



Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060

EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90039/2025 - COLIC/SCG/SECONT/SEEC

MODALIDADE: PREGÃO ELETRÔNICO

INTERESSADO: Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES/DF)

CÓDIGO UASG: 974002

OBJETO: Contratação de empresa especializada para o fornecimento, implantação, suporte técnico, treinamento e operação assistida de solução integrada de tecnologia da informação para gestão e controle da central de regulação de urgências do samu 192-df, incluído sistema de regulação de urgências, sistema de telefonia, serviço de rastreamento e monitoramento veicular, serviço móvel pessoal (smp) de telefonia e dados, serviço de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite, visando atender às necessidades do Serviço de Atendimento de Móvel de Urgência - SAMU 192-DF, da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, conforme especificações e condições estabelecidas no termo de referência constante do Anexo I do Edital.

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO: SIGILOSO

DATA DE ABERTURA: 12/06/2025.

HORÁRIO DA ABERTURA: 9h30

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: menor preço por grupo

MODO DE DISPUTA: aberto

PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS: SIM

REFERÊNCIA DE TEMPO: Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília – DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico.

ENDEREÇO: As propostas serão recebidas exclusivamente por meio eletrônico no endereço: www.gov.br/compras

Sumário

1. DO OBJETO	1
2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO	2
3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO	3
4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA	4
5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES ..	5
6. DA FASE DE JULGAMENTO	6
7. DA FASE DE HABILITAÇÃO	7
8. DOS RECURSOS	8
9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES	9
10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO	10
11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS	11

SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL - SEEC/DF
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90039/2025 - COLIC/SCG/SECONT/SEEC
PROCESSO Nº: 00060-00287903/2024-57

Torna-se público que o(a) Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal - SEEC/DF, por meio do(a) Subsecretaria de Compras Governamentais - SCG, sediado(a) na Praça do Buriti, Edifício Anexo do Palácio do Buriti, 5º Andar, Ala Leste, Sala 504, CEP.: 70.075-900-Brasília-DF, realizará licitação na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), do Decreto Distrital nº 44.330, de 2023, e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é contratação de empresa especializada para o fornecimento, implantação, suporte técnico, treinamento e operação assistida de solução integrada de tecnologia da informação para gestão e controle da central de regulação de urgências do samu 192-df, incluído sistema de regulação de urgências, sistema de telefonia, serviço de rastreamento e monitoramento veicular, serviço móvel pessoal (smp) de telefonia e dados, serviço de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite, visando atender às necessidades do Serviço de Atendimento de Móvel de Urgência - SAMU 192-DF, da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formados por 09 (nove) itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

2.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicaaf até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

2.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados

junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

- 2.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.
- 2.5. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006 e do Decreto n.º 8.538, de 2015, bem como para bens e serviços produzidos com tecnologia produzida no país e bens produzidos de acordo com processo produtivo básico, na forma do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991 e art. 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.
- 2.6. Não poderão disputar esta licitação:
 - 2.6.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);
 - 2.6.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
 - 2.6.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
 - 2.6.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
 - 2.6.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
 - 2.6.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
 - 2.6.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;
 - 2.6.8. agente público do órgão ou entidade licitante;
 - 2.6.9. pessoas jurídicas reunidas em consórcio, de acordo com o subitem 15.21 do Termo de Referência;
 - 2.6.10. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021](#).
 - 2.6.11. pessoa jurídica cujo dirigente, administrador, proprietário ou sócio com poder de direção, seja cônjuge, companheiro ou parente, em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o segundo grau, de (alterado pelo(a) Decreto nº 37.843/2016):
 - 2.6.11.1. agente público com cargo em comissão ou função de confiança que esteja lotado na unidade responsável pela realização da seleção ou licitação promovida pelo órgão ou entidade da administração pública distrital (Inciso alterado pelo(a) Decreto nº 37.843/2016); ou
 - 2.6.11.2. agente público cuja posição no órgão ou entidade da administração pública distrital seja hierarquicamente superior ao chefe da unidade responsável pela realização da seleção ou licitação (Inciso alterado pelo(a) Decreto nº 37.843/2016);
 - 2.6.11.3. A vedação estende-se às uniões homoafetivas (art. 3º, § 3º do Decreto nº 32.751/2011).
- 2.7. O impedimento de que trata o item 2.6.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.
- 2.8. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.6.2 e 2.6.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.
- 2.9. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.
- 2.10. O disposto nos itens 2.6.2 e 2.6.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.
- 2.11. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da [Lei nº 14.133/2021](#).
- 2.12. A vedação de que trata o item 2.6.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.
- 2.13. É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal do objeto da contratação, a qual consiste no licenciamento do sistema de regulação de urgências, de acordo com o subitem 4.22 do Termo de Referência.
 - 2.13.1. A subcontratação fica limitada aos serviços de rastreamento e monitoramento veicular, móvel pessoal (SMP) de telefonia e dados, e de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite.

3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

- 3.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.
- 3.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.
- 3.3. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:
 - 3.3.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;
 - 3.3.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#);
 - 3.3.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#);
 - 3.3.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social e para aprendiz, previstas em lei e em outras normas específicas.
- 3.4. A falsidade da declaração de que trata os itens 3.3 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.
- 3.5. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inserida no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 3.6. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.
- 3.7. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

- 3.8. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:
- 3.8.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e
 - 3.8.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.
- 3.9. O valor final mínimo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:
- 3.9.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço;
- 3.10. O valor final mínimo na forma do item 3.8 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.
- 3.11. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.
- 3.12. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

- 4.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:
- 4.1.1. Valor total do grupo único;
 - 4.1.2. Marca/Modelo/Fabricante, levando em consideração o subitem 14.20.4 do TR, de forma que todos os componentes utilizados nos equipamentos, tanto externos quanto internos, correspondam aos indicados na proposta.
 - 4.1.3. Descrição do objeto, contendo informações similares à especificação do Termo de Referência.
- 4.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.
- 4.2.1. O licitante NÃO poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.
- 4.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.
- 4.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 4.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.
- 4.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 4.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.
- 4.8. O prazo de validade da proposta não será inferior a 90 (NOVENTA) dias corridos, a contar de sua apresentação, conforme estabelecido no subitem 9.5.1 do Termo de Referência.
- 4.9. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas distritais, quando participarem de licitações públicas;
- 4.10. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e/ou pelo Tribunal de Contas do Distrito Federal e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do [art. 78, X, da Lei Orgânica do Distrito Federal](#); ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.
- 4.11. A forma física da proposta a ser inserida no sistema deverá conter:
- a) nome da proponente e de seu representante legal, endereço completo, telefone, números do CNPJ;
 - b) valores unitários, mensais e totais para 24 (vinte e quatro) meses, em moeda corrente nacional, constante do Termo de Referência, já considerados e inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto;
 - c) a indicação de todas as características dos produtos cotados, com especificações claras e detalhadas, de forma a demonstrar que atendem as especificações constantes no Anexo I deste Edital, de forma completa, em moeda corrente nacional, computando todos os custos necessários para o atendimento do objeto desta licitação, tais como: quantidade de pessoal alocado na execução do contrato, materiais, equipamentos, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, transporte, garantia e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre os serviços contratados, de acordo com o modelo de proposta constante do Anexo II deste Edital;
 - d) as especificações detalhadas, de forma a demonstrar que atendem as especificações do objeto constantes deste edital;
 - e) prazo de validade da proposta que não será inferior a 90 (NOVENTA) dias corridos, a contar de sua apresentação, conforme estabelecido no subitem 9.5.1 do Termo de Referência.
 - f) prazo de execução do objeto, de acordo com o subitem 4.5 do Termo de Referência;
 - g) indicação da Marca/Modelo/Fabricante, levando em consideração o subitem 14.20.4 do TR, de forma que todos os componentes utilizados nos equipamentos, tanto externos quanto internos, correspondam aos indicados na proposta;
 - h) atestado de vistoria técnica fornecido pela Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF) comprovando que a licitante, através do seu representante legal, tomou conhecimento dos requisitos de instalação envolvendo alimentação elétrica, refrigeração e espaço físico necessário para correta instalação a fim de manter todas as condições de garantia do equipamento ofertado, de acordo com modelos do Anexo V deste edital. A vistoria poderá ser marcada conforme as condições constantes do item 12.25 do Anexo I deste edital (Termo de Referência).
 - (h1) a vistoria não é obrigatória, facultando ao licitante optar por declarar que se abstém de realizá-la assumindo completa responsabilidade pelos imprevistos e problemas decorrentes do desconhecimento da realidade da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF), em razão de sua não realização;
 - i) Declaração de que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado;
 - j) Declaração de que cumpre a reserva de cargos prevista em lei para pessoas com deficiência ou para reabilitados da Previdência Social e que atende às regras de acessibilidade prevista na legislação;
 - k) Declaração de que não incorre nas vedações previstas no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, e no art. 1º do Decreto nº 39.860, de 30 de maio de 2019, conforme modelo constante do Anexo VI deste edital;
 - l) Declaração de que sua proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.
 - m) Declaração de que possui capacidade técnica adequada para executar o objeto da licitação atendendo aos critérios de qualidade e aos níveis mínimos de serviço exigidos, cumprindo os requisitos especificados para a presente contratação;
 - n) indicação da página da propostas de preços que contém a descrição da facilidade exigida (PONTO A PONTO).

o) documento probatório de que possui compromisso com a sustentabilidade ambiental, nos termos da Lei Distrital nº 4.770/2012, que poderá ser feito da seguinte forma:

I - Por Declaração, onde a licitante afirma possuir o compromisso e responsabilidade com a Sustentabilidade Ambiental, nos termos das exigências impostas pela Lei Distrital n.º 4.770, de 2012, conforme modelo do Anexo IV deste edital; ou

II - Com a apresentação de documento probatório (atestado, declaração, certificado, registro, credenciamento, etc.) emitido por Órgãos Públicos de qualquer ente da Federação que tenha competência legal na área ambiental que o produto ofertado, comercializado, ou o fornecedor, distribuidor ou fabricante está devidamente cadastrado, registrado, etc. no respectivo Órgão; ou

III - Com a apresentação de documentos que o fornecedor está em fase de implantação de práticas sustentáveis, informando, no referido documento, quais são as práticas já implantadas e quais as metas pretendidas a atingir na questão da sustentabilidade ambiental.

IV - No caso do licitante apresentar os documentos comprobatórios, poderá ser designada pela Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal, uma Comissão de Avaliadores que, juntamente com o agente de contratação, poderá inspecionar/visitar o estabelecimento ou o ponto comercial do licitante, a fim de verificar as informações e declarações apresentadas.

V - Caso seja detectado pelos inspetores/avaliadores que as informações declaradas pelo licitante não sejam verdadeiras, ou que esteja de má-fé, serão tomadas as medidas administrativas, e se for o caso, penais, cabíveis ao caso.

p) em relação às microempresas e as empresas de pequeno porte, declaração de que, no ano- calendário de realização da licitação, ainda não tenham celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima administrativa para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, devendo utilizar o modelo do Anexo VII deste edital;

5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

- 5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 5.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 5.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 5.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do grupo, para o período de 24 (vinte e quatro) meses;
- 5.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 5.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 5.8. O intervalo mínimo de diferença de valores, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 1.000,00 (um mil reais);
- 5.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecuível.
- 5.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.
- 5.11. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
 - 5.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
 - 5.11.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
 - 5.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.
 - 5.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.
 - 5.11.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.
- 5.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 5.13. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 5.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 5.15. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 5.16. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 5.17. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 5.18. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 35.592, de 2014.
 - 5.18.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
 - 5.18.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
 - 5.18.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 5.19. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta. Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010, nos seguintes termos:
 - 5.19.1. Após a aplicação das regras de preferência para microempresas e empresas de pequeno porte, caberá a aplicação das regras de preferência, sucessivamente, para:
 - 5.19.1.1. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;
 - 5.19.1.2. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País;
 - 5.19.1.3. bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal, nos termos do art. 5º e 8º do Decreto

7.174, de 2010 e art. 3º da Lei nº8.248, de 1991.

- 5.19.2. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 5.19.1.1, na ordem desclassificação, serão convocados para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame.
- 5.19.3. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 5.19.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 5.19.1.2, na ordem de desclassificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 5.19.1.3 caso esse direito não seja exercido.
- 5.19.4. As licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.
- 5.20. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances).
- 5.20.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:
- 5.20.1.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;
- 5.20.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;
- 5.20.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;
- 5.20.1.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.
- 5.20.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:
- 5.20.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;
- 5.20.2.2. empresas brasileiras;
- 5.20.2.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- 5.20.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009](#).
- 5.21. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.
- 5.21.1. tratando-se de licitação em grupo, a contratação posterior de item específico do grupo exigirá prévia pesquisa de mercado e demonstração de sua vantagem para o órgão ou a entidade.
- 5.22. Não será admitida a previsão de preços diferentes em razão de local de entrega ou de acondicionamento, tamanho de lote ou qualquer outro motivo.
- 5.23. a negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.
- 5.23.1. a negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 5.23.2. o resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.
- 5.23.3. é facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.
- 5.24. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

6. DA FASE DE JULGAMENTO

- 6.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no item 3.8 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:
- 6.1.1. SICAF;
- 6.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>);
- 6.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>);
- 6.1.4. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade ([cnj.jus.br](#)); e
- 6.1.5. Certidões Administração Pública Federal ([tcu.gov.br](#)).
- 6.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o [artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#).
- 6.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. ([IN nº 3/2018, art. 29, caput](#))
- 6.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. ([IN nº 3/2018, art. 29, §1º](#)).
- 6.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. ([IN nº 3/2018, art. 29, §2º](#)).
- 6.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.
- 6.4. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.
- 6.5. Será desclassificada a proposta vencedora que:
- 6.5.1. contiver vícios insanáveis;
- 6.5.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;
- 6.5.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
- 6.5.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- 6.5.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.
- 6.6. No caso de bens e serviços em geral, é indicio de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.
- 6.6.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o caput, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:
- 6.6.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
- 6.6.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.
- 6.7. Para os itens acerca de contratação de serviços de desenvolvimento, sustentação e manutenção de software será(ão) adotado(s) o(s) seguinte(s) patamar(es) de preço para presunção de inexequibilidade:
- 6.7.1. os valores estimados pela Administração.
- 6.8. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas

diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

6.9. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

6.9.1. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva cuja produtividade seja mensurável e indicada pela Administração, o licitante deverá indicar a produtividade adotada e a quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual;

6.9.2. Caso a produtividade for diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade;

6.9.3. Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta;

6.9.4. Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.

6.10. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

6.11. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

6.12. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

6.13. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço e/ou aquisição ou da área especializada no objeto.

7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

7.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

7.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

7.2. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou por arquivo de mídia em PDF.

7.3. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

7.4. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei ([art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021](#)).

7.5. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

7.6. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

7.7. Considerando que na presente contratação a avaliação prévia do local de execução é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, o licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia.

7.7.1. O licitante que optar por realizar vistoria prévia terá disponibilizado pela Administração data e horário exclusivos, a ser agendado de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, com duração estimada de 1 (uma) hora, previamente pelo telefone (61) 3449-4024 ou, preferencialmente, através do endereço de correio eletrônico: ctinf.gab@saudefg.gov.br, de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros licitantes.

7.7.2. Caso o licitante opte por não realizar vistoria, poderá substituir a declaração exigida no presente item por declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

7.8. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

7.8.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. ([IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º](#)).

7.9. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. ([IN nº 3/2018, art. 7º, caput](#)).

7.9.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. ([IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único](#)).

7.10. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

7.10.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de **duas horas** prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

7.11. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

7.11.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

7.12. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para ([Lei 14.133/21, art. 64, e IN 73/2022, art. 39, §4º](#)):

7.12.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

7.12.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

7.13. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

7.14. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 7.10.1.

7.15. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

8. DOS RECURSOS

8.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no [art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

8.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

- 8.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:
- 8.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;
- 8.3.1.1. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos;
- 8.3.2. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;
- 8.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.
- 8.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.
- 8.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.
- 8.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.
- 8.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 8.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 8.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico <https://portalsei.df.gov.br/>.

9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

- 9.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:
- 9.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;
- 9.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:
- 9.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
- 9.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
- 9.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
- 9.1.2.4. deixar de apresentar amostra;
- 9.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;
- 9.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 9.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;
- 9.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação
- 9.1.5. fraudar a licitação
- 9.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
- 9.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
- 9.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;
- 9.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
- 9.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação
- 9.1.8. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013](#).
- 9.2. Com fulcro na [Lei n.º 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
- 9.2.1. advertência;
- 9.2.2. multa;
- 9.2.3. impedimento de licitar e contratar e
- 9.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.
- 9.3. Na aplicação das sanções serão considerados:
- 9.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.
- 9.3.2. as peculiaridades do caso concreto
- 9.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes
- 9.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública
- 9.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 9.4. multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de **10 (dez) dias** úteis, a contar da comunicação oficial.
- 9.4.1. Para as infrações previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.
- 9.4.2. Para as infrações previstas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.
- 9.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.
- 9.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
- 9.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do Governo do Distrito Federal, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
- 9.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 12.1.7 e 12.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no [art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021](#).
- 9.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 9.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do [art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022](#).
- 9.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

- 9.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.
- 9.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.
- 9.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 9.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

- 10.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou para solicitar esclarecimento sobre os seus termos, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.
- 10.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.
- 10.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelo endereço pregoeirosulog11@economia.df.gov.br.
- 10.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
- 10.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.
- 10.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 11.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.
- 11.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.
- 11.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.
- 11.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 11.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 11.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 11.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.
- 11.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.
- 11.9. Fica proibido o uso de mão de obra infantil, sob pena de rescisão do contrato e a aplicação de multa, sem prejuízo das sanções legais cabíveis, conforme disposto na Lei nº 5.061/2013.
- 11.10. Nos termos da Lei Distrital nº 5.448/2015, fica proibido o uso ou emprego de conteúdo discriminatório, podendo sua utilização ensejar a rescisão do Contrato e aplicação de multa, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, que:
- I - incentive a violência;
 - II - seja discriminatório contra a mulher, assim entendidos quaisquer conteúdos que diminuam, mesmo que de forma indireta, metafórica ou por analogias, a capacidade laborativa, intelectual ou qualquer outra esfera de vida da mulher;
 - III - incentive a violência contra a mulher, seja por apologia a quaisquer tipos de violência doméstica tipificadas pela Lei Maria da Penha, ou ainda violência sexuais, institucionais, ou qualquer violência fundada na condição de mulher;
 - IV - exponha a mulher a constrangimento ou incentive ou explore o corpo da mulher de forma objetificada;
 - V - seja homofóbico, racista e sexista;
 - VI - incentive a violência contra as mulheres de povos e comunidades tradicionais, negras, indígenas, ciganas, quilombos, transexuais, travestis e transgênero; por orientação sexual e de gênero e por crença;
 - VII - represente qualquer tipo de discriminação, especialmente voltados contra minorias em condições de vulnerabilidade.
- 11.11. Deverão ser observadas as práticas de prevenção e apuração de denúncias de assédio moral ou sexual, nos termos estipulados no Decreto nº 46.174/2024.
- 11.12. Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate a Corrupção coordenada pela Controladoria Geral do Distrito Federal, por meio do Telefone: 0800-6449060. (Decreto Distrital n.º 34.031/2012).
- 11.13. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 11.14. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico gov.br/compras.
- 11.15. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
- 11.15.1. ANEXO I - Termo de Referência/Projeto Básico;
 - 11.15.1.1. Apêndice XII do Anexo I - Estudo Técnico Preliminar.
 - 11.15.2. ANEXO II - Modelo de Proposta;
 - 11.15.3. ANEXO III - Modelo de Termo de Contrato;
 - 11.15.4. ANEXO IV - Modelo de Declaração de Responsabilidade Ambiental;
 - 11.15.5. ANEXO V - Modelo de Declaração de Atestado de Vistoria ou de Abstenção de Vistoria;
 - 11.15.6. ANEXO VI - Modelo Declaração de não incorrência do Decreto 39.860/2019;
 - 11.15.7. ANEXO VII - Modelo de Declaração dos Benefícios de ME EPP.

Rita Luiza de Aquino da Silva
Pregoeira

TERMO DE REFERÊNCIA

Obs.: Caso haja divergência entre a especificação constante no sistema COMPRAS e o Termo de Referência, prevalecerá este último.

TERMO DE REFERÊNCIA - SES/GAB/CTINF/DGTI

1. DAS CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. DO OBJETO

1.1.1. O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada para o fornecimento, implantação, suporte técnico, treinamento e operação assistida de solução integrada de tecnologia da informação para gestão e controle da central de regulação de urgências do samu 192-df, incluído sistema de regulação de urgências, sistema de telefonia, serviço de rastreamento e monitoramento veicular, serviço móvel pessoal (smp) de telefonia e dados, serviço de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite, visando atender às necessidades do Serviço de Atendimento de Móvel de Urgência - SAMU 192-DF, da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF), conforme condições e especificações constantes neste instrumento e seus apêndices.

1.2. DA NATUREZA DA CONTRATAÇÃO

1.2.1. Os serviços da pretensa contratação são de qualidade comum, não superior à necessária para cumprir as finalidades às quais se destinam, conforme art. 20 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, e art. 73 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

1.2.2. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme inciso I, do art. 74 do Decreto n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

1.3. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

1.3.1. O prazo de vigência da contratação é de **24 (vinte e quatro) meses** contados a partir da data de sua assinatura, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, **exetando-se os itens 7, 8 e 9.**

1.3.1.1. O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista que o fornecimento da solução possui essencialidade para a CONTRATANTE, cuja indisponibilidade, ainda que temporária pode implicar em prejuízos às atividades do órgão, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

1.4. DO REAJUSTE

1.4.1. Conforme o art. 24 da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, recebida no Distrito Federal pelo Decreto Distrital n.º 45.011 de 2023, será admitido o REAJUSTE do valor do contrato, com base no Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, a contar da data de abertura da licitação.

2. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1. A solução de tecnologia da informação ora pretendida é composta pelo fornecimento, implantação, suporte técnico, treinamento e operação assistida de solução de tecnologia da informação integrada, para gestão e controle da Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF, incluído sistema de regulação de urgências, sistema de telefonia, serviço de rastreamento e monitoramento veicular, serviço móvel pessoal (SMP) de telefonia e dados, e serviço de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite, conforme detalhamento a seguir:

2.1.1. **Sistema de regulação de urgências, no modelo de Software como Serviço (SaaS), incluído o fornecimento, licenciamento, instalação, configuração e migração.**

2.1.1.1. Macrofluxo do processo do atendimento

2.1.1.1.1. Os chamados destinados ao tridígito 192 são acolhidos pelos TARMs, os quais realizam o cadastro da ocorrência, obedecendo os regimentos da Portaria GM/MS n.º 2.048, de 05 de novembro de 2002. Após a recepção e cadastro das informações básicas da ocorrência, essa é encaminhada ao Médico Regulador, que realizará a regulação médica e definirá o tipo de ação (com ou sem intervenção) permitindo o registro das informações colhidas, da decisão tomada de acordo com a necessidades identificadas.

2.1.1.1.2. Quando houver necessidade de envio de uma Unidade Móvel, este acionamento será registrado e sinalizado para as Equipes Móveis e Rádio Operadores. Em seguida, as Unidades Móveis iniciarão o processo de deslocamento até o local do atendimento. O deslocamento será registrado e monitorado em tempo real pelos Rádio Operadores.

2.1.1.1.3. Ao chegar ao local, a Equipe de Embarcação realizará a atuação pré-hospitalar conforme protocolos institucionais, e, após os procedimentos iniciais realizará a segunda regulação, fornecendo informações adicionais ao Médico Regulador atualizando as condutas realizadas e o status da vítima. Com base nessas informações o Médico Regulador orienta a realização de ações complementares, além do direcionamento adequado da vítima na rede de saúde definindo o estabelecimento de saúde de destino para remoção conforme grade de referências e situações atualizadas das portas de emergência dos estabelecimentos de saúde da Rede de Atenção às Urgências.

2.1.1.2. Fornecimento

2.1.1.2.1. O fornecimento do sistema de regulação de urgências se dará no modelo de *Software* como Serviço (SaaS), com instalação em ambiente de Data Center, seguro, escalável e de alta disponibilidade, provido pela CONTRATADA, o qual deverá possuir, no mínimo, as seguintes certificações: ISO 20001, ISO 27001, ISO 9001 e certificação TIER 3.

2.1.1.3. Especificações gerais

2.1.1.3.1. O sistema de regulação de urgências deverá ser acessível por meio de navegadores de Internet, devendo ser compatível com os navegadores que suportam a linguagem HTML5, especialmente Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Safari, com utilização de login e senha pessoal, observando perfis de acesso estabelecidos pela CONTRATANTE.

2.1.1.3.2. O sistema de regulação de urgências a ser disponibilizada pela CONTRATADA, deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

2.1.1.3.3. Deverá possuir número de usuários e acessos ilimitados.

2.1.1.3.4. Deverá possuir arquitetura modular, de modo a permitir a configuração de regras e adequação das telas utilizando os parâmetros disponíveis no sistema.

2.1.1.3.5. Deverá registrar data e hora, o endereço IP e o nome do usuário em todos os acessos e atividades.

2.1.1.3.6. Deverá possuir mecanismo de segurança para bloqueia a senha do usuário após 3 (três) tentativas malsucedidas de login utilizando o sistema recuperação de acesso, para a autenticação.

2.1.1.3.7. Deverá possuir mecanismo de recuperação de senha, em caso de esquecimento ou bloqueio.

2.1.1.3.8. Deverá realizar o *logout* automático de usuário depois de 20 (vinte) minutos de inatividade no uso da aplicação.

2.1.1.3.9. Deverá permitir desativar a senha do usuário após determinado tempo sem acesso ao sistema.

2.1.1.3.10. Deverá possuir interface de programação de aplicações API (Application Programming Interface), para integração com outros *softwares*.

2.1.1.3.11. Deverá ser acessível e operacionalizável em qualquer dispositivo móvel, tipo *smartphones, tablets e notebooks* conectado à Internet.

