhas de acesso ao sistema deverão ser diferentes para cada usuário de modo que cada usuário tenha acesso restrito a certas informações
2.11	O datacenter deve assegurar a disponibilidade de recursos de infraestrutura, suficientes para o bom funcionamento do sistema (espaço em disco, ocupação da CPU etc.).
2.12	O datacenter deve assegurar a total segurança dos dados que serão de acesso restrito aos usuários da iNOVA

2.13	A CONTRATADA se responsabilizará pelas consequências de possíveis usos indevidos de informações obtidas indevidamente de sua infraestrutura																																															
2.14	O datacenter da CONTRATADA deve ser certificado e homologado com critérios de segurança, atualizações e manutenção																																															
2.15	Possibilitar o acesso aos usuários ativos no sistema durante 24 horas por dia, 7 dias por semana, garantindo o acesso ilimitado de acordo com a quantidade de empregados licenciados																																															
2.16	Execução de backup diário, garantindo a recuperação completa do sistema e banco de dados e possibilidade de recuperação a qualquer momento, sob a solicitação da iNOVA																																															
2.17	Acesso por usuários ao sistema somente através de login e senha pessoais.																																															
2.18	A CONTRATADA deverá garantir, através dos recursos de segurança disponibilizados para o atendimento ao cenário proposto, a inviolabilidade dos dados e dos serviços prestados. Para isso, deverão ser utilizados, além dos recursos físicos, mecanismos de controle de perímetro (Firewalls, IDSs, IPSs e afins) que garantam a disponibilidade dos serviços e servidores																																															
2.19	As rotinas de Backup deverão ser executadas pela CONTRATADA em sua infraestrutura, sem custo adicional, conforme agenda especificada a seguir																																															
2.20	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Semana/Dia</th> <th>Segunda</th> <th>Terça</th> <th>Quarta</th> <th>Quinta</th> <th>Sexta</th> <th>Sábado</th> <th>Domingo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1ª Semana</td> <td>Incremental</td> <td>Incremental</td> <td>Incremental</td> <td>Incremental</td> <td>Incremental</td> <td>Incremental</td> <td>Completo Semanal</td> </tr> <tr> <td>2ª semana</td> <td>Incremental</td> <td>Incremental</td> <td>Incremental</td> <td>Incremental</td> <td>Incremental</td> <td>Incremental</td> <td>Completo Semanal</td> </tr> <tr> <td>3ª semana</td> <td>Incremental</td> <td>Incremental</td> <td>Incremental</td> <td>Incremental</td> <td>Incremental</td> <td>Incremental</td> <td>Completo Semanal</td> </tr> <tr> <td>4ª semana</td> <td>Incremental</td> <td>Incremental</td> <td>Incremental</td> <td>Incremental</td> <td>Incremental</td> <td>Incremental</td> <td>Completo Mensal</td> </tr> </tbody> </table>	Semana/Dia	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado	Domingo	1ª Semana	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Completo Semanal	2ª semana	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Completo Semanal	3ª semana	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Completo Semanal	4ª semana	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Completo Mensal							
Semana/Dia	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado	Domingo																																									
1ª Semana	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Completo Semanal																																									
2ª semana	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Completo Semanal																																									
3ª semana	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Completo Semanal																																									
4ª semana	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Incremental	Completo Mensal																																									
2.21	O período de retenção dos backups deverá seguir a seguinte rotina:																																															
	Backups diários incrementais: 6 (seis) – preservar por 06 (seis) dias.																																															
	Backup completo por semana: 1 (um) – preservar por 04 (quatro) semanas.																																															
	Backups completos mensais 1 (um): preservar por 12 (doze) meses.																																															
2.22	Após o início da vigência contratual os eventuais ajustes na rotina de backups serão definidos pela equipe técnica do iNOVA, após análises junto à CONTRATADA.																																															
2.23	Os backups deverão ser armazenados em repositório de armazenamento de cópias de segurança específico, com controle de acesso físico/lógico e, ainda, sistema de prevenção/proteção contra incêndios, podendo ser armazenados em disco, disco virtual ou unidade de fita LTO																																															
2.24	A iNOVA poderá solicitar a transferência de backups para outro ambiente/infraestrutura, por meio de um canal seguro, tais como VPN, SFTP ou SSH, durante toda a vigência contratual																																															
2.25	As rotinas de restore deverão ser executadas pela CONTRATADA sempre por solicitação da iNOVA ou em caso de pane no sistema que demande tal ação. No caso de pane, CONTRATADA e iNOVA deverão atuar em conjunto para a correta validação dos dados recuperados. As rotinas de execução de restores não implicarão em custos adicionais ao iNOVA.																																															
2.26	A CONTRATADA deve possuir certificados ou credenciações por organismo credenciado, expedidos por pessoas jurídicas competentes para tanto, que comprovem:																																															