- 2.1.1.3.12. Deverá possuir funcionalidade de exportação de dados, no mínimo, nos formatos de arquivo PDF, HTML e CSV.
- 2.1.1.3.13. Deverá possuir funcionalidade de emissão de relatórios programados, com envio para e-mails pré-definidos.
- 2.1.1.3.14. Deverá possuir funcionalidade de envio de mensagens instantâneas através de uma função "chat", para um grupo de usuários ou para um único usuário do sistema.
- 2.1.1.3.15. Deverá possuir funcionalidade de bloqueio de acesso simultâneo a chamados em atendimento, informando qual usuário está operando aquele chamado.
- 2.1.1.3.16. Deverá registrar a data, a hora, o nome do usuário e ação tomada pelos usuários dos sistemas a cada interação.
- 2.1.1.3.17. Deverá registrar todos os tempos e ações executadas, para fins de medição do tempo resposta de atendimento.
- 2.1.1.3.18. Deverá permitir a duplicação de um chamado já digitado que esteja dentro de um período de 24 (vinte e quatro) horas da abertura da ocorrência, ou por período estipulado pela CONTRATANTE.
- 2.1.1.3.19. Deverá registrar automaticamente o status das estações de trabalho da Central de Regulação de Urgências.
- 2.1.1.3.20. Deverá emitir alerta de ocorrências semelhantes registradas, quando tiver um chamado em andamento com o mesmo nome de solicitante, nome de vítima ou endereço igual, permitindo concluir ou não um chamado.
- 2.1.1.3.21. Deverá permitir retornar a chamada telefônica ao solicitante.
- 2.1.1.3.22. Deverá permitir realizar chamadas telefônicas.
- 2.1.1.3.23. Deverá permitir a visualização dos módulos em formato de *dashboard*.
- 2.1.1.3.24. Toda a comunicação entre a aplicação e a base de dados deverá ser criptografada.
- 2.1.1.3.25. Todos os módulos e funcionalidades requeridas devem fazer parte de um único produto.

2.1.1.4. Módulo de recepção de ligações

- 2.1.1.4.1. Este módulo deverá atender as seguintes especificações, mínimas:
 - 2.1.1.4.1.1. Deverá capturar automaticamente o número identificar do telefone do solicitante pela central telefônica. Caso o sistema não consiga identificar o número chamador, o sistema deverá apresentar a mensagem "número não identificado" ou similar;
 - 2.1.1.4.1.2. Deverá identificar as chamadas telefônicas anteriores relacionadas ao número chamador: quantidade de trotes, engano, fora de área de atendimento do SAMU 192-DF, pedido de informação e atendimentos;
 - 2.1.1.4.1.3. Deverá gerar automaticamente uma combinação numérica sequencial única, denominado código da ocorrência, a qual não poderá ser alterado pelo operador do sistema; e
 - 2.1.1.4.1.4. Deverá registrar automaticamente a data e a hora ao registro da ocorrência no momento de sua abertura.

2.1.1.5. Módulo de atendimento do técnico auxiliar de regulação médica

- 2.1.1.5.1. Este módulo deverá atender as seguintes especificações, mínimas:
 - 2.1.1.5.1.1. Deverá apresentar o número telefônica da ocorrência, caso não seja possível apresentar a mensagem "número não identificado";
 - 2.1.1.5.1.2. Deverá apresentar o número da ocorrência;
 - 2.1.1.5.1.3. Deverá permitir abrir uma ocorrência, exigindo o preenchimento padrão de todas as informações de um chamado acolhido via 192;
 - 2.1.1.5.1.4. Deverá permitir registrar o nome da vítima;
 - 2.1.1.5.1.5. Deverá permitir registrar o nome do solicitante;
 - 2.1.1.5.1.6. Deverá permitir registrar a idade da vítima (anos/meses/dias);
 - 2.1.1.5.1.7. Deverá permitir registrar o endereço da ocorrência com a identificação: região administrativa, logradouro e pontos de referência;
 - 2.1.1.5.1.8. Deverá permitir qualificar o local da ocorrência, por meio de lista de opções previamente cadastradas: via pública, residência, escola, estabelecimento de saúde, estabelecimento comercial, zona rural, estrada ou rodovia, etc...;
 - 2.1.1.5.1.9. Deverá permitir realizar pesquisa de endereço, convertendo o endereço final em coordenadas geográficas (latitude e longitude) apresentando o resultado em um mapa digital;
 - 2.1.1.5.1.10. Deverá permitir registrar um segundo número de telefone para contato;
 - 2.1.1.5.1.11. Deverá permitir registrar o número de vítimas envolvidas na ocorrência;
 - 2.1.1.5.1.12. Deverá permitir classificar as chamadas telefônicas, por meio de lista de opções previamente cadastradas, como: trote, engano ou orientações;
 - 2.1.1.5.1.13. Deverá permitir retornar a chamada telefônica ao solicitante.
 - 2.1.1.5.1.14. Deverá permitir realizar chamadas telefônicas.
 - 2.1.1.5.1.15. Deverá permitir a transferência da chamada para os módulos Regulação Médica, Rádio Operação e Enfermagem; e
 - 2.1.1.5.1.16. Deverá permitir a transferência de uma chamada para um usuário, conforme necessidade mediante identificação do profissional logado ao sistema.

2.1.1.6. Módulo de regulação médica

- 2.1.1.6.1. Este módulo deverá atender as seguintes especificações, mínimas:
 - 2.1.1.6.1.1. Deverá permitir visualizar todas as ocorrências em andamento;
 - 2.1.1.6.1.2. Deverá permitir visualizar todos os dados registrados na ocorrência.
 - 2.1.1.6.1.3. Deverá permitir organizar as ocorrências, ordenando, conforme preferência do usuário, por área de cobertura, endereço, nome da vítima, ou status da ocorrência (pendente, em atendimento, equipe a caminho, equipe com a vítima em deslocamento, equipe com a vítima no estabelecimento de saúde de destino, ou finalizada);
 - 2.1.1.6.1.4. Deverá apresentar alertas das ocorrências que estão pendentes de regulação;
 - 2.1.1.6.1.5. Deverá apresentar um contator com a duração total da ocorrência em tela;
 - 2.1.1.6.1.6. Deverá permitir que qualquer Médico Regulador logado possa abrir uma ocorrência pendente para conduzir a regulação médica;
 - 2.1.1.6.1.7. Deverá permitir atualizar/alterar/corrigir os dados de registro da ocorrência;
 - 2.1.1.6.1.8. Deverá permitir registrar as observações do Médico Regulador;
 - 2.1.1.6.1.9. Deverá permitir retornar a chamada telefônica ao solicitante;
 - 2.1.1.6.1.10. Deverá permitir realizar chamadas telefônicas;
 - 2.1.1.6.1.11. Deverá permitir registrar o tipo de diagnóstico presumido da ocorrência: clínico, pediátrico, obstétrico/ginecológico, traumático,

psiquiátrico;

- 2.1.1.6.1.12. Deverá permitir registrar o diagnóstico presumido da ocorrência, por meio de lista de opções previamente cadastradas para cada tipo de diagnóstico;
- 2.1.1.6.1.13. Deverá permitir registrar diagnósticos secundários, caso houver, por meio de lista de opções previamente cadastradas;
- 2.1.1.6.1.14. Deverá permitir sinalizar as ocorrências categorizadas como notificação compulsória;
- 2.1.1.6.1.15. Deverá exigir a classificação da gravidade da ocorrência (severa, moderada, baixa ou mínima) identificando cada nível de gravidade por meio de escala de cores: VERMELHO, AMARELO, VERDE e AZUL;
- 2.1.1.6.1.16. Deverá permitir visualizar a ocorrência geolocalizada em um mapa digital, com identificação das unidades móveis e estabelecimentos de saúde mais próximos;
- 2.1.1.6.1.17. Deverá permitir incluir uma ou mais Unidades Móveis para serem utilizados na ocorrência;
- 2.1.1.6.1.18. Deverá permitir o registro de incidentes envolvendo o atendimento em regulação médica, por meio de lista de opções previamente cadastradas;
- 2.1.1.6.1.19. Deverá permitir encerrar a ocorrência, exigindo o registro do motivo da decisão, por meio de lista de opções previamente cadastradas;
- 2.1.1.6.1.20. Deverá permitir registrar a decisão médica em primeira regulação, por meio de lista de opções previamente cadastradas: Intervenção Necessária e Possível; Intervenção Não Pertinente; Encerrar a ocorrência;
- 2.1.1.6.1.21. Deverá permitir a transferência da chamada para os Módulos de Saúde Mental, Rádio Operação e Enfermagem;
- 2.1.1.6.1.22. Deverá permitir o registro das informações passadas pela(s) equipe(s) de embarcação no local do atendimento;
- 2.1.1.6.1.23. Sinais vitais: PA (Pressão arterial), saturação (em percentual), temperatura (em graus Celsius), FC (Frequência cardíaca), FR (Frequência respiratória), HGT (Glicemia capilar) e Glasgow;
- 2.1.1.6.1.24. Deverá calcular automaticamente a escala de Glasgow, mediante a somatória do preenchimento dos valores atribuídos aos seguintes itens: Abertura ocular (espontânea, ao comando, a dor, ausente; Resposta verbal (orientado, desorientado, palavras inapropriadas, sons incompreensíveis, ausente; Resposta motora (ao comando, localiza a dor, retirada à dor, decorticação, descerebração, ausente);
 - I - Exame físico:
 - a) Ausculta: Normal, Sibilos, Crepitação, Ronco, Diminuição MV D, Ausência MV D, Diminuição MV E, Ausência MV E;
 - b) Pupilas: Isocóricas, Anisocóricas, Reagente, Não reagente, Miose, Midríase;
 - c) Respiração: Eupneico, Dispneico, Apneia;
 - d) Pele: Normal, Palidez, Cianose, Fria;
 - e) Sudorese: Presente, Ausente;
 - f) Sangramento: Ausente, discreto, volumoso; e Conduta: campo livre.
 - II - Antecedentes clínicos: IAM (Infarto Agudo do Miocárdio), AVE (Acidente Vascular Encefálico), Diabetes, Asma/Bronquite, Convulsão, Hipertensão.
- 2.1.1.6.1.25. Deverá calcular automaticamente o escore de trauma associado e apresentar o número absoluto (entre 0 e 8), mediante o preenchimento dos sinais vitais e Escala de Coma de Glasgow.
- 2.1.1.6.1.26. Deverá permitir visualizar as imagens relacionadas a ocorrência, capturadas e enviadas pelas equipes;
- 2.1.1.6.1.27. Deverá permitir alterar a classificação da gravidade da ocorrência;
- 2.1.1.6.1.28. Deverá permitir o registro da conduta médica reguladora passada em segunda regulação para as equipes de embarcação na cena;
- 2.1.1.6.1.29. Deverá permitir registrar as intercorrências ocorridas durante o atendimento;
- 2.1.1.6.1.30. Deverá permitir o registro do desfecho após a finalização da ocorrência, por meio de lista de opções previamente cadastradas;
- 2.1.1.6.1.31. Deverá permitir pesquisar o histórico das ocorrências registradas, utilizando como critérios: aberta ou fechada, período, número da ocorrência, nome do solicitante, telefone ou número da Unidade Móvel, etc...;
- 2.1.1.6.1.32. Deverá permitir visualizar e utilizar o **Módulo de monitoramento em tempo real**, com todas as funcionalidades disponíveis.

2.1.1.7. **Módulo de rádio operação**

2.1.1.7.1. Este módulo deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

- 2.1.1.7.1.1. Deverá permitir selecionar uma área para atuação (regiões de saúde).
- 2.1.1.7.1.2. Deverá permitir visualizar as ocorrências empenhadas e não empenhadas: por período, por número da ocorrência, por operador, por Unidade Móvel e por Região de Saúde;
- 2.1.1.7.1.3. Deverá permitir visualizar todos os dados registrados na ocorrência;
- 2.1.1.7.1.4. Deverá permitir retornar a chamada telefônica ao solicitante;
- 2.1.1.7.1.5. Deverá permitir realizar chamadas telefônicas;
- 2.1.1.7.1.6. Deverá sinalizar, através de um alerta visual, quando o tempo de despacho da Unidade Móvel, após a seleção da solicitação, ultrapassar tempo parametrizado no sistema;
- 2.1.1.7.1.7. Deverá apresentar lista de solicitação de Unidades Móveis, contendo minimamente os campos: atendida ou não atendida, número da ocorrência, tipo de Unidade Móvel, por região de saúde, sequência de envio, código da ocorrência e tempo de espera na lista. A lista deverá ser organizada por código da ocorrência (sendo as primeiras da lista de código de maior gravidade) e data e hora da solicitação;
- 2.1.1.7.1.8. Deverá apresentar uma lista de Unidades Móveis, com dados relativos à suas respectivas situações em tempo real, Tipo de Unidade Móvel (USA, USB, USI, URSB, USMV, VIR, Helicóptero, MOTO); Nome da Unidade Móvel; Tempo total no STATUS atual; Data e hora de atualização do STATUS; STATUS atual; Número de Ocorrência, caso esteja atrelada a algum atendimento e Nível de gravidade: classificação definida pelo médico regulador com a respectiva cor padronizada.
- 2.1.1.7.1.9. Deverá permitir visualizar a ocorrência geolocalizada em um mapa digital, com identificação das Unidades Móveis e estabelecimentos de saúde mais próximos;
- 2.1.1.7.1.10. Deverá sugerir a Unidade Móvel mais próximo da ocorrência e mais adequada para o atendimento, mesmo que esse seja de outra área. Para isso, deverá apresentar uma lista organizada por proximidade (distância entre a Unidade Móvel e a ocorrência) e um mapa utilizando os pontos geográficos;
- 2.1.1.7.1.11. Deverá permitir visualizar, ao selecionar uma Unidade Móvel, os dados do veículo, placa e telefone móvel da equipe de embarcação;
- 2.1.1.7.1.12. Deverá permitir visualizar, ao selecionar uma Unidade Móvel, os dados da equipe de embarcação (nome completo, categoria profissional, telefone de contato);
- 2.1.1.7.1.13. Deverá permitir registrar a situação das Unidades Móveis, por meio de lista de opções previamente cadastradas: baixado ou fora de operação, em limpeza ou desinfecção, em intervalo de refeições, em abastecimento, com equipamentos retidos, com equipe incompleta, disponível;
- 2.1.1.7.1.14. Deverá alterar automaticamente o status da Unidade Móvel (despachada, em deslocamento, no local, etc...);

- 2.1.1.7.1.15. Deverá permitir alterar o status da Unidade Móvel (despachada, em deslocamento, no local, etc...), registrando o motivo da alteração, através de lista de opções previamente cadastradas;
- 2.1.1.7.1.16. Deverá permitir consultar a localização atual da Unidade Móvel, considerando a evolução do atendimento a ocorrência;
- 2.1.1.7.1.17. Deverá permitir cancelar a solicitação de envio da Unidade Móvel, registrando o motivo do cancelamento, por meio de lista de opções previamente cadastradas;
- 2.1.1.7.1.18. Deverá permitir a seleção e o monitoramento do deslocamento de qualquer Unidade Móvel;
- 2.1.1.7.1.19. Deverá sinalizar o acionamento das Unidades Móveis com alarmes visuais;
- 2.1.1.7.1.20. Deverá permitir pesquisar o histórico das ocorrências registradas, utilizando como critérios: aberta ou fechada, período, número da ocorrência, nome do solicitante, telefone ou número da Unidade Móvel, etc...;
- 2.1.1.7.1.21. Deverá permitir a visualização em tempo real, com geolocalização no mapa digital, do posicionamento das Unidades Móveis, com indicativo de status (disponíveis, indisponíveis, em atendimento);
- 2.1.1.7.1.22. Deverá permitir enviar a localização de destino;
- 2.1.1.7.1.23. Deverá permitir visualizar o histórico de eventos registrados, mudanças de status e decisões registradas nas ocorrências; e
- 2.1.1.7.1.24. Deverá permitir visualizar e utilizar o **Módulo de monitoramento em tempo real**, com todas as funcionalidades disponíveis.

2.1.1.8. **Módulo enfermagem**

2.1.1.8.1. Este módulo deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

2.1.1.8.1.1. Deverá permitir visualizar e utilizar o **Módulo de monitoramento em tempo real**, com todas as funcionalidades disponíveis.

2.1.1.8.1.2. Deverá possuir os seguintes submódulos:

- I - Gerência de equipes;
- II - Transferências; e
- III - Apoio à regulação;

2.1.1.8.1.3. Os submódulos devem atender as seguintes especificações, mínimas:

I - **Submódulo de gerência de equipes**

- a) Deverá permitir visualizar a lista contendo todas as unidades móveis cadastradas no sistema;
- b) Deverá possuir campo de pesquisa e aplicação de filtros para a visualização da lista completa de Unidades Móveis cadastradas no sistema;
- c) Deverá permitir a formação das unidades móveis com mais de um veículo para a ativação das motolâncias que sempre atuam em duplas;
- d) Deverá permitir retornar a chamada telefônica ao solicitante;
- e) Deverá permitir realizar chamadas telefônicas;
- f) Deverá permitir formar uma equipe de embarcação;
- g) Deverá permitir associar uma equipe de embarcação a uma Unidade Móvel;
- h) Deverá permitir adicionar ou substituir um ou mais integrantes de uma equipe de embarcação;
- i) Deverá apresentar uma lista contendo todas as equipes de embarcação, inclusive as desativadas.
- j) Deverá permitir verificar as informações da equipe de embarcação, utilizando como critérios: nome dos integrantes, base, Unidade Móvel e turno (manhã/tarde/noite);
- k) Deverá permitir verificar o status da Unidade Móvel do qual a equipe de embarcação esta associada;
- l) Deverá permitir a atualização automática dos dados de formação da equipe mediante registro realizado pelas equipes através do aplicativo móvel.

II - **Submódulo de transferências**

- a) Deverá permitir a visualização em lista de todas as solicitações de transporte vigentes registradas no sistema;
- b) Deverá permitir ordenar a visualização da lista de solicitações de transporte, conforme dados principais de registro: região de cobertura; tempo total desde o registro; estabelecimento de saúde de origem; estabelecimento de saúde de destino; tipo de transporte: transporte inter-hospitalar, resposta de parecer, exame, entre outros; ordem de planejamento de prioridades;
- c) Deverá permitir retornar a chamada telefônica ao solicitante;
- d) Deverá permitir realizar chamadas telefônicas;
- e) Deverá permitir a realização de chamadas telefônicas;
- f) Deverá possuir campo de pesquisa e aplicação de filtros para a visualização da lista completa de transporte vigentes registradas no sistema;
- g) Deverá permitir o registro de novas solicitações de transporte, por meio de formulário eletrônico para registro dos dados referentes à solicitação de transferência, contendo os seguintes campos:
 - 1. Tipo de transporte;
 - 2. Nome do estabelecimento de saúde de origem;
 - 3. Unidade de internação de origem;
 - 4. Nome do solicitante (nome completo, matrícula, telefone de contato);
 - 5. Nome do estabelecimento de destino;
 - 6. Unidade de internação de destino;
 - 7. Nome da vítima;
 - 8. Idade da vítima;
 - 9. Sexo da vítima;
 - 10. Diagnóstico Principal;
 - 11. Diagnósticos Secundários;
 - 12. História Clínica;
 - 13. Sinais Vitais: PA, FC, FR/SATM;
 - 14. Escala de Coma de Glasgow;
 - 15. Intubação Orotraqueal: data e hora, tubo utilizado;

16. Sedação: droga sedativa utilizada, dose/diluição, modo de administração, velocidade de infusão;
 17. Oxigenoterapia: tipo, volume ofertado, fração de oxigênio;
 18. Ventilação Mecânica: parâmetros ventilatórios (modo, volume corrente, frequência ventilatória, PEEP, entre outros);
 19. Estabilização hemodinâmica: droga vasoativa utilizada, modo de administração, dose/diluição, velocidade de infusão;
 20. Outros dispositivos invasivos utilizados;
 21. Outros tratamentos iniciados;
 22. Padrão de isolamento de contato;
 23. Observações gerais da transferência
- h) Deverá permitir novos registros em sequência para atualização do quadro da vítima ou do planejamento do transporte; e
 - i) Deverá exigir o preenchimento do motivo do encerramento da ocorrência.

III - **Submódulo de apoio à regulação**

- a) Deverá permitir recepcionar as ocorrências classificadas como "apoio à regulação";
- b) Deverá permitir visualizar os dados registrados na ocorrência;
- c) Deverá permitir atualizar/alterar/corrigir os dados de registro da ocorrência;
- d) Deverá permitir registrar as informações referentes ao atendimento da ocorrência;
- e) Deverá permitir retornar a chamada telefônica ao solicitante;
- f) Deverá permitir realizar chamadas telefônicas;
- g) Deverá permitir o registro de observações (texto livre);
- h) Deverá permitir o encerramento do atendimento de enfermagem registrando decisões de enfermagem conforme padronização prévia: manter em regulação, remoção necessária e possível, encaminhar para regulação médica, ou encerrar o chamado;
- i) Deverá permitir a alteração do Estabelecimento de Saúde de destino, conforme lista de opções previamente cadastradas;
- j) Deverá permitir pesquisar o histórico das ocorrências registradas, utilizando como critérios: aberta ou fechada, período, número da ocorrência, nome do solicitante, telefone ou número da Unidade Móvel, etc...;
- k) Deverá sinalizar as ocorrências categorizada de notificação compulsória;
- l) Deverá permitir visualizar a decisão médica registrada em primeira regulação: Intervenção Necessária e Possível; Intervenção Não Pertinente; Sem dados para decidir, Encerrar a ocorrência;
- m) Deverá permitir encerrar a ocorrência, exigindo o registro do motivo da decisão, por meio de lista de opções previamente cadastradas; e
- n) Deverá permitir visualizar e utilizar o **Módulo de Monitoramento em Tempo Real**, com todas as funcionalidades disponíveis.

2.1.1.9. **Módulo de saúde mental**

2.1.1.9.1. Este módulo deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

- 2.1.1.9.1.1. Deverá permitir recepcionar as ocorrências classificadas como "atendimento psicossocial";
- 2.1.1.9.1.2. Deverá permitir visualizar os dados registrados na ocorrência;
- 2.1.1.9.1.3. Deverá permitir atualizar/alterar/corrigir os dados de registro da ocorrência;
- 2.1.1.9.1.4. Deverá permitir registrar as informações referentes ao atendimento da ocorrência;
- 2.1.1.9.1.5. Deverá permitir retornar a chamada telefônica ao solicitante;
- 2.1.1.9.1.6. Deverá permitir realizar chamadas telefônicas;
- 2.1.1.9.1.7. Deverá permitir a seleção do tipo de atendimento, por meio de lista de opções previamente cadastradas;
- 2.1.1.9.1.8. Deverá permitir a seleção da conduta, por meio de lista de opções previamente cadastradas: orientações, encaminhamento, remoção, intervenção em crise, medicação, etc...;
- 2.1.1.9.1.9. Deverá permitir o registro de observações (texto livre);
- 2.1.1.9.1.10. Deverá permitir o registro de pendências (texto livre) e seleção de necessidade de novas reavaliações (*follow-up*);
- 2.1.1.9.1.11. Deverá permitir visualizar as ocorrências marcadas como *follow-up* (reavaliação ou seguimento necessário);
- 2.1.1.9.1.12. Deverá permitir pesquisar o histórico das ocorrências registradas, utilizando como critérios: aberta ou fechada, período, número da ocorrência, nome do solicitante, nome da vítima, região administrativa/bairro e idade da vítima, telefone ou nome da Unidade Móvel, etc...;
- 2.1.1.9.1.13. Deverá permitir identificar o acionamento da Unidade Móvel dedicada ao atendimento psicossocial;
- 2.1.1.9.1.14. Deverá sinalizar as ocorrências categorizada de notificação compulsória;
- 2.1.1.9.1.15. Deverá permitir encerrar a ocorrência, exigindo o registro do motivo da decisão, por meio de lista de opções previamente cadastradas; e
- 2.1.1.9.1.16. Deverá permitir visualizar e utilizar o **Módulo de Monitoramento em Tempo Real**, com todas as funcionalidades disponíveis.

2.1.1.10. **Módulo de terminal de bordo**

2.1.1.10.1. O módulo de terminal de bordo é um aplicativo para uso em dispositivos móveis tipo *smartphones*, com sistema operacional Android. Esse aplicativo deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

- 2.1.1.10.1.1. Deverá possuir acesso precedido de login e senha;
- 2.1.1.10.1.2. Deverá permitir vincular o aplicativo a uma Unidade Móvel;
- 2.1.1.10.1.3. Deverá permitir registrar dados coletadas durante o atendimento;
- 2.1.1.10.1.4. Deverá permitir receber dados de geolocalização para o direcionamento até o local de destino;
- 2.1.1.10.1.5. Deverá converter voz em texto, para envio de mensagens de texto à Central de Regulação de Urgências;
- 2.1.1.10.1.6. Deverá permitir a confirmação da presença de todos os tripulantes por meio de login e senha;
- 2.1.1.10.1.7. Deverá possuir funcionalidade de envio de mensagens instantâneas através de uma função "*chat*", para um grupo de usuários ou para um único usuário do sistema;
- 2.1.1.10.1.8. Deverá permitir a realização de ligação de áudio para demais usuários do sistema;
- 2.1.1.10.1.9. Deverá permitir atualizar/alterar/corrigir os dados de registro da ocorrência;
- 2.1.1.10.1.10. Todos os registros realizados deverão ser vinculados automaticamente à ocorrência;

- 2.1.1.10.1.11. Todos os registros realizados deverão ser visíveis ao Médico Regulador; e
2.1.1.10.1.12. Todos os registros realizados deverão ser arquivados vinculados à ocorrência.
2.1.1.10.1.13. O aplicativo móvel deverá possuir os seguintes submódulos:

- I - *Checklist* veicular;
II - Ficha de Atendimento Digital; e
III - *Checklist* da Unidade Móvel.

2.1.1.10.1.14. Os submódulos devem atender as seguintes especificações, mínimas:

I - **Submódulo *checklist* veicular**

- a) Deverá registrar automaticamente a data e hora da realização do *checklist*;
b) Deverá registrar automaticamente nome do responsável pelo preenchimento;
c) Deverá permitir registrar o turno de trabalho: manhã, tarde, noite;
d) Deverá permitir registrar a placa da Unidade Móvel;
e) Deverá permitir registrar a tipologia da Unidade Móvel;
f) Deverá permitir registrar quilometragem da Unidade Móvel;
g) Deverá permitir registrar nível de combustível;
h) Deverá permitir registrar nível do óleo do motor;
i) Deverá permitir registrar nível da água no radiador;
j) Deverá permitir registrar nível dos fluídos dos freios;
k) Deverá permitir registrar as condições do freio de mão;
l) Deverá permitir registrar as condições dos faróis;
m) Deverá permitir registrar as condições da lanterna piscas;
n) Deverá permitir registrar as condições da lanterna de ré;
o) Deverá permitir registrar as condições do ar-condicionado;
p) Deverá permitir registrar as condições de Iluminação do salão;
q) Deverá permitir registrar as condições do extintor;
r) Deverá permitir registrar as condições do macaco;
s) Deverá permitir registrar as condições da chave de roda;
t) Deverá permitir registrar as condições do triângulo;
u) Deverá permitir registrar as condições da sirene;
v) Deverá permitir registrar as condições do estrobo;
w) Deverá permitir registrar as condições do giroflex;
x) Deverá permitir registrar as condições do cilindro de O2;
y) Deverá permitir registrar as condições da chave de O2;
z) Deverá permitir registrar as condições da maca rígida;
aa) Deverá permitir registrar as condições da maca retrátil;
ab) Deverá permitir registrar as condições do rádio;
ac) Deverá permitir registrar as condições dos pneus;
ad) Deverá permitir registrar as condições do dispositivo móvel; e
ae) Deverá permitir registrar a avarias e observações (texto livre).

II - **Submódulo ficha de atendimento digital**

- a) Deverá permitir registrar a identificação da vítima;
b) Deverá permitir registrar a anamnese;
c) Deverá permitir registrar os sinais vitais: PA (Pressão arterial), saturação (em percentual), temperatura (em graus Celsius), FC (Frequência cardíaca), FR (Frequência respiratória), HGT (Glicemia capilar) e Glasgow;
d) Deverá calcular automaticamente a escala de Glasgow, mediante o produto do preenchimento dos valores atribuídos aos seguintes itens: Abertura ocular (espontânea, ao comando, a dor, ausente; Resposta verbal (orientado, desorientado, palavras inapropriadas, sons incompreensíveis, ausente; Resposta motora (ao comando, localiza a dor, retirada à dor, decorticação, descerebração, ausente).
e) Deverá permitir registrar o exame físico:
1. Ausculta: Normal, Sibilos, Crepitação, Ronco, Diminuição MV D, Ausência MV D, Diminuição MV E, Ausência MV E;
2. Pupilas: Isocóricas, Anisocóricas, Reagente, Não reagente, Miose, Midríase;
3. Respiração: Eupneico, Dispneico, Apneia;
4. Pele: Normal, Palidez, Cianose, Fria;
5. Sudorese: Presente, Ausente;
6. Sangramento: Ausente, discreto, volumoso; e
7. Conduta: campo livre.
f) Deverá permitir registrar a antecedentes clínicos: IAM (Infarto Agudo do Miocárdio), AVE (Acidente Vascular Encefálico), Diabetes, Asma/Bronquite, Convulsão, Hipertensão.
g) Deverá calcular automaticamente o escore de trauma associado e apresentar o número absoluto (entre 0 e 8), mediante o preenchimento dos seguintes itens:
1. Glasgow;
2. Pressão arterial sistólica;
3. Frequência respiratória.
h) Deverá permitir registrar a monitorização;
i) Deverá permitir registrar a ventilação e oxigenoterapia;

- j) Deverá permitir registrar a hipótese diagnóstica principal e de maior relevância, a partir da tabela CID-10;
- k) Deverá permitir registrar a conduta;
- l) Deverá permitir registrar a evolução da vítima;
- m) Deverá permitir registrar a desfecho do atendimento;
- n) Deverá permitir registrar os medicamentos utilizados, por meio de lista de opções previamente cadastradas, com possibilidade de pesquisa;
- o) Deverá permitir adicionar campo selecionável para registrar outro medicamento utilizado;
- p) Deverá permitir registrar a posologia;
- q) Deverá permitir registrar os materiais utilizados, por meio de lista de opções previamente cadastradas, com filtro de pesquisa;
- r) Deverá permitir adicionar campo selecionável para registrar outro material utilizado;
- s) Deverá permitir registrar a unidade de destino;
- t) Deverá permitir registrar a equipamentos retidos;
- u) Deverá permitir o registro do usuário que realizou o preenchimento; e
- v) Deverá permitir o registro do profissional que acolheu a vítima no estabelecimento de saúde de destino.

III - **Submódulo *checklist* unidade móvel**

- a) Deverá possibilitar o empreendimento do formulário de *checklist* conforme o padrão definido pela contratante para o tipo de Unidade Móvel: Helicóptero, USA, USB, Moto, VIR, USMV, ou outras;
- b) Deverá permitir a alteração do formulário conforme a atualização do tipo de medicamentos, itens, materiais ou equipamentos embarcados;
- c) Deverá permitir a confirmação dos materiais presentes com a especificação das quantidades encontradas dentro das Bolsas: bolsa de medicamentos, bolsa de atendimento clínico, bolsa de sinais vitais, bolsa de trauma, armários e gavetas;
- d) Deverá permitir a confirmação dos materiais de apoio presentes dentro do salão da viatura conforme definição prévia da padronização feita pela contratante;
- e) Deverá permitir a confirmação do status dos equipamentos médico-hospitalares presentes dentro da viatura: monitor multiparamétrico, ventilador mecânico de transporte, bombas de infusão, aspirador elétrico, etc...;
- f) Deverá registrar o nome do colaborador responsável pela realização do *checklist*;
- g) Deverá manter registro histórico dos *checklists* realizados; e
- h) Deverá permitir a consulta ao histórico de *checklists* conforme filtros: data, turno, tipo de material, item ou equipamento.

2.1.1.11. **Módulo de situação dos estabelecimentos de saúde**

2.1.1.11.1. Este módulo deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

- 2.1.1.11.1.1. Deve permitir o registro, atualização e visualização das condições operacionais das portas de emergência de todos os estabelecimentos de saúde que recebem unidades móveis de atendimento pré-hospitalar;
- 2.1.1.11.1.2. Deverá permitir registrar a situação de bandeiramento do estabelecimento de saúde, conforme Portaria SES/DF n.º 386, de 27 de julho de 2017;
- 2.1.1.11.1.3. Deverá exigir o preenchimento do motivo(s) atribuídos à bandeira (exceto bandeira verde que retrata situação de normalidade);
- 2.1.1.11.1.4. Deverá permitir o registro das situações das portas de emergência dos estabelecimentos de saúde incluindo, minimamente:
 - I - Quantidade e médicos presentes por especialidade médica;
 - II - Déficit de médicos conforme a quantidade prevista no dimensionamento de cada especialidade;
 - III - Leitos de internação por ambiente de internação/atendimento com a quantidade total prevista, utilizada e disponíveis;
 - IV - Pontos de oxigênio por ambiente de internação/atendimento com a quantidade total prevista, utilizados e disponíveis;
 - V - Monitores multiparamétricos por ambiente de internação/atendimento com a quantidade total prevista, utilizados e disponíveis;
 - VI - Status dos exames de apoio diagnóstico disponíveis da emergência;
 - VII - Status do centro cirúrgico para os atendimentos de emergência; e
 - VIII - Restrições permanentes.
- 2.1.1.11.1.5. Deverá permitir a visualização de toda a rede de saúde, com a possibilidade de filtros, incluindo critérios como: localização geográfica, especialidades médicas, leitos disponíveis, nível de ocupação, equipamentos médico hospitalares disponíveis, status de bandeiramento, ou outros aspectos de contingenciamento pré-definidos;
- 2.1.1.11.1.6. Deverá permitir o cadastro de usuários externos, com perfis de acesso configuráveis, determinando quais estabelecimentos de saúde, e quais campos cada perfil pode visualizar e/ou editar;
- 2.1.1.11.1.7. Deverá registrar todas as atualizações feitas nas situações hospitalares, permitindo a visualização histórica das condições de cada estabelecimento, com data, hora, motivo da alteração e usuário responsável;
- 2.1.1.11.1.8. Deverá permitir o cadastro de estabelecimentos de saúde, incluindo nome completo, localização, endereço, perfil de especialidades médicas disponíveis nas portas de emergência, dimensionamento de equipe médica prevista, leitos de internação previstos, ou outros recursos monitorados de forma padronizada;
- 2.1.1.11.1.9. Deverá possibilitar o registro de restrições permanentes nos estabelecimentos de saúde, como indisponibilidade de serviços ou equipamentos;
- 2.1.1.11.1.10. Deverá permitir o registro de bloqueios de centros cirúrgicos, incluindo o motivo do bloqueio, conforme lista de motivos previamente definidos;
- 2.1.1.11.1.11. Deverá permitir que o bandeiramento dos estabelecimentos de saúde seja vinculado a portas específicas de especialidades médicas, possibilitando uma visualização segmentada por tipo de atendimento de urgência;
- 2.1.1.11.1.12. Deverá permitir o registro dos motivos que justificaram a classificação de bandeiramento de cada porta de emergência, possibilitando uma análise detalhada das condições do estabelecimento;
- 2.1.1.11.1.13. Deverá permitir o registro de macas de unidades móveis de atendimento pré-hospitalar retidas dentro dos estabelecimentos, com a identificação do local de retenção, data, hora e minuto de início da retenção;
- 2.1.1.11.1.14. Deverá apresentar um contador com o tempo total de retenção de macas;
- 2.1.1.11.1.15. Deverá possibilitar o registro de liberação de macas para sinalização fim da retenção e operacionalização do recolhimento do material;
- 2.1.1.11.1.16. Deverá possibilitar o acesso ao módulo a partir de qualquer dispositivo móvel ou computador, permitindo que usuários externos realizem a atualização de informações em tempo real;
- 2.1.1.11.1.17. Deverá identificar o usuário responsável por cada atualização, registrando nome completo, matrícula, unidade de origem, além de data,

hora e minuto da última atualização;

2.1.1.11.1.18. Deverá permitir a extração consolidada mensal das situações dos estabelecimentos de saúde, possibilitando a geração de relatórios para análise e auditoria dos dados;

2.1.1.11.1.19. Deverá permitir a aplicação de filtros rápidos para visualização das situações dos estabelecimentos, com base nos parâmetros a serem definidos pela contratante;

2.1.1.11.1.20. Deverá emitir alertas automatizados para identificação rápida de situações críticas, como contingenciamento prolongado em um mesmo estabelecimento, tempo de maca retida, ou outros parâmetros definidos pela contratante;

2.1.1.11.1.21. Deverá permitir a identificação rápida da quantidade total de vítimas do atendimento pré-hospitalar regulados e transportados para as portas de emergência dos estabelecimentos;

2.1.1.11.1.22. Deverá emitir alertas automáticos ao identificar a remoção concomitante de mais de uma vítima para o mesmo estabelecimento, possibilitando que o médico regulador analise a viabilidade de remanejamento para outros estabelecimentos de saúde.

2.1.1.12. **Módulo de monitoramento em tempo real**

2.1.1.12.1. Este módulo deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

2.1.1.12.1.1. Deverá permitir visualizar, com geolocalização no mapa digital do Distrito Federal, todos estabelecimentos de saúde, Bases Descentralizadas do SAMU 192-DF e Zonas de Pousos para o serviço aeromédico;

2.1.1.12.1.2. Deverá permitir visualizar, em tempo real, com geolocalização no mapa digital, com indicativo de status (disponíveis, indisponíveis, em atendimento) o posicionamento das Unidades Móveis;

2.1.1.12.1.3. Deverá permitir visualizar, em tempo real, o status das estações de trabalho da Central de Regulação de Urgências (disponíveis, indisponíveis, em atendimento);

2.1.1.12.1.4. Deverá emitir alertas automáticos acionados quando uma Unidade Móvel rastreada se aproxima de um local previamente definido (estabelecimentos de saúde, cena, entre outros);

2.1.1.12.1.5. Deverá permitir visualizar, em tempo, com geolocalização no mapa digital do Distrito Federal, a situação de restrição dos estabelecimentos de saúde;

2.1.1.12.1.6. Deverá permitir visualizar o tempo gasto em cada etapa do fluxo de deslocamento da Unidade Móvel ((despachada, em deslocamento, no local, etc...));

2.1.1.12.1.7. Deverá permitir visualizar o tempo gasto em cada etapa do fluxo de atendimento;

2.1.1.12.1.8. Deverá permitir visualizar e ordenar a lista de ocorrências pelos seguintes critérios: região, nome da vítima, endereço, equipe, descrição, tempo desde o registro e status da pendência da ocorrência (não atendida, pendente de atribuição, atribuída);

2.1.1.12.1.9. Deverá permitir identificar o tempo de cada restrição de cada estabelecimentos de saúde, total e por bandeira; e

2.1.1.12.1.10. Deverá permitir visualizar os dados cadastrais do estabelecimento de saúde.

2.1.1.13. **Módulo de prontidão hospitalar**

2.1.1.13.1. Este módulo deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

2.1.1.13.1.1. Deverá permitir o cadastro de usuários para acesso mediante a realização de login e senha;

2.1.1.13.1.2. Deverá permitir aos estabelecimentos de saúde visualizarem as informações históricas relativas as vítimas encaminhados pelo SAMU e acolhidos no local;

2.1.1.13.1.3. Deverá permitir aos estabelecimentos de saúde a visualização rápida das Unidades Móveis e das informações relativas ao atendimento e às informações registradas na ficha de atendimento da vítima destinados ao local após regulação médica;

2.1.1.13.1.4. Deverá permitir ao estabelecimento de saúde visualizar o tempo estimado de chegada das Unidades Móveis em deslocamento;

2.1.1.13.1.5. Deverá permitir ao estabelecimento de saúde registrar o acolhimento da(s) vítima(s);

2.1.1.13.1.6. Deverá permitir notificar automaticamente o estabelecimento de saúde quando uma Unidade Móvel estiver a caminho desse; e

2.1.1.13.1.7. Deverá permitir notificar automaticamente o estabelecimento de saúde mediante situação de Múltiplas Vítimas.

2.1.1.14. **Módulo de administração**

2.1.1.14.1. Este módulo deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

2.1.1.14.1.1. Deverá permitir o gerenciamento de perfis incluindo, no mínimo: Administrador, Técnico Auxiliar de Regulação Médica, Médico, Enfermeiro, Rádio Operador, Atenção Psicossocial, Estabelecimento de Saúde e Gestor de Frota;

2.1.1.14.1.2. Deverá permitir o gerenciamento das permissões de acesso por perfil e por usuário definidas individualmente para cada módulo do sistema;

2.1.1.14.1.3. Deverá permitir o gerenciamento das permissões de cada perfil de acesso;

2.1.1.14.1.4. Deverá permitir o cadastro das listas validadas e homologadas, as quais serão utilizadas para a classificação ou categorização de informações referentes aos atendimentos.

2.1.1.14.1.5. Deverá permitir o cadastro de usuários incluindo, no mínimo:

- a) Nome completo;
- b) Nome de validação único (nome de usuário);
- c) Registro funcional SES;
- d) Unidade de lotação SES;
- e) Carreira SES;
- f) Carteira nacional de habilitação (CNH), se aplicável;
- g) Número de registro no conselho, se aplicável;
- h) Nome do conselho, se aplicável;
- i) Telefone fixo;
- j) Telefone móvel;
- k) Endereço completo;
- l) E-mails de contato (pessoal, profissional, secundários);
- m) Nome completo de contato de emergência; e
- n) Telefone de contato de emergência.

2.1.1.14.1.6. Deverá permitir o cadastro das Unidades Móveis incluindo, no mínimo:

- a) Designação;
- b) Placa;
- c) Número do chassi;
- d) RENAVAN;
- e) Tipo;
- f) Marca;
- g) Modelo;
- h) Ano de fabricação;
- i) Ano do modelo; e
- j) Quilometragem inicial.

2.1.1.14.1.7. Deverá permitir o cadastro dos estabelecimentos de saúde incluindo, no mínimo:

- a) Nome;
- b) Endereço com coordenadas geográficas (latitude e longitude);
- c) Telefone;
- d) CNES;
- e) Categoria público ou privado;
- f) Especialidades médicas disponíveis;
- g) Dimensionamento de cada porta em termos de quantidade de leitos;
- h) Número de leitos; e
- i) Equipamentos de suporte à vítima grave.

2.1.1.14.1.8. Deverá permitir o cadastro de listas do sistema incluindo, no mínimo:

- a) Estabelecimentos de saúde;
- b) Decisões técnicas;
- c) CID-10;
- d) Tipos de transporte;
- e) Tipo de atendimento;
- f) Motivo de atendimento;
- g) Tipos de Unidades Móveis;
- h) Unidades Móveis;
- i) Equipamentos;
- j) Bases Descentralizadas;
- k) Regiões de Saúde;
- l) Status das Unidades Móveis: disponível, indisponível, reservada, comunicada, deslocamento, chegada no local, remoção, etc...;
- m) Cores para os status das unidades móveis;
- n) Indisponibilidade de Unidades Móveis: refeição, abastecimento, manutenção, higienização terminal, higienização concorrente, higienização programada, maca retida, sinistro de trânsito, reposição de material, etc...;

2.1.1.14.1.9. Deverá permitir o cadastro das equipes de embarcação incluindo, no mínimo:

- a) Nome da equipe;
- b) Telefone para contato;
- c) Base da equipe;
- d) Tipo da equipe (USA/USB);
- e) Equipe ativa ou não;
- f) Unidade Móvel; e
- g) Informações de recursos/equipamentos.

2.1.1.15. **Módulo de gestão de frota**

2.1.1.15.1. Este módulo deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

2.1.1.15.1.1. Deverá permitir o cadastro completo dos veículos, conforme Portaria GM n.º 1010, de 21 de maio de 2012, incluindo informações como placa, Renavam, chassi, marca/modelo, ano de fabricação, ano do modelo e tipologia (USA, USB, etc.).

2.1.1.15.1.2. Deverá permitir o cadastro da documentação dos veículos, como licenciamento, seguro obrigatório (DPVAT), certificado de registro e licenciamento (CRLV) e status do pagamento do IPVA.

2.1.1.15.1.3. Deverá permitir o registro das especificações técnicas dos veículos, incluindo tipo de combustível, capacidade de carga, capacidade de passageiros, potência do motor, quilometragem atual e dimensões.

2.1.1.15.1.4. Deverá permitir o cadastro e acompanhamento de dados de manutenção, com histórico de manutenções realizadas, próximas manutenções programadas, status de calibragem de pneus e vencimento de itens de segurança.

2.1.1.15.1.5. Deverá permitir a visualização da localização atual dos veículos, utilizando sistema de rastreamento por GPS para monitoramento em tempo real.

2.1.1.15.1.6. Deverá permitir o registro do histórico de deslocamentos, incluindo distâncias percorridas, locais de atendimento e tempos de deslocamento.

2.1.1.15.1.7. Deverá permitir a visualização do status operacional dos veículos, indicando se estão disponíveis, em manutenção, em uso ou fora de serviço.

2.1.1.15.1.8. Deverá permitir o cadastro de equipamentos e acessórios presentes nos veículos, como equipamentos médicos (oxigênio, desfibriladores, ventiladores, etc.) e acessórios de emergência (macas, colares cervicais, kits de primeiros socorros, etc.).

2.1.1.15.1.9. Deverá permitir o cadastro de sistemas de comunicação instalados nos veículos, como rádios e dispositivos de comunicação.

2.1.1.15.1.10. Deverá permitir o cadastro do responsável pela manutenção de cada veículo, com nome e contato do responsável.

- 2.1.1.15.1.11. Deverá permitir o registro de sinistros e ocorrências, com registro de acidentes, multas e infrações, incluindo datas, descrições e ações corretivas.
- 2.1.1.15.1.12. Deverá permitir o controle de manutenções agendadas, com alertas automáticos quando a data da manutenção estiver próxima.
- 2.1.1.15.1.13. Deverá permitir vincular uma Unidade Móvel a uma Base Descentralizadas do SAMU 192-DF.
- 2.1.1.15.1.14. Deverá permitir colocar fora de serviço uma Unidade Móvel, exigindo o preenchimento do motivo da baixa (sinistro, manutenção, perda total) e a data da baixa.
- 2.1.1.15.1.15. Deverá permitir registrar as sinistralidades ocorridas com o veículo, informando: Data e hora do sinistro, nome do condutor, tipo de sinistro (colisão, roubo ou furto, incêndio, enchente ou alagamento, vidros, retrovisores, faróis), e descrição.
- 2.1.1.15.1.16. Deverá permitir anexar arquivos com extensão PDF, JPEG, PNG, referente a boletim de ocorrência, na ocasião de sinistro.
- 2.1.1.15.1.17. Deverá permitir registrar o checklist do veículo, contemplando minimamente os seguintes campos: data e hora da realização do checklist, turno, veículo, condutor, turno, quilometragem, nível de combustível, nível do óleo do motor, nível da água no radiador, condição dos freios, dos faróis, das lanternas piscas, da sirene, do estrobo, do giroflex, da maca, do dispositivo móvel, avarias e observações.
- 2.1.1.15.1.18. Deverá permitir registrar multas e demais infrações de trânsito, contemplando minimamente os seguintes campos:
- Órgão autuador;
 - Número do auto de infração;
 - Veículo;
 - Placa;
 - Condutor;
 - Infrator;
 - Local da infração;
 - Data da infração;
 - Tipo da infração (selecionado a partir de uma lista);
 - Limite da via regulamentada;
 - Medição realizada;
 - Valor considerado;
 - Valor;
 - Valor com desconto;
 - Data do vencimento; e
 - Data para interposição de recurso.
- 2.1.1.15.1.19. Deverá permitir registrar o abastecimento de combustível, contemplando minimamente os seguintes campos:
- Data e hora do abastecimento;
 - Veículo;
 - Placa;
 - Posto de combustível;
 - Tipo do combustível;
 - Quantidade em litros;
 - Preço por litro do combustível;
 - Preço total do abastecimento;
 - Quilometragem atual; e
 - Condutor.

2.1.1.16. Módulo de gestão de escalas

2.1.1.16.1. Este módulo deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

- 2.1.1.16.1.1. Deverá permitir criar locais de escala de trabalho.
- 2.1.1.16.1.2. Deverá permitir criar legendas de escala, com horários de jornada de trabalho previamente definido.
- 2.1.1.16.1.3. Deverá permitir associar um colaborador a uma legenda.
- 2.1.1.16.1.4. Deverá permitir associar uma escala de trabalho a um local de escala.
- 2.1.1.16.1.5. Deverá permitir realizar consultas de acerca das escalas previstas, por: local de escala, legendas, nome ou CPF.
- 2.1.1.16.1.6. Deverá permitir registrar impedimentos prévios: período do impedimento, motivo do impedimento (licença programada, férias, abono, etc...).
- 2.1.1.16.1.7. Deverá permitir registrar escalas não cumpridas: motivo do impedimento (falta justificada, falta injustificada, atestado médico, afastamento, etc...).
- 2.1.1.16.1.8. Deverá permitir retificar uma escala de trabalho, em razão de escala não cumprida, alterada para chefia, etc....
- 2.1.1.16.1.9. Deverá permitir monitorar a escala realizada conforme o registro de acesso dos profissionais ao sistema.
- 2.1.1.16.1.10. Deverá permitir a consulta em tempo real dos profissionais atuando na assistência conforme o local da escala de trabalho.
- 2.1.1.16.1.11. Deverá permitir visualizar as escalas prévias dos profissionais mediante busca no banco de dados do sistema.
- 2.1.1.16.1.12. Deverá permitir visualizar a cobertura prévia dos locais de trabalho conforme as escalas realizadas e confirmadas no sistema.
- 2.1.1.16.1.13. Deverá permitir a consulta à produtividade de cada profissional com boletim de desempenho: total de atendimentos realizados, média de atendimentos realizados por turno, tipos de atendimentos realizados, tempo envolvido por atendimento, ligações atendidas, tempo médio em ligação, horários de login e logoff do sistema, entre outros.

2.1.1.17. Módulo de estatísticas e análise dimensional

2.1.1.17.1. O módulo de estatísticas e análise dimensional é uma aplicação de *Business Intelligence*, tendo como base um depósito de informações devidamente estruturadas, alimentado a partir da coleta de dados na solução contratada. Este armazém deverá ser carregado diariamente, de modo a permitir a realização de consultas com diferença máxima de um dia em relação as bases de dados transacionais em produção.

2.1.1.17.2. O módulo deverá permitir visualizar informações, desenvolver gráficos e emitir relatórios personalizados a partir de consultas realizadas no banco de dados consolidado. Para fins de dimensionamento no número de acesso, estima-se a necessidade de **4 (quatro) licenças de uso**, para acesso

simultâneo.

2.1.1.17.3. O módulo deverá permitir salvar os relatórios produzidos.

2.1.1.17.4. O módulo deverá disponibilizar os seguintes tipos de gráficos:

- 2.1.1.17.4.1. Gráfico de barras horizontais;
- 2.1.1.17.4.2. Gráfico de barras horizontais agrupadas;
- 2.1.1.17.4.3. Gráfico de barras verticais;
- 2.1.1.17.4.4. Gráfico de barras verticais agrupadas;
- 2.1.1.17.4.5. Gráfico de barras horizontais empilhado 100%;
- 2.1.1.17.4.6. Gráfico de barras verticais empilhado 100%;
- 2.1.1.17.4.7. Gráfico de pizza;
- 2.1.1.17.4.8. Gráfico de dispersão; e
- 2.1.1.17.4.9. Gráfico de linha.