	a conformidade da Solução Tecnológica ofertada com a ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013, que especifica os requisitos para estabelecer, implementar, manter, melhorar e tratar riscos de forma continuada de um sistema de gestão da segurança da informação
2.27	Realizar a análise e gestão de riscos de segurança de informação com periodicidade no mínimo semestral e deve ser apresentado um plano de gestão de riscos contendo: metodologia utilizada, riscos identificados, inventário e mapeamento dos ativos de informação, estimativa dos riscos levantados, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos, assunção ou não dos riscos e outras informações pertinentes.
2.28	deverá dispor de plano de comunicação de incidentes de segurança da informação ou existência de vulnerabilidades do objeto da contratação que acarretem ou possam acarretar dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou violação dos dados pessoais
2.29	Possuir Plano de Continuidade, Recuperação de Desastres e Contingência de Negócio, com evidências de testes periódicos, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção.
2.30	Desenvolver e colocar em prática procedimentos de respostas a incidentes relacionados com os serviços.
2.31	Sistema de hardware e dados para missão crítica com política de “Disaster Recovery”, balanceamento, conectividade e backup/restore durante toda a vigência do contrato com a garantia de Recovery Time Objective (RTO) em até 02 (duas) horas.
2.32	A infraestrutura do provedor deve, ainda, implementar controles para isolamento e segurança de sistema operacional, utilizar soluções de virtualização que sejam padrões ou referências de mercado, bem como implementar política de atualização de versão de software e aplicação de correções
2.33	As bases de dados devem ser mantidas em território nacional para garantir a residência de dados, que inclui dados pessoais e informações do iNOVA, incluindo a replicação e cópias de segurança (backup) das bases de dados.
2.34	O modelo de segurança das interfaces do provedor deve ser desenvolvido com base em padrões de mercado, conforme Guia de Codificação Segura da OWASP (OWASP Secure Coding Guidelines), incluindo mecanismos de autenticação forte de usuários e controle de acesso para restringir o acesso aos dados do cliente.
2.35	Disponibilidade dos serviços em conformidade com a certificação TIA 942 TIER II ou superior
2.36	Apresentar documentação comprobatória de prestação de Níveis Mínimos de Serviços com os especificados neste Termo de Referência.
2.37	A CONTRATADA deve comprovar e garantir o licenciamento dos softwares necessários para o uso do sistema, incluindo sistema operacionais, banco de dados, CAL de acesso, softwares de virtualização, etc.
2.38	O serviço a ser contratado deve permitir o acesso aos dados da base de dados caso ocorra transição contratual
2.39	A CONTRATADA deve garantir uso de criptografia nas camadas e protocolos de redes de ativos computacionais para os dados em trânsito e/ou armazenados.

ANEXO 03

À Fundação iNOVA Capixaba

Senhores,

Pelo presente, formulamos nossa Proposta Comercial, de acordo com todas as condições do Termo de Referência.

ITEM	CÓDIGO SIGA	DESCRIÇÃO	UNIDADE	Qtde. máxima	Preço unitário (R\$)	Preço Total Mensal (R\$)	Preço Total Anual (R\$)
1	254633	Sistema Integrado de Gestão de Engenharia Clínica e Infraestrutura Hospitalar com Inteligência Artificial incluindo preparação do ambiente na nuvem, treinamento e acompanhamento após entrada em produção.	SERVIÇO	1			
2	254634	Licença de acesso concorrente perfil técnico ao Sistema Integrado de Gestão de Engenharia Clínica e Infraestrutura Hospitalar com Inteligência Artificial com hospedagem em nuvem, banco de dados, backup diário, serviços de suporte e manutenção, atualizações.	UNIDADE	50			
3	254635	Licença de acesso concorrente perfil gestor a BI com IA ao Sistema Integrado de Gestão de Engenharia Clínica e Infraestrutura Hospitalar com Inteligência Artificial com hospedagem em nuvem, banco de dados, backup diário, serviços de suporte e manutenção, atualizações.	UNIDADE	12			
VALOR TOTAL GLOBAL							

1 – Compõem nossa Proposta os seguintes anexos:

1.1 - Proposta Comercial Detalhada, com a indicação do preço unitário e do preço global.

1.2 - Dados Complementares para Assinatura do Contrato.

2 - O prazo de validade desta proposta é de 60 (sessenta) dias corridos, contados da data limite para seu acolhimento.

3 - Os preços ora propostos incluem todas as despesas diretas, indiretas, benefícios, tributos, contribuições, seguros e licenças de modo a se constituírem à única e total contraprestação pelo fornecimento dos itens.

Atenciosamente,

(município), (UF), _____ de _____ de _____

(RESPONSÁVEL PELA EMPRESA - Assinatura e Carimbo)

ANEXO 04

DADOS COMPLEMENTARES PARA ASSINATURA DO CONTRATO

DADOS DO ASSINANTE	
NOME:	
Nº. DE IDENTIDADE/ ÓRGÃO EMISSOR:	
CPF:	
CARGO:	NACIONALIDADE:
ENDEREÇO COMPLETO:	
ESTADO CIVIL:	PROFISSÃO:
DADOS PARA CADASTRO DA PESSOA JURÍDICA	
NOME COMPLETO:	
CNPJ:	
ENDEREÇO COMPLETO:	
E-MAIL:	
TEL.:	FAX:
BANCO AGÊNCIA Nº. / DIG.VER.	
NÚMERO DA CONTA:	
DADOS DO PREPOSTO	
NOME COMPLETO:	
Nº. DE IDENTIDADE/ ÓRGÃO EMISSOR:	
CPF:	NACIONALIDADE:
CARGO NA EMPRESA:	
ESTADO CIVIL:	PROFISSÃO:

(município), (UF), _____ de _____ de _____

(RESPONSÁVEL PELA EMPRESA - Assinatura e Carimbo)