2.1.1.17.5. O módulo deverá disponibilizar os seguintes gráficos:

- 2.1.1.17.5.1. Quantidade de chamadas telefônicas por período;
- 2.1.1.17.5.2. Quantidade de chamadas telefônicas reguladas por tempo de resposta mínimo, médio e máximo;
- 2.1.1.17.5.3. Quantidade de chamadas telefônicas reguladas por primeira regulação médica (Intervenção Necessária e Possível, Intervenção Não Pertinente, Encerrar ocorrência);
- 2.1.1.17.5.4. Quantidade de chamadas telefônicas reguladas por Região de Saúde;
- 2.1.1.17.5.5. Tempo resposta por prioridade (mensal e anual);
- 2.1.1.17.5.6. Tempo médio por etapa do atendimento;
- 2.1.1.17.5.7. Tempo médio por tipo de Unidade Móvel;
- 2.1.1.17.5.8. Tempo de Unidade Móvel x prioridade de atendimento;
- 2.1.1.17.5.9. Quantidade de chamados atendidos por período;
- 2.1.1.17.5.10. Quantidade de chamados encerradas por período;
- 2.1.1.17.5.11. Quantidade de chamados cancelados por período;
- 2.1.1.17.5.12. Quantidade de atendimento por período;
- 2.1.1.17.5.13. Quantidade de atendimentos por local de solicitação;
- 2.1.1.17.5.14. Quantidade de atendimento por motivo da chamada;
- 2.1.1.17.5.15. Quantidade de atendimento por Base Descentralizadas;
- 2.1.1.17.5.16. Quantidade de atendimento por Unidade Móvel;
- 2.1.1.17.5.17. Quantidade de atendimento por faixa etária da vítima;
- 2.1.1.17.5.18. Quantidade de atendimento por sexo da vítima;
- 2.1.1.17.5.19. Quantidade de atendimento por hipótese diagnóstica;
- 2.1.1.17.5.20. Quantidade de atendimento por estabelecimento de origem;
- 2.1.1.17.5.21. Quantidade de média por dia de atendimento por estabelecimento de origem;
- 2.1.1.17.5.22. Quantidade de atendimento por estabelecimento destino;
- 2.1.1.17.5.23. Quantidade de média por dia de atendimento por estabelecimento destino;
- 2.1.1.17.5.24. Quantidade de atendimento por região de saúde;
- 2.1.1.17.5.25. Quantidade de média por região de saúde;
- 2.1.1.17.5.26. Quantidade de vagas negadas;
- 2.1.1.17.5.27. Quantidade de vagas zero;
- 2.1.1.17.5.28. Quantidade total de atendimento com equipamentos retidos;
- 2.1.1.17.5.29. Quantidade de atendimento com equipamentos retidos por estabelecimento destino;
- 2.1.1.17.5.30. Quantidade de atendimentos com ocorrência aberta por TARM;
- 2.1.1.17.5.31. Quantidade de regulações médicas realizados pelo Médico Regulador;
- 2.1.1.17.5.32. Quantidade de atendimentos classificadas como "Atendimento Psicossocial";
- 2.1.1.17.5.33. Quantidade de atendimentos classificadas como "Apoio à Regulação";
- 2.1.1.17.5.34. Quantidade total de despachos de Unidades Móveis realizados pelo Operador de Frota;
- 2.1.1.17.5.35. Quantidade de despachos de Unidades Móveis por tipo e região de saúde;
- 2.1.1.17.5.36. Quantidade de atendimentos em cena por Médicos; e
- 2.1.1.17.5.37. Dias da semana e horários de maior pico de atendimento da semana e horários de maior pico de atendimento.

2.1.1.18. **Módulo de suporte**

- 2.1.1.18.1. Este módulo deverá atender as seguintes especificações, mínimas:
 - 2.1.1.18.1.1. Deverá possuir *webchat* para suporte on-line;
 - 2.1.1.18.1.2. Deverá possuir formulário para solicitação de chamados técnicos; e
 - 2.1.1.18.1.3. Deverá manual do sistema.

2.1.1.19. **Licenciamento**

- 2.1.1.19.1. Deverá ser fornecida cessão de direito de uso, durante toda a vigência do contrato, sem limite de quantidade de usuários, para todo o sistema e seus componentes.
- 2.1.1.19.2. O sistema deverá estar devidamente licenciado, na sua última versão no ato de sua instalação inicial. A cada nova liberação de versão, a CONTRATADA deverá fornecer as atualizações de manuais e demais documentos técnicos, bem como nota informativa detalhando as novas funcionalidades disponibilizadas na nova versão, em até 30 (trinta) dias, a partir do lançamento oficial da nova versão.

2.1.1.19.3. Ademais, caberá a CONTRATADA prestar todo o suporte técnico e orientação à equipe da CONTRATANTE ao subsídio a decisão da CONTRATANTE em implementar a nova versão.

2.1.1.19.4. Caso a CONTRATANTE decida pela aplicação da atualização, a CONTRATADA deverá apresentar, em até **5 (cinco) dias úteis**, para avaliação da CONTRATANTE, um de PLANO DE ATUALIZAÇÃO contendo cronograma detalhado de atividades a serem executadas e arbacando, no mínimo, os seguintes tópicos:

- 2.1.1.19.4.1. Detalhamento das novas funcionalidades disponibilizadas;
- 2.1.1.19.4.2. Identificação e análise dos principais riscos envolvidos, bem como proposição de tratamento;
- 2.1.1.19.4.3. Apresentação de manuais, tutoriais e vídeos, para instruir os usuários da solução, quanto a operação dessa na sua nova versão;
- 2.1.1.19.4.4. Indicação nominal dos profissionais responsáveis pela operação de atualização de versão;
- 2.1.1.19.4.5. Procedimento de migração das bases de dados, criação de cópia de segurança, parada e *restart*; e
- 2.1.1.19.4.6. Documentação técnica da solução na nova versão e das respectivas licenças.

2.1.1.19.5. Em caso de aprovação, a CONTRATADA será comunicada para que inicie o processo de atualização no primeiro dia útil seguinte a contar do recebimento da comunicação ou em data previamente pactuada entre as partes. Caso os serviços de atualização da solução venham a causar indisponibilidade no ambiente de TI da CONTRATANTE, essa deverá ser comunicada previamente para agendamento da atividade fora do horário comercial, podendo ser realizados inclusive aos sábados, domingos e feriados, em datas e horários a serem definidos pela CONTRATANTE, sem custos adicionais.

2.1.1.19.6. O escopo desses serviços deve contemplar as seguintes atividades, sem se limitar a esses:

- 2.1.1.19.6.1. Download e instalação da nova versão em ambiente de testes, o qual será provido pela CONTRATADA;
- 2.1.1.19.6.2. Realização dos procedimentos de cópia de segurança;
- 2.1.1.19.6.3. Importação das configurações e parametrizações em uso;
- 2.1.1.19.6.4. Realização de conexão no banco de dados;
- 2.1.1.19.6.5. Realização de testes operacionais;
- 2.1.1.19.6.6. Realização a integração com os demais sistemas e serviços contratados;
- 2.1.1.19.6.7. Apresentação da solução na sua nova versão;
- 2.1.1.19.6.8. Disponibilização de manuais, tutoriais e vídeos, em área em website, para instruir os usuários da solução, quanto a operação dessa na sua nova versão; e
- 2.1.1.19.6.9. Elaboração da documentação técnica da solução na nova versão e das respectivas licenças.

2.1.1.19.7. O idioma das aplicações de *software* deverá ser obrigatoriamente a língua portuguesa, falada e escrita no Brasil.

2.1.1.20. Serviço de instalação, configuração e migração

2.1.1.20.1. O sistema de regulação de urgências deverá ser entregue devidamente instalado e configurando, com todos os seus módulos e funcionalidades.

2.1.1.20.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar o sistema em 2 (dois) ambientes distintos denominados “PRODUÇÃO” e “HOMOLOGAÇÃO” para ser utilizado exclusivamente pelo serviço do SAMU 192-DF.

2.1.1.20.3. A CONTRATADA deverá instalar e manter todo o sistema em ambiente de nuvem, com toda infraestrutura necessária ao perfeito funcionamento do sistema, com disponibilidade de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.

2.1.1.20.4. A CONTRATADA deverá implementar rotinas de backup diário incremental, *backup* semanal completo, *backup* mensal completo e *backup* anual completo “frio” no próprio Data Center ou outro ambiente com especificações técnicas compatíveis.

2.1.1.20.5. A CONTRATADA deverá realizar rotinas aleatórias de recuperação de um arquivo de *backup*, além de realizar testes, para identificar a estimativa de quanto tempo demora para recuperar todo o ambiente.

2.1.1.20.6. A CONTRATADA deverá documentar e encaminhar a CONTRATANTE, mensalmente, documentação comprobatória das rotinas de *backup* realizadas e dos locais onde estão sendo armazenados os *backups*.

2.1.1.20.7. A CONTRATADA deverá realizar a inserção e carga de dados no sistema, contemplando, mas sem se limitar à:

- 2.1.1.20.7.1. Cadastramento dos dados pessoais dos usuários do SAMU 192-DF;
- 2.1.1.20.7.2. Cadastramento dos dados das Unidades Móveis a disposição do SAMU 192-DF;
- 2.1.1.20.7.3. Cadastramento dos dados das equipes de embarcação;
- 2.1.1.20.7.4. Cadastramento dos dados dos grupos, perfis, usuários e senhas para acesso a solução de acordo com o perfil profissional; e
- 2.1.1.20.7.5. Cadastramento dos dados dos estabelecimentos de saúde.

2.1.1.20.8. A CONTRATADA deverá realizar a migração dos dados referentes aos registros de voz e dados, dos últimos **5 (cinco) anos** de atendimento realizados pelo SAMU 192-DF, os quais ocupam, em números aproximados 80 (oitenta) TB.

2.1.1.20.9. A CONTRATADA deverá no prazo de **60 (sessenta) dias corridos**, a contar da data de ativação da solução, concluir a migração dos registros de voz e dados, armazenadas na base de dados atualmente em uso no SAMU 192-DF, adaptando seu conteúdo ao modelo de dados do sistema a ser implantado, de forma que não haja perda de informação. Após o processo de migração o sistema ainda deverá permitir a consulta de todas as informações, gravações telefônicas e chamados contidos na base de dados anterior. O processo de importação de dados tem por objetivo possibilitar ao SAMU 192-DF a manutenção de todas as informações dos seus atendimentos.

2.1.2. Sistema de telefonia, incluindo o fornecimento, licenciamento, instalação, configuração de central telefônica em nuvem, gravação e armazenamento.

2.1.2.1. Fornecimento

2.1.2.1.1. O fornecimento do sistema de telefonia se dará por meio de central telefônica em NUVEM, com instalação em ambiente de Data Center, seguro, escalável e de alta disponibilidade, a ser provido pela CONTRATADA, o qual deverá possuir, no mínimo, as seguintes certificações: ISO 20001, ISO 27001, ISO 9001 e certificação TIER 3.

2.1.2.2. Especificações gerais

2.1.2.2.1. O sistema de telefonia deverá ser acessível por meio de navegadores de Internet, devendo ser compatível com os navegadores que suportam a linguagem HTML5, especialmente Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Safari, com utilização de login e senha pessoal, observando perfis de acesso estabelecidos pela CONTRATANTE.

2.1.2.2.2. O sistema de telefonia a ser disponibilizada pela CONTRATADA, deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

2.1.2.2.2.1. Deverá operar de forma integrada ao sistema de regulação de urgências, de forma a vincular automaticamente o número de registro único e padronizado (número de ocorrência) para a identificação de cada chamado recebido pelo tridígito 192.

- 2.1.2.2.2.2. Deverá prover o acolhimento de todas as chamadas telefônicas destinadas ao tridígito 192, com mecanismo de chamadas em espera, independentemente da quantidade de chamadas telefônicas simultâneas.
- 2.1.2.2.2.3. Deverá ser solução de compatibilidade para o recebimento de chamados de voz e dados para o atendimento a pessoas com deficiência auditiva e/ou na fala, através do uso de tecnologias assistivas, proporcionando a interação entre usuário e atendente.
- 2.1.2.2.2.4. Deverá permitir a gravação e o armazenamento dos diálogos entre os atendentes e os usuários, para no mínimo 30 (trinta) chamadas telefônicas simultâneas. Os diálogos deverão ser recuperados, a qualquer tempo, e enviados para o CONTRATANTE, para finalidade de auditoria e aferição da prestação de serviços.
- 2.1.2.2.2.5. Deverá permitir originar chamadas telefônicas de saída da Central de Regulação de Urgências.
- 2.1.2.2.2.6. Deverá permitir o recebimento de chamadas telefônicas destinadas a Central de Regulação de Urgências.
- 2.1.2.2.2.7. Deverá estar configurada para 30 (trinta) posições de atendimento.
- 2.1.2.2.2.8. Deverá estar configurada para 3 (três) níveis de atendimento [TARM, Médico Regulador (MR) e Rádio Operação (RO)] de forma que o TARM coloque a ligação em outras duas filas distintas (MR e RO).
- 2.1.2.2.2.9. Deverá permitir a distribuição automática de chamadas telefônicas entre os atendentes de primeiro nível (TARM).
- 2.1.2.2.2.10. Deverá permitir a intervenção de supervisor em todas as chamadas telefônicas ou em fila de espera.
- 2.1.2.2.2.11. Deverá implementar fila de espera de ligação.
- 2.1.2.2.2.12. Deverá permitir a identificação do número chamador (bina).
- 2.1.2.2.2.13. Deverá contabilizar a quantidade de chamadas telefônicas em fila de espera.
- 2.1.2.2.2.14. Deverá quantificar tempo de espera de cada chamadas telefônicas.
- 2.1.2.2.2.15. Deverá identificar o tempo médio de chamadas telefônicas em espera.
- 2.1.2.2.2.16. Deverá quantificar a quantidade de desistências de chamadas telefônicas.
- 2.1.2.2.2.17. Deverá possuir dispositivo para visualização de chamadas telefônicas e respectivos tempos.
- 2.1.2.2.2.18. Deverá totalizar quantidade de chamadas telefônicas atendidas por posto de atendimento.
- 2.1.2.2.2.19. Deverá identificar o tempo médio de duração das chamadas telefônicas.
- 2.1.2.2.2.20. Deverá permitir a programação de horários de atendimento, por posição, bloqueios e liberação de atendentes por comando.
- 2.1.2.2.2.21. Deverá permitir a indicação da ausência do Atendente na posição de atendimento nas opções: saúde, repouso, toilette, treinamento ou equivalentes.
- 2.1.2.2.2.22. Deverá permitir que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda da ligação ou terminar o atendimento.
- 2.1.2.2.2.23. Deverá permitir o controle de todas as chamadas telefônicas mediante um sistema de log, para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, tais como número de chamadas telefônicas recebidas/perdidas, horário de pico, número de ligações no período, e outros.
- 2.1.2.2.2.24. Deverá possuir capacidade de transferir as chamadas telefônicas, entre os níveis de atendimento, com as informações já introduzidas no sistema, função "screen pop", sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos.
- 2.1.2.2.2.25. Quando não houver atendentes disponíveis, a plataforma deverá colocar o usuário em fila de espera, ouvindo mensagens institucionais previamente gravadas.
- 2.1.2.2.2.26. As telas de consultas do sistema de telefonia devem permitir a visualização do seu grupo de trabalho ou todas as posições, com informações sobre atendentes ativos, status, tempos de atendimento médio e máximo.
- 2.1.2.2.2.27. Deverá permitir aos sistemas de monitoramento da CONTRATANTE a análise dos logs de atividade telefônica da Central de Regulação de Urgências.
- 2.1.2.2.2.28. Deverá permitir a comunicação de voz e dados via o protocolo IP (Internet Protocol).
- 2.1.2.2.2.29. Deverá permitir configurar o número máximo de chamadas telefônicas em espera, bem como a implantação de preferência no atendimento de chamadas telefônicas oriundas de telefonia móvel sobre as de telefonia fixa ou de determinados grupos de demandantes.
- 2.1.2.2.2.30. Gerar, no mínimo, as estatísticas, abaixo relacionadas:
- I - Quantidade diária e mensal de chamadas telefônicas recebidas, em intervalos de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
 - II - Quantidade diária e mensal de chamadas telefônicas atendidas, em intervalos de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
 - III - Quantidade diária e mensal de chamadas telefônicas abandonadas, em intervalos de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
 - IV - Quantidade diária e mensal de chamadas telefônicas atendidas em até x segundos, onde x é um número parametrizável;
 - V - Tempo médio diário e mensal das chamadas telefônicas, em segundos;
 - VI - Tempo médio diário e mensal por atendimento;
 - VII - Quantidade diária e mensal de chamadas telefônicas em fila de espera, em intervalos de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
 - VIII - Tempo médio diário e mensal de espera em fila, em segundos; e
 - IX - Gráficos demonstrativos dos dados estatísticos mencionados acima.
 - X - Deverá possuir capacidade de calcular o tempo que uma ligação está ou permanecerá em fila;
 - XI - Deverá possuir capacidade de rotear as chamadas telefônicas considerando o número de origem (n.º de A) e o número discado (n.º de B);
 - XII - Deverá possuir capacidade de rotear com base em prioridade e em diferentes níveis;
 - XIII - Deverá permitir ao Atendente visualizar o desempenho tanto individual como do seu nível;
 - XIV - Deverá permitir sair da fila de espera e aguardar que o sistema realize uma ligação para este usuário quando da liberação de atendentes (Call Back);
 - XV - O sistema de telefonia da CONTRATADA deverá possuir Unidade de Resposta Audível (URA) integrada, a qual deverá apresentar as seguintes características, quanto a estatísticas:
 - XVI - Quantidade de chamadas telefônicas com transações realizadas na URA e transferidas para o Atendente, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos; e
 - XVII - Tempo médio diário e mensal, em segundos, de retenção das chamadas telefônicas.
- 2.1.2.2.2.31. As ligações deverão ser vinculados aos chamados registrados na ferramenta de requisição de serviço, de forma que seja possível recuperar o áudio a partir do número da ocorrência. Para fins de auditoria, essa base deverá ser mantida no ambiente da CONTRATADA pelo período mínimo de **90 (noventa) dias corridos**, com acesso on-line através da interface de busca.
- 2.1.2.2.2.32. As sessões de atendimento deverão ser disponibilizadas a CONTRATANTE, sempre que solicitado, em até **48 (quarenta e oito) horas**, e em formatos compatíveis com os principais players/codecs de áudio utilizados no mercado para computadores com sistema operacional Windows.
- 2.1.2.2.2.33. A CONTRATADA deverá manter a disponibilidade dos serviços 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.

2.1.2.3. **Licenciamento**

- 2.1.2.3.1. Deverá ser fornecida cessão de direito de uso, durante toda a vigência do contrato, contemplando todas as licenças necessárias ao perfeito funcionamento do sistema e operação de 30 (trinta) posições de atendimento.
- 2.1.2.3.2. O sistema de telefonia deverá estar devidamente licenciado, durante toda a vigência, contemplando todas as licenças necessárias ao perfeito funcionamento do sistema e operação de 30 (trinta) posições de atendimento.
- 2.1.2.3.3. Adicionalmente, deverá a CONTRATADA disponibilizar 30 (trinta) licenças de *softphone*, compatíveis com o sistema de telefonia disponibilizado, para instalações nas estações de trabalho da CONTRATANTE.

2.1.2.4. **Serviço de instalação e configuração de central telefônica em nuvem**

- 2.1.2.4.1. O sistema de telefonia deverá ser entregue devidamente instalado e configurando, com todas as suas funcionalidades.
- 2.1.2.4.2. A CONTRATADA deverá instalar e manter todo o sistema em ambiente de nuvem, com toda infraestrutura necessária ao perfeito funcionamento do sistema, com disponibilidade de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.
- 2.1.2.4.3. A CONTRATADA deverá prestar apoio técnico e administrativo, para virtualização do tridígito 192, junto a empresa de telefonia OI e arcar com eventuais custos que incidiram sobre essa operação.
- 2.1.2.4.4. A CONTRATADA deverá prestar apoio técnico na instalação e configuração das licenças de *softphone*, nas estações de trabalho da CONTRATANTE.
- 2.1.2.4.5. O tronco de entrada vinculado ao tridígito 192, para recebimento das chamadas telefônicas, será disponibilizado pela CONTRATANTE.
- 2.1.2.4.6. A CONTRATANTE disponibilizará até 30 (trinta) linhas saintes, com a tecnologia VOIP, para realização das chamadas de saídas da Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF.

2.1.2.5. **Gravação e armazenamento**

- 2.1.2.5.1. O sistema de telefonia deverá realizar a gravação digital e armazenamento de todos os diálogos mantidos entre atendentes com os usuários da CONTRATANTE, com capacidade mínima de armazenamento de no mínimo **100.000 (cem mil) horas**, permitindo a recuperação dos diálogos por atendente, por dia, por horário ou pelo número de origem da chamada.
- 2.1.2.5.2. O sistema de telefonia deverá permitir manter armazenado, com acesso on-line através da interface de busca, os diálogos ocorridos no mínimo dos últimos **90 (noventa) dias corridos**. Após esse período as gravações dos diálogos poderão ser realocadas em sistema de armazenamento definitivo, pelo período de no mínimo de **5 (cinco) anos**.

2.1.3. **Serviço de rastreamento e monitoramento veicular via GPS/GSM/GPRS, incluindo o fornecimento, licenciamento, instalação, desinstalação e configuração de equipamentos de rastreamento, em regime de comodato.**

2.1.3.1. **Fornecimento**

- 2.1.3.1.1. O serviço de rastreamento e monitoramento deverá operar de forma integrada ao sistema de regulação de urgências, para gerenciamento e controle dos veículos da frota do SAMU 192-DF, por meio da combinação de tecnologias de transmissão de dados GPS/GSM/GPRS.

2.1.3.2. **Especificações gerais**

- 2.1.3.2.1. O sistema de rastreamento e monitoramento deverá ser acessível por meio de navegadores de Internet, devendo ser compatível com os navegadores que suportam a linguagem HTML5, especialmente Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Safari, com utilização de login e senha pessoal, observando perfis de acesso estabelecidos pela CONTRATANTE.
- 2.1.3.2.2. O serviço de rastreamento e monitoramento deverá operar de forma integrada ao sistema de regulação de urgências, para gerenciamento e controle dos veículos da frota do SAMU 192-DF, por meio da combinação de tecnologias de transmissão de dados GPS/GSM/GPRS.
- 2.1.3.2.3. O serviço de rastreamento e monitoramento deverá contemplar o fornecimento do conjunto de SIM CARD, com pacote de dados dimensionados, para suportar individualmente, no período de, no mínimo, 30 (trinta) dias corridos de rastreamento e monitoramento ininterrupto. Para efeitos de dimensionamento, deverá ser considerando que cada veículo exigirá a instalação de um equipamento de monitoramento e cada equipamento necessitará de um SIM CARD ativo, para transmissão de dados. Não será permitida a cobrança de tráfego excedente.
- 2.1.3.2.4. Este sistema deverá atender as seguintes especificações, mínimas:
- 2.1.3.2.4.1. Deverá permitir consultas e emissão de relatórios baseados nos dados disponíveis no banco de dados;
 - 2.1.3.2.4.2. Deverá permitir a customização da formatação das consultas e relatórios;
 - 2.1.3.2.4.3. Deverá permitir a emissão visualização na tela, de pelo menos, os seguintes relatórios gerenciais, por período, veículo ou combinação:
 - I - Tempo de motor ligado X tempo de motor desligado;
 - II - Tempo de motor ligado X veículo parado;
 - III - Velocidade média;
 - IV - Velocidade máxima alcançada;
 - V - Quilometragem percorrida;
 - VI - Quilometragem das rotas;
 - VII - Histórico de localização do veículo;
 - VIII - Pontos de referência e ou interesse programados;
 - IX - Deverá permitir a acompanhar as rotas realizadas pelos veículos da frota do SAMU 192-DF, exibindo o trajeto realizado com alto nível de detalhamento (data – hora – endereço – velocidade – cidade – UF);
 - X - Deverá apresentar a quilometragem percorrida pela frota do SAMU 192-DF, utilizando-se da tecnologia de aferição real (telemetria), apresentando a distância percorrida pelo veículo em um período pré-definido;
 - XI - Deverá apresentar a velocidade média aferida pela frota do SAMU 192-DF, apresentado a velocidade média praticada pelo veículo durante o trajeto;
 - XII - Deverá permitir a localização da frota do SAMU 192-DF no mapa digital georreferenciado do Distrito Federal, com margem de erro máxima de 10 (dez) metros;
 - XIII - Deverá permitir o controle de velocidade da frota do SAMU 192-DF em vias urbanas, estaduais e federais, permitindo o envio de alertas automáticos dos excessos de velocidade praticados no veículo, no exato momento que a velocidade limite estipulada pela SAMU 192-DF for ultrapassada;
 - XIV - Deverá apresentar a atividade da frota do SAMU 192-DF, se o veículo está ligado ou desligado, em movimento ou parado;
 - XV - Deverá permitir consultar no mapa utilizado pela ferramenta, facilitando a localização de itens no mapa, como bairros, ruas, etc;

- XVI - Deverá permitir medir a distância entre dois pontos;
 - XVII - Deverá permitir o agendamento do envio de comandos para os equipamentos, tais como: requisição de posição;
 - XVIII - Deverá permitir dispor limite geográfico virtual (áreas onde o veículo não pode entrar ou sair), denominado "cerca eletrônica", à frota do SAMU 192-DF por meio do mapa digital georreferenciado, capaz de enviar alertas automáticos no exato momento que o veículo monitorado e rastreado ultrapassar o perímetro previamente definido;
 - XIX - Deverá permitir cadastrar eventos configuráveis de pontos ou rotas preestabelecidas, para análise de atraso, adiantamento ou descumprimento, capaz de enviar alertas automáticos no exato momento que o veículo monitorado realizar a violação;
 - XX - Deverá permitir a suspensão do serviço de monitoramento e rastreamento para veículos fora de operação ou eventualmente sinistrados, até o pleno restabelecimento das condições de circulação do veículo;
 - XXI - Deverá atualizar a posição dos veículos da frota, com intervalo máximo de 3 (três) minutos, por mudança de direção e distância percorrida;
 - XXII - Deverá permitir visualizar no mapa digital georreferenciado, em tempo real, todos os veículos monitoradas; atualização automática da posição dos veículos no mapa; visualização individual, parcial e global de todas os veículos no mapa; visualização do histórico do trajeto feito pelo veículo; visualização do estado da última leitura (GPS válido, GPS inválido ou gravado);
 - XXIII - Deverá permitir a visualização dos veículos da frota do SAMU 192-DF plotada em mapa digital do território Distrito Federal e entorno, georreferenciado, nos modos mínimos: imagem real de satélite e mapa;
 - XXIV - Deverá permitir a visualização dos veículos da frota do SAMU 192-DF plotada em mapa digital do território Distrito Federal e entorno, com arruamento, rodovias e a informação de tráfego de veículos, *on-line*;
 - XXV - Deverá permitir a navegação em diversos níveis de zoom de aproximação e recuo, bem como visão do mapa, satélite e híbrido; possibilidade de visualização total ou parcial da rota pesquisada;
 - XXVI - Deverá permitir a criação de rotas e pontos de referência personalizados no mapa digital;
 - XXVII - Deverá permitir identificar os veículos da frota monitorados, próximos a um endereço pré-determinado;
 - XXVIII - Deverá permitir o cadastramento e visualização por grupos de veículos monitorados;
 - XXIX - Deverá permitir o identificar os veículos da frota monitorados a partir do posicionamento do ponteiro do "mouse" sobre os respectivos ícones identificadores;
 - XXX - Deverá apresentar no mapa digital setas de direcionamento do sentido para onde os veículos estão se deslocando;
 - XXXI - Deverá possuir a funcionalidade de exportação de dados, no mínimo, nos formatos de arquivo PDF, HTML e CSV; e
 - XXXII - Deverá possuir a funcionalidade de emissão de relatórios agendados/programados, com envio para e-mails pré-definidos.
- 2.1.3.2.4.4. Os dados apurados pelo sistema de gerenciamento deverão ser vinculadas aos chamados registrados na ferramenta de requisição de serviço, de forma que seja possível recuperar os dados referentes ao trajeto do veículo a partir do número da ocorrência. Para fins de auditoria, essa base deverá ser mantida no ambiente da CONTRATADA pelo período mínimo de **90 (noventa) dias corridos**, com acesso on-line através da interface de busca.
- 2.1.3.2.4.5. Os dados referente ao trajeto do veículo deverão ser disponibilizados a CONTRATANTE, sempre que solicitado, em até **48 (quarenta e oito) horas**, nos formatos de arquivo PDF, HTML, CSV, PNG ou JPEG.
- 2.1.3.2.4.6. A CONTRATADA deverá manter a disponibilidade dos serviços 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.

2.1.3.3. Fornecimento dos equipamentos de rastreamento e monitoramento do tipo AVL (Automatic Vehicle Location), em regime de comodato.

- 2.1.3.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar equipamentos de rastreamento e monitoramento do tipo AVL (Automatic Vehicle Location), em regime de comodato.
- 2.1.3.3.2. Todos os equipamentos entregues deverão ser novos, não remanufaturados, sem uso anterior e em linha de produção pelo fabricante. A CONTRATANTE reserva-se ao direito de consultar diretamente o fabricante a fim de atestar as informações prestadas pela CONTRATADA acerca das características técnicas e comerciais dos equipamentos.
- 2.1.3.3.3. Os equipamentos permanecerão à disposição da CONTRATANTE por toda a vigência do contrato.
- 2.1.3.3.4. Os equipamentos de rastreamento e monitoramento do tipo AVL (Automatic Vehicle Location), deverão atender as seguintes especificações, mínimas:
 - 2.1.3.3.4.1. Deverá receber informações de posicionamento do satélite (latitude e longitude) e os enviar ao "Data Center", através do canal de dados, disponibilizando pela CONTRATADA a localização precisa do veículo, com uma margem de erro máxima de 10 (dez) metros, em qualquer parte do território nacional;
 - 2.1.3.3.4.2. Deverá possuir tecnologia de comunicação via GSM/GPRS;
 - 2.1.3.3.4.3. Deverá possuir tecnologia de localização via GPS;
 - 2.1.3.3.4.4. Deverá possuir antena GPS interna ou externa;
 - 2.1.3.3.4.5. Deverá possuir tensão de funcionamento: 9 a 30 VDC;
 - 2.1.3.3.4.6. Deverá possuir precisão de 10 (dez) metros;
 - 2.1.3.3.4.7. Deverá possuir detecção de falha na bateria;
 - 2.1.3.3.4.8. Deverá possuir proteção de sobrecarga na bateria;
 - 2.1.3.3.4.9. Deverá possuir proteção contra curto-circuito na bateria;
 - 2.1.3.3.4.10. Deverá possuir grau de Proteção IP65; e
 - 2.1.3.3.4.11. Deverá possuir memória embarcada (cartão SD) de no mínimo 16 (dezesesseis) GB para armazenamento das gravações em áreas off-line.
- 2.1.3.3.5. Os equipamentos AVL deverão ser capazes de desencadear diversas ações por intermédio do *software* de monitoramento e rastreamento, enviadas através de comandos específicos, tais como:
 - 2.1.3.3.5.1. Deverá transmitir à central de controle a situação atual do veículo;
 - 2.1.3.3.5.2. Deverá permitir a alteração e configuração remota dos parâmetros de configuração do equipamento;
 - 2.1.3.3.5.3. Deverá permitir a alteração do estado das saídas (atuadores), acionando ou desligando os dispositivos eventualmente conectados aos equipamentos AVL;
 - 2.1.3.3.5.4. Deverá permitir a requisição remota dos parâmetros configurados no setup do equipamento AVL; e
 - 2.1.3.3.5.5. Deverá possibilitar no mínimo ao sistema de monitoramento e rastreamento a obtenção das informações da rota, quilometragem, velocidade média, localização, controle de velocidade, status da ignição, estado das entradas e das saídas de acionamento e tensão de alimentação da bateria.
- 2.1.3.3.6. Os equipamentos AVL deverão ser fornecidos com lacre que garanta inviolabilidade dos equipamentos contra manipulação danosa.
- 2.1.3.3.7. Os equipamentos AVL deverão ser transferíveis para outro veículo em caso de substituição do veículo.
- 2.1.3.3.8. Os equipamentos AVL deverão possuir dispositivo para transferência de dados em tempo real de comunicação sem fio (GPRS/3G/4G/5G), sendo

que todas as despesas referentes à transmissão de dados, administração dos contratos e serviços serão de responsabilidade da CONTRATADA.

2.1.3.3.9. Os equipamentos AVL deverão ser homologados pela ANATEL.

2.1.3.4. **Licenciamento**

2.1.3.4.1. Deverá ser fornecida cessão de direito de uso, durante toda a vigência do contrato, contemplando todas as licenças necessárias ao perfeito funcionamento e operação do sistema de rastreamento e monitoramento de 149 (cento e quarenta e nove) veículos da frota do SAMU 192-DF, ou por esse indicado.

2.1.3.5. **Serviço de instalação, desinstalação e configuração**

2.1.3.5.1. Caberá a CONTRATADA a realização à instalação dos equipamentos de rastreamento e monitoramento do tipo AVL (Automatic Vehicle Location), nos veículos da frota do SAMU 192-DF, ou por esse indicado.

2.1.3.5.2. Deverá a CONTRATADA fornecer todos os cabos, fios e demais componentes necessários à instalação dos equipamentos de rastreamento.

2.1.3.5.3. A alimentação de energia elétrica deverá ser feita por meio de uma conexão direta à bateria, não sendo admitidas derivações a partir do sistema elétrico do veículo.

2.1.3.5.4. A alimentação de energia elétrica deverá ser protegida por fusível devidamente dimensionado para o modelo do equipamento ofertado.

2.1.3.5.5. A fiação elétrica deverá ser protegida por meio de chicotes ou conduítes, de modo a não deverá permitir a entrada de fluidos para dentro do habitáculo do veículo.

2.1.3.5.6. Os equipamentos de rastreamento devem ser fixados em locais protegidos, que impeçam o acesso de pessoas não autorizadas a efetuar trocas e manutenção dos seus componentes. Devem ser fixados firmemente e protegidos de intempéries. A colocação dos equipamentos deverá ser feita de maneira a não possibilitar o desligamento dos cabos por parte dos usuários.

2.1.3.5.7. Os equipamentos AVL deverão funcionar mesmo estando o veículo com a ignição desligada, com energia proveniente da corrente de carga da bateria.

2.1.3.5.8. Os equipamentos AVL, ao sofrerem algum tipo de violação, deverão emitir um sinal para o sistema de monitoramento e rastreamento para que sejam tomadas as ações determinadas para apuração dos fatos.

2.1.3.5.9. É vetada a colocação dos equipamentos AVL sob os carpetes e/ou sob os isolamentos termoacústicos dos veículos, de maneira que impeça a refrigeração dos equipamentos.

2.1.3.5.10. Na ocasião de substituição da frota do SAMU 192-DF no curso da execução do contratual, deverá a CONTRATADA realizar a desinstalação dos equipamentos de rastreamento dos veículos que estão deixando a frota e proceder a instalação no novo veículo, indicado pelo SAMU 192-DF, sem custos adicionais.

2.1.3.5.11. Para efeitos de estimativa de esforço estima-se em 5 (cinco) anos a vida útil de um veículo, do tipo ambulância, sendo a última substituição por término de vida útil ocorrida em 2022, mediante a substituição de 12 (doze) Unidades Móveis. Logo, os demais veículos que compõe a frota do SAMU 192-DF foram incorporados anteriormente a 2022, conforme detalhado na tabela a seguir:

Tabela 1 - Frota SAMU 192-DF - Incorporação.

Destinação	Ano de aquisição							Total
	2013	2017	2019	2020	2022	2023	2024	
Unidade de Suporte Avançado (USA)	0	0	6	5	2	0	0	13
Unidade de Suporte Básico (USB)	0	16	7	0	19	0	12	54
Motolância	7	0	0	0	0	26	0	33
Total	7	16	13	5	21	26	12	100

2.1.3.5.12. Levando em consideração os critérios atuais de renovação de frota do Ministério da Saúde e a frota do SAMU 192-DF, temos que a substituição por término de vida útil da frota do SAMU 192-DF, destinada ao APH para os próximos anos, será conforme detalhado na tabela abaixo:

Tabela 2 - Frota SAMU 192-DF - Substituição.

Destinação	Ano de substituição				
	2025	2026	2027	2028	2029
Unidade de Suporte Avançado (USA)	6	5	2	0	0
Unidade de Suporte Básico (USB)	7	0	19	0	12
Motolância	0	0	0	26	0
Total	13	5	21	26	12

2.1.4. **Serviço móvel pessoal (SMP) de telefonia e dados, incluindo, chamadas telefônicas locais e nacionais ilimitadas, envio de SMS, acesso à banda larga com acesso à internet móvel, com franquia mínima de 20 GB de tráfego de dados, fornecimento de SIM CARD e dispositivos móveis portáteis do tipo smartphone, em regime de comodato, com troca a cada 2 (dois) anos, proteção em caso de roubo, furto e dano físico e sistema de gerenciamento de dispositivos.**

2.1.4.1. **Serviço de telefonia móvel**

2.1.4.1.1. O serviço de telefonia móvel pessoal (SMP) deverá compreender a realização de chamadas telefônicas locais e nacionais ilimitadas.

2.1.4.1.2. O serviço deverá fornecer serviços de mensageria (envio de SMS), caixa postal e acesso à internet por meio de franquia mínima de dados.

2.1.4.1.3. O serviço deverá prover mecanismos que assegurem a segurança das comunicações realizadas, no tocante à disponibilidade, integridade e confidencialidade.

2.1.4.2. **Serviço de tráfego de dados**

2.1.4.2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso à Internet com franquia de dados mínimo de 20 (vinte) GB de tráfego de dados. Não será permitida a cobrança de tráfego excedente.

- 2.1.4.2.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar SIM CARD com tecnologia padrão 5G, compatível com GSM, devidamente habilitados com os dispositivos móveis, os quais deverão ser ativados no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após a solicitação da CONTRATANTE.
- 2.1.4.2.3. Os pacotes de dados (Internet) deverão ser ilimitados, utilizando tecnologia padrão 5G, compatível com GSM, com velocidade nominal de acesso à rede móvel em 5 (cinco) Mbps.
- 2.1.4.2.4. O serviço deverá possuir abrangência de cobertura, através de rede própria ou de outra entidade, em todas as regiões administrativas do Distrito Federal, obedecendo às regras da ANATEL, com confiabilidade de cobertura para atendimento em, no mínimo, 80% (oitenta por cento) da extensão territorial do Distrito Federal.
- 2.1.4.2.5. A CONTRATADA deverá garantir um mínimo de 40% (quarenta por cento) da velocidade nominal (banda garantida) ou de acordo com nova regulamentação ANATEL.
- 2.1.4.2.6. O acesso à internet deverá ser ilimitado e sem cobrança de excedente quando extrapolada a franquia, sendo aceita a redução de velocidade em consonância com as normas e regulamentos expedidos pela ANATEL.
- 2.1.4.2.7. Em caso de novas decisões da ANATEL que alterem ou regulamentem as métricas de qualidade dos serviços de internet na modalidade banda larga móvel, estas deverão ser aplicadas integralmente aos contratos vigentes.
- 2.1.4.2.8. O serviço de acesso à internet deverá possuir abrangência de cobertura ou convênio para todo o território do Distrito Federal, obedecendo às regras da ANATEL.
- 2.1.4.2.9. Na ocorrência, de Megabytes (MB) trafegados em roaming nacional, esses serão descontados da franquia sem cobrança excedente.
- 2.1.4.2.10. Os serviços de dados na modalidade "roaming" internacional, devem ser mantidos bloqueados.

2.1.4.3. **Compartilhamento de dados**

- 2.1.4.3.1. Os pacotes de dados (internet) deverão ser passíveis de compartilhamento entre os usuários dos dispositivos que comporão a solução. Caso o limite da franquia do pacote de dados de um determinado SIM CARD seja alcançado, o usuário poderá passar a consumir os dados de outros pacotes que ainda estejam dentro do limite das franquias contratadas.
- 2.1.4.3.2. Não haverá cobrança adicional para o compartilhamento dos pacotes de dados entre os usuários da CONTRATANTE.
- 2.1.4.3.3. O compartilhamento dos pacotes de dados deverá estar disponível e passível de ser realizado para cada unidade aqui tratada.
- 2.1.4.3.4. Cada usuário terá um pacote de dados pré-estabelecido. A somatória de todos os pacotes de dados contratados será o montante com que o gestor do contrato poderá trabalhar e redistribuir entre os usuários. Dessa forma, a somatória dos pacotes de dados contratados formará um pool de dados, podendo ser redistribuídos entre os usuários, conforme as necessidades da CONTRATANTE.
- 2.1.4.3.5. As estimativas dos volumes de dados foram divididas em franquias / planos para possibilitar as cotações de preços, bem como estipular as quantidades de SIM CARD que serão necessárias. Entretanto, os SIM CARD deverão estar habilitados para receber qualquer tipo de plano, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.
- 2.1.4.3.6. O controle e a distribuição dos dados entre os pacotes serão realizados pela CONTRATANTE, por meio do sistema de gestão web.
- 2.1.4.3.7. A redução da velocidade da internet quando extrapolada a franquia estará em função da distribuição dos volumes de dados entre os pacotes. Caso um pacote tenha tido sua velocidade reduzida em função do consumo dos dados da franquia, se o gestor do contrato da CONTRATANTE realocar dados para este pacote, a velocidade deverá voltar ao normal.

2.1.4.4. **Sistema de gerenciamento dispositivos móveis - Mobile Device Management (MDM)**

- 2.1.4.4.1. O fornecimento do sistema de gerenciamento de dispositivos móveis - Mobile Device Management (MDM) se dará por meio de plataforma em NUVEM, com instalação em ambiente de Data Center, seguro, escalável e de alta disponibilidade, a ser provido pela CONTRATADA, o qual deverá possuir, no mínimo, as seguintes certificações: ISO 20001, ISO 27001, ISO 9001 e certificação TIER 3.
- 2.1.4.4.2. O sistema de gerenciamento MDM deverá ser acessível por meio de navegadores de Internet, devendo ser compatível com os navegadores que suportam a linguagem HTML5, especialmente Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Safari, com utilização de login e senha pessoal, observando perfis de acesso estabelecidos pela CONTRATANTE.
- 2.1.4.4.3. Este sistema deverá atender as seguintes especificações, mínimas:
- 2.1.4.4.3.1. Deverá permitir o cadastramento de dispositivos, usuário e grupos.
 - 2.1.4.4.3.2. Deverá permitir associar um dispositivo a um usuário.
 - 2.1.4.4.3.3. Deverá permitir a criação de grupos ou usuários.
 - 2.1.4.4.3.4. Deverá permitir a criação de políticas de uso grupo ou usuário.
 - 2.1.4.4.3.5. Deverá permitir a realização de consultas de acompanhamento do uso diário dos pacotes de dados.
 - 2.1.4.4.3.6. Deverá permitir a realização o inventário de todos os dispositivos utilizados.
 - 2.1.4.4.3.7. Deverá permitir a geração de relatórios como ranking dos aplicativos mais utilizados.
 - 2.1.4.4.3.8. Deverá permitir a geração de relatórios com ranking de usuários de dispositivos que consomem mais dados.
 - 2.1.4.4.3.9. Deverá permitir a geração de relatórios sobre o uso da bateria por dia (gráfico) para cada dispositivo.
 - 2.1.4.4.3.10. Deverá permitir a geração de relatórios sobre o total de memória utilizada (gráfico) para cada dispositivo.
 - 2.1.4.4.3.11. Deverá permitir a geração de relatórios sobre o percentual de armazenamento consumido (gráfico) para cada dispositivo.
 - 2.1.4.4.3.12. Deverá permitir a geração de relatórios sobre o total de consumo de dados consumido (gráfico) para cada dispositivo.
 - 2.1.4.4.3.13. Deverá permitir estabelecer bloqueio de dados por horário de trabalho.
 - 2.1.4.4.3.14. Deverá permitir bloquear acesso a aplicativos por grupo ou usuário.
 - 2.1.4.4.3.15. Deverá permitir bloquear URL por grupo ou usuário.
 - 2.1.4.4.3.16. Deverá permitir restringir utilização de recursos de vídeo/áudio, como câmera e microfone.
 - 2.1.4.4.3.17. Deverá permitir enviar mensagens para grupo ou usuário através de PUSH (sem cobrança adicional).
 - 2.1.4.4.3.18. Deverá permitir enviar documentos para grupo ou usuário através de PUSH.
 - 2.1.4.4.3.19. Deverá permitir a atualização ou instalação silenciosa de aplicativos.
 - 2.1.4.4.3.20. Deverá permitir bloquear a captura de tela pelo usuário.
 - 2.1.4.4.3.21. Deverá permitir verificar a localização geográfica dos dispositivos.
 - 2.1.4.4.3.22. Deverá apresentar mapa com a linha do tempo de cada dispositivo.
 - 2.1.4.4.3.23. Deverá permitir acessar remotamente o dispositivo.
 - 2.1.4.4.3.24. Deverá permitir o bloqueio do compartilhamento *hotspot* no dispositivo.
 - 2.1.4.4.3.25. Deverá permitir ou restringir o usuário de ativar ou desativar dados móveis.
 - 2.1.4.4.3.26. Deverá permitir o bloqueio de cartão de memória.

2.1.4.4.3.27. Deverá permitir o envio de comandos especiais como “WIPE”, para restabelecer o dispositivo aos parâmetros predeterminados de fábrica.

2.1.4.4.3.28. Deverá permitir a configuração de aplicação *launcher*, com uma imagem de fundo customizada e permitindo acesso somente aos aplicativos autorizados.

2.1.4.4.3.29. Deverá permitir o provisionamento automático do dispositivo, com uso da tecnologia do tipo ZTE (Zero Touch Enrollment).

2.1.4.4.4. Gerenciamento de inventários

2.1.4.4.4.1. Deve registrar inventário das aplicações instaladas e a quantidade de dados gastos por aplicação e tempo de uso.

2.1.4.4.4.2. Deve permitir a visualização gráfica e monitoramento de todos os dispositivos gerenciados através de interface web, com identificação “on-line” do estado atual dos dispositivos ou o último estado, quando se comunicou com a solução.

2.1.4.4.4.3. Deve permitir a configuração de tempo limite de inatividade do dispositivo para que este seja considerado “inativo”.

2.1.4.4.4.4. Deve apresentar informações gerais do dispositivo, tais como: IMEI e IMEI2, Número de série, Endereço MAC do WiFi, Endereço de Rede, Endereço IP, Operadora, saúde da bateria, modo de gerenciamento do *Android Enterprise*, data da última atualização do sistema operacional.

2.1.4.4.4.5. Deve emitir histórico de troca de SIMCards do dispositivo.

2.1.4.4.5. As informações referentes ao consumo de dados poderão ter a defasagem máxima de 48 (quarenta e oito) horas.

2.1.4.4.6. A gestão do sistema de gerenciamento MDM, a critério da CONTRATANTE, poderá ser delegada a CONTRATADA.

2.1.4.4.7. Os dados apurados pelo sistema de gerenciamento MDM deverão ser vinculadas aos chamados registrados na ferramenta de requisição de serviço, de forma que seja possível recuperar os dados referente ao atendimento a partir do número da ocorrência. Para fins de auditoria, essa base deverá ser mantida no ambiente da CONTRATADA pelo período mínimo de **90 (noventa) dias corridos**, com acesso on-line através da interface de busca.

2.1.4.4.8. Os dados referentes ao trajeto do veículo deverão ser disponibilizadas a CONTRATANTE, sempre que solicitado, em até **48 (quarenta e oito) horas**, nos formatos de arquivo PDF, HTML ou CSV.

2.1.4.4.9. A CONTRATADA deverá manter a disponibilidade dos serviços 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.

2.1.4.5. Fornecimento dos dispositivos móveis portáteis do tipo *smartphone*, em regime de comodato

2.1.4.5.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar dispositivos móveis portáteis do tipo *smartphone*, em regime de comodato.

2.1.4.5.2. Todos os dispositivos entregues deverão ser novos, não remanufaturados, sem uso anterior e em linha de produção pelo fabricante. A CONTRATANTE reserva-se ao direito de consultar diretamente o fabricante a fim de atestar as informações prestadas pela CONTRATADA acerca das características técnicas e comerciais dos equipamentos.

2.1.4.5.3. Os dispositivos permanecerão à disposição da CONTRATANTE por toda a vigência do contrato, **sendo substituídos por novos, com características iguais ou superiores, a cada 2 (dois) anos**.

2.1.4.5.4. Todos os dispositivos a serem entregues deverão ser idênticos. Caso seja necessário a substituição, e o dispositivo não mais se encontre disponível no mercado, admite-se substituições por dispositivos com qualidade e características idênticas ou superiores, desde que aceito pelo CONTRATANTE, mediante nova homologação.

2.1.4.5.5. Nos casos de furto ou roubo, devidamente comprovados, a CONTRATADA deverá prever, para efeito de reposição, o quantitativo mínimo de 10% (dez por cento) do total dos dispositivos. O prazo para reposição do dispositivo é de **15 (quinze) dias corridos**, contados a partir da apresentação do boletim de ocorrência, registrado pelo agente público, o qual estava de posse do dispositivo.

2.1.4.5.6. Nos casos de dano físico que inviabilizam o uso do dispositivo deverá a CONTRATADA prever reposição, do dispositivo. O prazo para reposição do dispositivo é de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da solicitação, ficando o agente público, o qual estava de posse do dispositivo, responsável pelo ressarcimento à CONTRATADA.

2.1.4.5.7. Todos os dispositivos não deverão apresentar saliências, pontas ou estruturas externas perfurantes ou cortantes.

2.1.4.5.8. Todos os dispositivos deverão ser entregues com película de proteção de tela e capa protetora devidamente instaladas.

2.1.4.5.9. Todos os dispositivos deverão ser entregues com configuração inicial personalizada, a qual será definida pela CONTRATANTE.

2.1.4.5.10. Deverão ser entregues todos os cabos e manuais necessários ao uso e operação do dispositivo.

2.1.4.5.11. Os dispositivos móveis portáteis do tipo *smartphone* deverão atender as seguintes especificações, mínimas:

2.1.4.5.11.1. Deverá possuir sistema operacional Android 13.0;

2.1.4.5.11.2. Deverá possuir conectividade 5G;

2.1.4.5.11.3. Deverá possuir processador de 8 núcleos (octacore) com velocidade mínima de 1,7 GHz;

2.1.4.5.11.4. Deverá possuir memória interna mínima de 128 GB;

2.1.4.5.11.5. Deverá possuir memória RAM mínima de 6 GB;

2.1.4.5.11.6. Deverá possuir câmera traseira de 10 Mpx;

2.1.4.5.11.7. Deverá possuir câmera frontal de 5 Mpx

2.1.4.5.11.8. Deverá possuir tela mínima de 6", com resolução 1920×1080 (Full HD);

2.1.4.5.11.9. Deverá possuir tela com touchscreen capacitivo e multitouch;

2.1.4.5.11.10. Deverá possuir bateria tipo lítio, com capacidade mínima de 6.000 mAh;

2.1.4.5.11.11. Deverá possuir grau de proteção IP65;

2.1.4.5.11.12. Deverá possuir autorotação de tela;

2.1.4.5.11.13. Deverá ser homologado pela ANATEL; e

2.1.4.5.11.14. Deverá possuir carregador veicular, carregador bivolt com cabo USB.

2.1.4.5.12. Serviço de entrega dos dispositivos móveis

2.1.4.5.12.1. A CONTRATADA deverá realizar a entrega dos dispositivos móveis as equipes que o receberão. Esse serviço, consiste na desembalagem e conferência física dos dispositivos móveis e respectivos acessórios, conferência e inserção do SIM CARD de dados no dispositivo, realização do procedimento de *login* do dispositivo, desbloqueio de tela, teste de conexão com a rede de dados, teste de carregamento, entrega do dispositivo, treinamento para uso geral do dispositivo.

2.1.4.5.12.2. A entrega dos dispositivos móveis ocorrerá, mediante cronograma a ser pactuado em comum acordo entre as partes, cujas atividades deverão ocorrer das 9h às 18h, em no mínimo 2 (dois) dias úteis subsequentes, nas dependências da CONTRATANTE.

2.1.4.5.12.3. Eventuais despesas de custeio com deslocamento de técnicos da CONTRATADA ao local de instalação, bem como todas as despesas de transporte, diárias, seguro ou quaisquer outros custos envolvidos ficam a cargo exclusivo da CONTRATADA.

2.1.4.5.12.4. Ao término dos serviços de entrega, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, a CONTRATADA deverá entregar relatório, no

2.1.5. Serviço de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite, sem franquia de tráfego de dados, incluindo o fornecimento, instalação e configuração de equipamentos em regime de comodato.

2.1.5.1. Especificações gerais

2.1.5.1.1. A CONTRATADA prestar serviço de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite, sem franquia de tráfego de dados, incluindo o fornecimento, instalação e configuração de equipamentos em regime de comodato, o qual deve atender as seguintes especificações, mínimas:

- 2.1.5.1.1.1. Deverá possuir conectividade satelital do tipo de baixa órbita (Low Earth Orbit - LEO);
- 2.1.5.1.1.2. Deverá possuir segurança mínima WPA2;
- 2.1.5.1.1.3. Deverá possuir velocidade mínima de 300 Mbps (trezentos) de *downstream*, e 30 Mbps (trinta) de *upstream*;
- 2.1.5.1.1.4. Deverá possuir latência máxima de 80 ms (oitenta milissegundos);
- 2.1.5.1.1.5. Deverá possuir de 150 m² (cento e cinquenta) metros quadrados;
- 2.1.5.1.1.6. Deverá possuir mensal maior ou igual a 95% (noventa e cinco) por cento; e
- 2.1.5.1.1.7. Deverá ser homologado pela ANATEL.
- 2.1.5.1.1.8. A CONTRATADA deverá manter a disponibilidade dos serviços 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.

2.1.5.2. Fornecimento de equipamentos de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite, em regime de comodato

2.1.5.2.1. O conjunto de equipamentos de acesso à internet em veículos, deverá ser composto pelos seguintes itens, os quais deverão ser do mesmo fabricante ou compatíveis entre si:

- 2.1.5.2.1.1. Deverá possuir 1 (uma) antena com sintonia automática (auto direcionável) com satélites de baixa órbita;
- 2.1.5.2.1.2. Deverá possuir 1 (uma) CASE, na cor branca ou definida pelo SAMU 192-DF, para acondicionamento da antena e fixação no teto do veículo por meio de super imãs;
- 2.1.5.2.1.3. Deverá possuir 1 (uma) roteador com 4 (quatro) portas de conexão RJ45 10/100/1000 e conexão wifi 802.11 a/b/g/n/ac/ax;
- 2.1.5.2.1.4. Deverá possuir 1 (uma) inversor de energia 12 volts para 110/220V, com 1.000 watts de potência;
- 2.1.5.2.1.5. Deverá possuir 1 (uma) bateria auxiliar de 12V, de 50 a 70Ah e autonomia de 4h (quatro) horas;
- 2.1.5.2.1.6. Deverá possuir cabos para conexões (Cabo Roteador Antena, Cabo de Energia e Cabos Cat 6, com terminações RJ45); e
- 2.1.5.2.1.7. Deverá possuir manual de uso.

2.1.5.3. Serviço de instalação e configuração

2.1.5.3.1. Caberá a CONTRATADA realizar a instalação dos equipamentos de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite, no Posto de Regulação Móvel (PMR).

2.1.5.3.2. Deverá a CONTRATADA fornecer todos os cabos, fios e demais acessórios necessários à instalação dos equipamentos de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite.

2.1.5.3.3. A alimentação de energia elétrica deverá ser feita por meio de uma conexão direta à bateria, não sendo admitidas derivações a partir do sistema elétrico do veículo.

2.1.5.3.4. A alimentação de energia elétrica deverá ser protegida por fusível devidamente dimensionado para o modelo do equipamento ofertado, assim como por dispositivo liga/desliga, para acionamento do sistema em qualquer momento em que se fizer necessário.

2.1.5.3.5. O cabeamento deverá ser protegido por meio de chicotes ou conduítes, de modo a não deverá permitir a entrada de fluidos para dentro do habitáculo do veículo.

2.1.5.3.6. A antena deverá ficar dentro da CASE fixada no teto do veículo, sem danos ao veículo, e o cabeamento deverá ser passado para a habitáculo do veículo utilizando as passagens originais desse, não podendo ser realizado furos na lataria do veículo; e

2.1.5.3.7. Os equipamentos deverão ser instalados dentro do veículo de forma segura que não interfira ou danifique, de forma alguma, a funcionalidade do veículo e incorra na perda da garantia pelo fabricante do veículo.

2.1.5.4. Serviço continuado de manutenção e suporte técnico

2.1.5.4.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas e adaptativas, pela CONTRATADA, visando à manutenção da disponibilidade da solução e o aperfeiçoamento de suas funcionalidades.

2.1.5.4.2. Entende-se por manutenção, o serviço prestado na forma de serviço continuado presencial e não presencial, para realização de correções nos equipamentos e dispositivos móveis, mediante resolução de problemas físicos, tais como: substituição de peças defeituosas ou danificadas, limpeza interna, remoção de poeira e otimização do sistema para melhorar o desempenho, recuperação de dados de dispositivos com falhas ou danificados, entre outros.

2.1.5.4.3. Os serviços de manutenção devem contemplar o reparo nos casos de defeitos apresentados por mau uso, danos acidentais, ações do tempo, incluindo a substituição de peças ou do dispositivo/equipamento por novos do mesmo modelo ou superiores, de forma a garantir o pleno funcionamento dos dispositivos/equipamentos.

2.1.5.4.4. A CONTRATADA deverá reparar ou substituir os dispositivos/equipamentos defeituosos dentro do prazo de 72 (setenta e duas) horas, contado a partir da notificação. Para os reparos ou substituições dos dispositivos/equipamentos, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe própria de técnicos para a execução dos serviços.

2.1.5.4.5. Entende-se por suporte técnico, o serviço prestado na forma de serviço continuado presencial e não presencial, de primeiro e segundo níveis, para realização de correções nas aplicações de *software* mediante investigação, depuração e correções de falhas técnicas detectadas ou elaboração de alternativas de contorno aos problemas técnicos reportados.

2.1.5.4.6. Ainda, são considerados serviços de suporte técnico, sem se limitar à:

- 2.1.5.4.6.1. Orientações para identificação de causa de falhas nas aplicações de *software* e seus componentes;
- 2.1.5.4.6.2. Interpretação da documentação das aplicações de *software* e seus componentes;
- 2.1.5.4.6.3. Esclarecimentos de dúvidas, de forma a garantir o correto funcionamento e utilização das aplicações de *software*, de acordo com as melhores práticas publicadas pelo fabricante;
- 2.1.5.4.6.4. Extração de dados das bases de dados;
- 2.1.5.4.6.5. Realizar parametrizações;
- 2.1.5.4.6.6. Executar rotinas;
- 2.1.5.4.6.7. Importar arquivos;

- 2.1.5.4.6.8. Emitir relatórios;
- 2.1.5.4.6.9. Executar intervenção em equipamentos, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;
- 2.1.5.4.6.10. Substituir e remanejar equipamentos; substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção de equipamentos da solução de sua competência;
- 2.1.5.4.6.11. Efetuar recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, opiniões, elogios e sugestões de usuários internos;
- 2.1.5.4.6.12. Receber e documentar as soluções de problemas e efetuar o encerramento dos chamados no sistema;
- 2.1.5.4.6.13. Efetuar comunicação com o usuário interessado quando do encerramento de solicitações atendidas;
- 2.1.5.4.6.14. Elaborar *scripts* e *packages* para instalação de softwares;
- 2.1.5.4.6.15. Efetuar a ativação, testes e desativação de pontos de rede e equipamentos de TI em geral;
- 2.1.5.4.6.16. Efetuar o registro de chamados técnicos em fornecedores externos;
- 2.1.5.4.6.17. Participar de atividades de transferência de conhecimento junto à equipe técnica da CONTRATANTE;
- 2.1.5.4.6.18. Diagnosticar e solucionar falhas ocorridas nas respectivas soluções contratadas;
- 2.1.5.4.6.19. Acionar o suporte técnico de nível superior, nas ocasiões que a solução extrapole seu nível de competência;
- 2.1.5.4.6.20. Executar pesquisas de satisfação de usuários com o serviço prestado; e
- 2.1.5.4.6.21. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

2.1.5.4.7. Para operacionalização do serviço de suporte técnico, a CONTRATADA deverá disponibilizar uma Central de Atendimento, para o registro eletrônico de solicitações de suporte técnico, de forma ininterrupta 24x7, vinte e quatro horas por dia, sete dias na semana (inclusive feriados), durante toda a vigência do contrato, de maneira eletrônica e 8 (oito) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana por meio de canal telefônico.

2.1.5.4.8. A CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, disponibilizar sistema ITSM, para registro da abertura e acompanhamento dos incidentes, informando data e horário de abertura, fato gerador do incidente, informações do problema e soluções, e data e horário de conclusão. Também é obrigação da CONTRATADA, quando solicitado, apresentar as evidências e comprovantes relacionados com o incidente.

2.1.5.4.9. Independente do modo de abertura do chamado, deverá a CONTRATADA efetuar o registro de todas as solicitações no sistema ITSM, contendo minimamente: nome do solicitante, data e hora do chamado, tipo do chamado, horário do início do atendimento, horário de encerramento do chamado, resolução proposta, tempo de atendimento e indicadores de medição de resultado, para posterior avaliação e controle das metas definidas.

2.1.5.4.10. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.

2.1.5.4.11. O atendimento poderá ser prestado, inicialmente, remotamente, caso exista a necessidade de intervenção técnica a CONTRATADA deverá proceder o atendimento presencial, no local indicado na requisição.

2.1.5.4.12. A CONTRATADA deverá trabalhar, ininterruptamente, na solução dos problemas até que a solução esteja novamente operando em regime normal de produção.

2.1.5.4.13. A CONTRATANTE considerará o problema efetivamente solucionado quando o usuário confirmar o atendimento da demanda. Destaca-se que caso o chamado seja rejeitado, esse será reaberto quantas vezes forem necessárias, até sua completa solução, não cabendo ônus pela reabertura dos chamados.

2.1.5.4.14. A CONTRATADA poderá efetuar um número ilimitado de chamados de suporte técnico durante a vigência do contrato.

2.1.5.4.15. Os dados relativos aos chamados de atendimento de demandas de suporte técnico deverão ser mantidos atualizados em uma base de dados no sistema ITSM, a qual será utilizada para obter informações, dados e indicadores para a emissão de relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos indicadores de medição de resultado estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.

2.1.5.4.16. A CONTRATADA deverá disponibilizar documentação em meio eletrônico, no formato PDF pesquisável, contendo toda a descrição detalhada das requisições de suporte técnico referente ao período mensal de prestação de serviço, em língua portuguesa, falada e escrita no Brasil.

2.1.6. Serviço de operação assistida

2.1.6.1. A operação assistida consiste na orientação e acompanhamento "in loco" aos usuários do sistema de regulação de urgências no desempenho das atividades de rotina diária de trabalho.

2.1.6.2. A CONTRATADA deverá manter, no mínimo, 2 (dois) perfis profissionais, no período das 7h às 19h, e 1 (um) no período das 19h às 7h, de segunda a domingo, inclusive feriados, durante a atividade de operação assistida para orientação aos usuários quanto à utilização da solução. Esse perfil profissional deverá ser correspondente ao perfil profissional de Analista de Implantação, com nível de senioridade Pleno.

2.1.6.3. A operação assistida deverá ser executada nas dependências da Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF, pelo período de **60 (sessenta) dias corridos**, a contar da data de ativação da solução.

2.1.7. Serviço de implantação

2.1.7.1. A implantação consiste na realização de todas as atividades inerentes ao fornecimento, instalação e configuração de todos os itens de serviço que compõe a solução, de forma a disponibilizá-la plenamente funcional, com a completude das funcionalidades, bem como a realização da migração dos dados referentes aos registros de voz e dados, exigidas neste Termo de Referência.

2.1.7.2. Durante o período de implantação, a qual se inicia com a assinatura do Contrato e se encerra com a entrega da solução, perfazendo o período de **120 (cento e vinte) dias corridos**, deverá a CONTRATADA manter um Gerente de Projetos de Tecnologia da Informação, conforme critérios estabelecidos no Apêndice X - Catálogo de Perfis Profissionais, deste Termo de Referência, para coordenar as ações de implantação da solução contratada.

3. DA FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. DA MOTIVAÇÃO PARA A CONTRATAÇÃO

3.1.1. A Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF) possui como missão institucional garantir ao cidadão acesso universal à saúde mediante atenção integral e humanizada à população do Distrito Federal. Em decorrência disso, necessita de uma grande estrutura de serviços assistenciais, os quais devem estar disponíveis ininterruptamente para o pronto atendimento à população acometida de agravos urgentes.

3.1.2. Nesse contexto, insere-se o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192-DF), o qual criado por meio da Portaria GM/MS n.º 1863, de setembro de 2003. Esse serviço, possui a missão prestar atendimento pré-hospitalar móvel à população do Distrito Federal, mediante regulação médica, em casos de urgências e emergências clínicas, pediátricas, traumáticas, gineco-obstétricas, psiquiátricas e toxicológicas, em conformidade com os princípios do SUS.

3.1.3. Logo, para o alcance de sua missão, o SAMU 192-DF necessita dispor de Central de Regulação de Urgências, devidamente implementada, obedecendo os regramentos da Portaria GM/MS n.º 2.048, de 05 de novembro de 2002, para coordenar e regulamentar o atendimento das urgências e emergências.

3.1.4. Atualmente a Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF, está implementada no Edifício Sede do SAMU 192-DF, localizado no SIA Trecho 03 Lotes 2090/ 2100 – Setor de Indústria, Brasília - Distrito Federal. Essa Central é composta por 20 (vinte) posições de atendimento (PA), sendo: 6 (seis) PAs - Técnicos de Auxiliar de Regulação Médica (TARM), 6 (seis) PAs - Médico Regulador, 2 (duas) PAs - Rádios Operadores, 3 (três) PAs - Enfermagem, 1 (uma) PA - Atenção Psicossocial - 1 (uma) PA - Integração CBM/DF e 1 (uma) PA Supervisor TARM. Essa Central é responsável pelo atendimento ininterrupto à população do DF

acometida por agravos urgentes, a qual recorre ao número exclusivo e gratuito 192 em busca de socorro.

3.1.5. Os chamados destinados ao tridígito 192 são acolhidos pelos TARMS, os quais realizam o cadastro da ocorrência, obedecendo os regramentos da Portaria GM/MS n.º 2.048, de 05 de novembro de 2002. Após a recepção e cadastro das informações básicas da ocorrência, essa é encaminhada ao Médico Regulador, que irá registrar a regulação médica e definirá o tipo de ação (com ou sem intervenção) permitindo tomadas de ação de acordo com a necessidade de atendimento.

3.1.6. Quando houver necessidade de envio de uma Unidade Móvel, esta solicitação será encaminhada aos Rádios Operadores priorizando os chamados de acordo com a regulação médica aplicada. Em seguida, esses iniciarão o processo de envio da Unidade Móvel que efetuará o atendimento.

3.1.7. Ao chegar ao local, à equipe de embarcação realizará o registro da cena e realizará a contra regulação, fornecendo informação adicionais ao Médico Regulador. Com base nessas informações o Médico Regulador e àquelas referente a disponibilidade nos estabelecimentos da Rede de Atenção às Urgências é definido o destino para o traslado da vítima.

3.1.8. Logo, a utilização de recursos de tecnologia da informação e comunicação tornaram-se fatores imprescindíveis para o registro da ocorrência, da condutada adotada, da hipótese diagnóstica, assim como para intercâmbio de informação entre a Central de Regulação de Urgências e as Unidades Móveis, as quais incluem, mas não se limitam à: orientações gerais durante o trajeto até o local da ocorrência, orientações quanto às condutas de intervenção no local e para regulação do estabelecimento de saúde de destino.

3.1.9. Diante disso e frente aos inúmeros desafios atuais e porvindouros, o SAMU 192-DF precisa manter, modernizar e fortalecer seus processos de trabalho, incluindo o monitoramento e a análise de dados, os quais são imprescindíveis para subsidiar a tomada de decisões estratégicas orientadas para a qualificação do atendimento. Logo, é relevante a priorização de desenvolvimento e ampliação do uso de tecnologias digitais no âmbito do SAMU 192-DF, visando uma gestão mais eficiente e integrada, contribuindo desta forma na melhoria de qualidade de atendimento à população do Distrito Federal.

3.1.10. Portanto, a pretensa contratação visa prover o órgão com uma solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para gestão integrada da Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF, assegurando o monitoramento em tempo real de toda a situação de contingenciamento da rede de urgência e emergência do Distrito Federal, possibilitando assim a reorientação dos fluxos, equalização das demandas, garantindo atendimento a pacientes em situação de urgência e emergência, com eficiência e segurança.

3.2. DA JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

3.2.1. A definição do modelo de serviço surge como consequência direta do entendimento acerca de qual formato apresenta maior potencial para atender as necessidades e entregar os resultados pretendidos com a contratação. Sendo que a maior necessidade atual é trazer maior padronização e superação de fragilidades constatadas nas contratações de serviços de TIC dessa natureza, bem como atender às recomendações legais e normativos vigentes.

3.2.2. Sendo assim, buscou-se nas diferentes soluções, identificar àquela com maior potencial para o alcance dos objetivos da contratação, e que estivesse aderente à legislação com fundamentação legal. Cada solução apresenta vantagens, desvantagens, bem como diferentes níveis de riscos que podem variar em decorrência da realidade de cada organização, natureza das aplicações, entre outros fatores internos e externos às organizações.

3.2.3. Nessa esteira, foram observadas as características do órgão, a aplicabilidade da solução e o contexto fático, que envolve a disponibilização de uma solução de tecnologia da informação, para garantir a recepção e abertura das ocorrências, a regulação médica, o despacho de recursos, o atendimento e a transferência das vítimas, seja feita no menor tempo resposta possível, com segurança e eficiência para o usuário do serviço.

3.2.4. Assim, no que se refere à escolha para a contratação de empresa especializada para o fornecimento de tecnologia da informação integrada, para gestão e controle da Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF, incluído sistema de regulação de urgências, sistema de telefonia, serviço de rastreamento e monitoramento veicular, serviço móvel pessoal (SMP) de telefonia e dados, e serviço de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite está fundamentado na melhor adequabilidade desse modelo frente a necessidade inequívoca de integração de diferentes recursos tecnológicos, para gestão e controle da Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF.

3.2.5. Logo, sob o ponto de vista técnico, a contratação em tela é de fundamental importância, pois viabiliza a disponibilização dos recursos tecnológicos de forma integrada, proporcionando agilidade nos processos, coordenação dos recursos disponíveis e comunicação eficiente nas operações, circunstância que corrobora com a redução do tempo resposta no atendimento à população acometida de agravos urgentes.

3.2.6. Portanto, a escolha pela contratação na forma delineada neste Termo de Referência está pautada em critérios econômicos, operacionais, tecnológicos e legais, além de tratar-se de importante mecanismo não somente de escuta permanente da equipe de Regulação Médica, acolhendo todos os pedidos de socorro que ocorrem à central, mas também procedendo o monitoramento em tempo real de toda a situação de contingenciamento da rede de urgência e emergência do Distrito Federal, possibilitando assim a reorientação dos fluxos, equalização das demandas, garantindo o acesso de todos os pacientes em situação de urgência e emergência.

3.3. DOS BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

3.3.1. Para realizar o dimensionamento do volume estimado de bens e serviços, foram considerados diferentes parâmetros, haja vista a composição da solução pretendida. Assim, com relação ao sistema de regulação de urgências, foi considerada a necessidade de um único sistema integrado para acesso de usuários ilimitados e assim contribuir para um melhor atendimento da Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF.

Tabela 3 - Estimativa de sistema.

Id.	Descrição	Unidade de medida	Quantidade
1	Sistema de regulação de urgências.	Licença de uso	1

3.3.2. Concernente ao sistema de telefonia, gravação e armazenamento, atualmente a Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF é composta por 20 (vinte) posições de atendimento (PA), sendo: 6 (seis) PAs - Técnicos de Auxiliar de Regulação Médica (TARM), 6 (seis) PAs - Médico Regulador, 2 (duas) PAs - Rádios Operadores, 3 (três) PAs - Enfermagem, 1 (uma) PA - Atenção Psicossocial - 1 (uma) PA - Integração CBM/DF e 1 (uma) PA Supervisor TARM.

3.3.3. Todavia, considerando a previsão do Manual de Dimensionamento da Força de Trabalho da SES-DF, atualizado para o SAMU em 2024, pela projeção de parâmetros mínimos estabelecidos pelo Ministério da Saúde, conforme Portaria n.º 1.010, de 21 de maio de 2012, e pelo atual desenvolvimento das atividades integradas entre SAMU e CBMDF balizados pela Portaria Conjunta n.º 40, de 05 de dezembro de 2018, que dispõe sobre a instituição do serviço unificado de atendimento pré-hospitalar "SUAPH" em urgências e emergências entre a Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal e o Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal), temos a necessidade de 28 (vinte e oito) Postos de Atendimento, dentro da sala da Central de Regulação de Urgências.

3.3.4. Por fim, visando atender às demandas porvindouras por novos PAs, decorrente da ampliação populacional do Distrito Federal e/ou alteração nos parâmetros de dimensionamento da força de trabalho, para os serviços de teleatendimento de urgência e emergência, foi estabelecida, de forma excepcional, margem de segurança de 10% (dez). Portanto, temos a seguinte quantidade estimada:

Tabela 4 - Estimativa de PAs.

Id.	Descrição	Unidade de medida	Quantidade	Margem de Segurança (+10%)	Quantidade
1	Postos de Atendimento.	Unidade	28	2	30

3.3.5. Desta forma, identificamos a necessidade 1 (um) sistema de telefonia, gravação e armazenamento, dimensionado para 30 (trinta) PAs. Portanto, temos a seguinte quantidade estimada:

Tabela 5 - Estimativa do sistema de telefonia.

Id.	Descrição	Unidade de medida	Quantidade
1	Sistema de telefonia, gravação e armazenamento.	Serviço	1

3.3.6. No que se refere a necessidade de rastreamento e monitoramento dos veículos da frota do SAMU 192-DF, o dimensionado da contratação foi realizado considerando o quantitativo total de veículos das diferentes tipologias, acrescido das ambulâncias do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF), as quais são reguladas pelo SAMU 192-DF, em decorrência da Portaria Conjunta n.º 40, de 05 de dezembro de 2018, que dispõe sobre a instituição do serviço unificado de atendimento pré-hospitalar (SUAPH) em urgências e emergências entre a Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal e o Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, dentre outras ações. Para fins de estimativa, foi considerado um módulo rastreador por veículo.

Tabela 6 - Estimativa veículos da frota do SAMU 192-DF.

Segmento	Tipologia do veículo	Quantidade de veículos
APH	Unidade de Suporte Avançado (USA)	13
	Unidade de Suporte Básico (USB)	54
	Motolância	33
Apoio	Bariátrica	1
	Posto Móvel de Regulação (PMR)	1
	Caminhão de Múltiplas Vítimas (USMV)	5
	Veículo de Intervenção Rápida (VIR)	10
Operacional	VOP - FURGÃO	3
	VOP - VAN	2
	VOP - Microônibus	1
	Ambulância Samuzinho	1
CBMDF	Ambulância	25
Total de veículos		149

3.3.7. Considerando que cada veículo demandará um serviço de rastreamento e monitoramento, temos a seguinte quantidade estimada:

Tabela 7 - Estimativa de serviço de rastreamento e monitoramento veicular.

Id.	Descrição	Unidade de medida	Quantidade
1	Serviço de rastreamento e monitoramento veicular.	Serviço	149

3.3.8. Quanto a necessidade de dispositivos móveis portáteis, para fins de instalação de aplicativo mobile e realização da contra regulação, inicialmente procedemos o levantamento do quantitativo de equipes de embarcação, disponíveis para o pronto atendimento à população acometida de agravos urgentes.

Tabela 8 - Estimativa de dispositivos móveis portáteis.

Segmento	Tipologia do veículo	Quantidade de equipes
APH	Unidade de Suporte Avançado (USA)	8
	Unidade de Suporte Básico (USB)	30
	Motolância	11
APOIO	Bariátrica	1
	Ambulância Samuzinho	1
Total de equipes		51

3.3.9. Considerando que cada equipe receberá um dispositivo móvel portátil, temos a seguinte quantidade estimada:

Tabela 9 - Estimativa de dispositivo móvel portátil.

Id.	Descrição	Unidade de medida	Quantidade
1	Dispositivo móvel portátil.	Unidade	51

3.3.10. Consideramos importante registrar que as equipes das nominadas motolâncias, são constituídas por uma dupla, ou seja, duas motos, no entanto, visando o melhor aproveitamento dos recursos será disponibilizado um dispositivo móvel portátil do tipo *smartphone*, por equipe.

3.3.11. Quanto o serviço de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite, o dimensionado do volume de serviços foi realizado considerando a necessidade de conexão móvel no Posto de Regulação Móvel (PMR), o qual é denominado Posto de Regulação Móvel (PMR). Portanto, tem-se a seguinte quantidade estimada:

Tabela 10 - Acesso à banda larga móvel veicular, conexão à internet via satélite.

Id.	Descrição	Unidade de medida	Quantidade
1	Acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite.	Serviço	1

3.3.12. Referente aos serviços continuados de manutenção e suporte técnico, o dimensionado do volume de serviços foi realizado considerando a necessidade de resolução de intercorrências de ordem técnica, sob a forma de serviços presenciais e não presenciais, assim como a essencialidade de dispor de serviços técnicos especializados de 3º nível, para assegurar a disponibilidade, integridade e desempenho da solução, em regime ininterrupto. Portanto, tem-se a seguinte quantidade estimada:

Tabela 11 - Estimativa de serviço continuado de manutenção e suporte técnico.

Id.	Descrição	Unidade de medida	Quantidade
1	Serviço continuado de manutenção e suporte técnico.	Serviço	1

3.3.13. No que se refere ao treinamento, o dimensionado do volume de serviços foi realizado considerando a força de trabalho do SAMU 192-DF, atualmente empregada na operação da Central de Regulação de Urgências, somado aos profissionais atuantes no Atendimento Pré-Hospitalar (APH), gestores do SAMU 192-DF, equipe administrativa, Gerentes das Gerências de Emergência, das regiões de saúde. Portanto, tem-se a seguinte quantidade estimada:

Tabela 12 - Estimativa de colaboradores que acessarão a plataforma EAD.

Perfil profissional	Quantidade
Técnico Auxiliar de Regulação Médica (TARM)	82
Rádio Operador	38
Médico Regulador	90
Enfermeiro (apoio à regulação)	29
Saúde Mental	9
Condutor	147
Médico Intervenção	77
Enfermeiro Motolância	5
Técnico Motolância	20
Supervisor TARM	9
Gestores, Administradores e Técnicos Administrativos.	8
Gerentes de emergência e respectivos substitutos	26
Total	540

3.3.14. Independentemente da quantidade de alunos, o treinamento deverá ser realizado na modalidade a distância, mediante a disponibilização de manuais, tutoriais e vídeos, diretamente vinculado aos módulos do sistema, conforme se segue:

Tabela 13 - Conteúdo programático.

Conteúdo programático	Público alvo
Módulo de Técnico Auxiliar de Regulação Médica	Técnico Auxiliar de Regulação Médica e Supervisor TARM
Módulo de Rádio Operação	Rádios Operadores
Módulo de Regulação Médica	Médicos Reguladores
Módulo de Enfermagem	Enfermeiros de apoio a regulação
Módulo de Saúde Mental	Médicos, Psicólogos, entre outros
Módulo de Terminal de Bordo	Condutores, Enfermeiros e Técnicos Motolância, e Médicos intervencionista
Módulo de Situação dos Estabelecimentos de Saúde	Gerentes de emergência
Módulo de Administração	Gestores, Administradores e Técnicos Administrativos
Módulo de Gestão de Frota	
Módulo de Gestão de Escala	
Módulo de Estatísticas e Análise Dimensional	

3.3.15. Portanto, tem-se a seguinte quantidade estimada:

Tabela 14 - Estimativa do serviço de treinamento.

Id.	Descrição	Unidade de medida	Quantidade
1	Serviço de treinamento.	Serviço	1

3.3.16. Tangente ao serviço de operação assistida, o dimensionado do volume de serviços foi realizado considerando período estimado necessário para proporcionar a máxima aderência na utilização da solução na Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF.

Tabela 15 - Estimativa de meses de operação assistida.

Id.	Descrição	Unidade de medida	Quantidade
1	Serviço de operação assistida.	Serviço	1

3.3.17. Relativo o serviço de implantação, esse se resume a um único serviço, o qual contemplará as atividades de instalação e configuração da solução de modo a disponibilizá-la completamente operacional e funcional, em todos os seus itens, ressalvadas, customizações e desenvolvimento de funcionalidades, no sistema de urgência médicas. Portanto, tem-se a seguinte quantidade estimada:

Tabela 16 - Estimativa do serviço de implantação.

Id.	Descrição	Unidade de medida	Quantidade
1	Serviço de implantação.	Serviço	1

3.3.18. Após o levantamento dessas informações, temos a seguinte estimativa:

Tabela 17 - Estimativa de volume de bens e serviços

Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade
1	Sistema de regulação de urgências.	Licença de uso	1
2	Sistema de telefonia, gravação e armazenamento	Serviço	1
3	Serviço de rastreamento e monitoramento veicular.	Serviço	149
4	Dispositivo móvel portátil.	Serviço	51
5	Acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite.	Serviço	1
6	Serviço continuado de manutenção e suporte técnico.	Serviço	1
7	Serviço de treinamento.	Serviço	1
8	Serviço de operação assistida.	Serviço	1
9	Serviço de implantação.	Serviço	1

3.4. DOS BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

3.4.1. Os principais benefícios potencialmente alcançáveis, em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade, com o provimento da solução são os seguintes:

- 3.4.1.1. Eficiência na organização do fluxo e acompanhamento dos serviços prestados.
- 3.4.1.2. Efetividade da produtividade dos agentes públicos na realização das atividades externas.
- 3.4.1.3. Eficiência no atendimento a população do Distrito Federal, por meio de central telefônica de alta disponibilidade.
- 3.4.1.4. Eficiência com a redução dos custos administrativos em função da redução da fragmentação de processos licitatórios.
- 3.4.1.5. Redução dos custos administrativos com os controles da prestação do serviço na execução contratual em função da redução do número de itens a serem contratados e controlados nos processos de acompanhamento e fiscalização;
- 3.4.1.6. Simplificação do processo de contratação pública do serviço como um todo em função da nova modelagem proposta com redução da quantidade de itens na contratação.
- 3.4.1.7. Efetividade com a padronização dos serviços e aumento da qualidade das especificações técnicas.
- 3.4.1.8. Eficácia com a disposição de sistema informatizado intuitivo e atualizado, hospedado em ambiente de alta disponibilidade.
- 3.4.1.9. Efetividade no acionamento remoto das unidades de atendimento móvel.
- 3.4.1.10. Simplificação do procedimento de contra regulação, com a utilização da Ficha de Atendimento Digital.
- 3.4.1.11. Eficiência no rastreamento e geolocalização das unidades móveis.

3.5. DO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

3.5.1. No que se refere ao Plano de Contratações Anual, o objeto da pretensa contratação encontra-se devidamente previsto, conforme evidencia-se no portal de compras do Governo do Distrito Federal, disponível em: <https://portal.compras.df.gov.br/>, conforme detalhado na tabela a seguir:

Tabela 18 - Alinhamento com o PCA 2025.

Id.	Descrição
------------	------------------

14967	Prestação de serviços para implementação de uma Central de Regulação Médica de Urgência. integração dos sistemas de comunicação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU -DF, do Sistema de Regulação Médica de Urgência, da Central de Despacho e Comunicação, Sistemas de Comunicação por rádio, gravação, rastreamento, banco de dados e monitoramento remoto de ambiente e infraestrutura.
-------	--

3.6. DA VINCULAÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI A SER CONTRATADA COM O PLANO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DA SES-DF

- 3.6.1. O alinhamento estratégico entre a área de Tecnologia da Informação e a área de negócios da SES-DF vem sendo requerido pela sua Direção, com o objetivo de atender à demanda por alta qualidade em seus serviços, economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalização de seus fluxos de trabalho.
- 3.6.2. Nesse contexto, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC 2024-2025 reflete o amadurecimento do nível de governança em Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) do órgão, fruto da atuação e do trabalho dos servidores deste órgão, que participaram da elaboração desta importante ferramenta para o alcance de sua missão institucional.
- 3.6.3. Buscando o alinhamento com as demais áreas e objetivando alcançar melhores resultados, bem como considerando a alta dependência da organização sobre a sua infraestrutura tecnológica, sistemas de informação e serviços de TI, cuja interrupção no fornecimento dos serviços providos pela área de TI aos seus usuários, impediriam que o órgão prestasse os serviços públicos que lhe são atribuídos no âmbito do Distrito Federal, foi definido no PDTIC 2024-2025, ações estratégicas visando seu alcance, conforme descrito abaixo:

Tabela 19 - Alinhamento com o PDTIC.

Id.	Objetivos Estratégicos
OETIC2	Prover serviços e soluções de TIC em alinhamento com as necessidades de negócios.

Tabela 20 - Alinhamento com o PDTIC.

Id.	Ação	Id.	Meta
A12	Contratação de solução para a Central de Regulação de Urgências, integração dos sistemas de comunicação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192-DF.	M2.5	Implantar 3 (três) soluções de TIC para melhoria dos processos de trabalho das áreas finalísticas.

- 3.6.4. Por fim, registra-se que o objeto da contratação NÃO incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º e 4º da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022 e na elaboração deste Termo de Referência foram observadas as vedações do art. 5º da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, assim como aos guias, manuais e modelos publicados pelo Órgão Central do SISF, nos termos do §2, art. 8º, §2, da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022.

3.7. DO NÃO PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC

- 3.8. A SES-DF sempre busca manter o máximo alinhamento entre a legislação e os normativos que regulam as contratações públicas de soluções de TIC e o atendimento às necessidades técnicas definidas, visando o correto compromisso entre a viabilidade técnica e econômica dessas contratações.
- 3.9. Desse modo, embora seja uma opção parcelar a pretensa contratação, entendemos que ampliar esse parcelamento, subdividindo o grupo em licitações autônomas, compromete a viabilidade técnica e econômica da contratação. Isso porque, ao se admitir uma quantidade demasiada de fornecedores há maior número de procedimentos de seleção, o que tornaria bem mais oneroso o trabalho da administração pública, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos e da dificuldade de controle, de sorte que poderia colocar em risco a celeridade processual e a economia de escala, comprometendo a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.
- 3.10. Ademais, ao se admitir múltiplos fornecedores, além da perda de uniformidade e padronização da solução, corre-se o risco do surgimento de vários contratos, circunstância que eleva a complexidade dos procedimentos de gestão contratual, comprometendo, assim, o princípio da eficiência administrativa.
- 3.11. Outrossim, as atividades de operação da Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF guardam correlação entre si, pois são serviços de mesma natureza e necessários para garantir a atendimento tempestivo aos usuários do serviço de urgências e emergências, e desta forma foram agrupadas considerando a viabilidade técnica voltada à integridade do objeto, os resultados a serem alcançados e tempos de atendimento, a maior integração entre as equipes e ao compartilhamento de recursos.
- 3.12. Do ponto de vista administrativo, no Acórdão n.º 5301/2013-Segunda Câmara o egrégio TCU entendeu como legítima a reunião em grupo de elementos de mesma característica, quando a adjudicação por itens isolados onerar “o trabalho da administração pública, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos e da dificuldade de controle, colocando em risco a economia de escala e a celeridade processual”, o que pode comprometer a seleção da proposta mais vantajosa. No mais, essa configuração já é amplamente compreendida e adotada pelo mercado – sendo a contratação em grupo a forma mais comumente praticada na Administração Pública para a presente pretensão contratual.
- 3.13. Desse modo, avaliando as características do objeto pretendido neste Termo de Referência, consideramos que a admissão da adjudicação por item, desconfigura a caracterização da solução de Tecnologia da Informação, vez que há riscos de perda da capacidade de integração dos serviços, do potencial de compartilhamento de recursos e de descaracterização do objeto da licitação.
- 3.14. Em assim sendo, sugerimos o agrupamento em UM ÚNICO GRUPO, que corresponde à prestação de serviços técnicos especializados continuados de atendimento e suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, de forma integrada, visto que o agrupamento dos itens em grupo único levou em consideração questões técnicas, bem como o ganho de economia em escala, sem prejuízo à ampla competitividade, uma vez que existem no mercado brasileiro há considerável número de empresas especializadas na prestação dos serviços objeto pretendido neste Termo de Referência, com capacidade de fornecer os serviços na forma em que estão agrupados.
- 3.15. Nessa linha, frisamos que a possibilidade de ampliação do número de potenciais licitantes é um instrumento desejável para que a Administração obtenha melhores ofertas em virtude do aumento da competitividade, porém, este não é o objetivo imediato e primordial de um processo licitatório, que compreendemos ter como direcionador maior a tutela do interesse público, aqui traduzido pelo atendimento à necessidade da Administração da forma mais tecnicamente adequada e economicamente viável.
- 3.16. Destarte, a contratação de múltiplas empresas poderia criar uma relação conflituosa entre os diversos prestadores de serviço, colocando a gestão pública em um fogo cruzado entre esses, pois tendo em conta que os serviços previstos neste certame são interligados, a apuração de responsabilidade tornar-se-ia inviável, com a possibilidade de os prestadores de serviço divergirem um do outro, sem que se apresentasse a pronta e imediata solução imprescindível à continuidade dos serviços.
- 3.17. Deve-se frisar que o primado da eficiência não implica menosprezar a competitividade, que, no formato deste certame, estará assegurada direta e indiretamente, haja vista a profusão de empresas prestadoras de serviços com porte, desempenho e qualidade capazes de atender de forma completa aos requisitos descritos neste Estudo.
- 3.18. Desta forma, dada a complexidade e especificações técnicas do objeto, as quais requerem alto grau de interação entre seus itens, devido às características de especificidade, natureza contínua, complexidade e criticidade, bem como a elevada exigência de indicadores de medição de resultado requeridos pelo negócio, deverá ser prestado por empresa altamente capacitada, que disponha de métodos, processos e equipe técnica, harmônicos entre si e principalmente eficazes na operação, racionalização e otimização dos recursos disponíveis;

3.19. Portanto, a estruturação proposta agrupa de forma segura (técnica e economicamente viável) serviços de uma mesma natureza, que guardam correlação entre si, seja por similaridade técnica ou de tecnologia, bem como de aplicabilidade, sem causar qualquer prejuízo à ampla competitividade.

3.20. DO PRINCÍPIO DA PADRONIZAÇÃO

3.20.1. O princípio da padronização visa proporcionar à Administração uma consecução mais econômica e vantajosa de seus objetivos, servindo como um "instrumento de racionalização da atividade administrativa, com redução de custos e otimização da aplicação de recursos".

3.20.2. De acordo com o art. 40 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, tem-se;

(...)

Art. 40. O planejamento de compras deverá considerar a expectativa de consumo anual e observar o seguinte:

I - da padronização, considerada a compatibilidade de especificações estéticas, técnicas ou de desempenho;

(...)

3.20.3. Portanto, a SES-DF deve observar o princípio da padronização, que impõe a compatibilidade de especificações técnicas e de desempenho, levando em consideração as condições de manutenção, assistência técnica e garantia oferecidas.

3.20.4. Dada a ausência de padronização dos itens objeto da pretensão contratual, fica estabelecido que todos os equipamentos a serem entregues deverão ser idênticos, ou seja, todos os componentes externos e internos devem ser dos mesmos modelos e marcas constantes na proposta comercial e utilizados nos equipamentos enviados para avaliação e/ou homologação.

3.21. DO CATÁLOGO ELETRÔNICO DE PADRONIZAÇÃO

3.21.1. O art. 40, §1º, I, da Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, estabelece que deve ser feita a "especificação do produto, preferencialmente conforme catálogo eletrônico de padronização, observados os requisitos de qualidade, rendimento, compatibilidade, durabilidade e segurança". Desta forma, recomenda-se consultar o catálogo para verificar se a contratação almejada está contemplada em seus termos. Em existindo padronização aprovada, ela deve ser considerada e eventual não-uso justificado.

3.21.2. Por sua vez, o inciso II, do art. 36, do Decreto n.º 44.330, de 16 de março de 2023 (*), que Regulamenta a Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, Lei de Licitações e Contratos Administrativos, no âmbito da Administração Pública direta, autárquica e fundacional do Distrito Federal, estabelece que compete à Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal criar o catálogo eletrônico de padronização de compras e serviços, admitida a adoção do catálogo do Poder Executivo Federal.

3.21.3. Logo, considerando a inexistência de catálogo eletrônico de padronização de compras e serviços no âmbito do Governo do Distrito Federal, procedemos consulta ao catálogo eletrônico de padronização do Governo Federal, disponível em <https://www.gov.br/pncp/pt-br/catalogo-eletronico-de-padronizacao/itens-padronizados>.

3.21.4. Também foi analisada a possibilidade de adoção do Catálogo de Soluções de TIC com Condições Padronizadas disponível em <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/catalogos-de-solucoes-de-tic-com-condicoes-padronizadas-para-licenciamento-de-software>.

3.21.5. Nessa consulta, constatamos que os bens objetos da pretensa contratação não fazem parte dos catálogos eletrônicos vigente.

3.22. DO SISTEMA TR DIGITAL

3.22.1. O proveito do **Sistema TR Digital**, ferramenta informatizada integrante da plataforma do Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais - SIASG, conforme estipulado na Instrução Normativa SEGES/ME n.º 81, de 25 de novembro de 2022, não foi realizado, uma vez que não está institucionalizado no âmbito do Governo do Distrito Federal (GDF).

3.23. DA MINUTA PADRONIZADA

3.23.1. Cabe ressaltar que foi utilizado como **minuta padronizada** para confecção do presente **termo de referência**, no que coube, o modelo para contratações de serviços aprovado pela Advocacia-Geral da União, enquanto não sobrevenha o modelo a ser aplicado no âmbito do Distrito Federal, tendo em vista o permissivo do inciso III, art. 36, do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

3.24. DA NÃO UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS

3.24.1. Esta contratação não será processada por meio do Sistema de Registro de Preços, pois não atende aos critérios estabelecidos pelos incisos do artigo 190, do Decreto n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

4. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. DOS REQUISITOS DE NEGÓCIO

4.1.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.1.1.1. Registro e gravação de todas as chamadas telefônicas recebidas na Central de Regulação de Urgências;

4.1.1.2. Registro de todas as anotações clínicas realizadas pelo Médico Regulador;

4.1.1.3. Registro de acionamento de todas as Unidades Móveis;

4.1.1.4. Dados em tempo real da composição das equipes de embarcação;

4.1.1.5. Dispositivos móveis com aplicativo mobile para contra regulação;

4.1.1.6. Mapa digital georreferenciado informando o status das Unidades Móveis, equipes de embarcação, estabelecimentos de saúde, entre outros;

4.1.1.7. Painéis para visualização das informações, em tempo real, dos status das Unidades Móveis, equipes de embarcação, estabelecimentos de saúde, entre outros;

4.1.1.8. Acesso a barda larga móvel, para conectividade do PMR com o ambiente tecnológico; e

4.1.1.9. *Softwares* em língua escrita e falada em português do Brasil (pt-BR), com exceção de termos técnicos usuais que poderão ser apresentados em língua estrangeira.

4.2. DOS REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

4.2.1. A CONTRATADA deverá providenciar capacitação referente a operação dos módulos que compõe o sistema de regulação de urgências, aos colaboradores da CONTRATANTE. Essa capacitação deverá ocorrer na modalidade a distância, mediante a disponibilização de manuais, tutoriais e vídeos, para instruir os usuários quanto a operação da solução contratada.

4.2.2. O conteúdo disponibilização deverá ser produzido com base no conteúdo programático dos treinamentos oficiais do fabricante da solução, compreendendo todas as informações necessárias a operação de cada módulo e itens de serviço que compõe a solução contratada, levando em consideração suas funcionalidades e o respectivo nível de especialização.

4.2.3. O conteúdo disponibilização deverá estar diretamente vinculado aos módulos do sistema, de forma que os colaboradores da CONTRATANTE possam ter acesso direto ao conteúdo orientativo pertinente a sua atividade finalística, conforme detalhamento a seguir:

Tabela 21 - Conteúdo orientativo.

Conteúdo orientativo	Público alvo
Módulo de Técnico Auxiliar de Regulação Médica	Técnico Auxiliar de Regulação Médica e Supervisor TARM
Módulo de Rádio Operação	Rádios Operadores
Módulo de Regulação Médica	Médicos Reguladores
Módulo de Enfermagem	Enfermeiros de apoio à regulação
Módulo de Saúde Mental	Médicos, Psicólogos, entre outros
Módulo de Terminal de Bordo	Condutores, Enfermeiros, Técnicos Motolância, e Médicos intervencionista
Módulo de Situação dos Estabelecimentos de Saúde	Gerentes de emergência
Módulo de Administração	Gestores, Administradores e Técnicos Administrativos.
Módulo de Gestão de Frota	
Módulo de Gestão de Escala	
Módulo de Estatísticas e Análise Dimensional	

4.2.4. O conteúdo orientativo deverá estar disponível para visualização e consulta, de forma ininterrupta, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia, minimamente, no sítio oficial da CONTRATADA. Adicionalmente, visando ampliação da disseminação do conteúdo, poderão ser utilizados os serviços de correio eletrônico, streaming e mensageria instantânea.

4.2.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar, digitalmente, em formato PDF pesquisável, os descritivos do conteúdo orientativo, que deverão ser avaliados e aprovados pela CONTRATANTE previamente.

4.2.6. O conteúdo orientativo deverá estar disponível em até 15 (quinze) dias corridos após a assinatura do contrato. Esse conteúdo deverá ser obrigatoriamente produzido em língua portuguesa, falada e escrita no Brasil.

4.2.7. Por fim, considerando a necessidade de capacitação continuado visando qualificar o corpo técnico da CONTRATANTE quando da atualização das novas funcionalidades, assim como para qualificar os novos colaboradores que venham a fazer parte do corpo técnico do SAMU 192-DF, deverá a CONTRATADA apresentar plano de capacitação continuada, no prazo de até 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do contrato, o qual deverá seguir a metologia da capacitação inicial.

4.3. DOS REQUISITOS LEGAIS

4.3.1. O presente processo de contratação obedecerá ao disposto no Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023, alterado pelo Decreto Distrital n.º 45.011, de 27 de setembro de 2023, que regulamenta a Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021 e recepciona a Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022 e a outras legislações aplicáveis.

4.4. DOS REQUISITOS DE MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

4.4.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas e adaptativas, pela CONTRATADA, visando à manutenção da disponibilidade da solução e o aperfeiçoamento de suas funcionalidades.

4.4.2. Entende-se por manutenção corretiva, o serviço prestado na forma de serviço continuado presencial e não presencial, para realização de correções na solução, mediante resolução de problemas lógicos e físicos, tais como: substituição de peças defeituosas ou danificadas, limpeza interna, remoção de poeira e otimização do sistema para melhorar o desempenho, recuperação de dados de dispositivos com falhas ou danificados, entre outros.

4.4.3. Os serviços de manutenção devem contemplar o reparo nos casos de defeitos apresentados por danos acidentais, ações do tempo, incluindo a substituição de peças ou do dispositivo/equipamento por novos do mesmo modelo ou superiores, de forma a garantir o pleno funcionamento dos dispositivos/equipamentos.

4.4.4. A CONTRATADA deverá reparar ou substituir os dispositivos/equipamentos defeituosos dentro do prazo de 72 (setenta e duas) horas, contado a partir da notificação. Para os reparos ou substituições dos dispositivos/equipamentos, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe própria de técnicos para a execução dos serviços.

4.4.5. Entende-se por manutenção adaptativa, o serviço realizado na forma de customizações na solução que visam atender as alterações das legislações distritais ou federais durante toda a vigência do contrato.

4.4.6. Entende-se por suporte técnico, o serviço prestado na forma de serviço continuado presencial e não presencial, de primeiro e segundo níveis, para realização de correções nas aplicações de *software* mediante investigação, depuração e correções de falhas técnicas detectadas ou elaboração de alternativas de contorno aos problemas técnicos reportados.

4.4.7. Ainda, são considerados serviços de suporte técnico, sem se limitar à:

- 4.4.7.1. Orientações para identificação de causa de falhas nas aplicações de *software* e seus componentes;
- 4.4.7.2. Interpretação da documentação das aplicações de *software* e seus componentes;
- 4.4.7.3. Esclarecimentos de dúvidas, de forma a garantir o correto funcionamento e utilização das aplicações de *software*, de acordo com as melhores práticas publicadas pelo fabricante;
- 4.4.7.4. Extração de dados das bases de dados;
- 4.4.7.5. Realizar parametrizações;
- 4.4.7.6. Executar rotinas;
- 4.4.7.7. Importar arquivos;
- 4.4.7.8. Emitir relatórios;
- 4.4.7.9. Executar intervenção em equipamentos, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de *softwares* e reparos diversos;
- 4.4.7.10. Substituir e remanejar equipamentos; substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção de equipamentos da solução de sua competência;
- 4.4.7.11. Efetuar recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, opiniões, elogios e sugestões de usuários internos;
- 4.4.7.12. Receber e documentar as soluções de problemas e efetuar o encerramento dos chamados no sistema;
- 4.4.7.13. Efetuar comunicação com o usuário interessado quando do encerramento de solicitações atendidas;
- 4.4.7.14. Elaborar *scripts* e *packages* para instalação de *softwares*;
- 4.4.7.15. Efetuar a ativação, testes e desativação de pontos de rede e equipamentos de TI em geral;
- 4.4.7.16. Efetuar o registro de chamados técnicos em fornecedores externos;

- 4.4.7.17. Diagnosticar e solucionar falhas ocorridas nas respectivas soluções contratadas;
- 4.4.7.18. Acionar o suporte técnico de nível superior, nas ocasiões que a solução ultrapasse seu nível de competência;
- 4.4.7.19. Executar pesquisas de satisfação de usuários com o serviço prestado; e
- 4.4.7.20. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

4.4.8. Para operacionalização do serviço de suporte técnico, a CONTRATADA deverá disponibilizar uma Central de Atendimento, para o registro eletrônico de solicitações de suporte técnico, de forma ininterrupta 24x7, vinte e quatro horas por dia, sete dias na semana (inclusive feriados), durante toda a vigência do contrato, de maneira eletrônica e 12 (doze) horas por dia, 5 (cinco) dias por semana por meio de canal telefônico.

4.4.9. A CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, disponibilizar sistema do tipo ITSM, para registro da abertura e acompanhamento dos incidentes, informando data e horário de abertura, fato gerador do incidente, informações do problema e soluções, e data e horário de conclusão. Também é obrigação da CONTRATADA, quando solicitado, apresentar as evidências e comprovantes relacionados com o incidente.

4.4.10. Independente do modo de abertura do chamado, deverá a CONTRATADA efetuar o registro de todas as solicitações no sistema ITSM, contendo minimamente: nome do solicitante, data e hora do chamado, tipo do chamado, horário do início do atendimento, horário de encerramento do chamado, resolução proposta, tempo de atendimento e indicadores de medição de resultado, para posterior avaliação e controle das metas definidas.

4.4.11. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.

4.4.12. O atendimento poderá ser prestado, inicialmente, remotamente, caso exista a necessidade de intervenção técnica a CONTRATADA deverá proceder o atendimento presencial, no local indicado na requisição.

4.4.13. A CONTRATADA deverá trabalhar, ininterruptamente, na solução dos problemas até que a solução esteja novamente operando em regime normal de produção.

4.4.14. A CONTRATANTE considerará o problema efetivamente solucionado quando o usuário confirmar o atendimento da demanda. Destaca-se que caso o chamado seja rejeitado, esse será reaberto quantas vezes forem necessárias, até sua completa solução, não cabendo ônus pela reabertura dos chamados.

4.4.15. A CONTRATADA poderá efetuar um número ilimitado de chamados de suporte técnico durante a vigência do contrato.

4.4.16. Os dados relativos aos chamados de atendimento de demandas de suporte técnico deverão ser mantidos atualizados em uma base de dados no sistema ITSM, a qual será utilizada para obter informações, dados e indicadores para a emissão de relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos indicadores de medição de resultado estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.

4.4.17. A CONTRATADA deverá disponibilizar documentação em meio eletrônico, no formato PDF pesquisável, contendo toda a descrição detalhada das requisições de suporte técnico referente ao período mensal de prestação de serviço, em língua portuguesa, falada e escrita no Brasil.

4.4.18. PRAZOS DE ATENDIMENTO

- 4.4.18.1. Na execução dos serviços de suporte técnico, deverão ser observados os seguintes prazos:

Tabela 22 - Prazos de atendimento.

Id.	Severidade	Descrição	Tipo de atendimento	Início de atendimento	Prazo de solução	Horário de atendimento	Meta
1	Crítica	Um ou mais serviços não estão acessíveis ou não podem ser usados. A produção, as operações ou as datas limite para implantação são gravemente afetadas, ou há um grave impacto sobre a produção ou as atividades da instituição. Vários usuários ou serviços são afetados.	Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção presencial	1 hora	4 horas	24 horas x 7 dias por semana, inclusive feriados.	90%
2	Alta	O serviço pode ser usado, mas com limitações. A situação tem impacto operacional moderado e é possível lidar com ela durante o horário comercial. Um único usuário, cliente ou serviço é afetado parcial ou totalmente.	Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção presencial	2 horas	8 horas	24 horas x 7 dias por semana, inclusive feriados.	90%
3	Média	A situação tem impacto operacional mínimo. O problema é importante, mas não tem impacto expressivo na produtividade e no serviço atual do cliente. Um único usuário experimenta interrupção parcial, mas existe uma solução alternativa aceitável.	Remoto	4 horas	40 horas	12 horas x 5 dias por semana: das 7h às 19h de segunda a sexta-feira, exceto feriados.	90%
4	Baixa	Chamados associados a pedidos de orientações, apoio, interpretações, esclarecimentos de dúvidas.	Remoto	8 horas	80 horas	12 horas x 5 dias por semana: das 7h às 19h de segunda a sexta-feira, exceto feriados.	90%

4.4.18.2. **Início Atendimento:** é o tempo entre o registro da solicitação pelo usuário ou por telefone a CONTRATADA, e o primeiro atendimento da CONTRATADA.

4.4.18.3. Caso a CONTRATADA receba o chamado por telefone, essa deverá registrar a requisição com, minimamente, nome e telefone de contato do requisitante, problema ou incidente reportado e local de atendimento.

4.4.18.4. **Prazo para Solução:** é o tempo entre a registro da solicitação pelo usuário, por meio de canal telefônico ou por meio de área em website à CONTRATADA, e a solução do problema pela CONTRATADA.

4.4.18.5. A contagem do prazo de solução é registrada com a solução da problemática que originou o chamado ou aplicação de solução de contorno, que tornou o serviço novamente operacional.

4.4.18.6. Os prazos de atendimento e execução são contados em HORAS.

4.4.18.7. As metas de desempenho servirão para a aferição mensal dos indicadores de medição de resultados exigidos na prestação dos serviços. Para cada uma das metas, há indicadores de glosa por não atingimento das metas definidas.

4.4.18.8. Após a solução do chamado, a CONTRATANTE terá o prazo de até 90 (noventa) dias corridos para solicitar esclarecimentos atinentes ao chamado e/ou para efetuar testes na solução empregada.

4.4.18.9. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade da SES-DF.

4.5. DOS REQUISITOS TEMPORAIS

4.5.1. Os serviços de treinamento deverão ocorrer (início e fim), em até **30 (trinta) dias corridos**, após a emissão da Ordem de Serviços (OS), podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pela CONTRATADA e autorizado pela CONTRATANTE.

4.5.2. A ativação da solução deverá ocorrer no prazo máximo de **30 (trinta) dias corridos**, a contar do recebimento da OS, emitida pela CONTRATANTE, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pela CONTRATADA e autorizado pela CONTRATANTE.

4.5.3. Durante esse período caberá a CONTRATADA realizar os serviços de instalação e configuração da solução de modo a disponibilizá-la completamente operacional e funcional, em todos os seus itens, ressalvadas, customizações e desenvolvimento de funcionalidades, no sistema de urgência médicas, **para as quais haverá o prazo adicional de 60 (sessenta) dias, para sua implementação.**

Tabela 23 - Marcos temporais.

Id.	Ação	Responsável	Prazo de Referência
1	Assinatura do CONTRATO - Início da IMPLANTAÇÃO.	CONTRATANTE / CONTRATADA	D
2	Realização da REUNIÃO INICIAL.	CONTRATANTE / CONTRATADA	D + até 5 dias
3	Apresentação do PLANO DE IMPLANTAÇÃO.	CONTRATADA	D + até 10 dias
4	Aprovação do PLANO DE IMPLANTAÇÃO.	CONTRATANTE	D + até 15 dias
5	Emissão da ORDEM DE SERVIÇO.	CONTRATADA	D + até 15 dias
6	Início do serviço CAPACITAÇÃO.	CONTRATADA	D + até 15 dias
7	Término do serviço CAPACITAÇÃO.	CONTRATADA	D + até 45 dias
8	Ativação da SOLUÇÃO.	CONTRATANTE	D + até 45 dias
9	Término da ORDEM DE SERVIÇO.	CONTRATANTE	D + até 45 dias
10	Início do serviço de OPERAÇÃO ASSISTIDA.	CONTRATANTE	D + até 45 dias
11	Término do serviço de OPERAÇÃO ASSISTIDA.	CONTRATANTE	D + até 105 dias
12	Entrega da SOLUÇÃO - Término da IMPLANTAÇÃO.	CONTRATANTE	D + até 120 dias

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

4.5.5. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados sem dias corridos.

4.6. DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE

4.6.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE, sob o ponto de vista da área de Tecnologia da Informação e Comunicação, com a finalidade de garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações e a privacidade dos dados.

4.6.2. A CONTRATADA deverá atender ao disposto no art. 18, V, "a" e "b" da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022 (entrega dos termos de Compromisso e de Ciência da declaração de manutenção de sigilo) no prazo estabelecido no presente Termo de Referência. A CONTRATADA e seus profissionais envolvidos na solução deverão seguir os seguintes procedimentos e premissas de segurança envolvidos na prestação dos serviços:

4.6.2.1. Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do SES-DF ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução dos serviços contratados, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;

4.6.2.2. Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos pela SES-DF; e

4.6.2.3. Manter sigilo de todas as informações a que tiveram acesso, inclusive após o término da vigência contratual ou eventual rescisão.

4.7. DOS REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

4.7.1. No que tange aos aspectos culturais e sociais, as equipes devem realizar análise de impacto de mudanças na infraestrutura física e na adoção de novos serviços que envolvam mudança cultural na instituição. Além disso, todos os produtos resultantes dos serviços prestados e àqueles que orientaram sua elaboração, implementação e uso deverão estar redigidos em língua portuguesa, escrita e falada no Brasil.

4.7.2. Os profissionais em atendimento no ambiente da SES-DF, deverão se apresentar devidamente identificados e vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional.

4.7.3. Os profissionais também deverão respeitar todos os colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo.

4.8. DOS REQUISITOS DA ARQUITETURA TECNOLÓGICA

4.8.1. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da CONTRATANTE.

4.8.2. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante. Assim, devem ser considerados para que a solução, como um todo, os seguintes

requisitos:

- 4.8.2.1. Arquitetura em nuvem: A solução deverá ser baseada em uma arquitetura em nuvem, permitindo escalabilidade, flexibilidade e facilidade de gerenciamento, possibilitando a expansão da infraestrutura conforme a demanda, dimensionados para a volumetria de acessos simultâneos.
- 4.8.2.2. Alta disponibilidade: A solução deverá ser instalação em ambiente de Data Center, de alta disponibilidade, o qual possua, no mínimo, as seguintes certificações: ISO 20001, ISO 27001, ISO 9001 e certificação TIER 3.
- 4.8.2.3. Certificação: O sítio de hospedagem deverá possuir certificado SECURE SOCKET LAYER - SSL.
- 4.8.2.4. Acessibilidade: As versões disponibilizadas devem ser compatíveis para acesso por meio de navegadores de Internet que suportam a linguagem HTML5, especialmente Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Safari, com utilização de login e senha pessoal, observando perfis de acesso estabelecidos pela CONTRATANTE.
- 4.8.2.5. Segurança: As informações devem ser mantidas seguras, inacessíveis e íntegras, conforme prevê as normas ISO/IEC 27000.
- 4.8.2.6. Volumetria: O ambiente de Data Center deve estar dimensionado para o volume de acessos simultâneos, considerando a quantidade de estações de trabalho da CONTRATANTE, dispositivos móveis e demais itens de serviço que irão se conectar a solução contratada.
- 4.8.2.7. Multiplataforma: A solução deverá ser compatível com diferentes sistemas operacionais e dispositivos, como microcomputadores, *smartphones* e *tablets*.
- 4.8.2.8. Sigilo: A CONTRATADA deverá manter sigilo sobre todas as informações coletadas, garantindo a proteção de dados pessoais, conforme especificado na Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- 4.8.2.9. Protocolos de comunicação: A solução deverá utilizar protocolos de comunicação padrão e seguros para garantir a transmissão de dados de forma confiável e protegida.
- 4.8.2.10. Resistência: A solução deverá ser resistente a CROSS-SITE REQUEST FORGERY, CROSS-SITE SCRIPTING e INJECTION.
- 4.8.2.11. Integração: A arquitetura deverá permitir a integração com outras aplicações e *software* utilizados pelo CONTRATANTE, por meio de API, facilitando o compartilhamento de informações e a automação de processos.
- 4.8.2.12. Monitoramento e análise: A arquitetura deverá incluir recursos de monitoramento e análise para permitir o acompanhamento do desempenho, identificação de problemas e otimização contínua da solução.
- 4.8.2.13. Conformidade: Os equipamentos de telecomunicação disponibilizados devem ser homologados pela ANATEL.
- 4.8.2.14. Padrão de tomada: Para os casos de equipamentos que possuam fontes ou alimentação através de energia elétrica, os plugues devem seguir o padrão NBR 14136.

4.9. DOS REQUISITOS DE PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO

4.9.1. A CONTRATADA deverá apresentar, em até **10 (dez) dias corridos** após a assinatura do CONTRATO, para aprovação pela CONTRATANTE, o **PROJETO DE IMPLANTAÇÃO** contendo cronograma detalhado de atividades a serem executadas, com suas respectivas datas de início e término, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, quando aplicável, e os seguintes tópicos:

- 4.9.1.1. Identificação dos profissionais que irão compor a equipe de implantação, com indicação do perfil profissional, papéis e responsabilidades;
- 4.9.1.2. Procedimentos para virtualização do tridígito 192;
- 4.9.1.3. Procedimentos para migração da base de dados do SAMU 192-DF;
- 4.9.1.4. Procedimentos para ativação da solução;
- 4.9.1.5. Procedimentos de operação assistida;
- 4.9.1.6. Mapa de gerenciamento de riscos; e
- 4.9.1.7. Estratégia de acompanhamento da implantação operacional.

4.9.2. A CONTRATANTE analisará no prazo de **5 (cinco) dias corridos** o plano apresentado, aprovando-o ou recusando-o de forma fundamentada. Em caso de aprovação, a CONTRATADA será comunicada para que inicie o processo de transição no primeiro dia útil seguinte a contar do recebimento da comunicação. No caso de recusa, a CONTRATADA deverá apresentar novo plano no prazo máximo de **3 (três) dias úteis**, após o recebimento do comunicado da CONTRATANTE.

4.10. DOS REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

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

- 4.10.1.1. A implantação da solução deverá ser feita por técnicos devidamente habilitados e certificados, com credenciamento reconhecido pelo fabricante da solução.
- 4.10.1.2. Os equipamentos, dispositivos e *softwares* a serem alocados na prestação dos serviços contratados deverão ser fornecidos ativadas e configuradas todas as funcionalidades exigidas pela CONTRATANTE, sendo que para isso a CONTRATADA deverá providenciar todas as licenças que possibilitam o acesso total às funcionalidades, sem custo adicional à CONTRATANTE.
- 4.10.1.3. A implantação da solução deverá ser segmentada em etapas, conforme detalhamento a seguir:
 - 4.10.1.3.1. ETAPA 1: Consiste na realização de reuniões, vistorias e levantamentos de informações para subsidiar a elaboração do projeto de implantação;
 - 4.10.1.3.2. ETAPA 2: Consiste na instalação, configuração, parametrização e disponibilização da solução em ambiente de produção e homologação;
 - 4.10.1.3.3. ETAPA 3: Consiste na orientação e acompanhamento "in loco" dos usuários na utilização do sistema em sua rotina diária de trabalho; e
 - 4.10.1.3.4. ETAPA 4: Consiste na realização de customizações e desenvolvimento de funcionalidades, para atendimento na completude as exigências deste Termo de Referência.

4.10.1.4. Durante o período de implantação, a qual se inicia com a assinatura do Contrato e se encerra com a entrega da solução, perfazendo o período de 120 (cento e vinte) dias corridos, deverá a CONTRATADA manter um Gerente de Projetos de Tecnologia da Informação, conforme critérios estabelecidos no Apêndice X - Catálogo de Perfis Profissionais, deste Termo de Referência, para coordenar as ações de implantação da solução contratada.

4.11. DOS REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE

4.11.1. Os serviços de suporte aos usuários de TIC, deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos que compõe a solução, devendo considerar os requisitos definidos no Apêndice X - Catálogo de Perfis Profissionais, deste Termo de Referência.

4.11.2. Os profissionais que inicialmente manterão relacionamento direto com a CONTRATANTE deverão ser apresentados após assinatura do CONTRATO na REUNIÃO INICIAL, ocasião em que deverão ser entregues as comprovações dos perfis exigidos. A apresentação de novos profissionais durante a execução do CONTRATO, incluindo a entrega das comprovações dos perfis à equipe de fiscalização do CONTRATO, deverá ser feita previamente ao início da atuação destes.

4.11.3. A CONTRATADA deverá apresentar no prazo máximo de **30 (trinta) dias corridos**, após o início da execução contratual, os documentos comprobatórios (diplomas de conclusão de cursos ou declaração de cursando, de acordo com cada caso, documentos que comprovem a experiência), tais como cópia de carteira de trabalho, contrato de prestação de serviços e declaração do empregador; e documentos emitidos pela entidade certificadora de comprovação dos exames e/ou certificações exigidas contendo os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional de todos os seus profissionais que serão designados para a execução dos serviços.

- 4.11.3.1. Os requisitos de certificação deverão estar atualizados e vigentes.

4.11.3.2. Em situações excepcionais e a critério da CONTRATANTE e devidamente justificado, será concedido um prazo de até **60 (sessenta) dias corridos**, para atualização das certificações caso não estejam mais válidas, ou para apresentação das certificações, desde que seja comprovado que o processo para obtenção da certificação já tenha sido iniciado e será concluído dentro do prazo concedido.

4.11.4. Na seleção dos profissionais que atuarão na execução direta dos serviços contratados a CONTRATADA deve buscar perfis que se adequem às seguintes habilidades desejadas:

4.11.4.1. Capacidade de comprometer-se com a qualidade da entrega dos serviços e com seu papel dentro da operação, compreende de forma clara o contexto global de atividades e suas atribuições específicas;

4.11.4.2. Capacidade de compreender os serviços executados identificando oportunidades de aplicação dos conhecimentos e/ou técnicas mais adequadas para cada trabalho/atividade e de perceber oportunidades de melhoria dos serviços executados;

4.11.4.3. Capacidade de manter postura profissional adequada com seu papel e atuar como facilitador para a resolução de problemas e conflitos no dia a dia;

4.11.4.4. Iniciativa para buscar e apresentar soluções para problemas do dia a dia dos serviços buscando sempre atender as necessidades da CONTRATANTE e do interesse público, sendo este o objetivo final da contratação; e

4.11.4.5. Boa capacidade de relacionamento interpessoal e perfil de intermediador em conflitos entre os próprios colaboradores da CONTRATADA e entre outras equipes e pessoas atuantes nos ambientes da CONTRATADA.

4.11.5. O atendimento aos requisitos de experiência e qualificação técnica dos profissionais deve ser comprovado por meio de currículo que deverá ser obrigatoriamente acompanhado de cópia(s) da seguinte documentação:

4.11.5.1. Diploma(s) e certificado(s);

4.11.5.2. Se experiência como autônomo/consultor: apresentar contrato de prestação de serviços e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;

4.11.5.3. Se experiência como pessoa jurídica: apresentar contrato social, contrato de prestação de serviços, RAIS do período sem empregados vinculados e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício; e

4.11.5.4. Se experiência sob regime da CLT: apresentar CTPS, com declaração/certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício.

4.11.5.5. Em caso de impossibilidade de comprovação de experiência profissional contendo a descrição das atividades desenvolvidas à época (através de declaração ou certidão do antigo tomador do serviço), desde que excepcionalmente e motivadamente, o profissional deverá listar/detalhar em seu currículo as atividades e assiná-lo de próprio punho, entregar à CONTRATADA, que deverá atestar a experiência do profissional, se responsabilizando pelas informações do currículo e assinando-o em conjunto com o profissional.

4.11.6. A não comprovação da qualificação dos profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto a CONTRATANTE nos prazos previstos neste TERMO DE REFERÊNCIA pode caracterizar, salvo motivo de força maior, inexecução parcial do CONTRATO ensejando a adoção das medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso.

4.12. **DOS REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE**

4.12.1. O dimensionamento da(s) equipe(s) técnica(s) necessária(s) à correta execução dos serviços expressos neste Termo de Referência é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, de modo a garantir o atendimento aos requisitos de qualidade, disponibilidade e atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos.

4.12.2. Sem prejuízo à qualidade e/ou aos níveis de serviço, os profissionais diretamente envolvidos na prestação dos serviços poderão ser substituídos a qualquer tempo pela CONTRATADA. Assim como, caso considere que profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na execução dos serviços contratado não estejam apresentando desempenho técnico adequado ou mantenham comportamento profissional inadequado, o CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, solicitar sua substituição - sem prejuízo da execução de prazos dos serviços pela CONTRATADA ou da adoção de outras medidas de gestão contratual, quando for o caso.

4.12.3. Nos casos em que for necessária a apresentação de novo profissional e/ou reposições/substituições, no decorrer da execução do CONTRATO, a empresa deverá fazê-lo com 5 (cinco) dias úteis de antecedência em relação ao início do exercício das atividades do novo profissional – a fim de possibilitar a devida análise da documentação, disponibilização dos acessos e outras ações.

4.12.4. Nos casos de reposições/substituições inesperadas por conta de desligamento definitivo ou licença do profissional ou àquelas solicitadas motivadamente pela CONTRATANTE, no decorrer da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá repor o profissional em até 10 (dez) dias corridos, sendo de sua responsabilidade a transmissão de conhecimento dos serviços, não isentando a CONTRATADA das penalidades previstas em caso de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço e/ou de critérios de qualidade/aceitação.

4.12.5. Na ocasião de gozo férias e ou licenças previamente agendadas ou de conhecimento prévio, deverá a CONTRATADA realizar a imediata substituição do profissional, de modo a manter a continuidade dos serviços, sendo de sua responsabilidade a transmissão de conhecimento dos serviços, não isentando a CONTRATADA das penalidades previstas em caso de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço e/ou de critérios de qualidade/aceitação.

4.12.6. As reposições/substituições estarão sujeitas aos mesmos requisitos de qualificação técnica para o respectivo perfil profissional, cuja comprovação de atendimento dar-se-á igualmente da mesma forma descrita no item anterior. Caso não haja reposição do profissional dentro dos prazos estipulados a CONTRATADA poderá ser submetida às sanções contratuais previstas.

4.13. **DOS REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO**

4.13.1. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pela CONTRATADA da Ordem de Serviço (OS) emitida pela CONTRATANTE.

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

4.13.3. Para a execução do objeto, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a SES-DF como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços fornecidos e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos necessários.

4.13.4. Nesse contexto, o valor pago pela prestação do serviço esta associado a plena disponibilidade dos recursos contratados e o atingimento de níveis mínimos de serviços, aferidos por métricas especializadas de acordo com as especificidades dos serviços que compõem o objeto da contratação.

4.13.5. A natureza do serviço requer a plena disponibilidade dos recursos contratados, bem como o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento da solução disponibilizadas pela CONTRATANTE, as quais, embora não podem ser previamente planejadas, pois decorrerem de falhas ou de necessidades imprevisíveis quanto ao funcionamento da solução, podem ser estimadas. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas, dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada.

4.13.6. Para aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, que se traduzem em Níveis Mínimos de Serviço exigidos, que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE, com a finalidade de aferir e avaliar os fatores citados.

4.13.7. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem assim o não atendimento da mesma meta em outro período.

4.14. **DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE**

4.14.1. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte 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, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela SES-DF, tais documentos.

4.14.2. 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 da SES-DF, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

4.14.3. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre todas as informações provenientes dos serviços realizados.

4.14.4. Cada profissional da CONTRATADA deverá assinar Termo de Ciência - Apêndice V, declarando manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na CONTRATANTE, salvo se expressamente autorizado.

4.14.5. Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. Abrange toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE.

4.14.6. As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto.

4.14.7. As obrigações constantes deste Instrumento não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros e estranhos, sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

4.14.8. A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

4.14.9. A CONTRATADA se compromete a dar ciência e obter o aceite formal da direção e colaboradores que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO, sobre a existência deste TERMO, bem como da natureza sigilosa das informações.

4.14.10. A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus colaboradores visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Instrumento e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

4.14.11. A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE;

4.14.12. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre todas as informações provenientes dos serviços realizados.

4.14.13. A CONTRATADA deverá promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da Equipe de Fiscalização da CONTRATANTE.

4.14.14. A CONTRATADA deverá implementar procedimentos e mecanismos de segurança da informação, de forma a garantir a integridade, privacidade e confidencialidade dos seus dados, dos dados dos cidadãos e da CONTRATANTE. A segurança da informação deverá incluir procedimentos para controle do acesso à informação, procedimentos para proteção de dados e voz, e procedimentos para realização de troca de dados.

4.14.15. Para os casos de desligamento do profissional ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, serão adotados os seguintes procedimentos:

4.14.15.1. Comunicação formal e tempestiva à CONTRATANTE com os dados do profissional e da situação em questão;

4.14.15.2. Revogação dos acessos aos ambientes e sistemas; e

4.14.15.3. Devolução de todo e qualquer objeto utilizado no ambiente de trabalho de propriedade da CONTRATANTE que deverão ser devolvidos pela CONTRATADA.

4.14.16. Os colaboradores da CONTRATADA que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, devem ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos até o seu retorno.

4.14.17. Na estrutura de rede, utilizada para a prestação dos serviços contratados, não poderão ocorrer desenvolvimento ou testes de quaisquer aplicativos.

4.14.18. A CONTRATADA deverá realizar manutenção de "backups" (cópias de segurança) de todas as informações registradas referentes aos registros (logs) dos atendimentos realizados mensalmente. Ao final do Contrato, as mídias referentes aos dois últimos backups realizados serão entregues à CONTRATANTE.

4.15. **DOS REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA**

4.16. É de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização e manutenção dos microcomputadores e *softwares* básicos, que serão utilizados por seus profissionais que atuarem nas dependências da SES-DF, quando necessário. Ficando a CONTRATANTE, por sua vez, a responsabilidade por providenciar o espaço físico, mobiliário e as permissões de acesso aos profissionais da CONTRATADA, quando necessário.

4.17. Para viabilizar e a execução remota dos serviços contratados, a CONTRATADA deverá prover e manter sem custo adicional ao CONTRATO Central de Atendimento, para registro de solicitações de suporte técnico.

4.18. **DOS REQUISITOS DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS**

4.18.1. Os serviços de suporte técnico deverão ser prestados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pelas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para a TIC, preconizadas por modelos como *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* versão 3 ou superior e *Control Objectives for Information and related Technology (COBIT)* versão 5 ou superior, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

4.19. **DOS REQUISITOS DE LOGÍSTICA REVERSA**

4.19.1. A Logística Reversa é um instrumento de desenvolvimento econômico e social caracterizado por um conjunto de ações, procedimentos e meios destinados a viabilizar a coleta e a restituição dos resíduos sólidos ao setor empresarial, para reaproveitamento, em seu ciclo ou em outros ciclos produtivos, ou outra destinação final ambientalmente adequada. Conforme previsão legal, os sistemas de logística reversa serão estendidos a produtos e embalagens considerando, prioritariamente, o grau e a extensão do impacto à saúde pública e ao meio ambiente dos resíduos gerados.

4.19.2. Considerando a tipicidade dos serviços, é de responsabilidade da CONTRATADA a logística reversa dos bens e componentes substituídos no período de vigência do contrato.

4.20. **DA SUSTENTABILIDADE**

4.20.1. A CONTRATADA deverá declarar, conforme Modelo de Declaração de Sustentabilidade Ambiental - Apêndice VII, que atende aos requisitos de sustentabilidade previstos no art. 2º, da Lei Distrital n.º 4.770, de 22 de fevereiro de 2012, que estabelece a implementação de critérios, práticas e ações de logística sustentável no âmbito da Administração Pública do Distrito Federal direta, autárquica e fundacional e das empresas estatais dependentes, devendo ser observados os requisitos ambientais com menor impacto ambiental em relação aos seus similares.

4.20.2. Ademais, a abertura de chamados técnicos e encaminhamentos de demandas deverão ser realizados, preferencialmente, sob a forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel. Além disso, as configurações de *hardware* e *software* deverão ser realizadas visando alto desempenho com a utilização racional de energia.

4.21. **DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS E COOPERATIVAS**

4.21.1. Não será permitida a participação de empresas que estiverem reunidas em consórcio, assim como não será permitida a participação de cooperativas,

qualquer que seja sua forma de constituição, dadas as características específicas do objeto da pretensão contratual.

- 4.21.2. A vedação à participação das cooperativas se reflete na impossibilidade do serviço ser executado com autonomia pelos cooperados, pois demanda relação de subordinação entre a Administração e os cooperados.
- 4.21.3. Assim, ao vedar a participação de cooperativas, a Administração Pública busca evitar a dificuldade de controle e responsabilização pelos serviços prestados, visto que cooperativas são compostas por membros associados, e a rotatividade de cooperados pode dificultar a estabilidade e a continuidade dos serviços, tornando complexa a definição de responsabilidades em caso de falhas ou problemas na execução do contrato.
- 4.21.4. Ainda, não podemos deixar de pontuar que a vedação evita situações ambíguas e potenciais questionamentos legais, uma vez que as cooperativas têm uma natureza peculiar e estão sujeitas a diferentes normas em comparação a outras formas de organização empresarial. Ao permitir a participação de cooperativas, poderia haver conflitos de interpretação sobre os direitos e deveres contratuais, afetando a segurança jurídica das contratações.
- 4.21.5. Soma-se ao exposto o fato que o objeto da contratação exige a seleção de profissionais altamente qualificados e com comprovada experiência profissional, requerendo, portanto, empresa constituída sob a forma empresarial, com estrutura sólida, histórico e capacidade de prestar os serviços nos termos e condições estabelecidos pela Administração.
- 4.21.6. Importante registra que a participação de cooperativas só deve ser permitida quando a gestão operacional do serviço puder ser executada de forma compartilhada ou em rodízio, pelos próprios cooperados e os serviços contratados também deverão ser executados obrigatoriamente pelos cooperados, vedada qualquer intermediação ou subcontratação, o que não é o caso desta contratação.
- 4.21.7. Outrossim, os serviços envolvidos são usualmente realizado no mercado por empresas do segmento de tecnologia da informação e comunicação, existindo, na execução dos serviços, a necessidade de subordinação jurídica dos profissionais com a pessoa jurídica contratada, pessoalidade e habitualidade.
- 4.21.8. A ausência de consórcio ou cooperativas não trará prejuízos à competitividade do certame, visto que em regra, a formação de consórcio é admitida quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade ou de grande vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação do edital. Nestes casos, a Administração, com vistas a aumentar o número de participantes, admite a participação de consórcio.
- 4.21.9. Logo, essa vedação visa exatamente afastar a restrição à competição, na medida em que a reunião de empresas que, individualmente, poderiam prestar os serviços, reduziria o número de licitantes e poderia, eventualmente, proporcionar a formação de conluís/cartel para manipular os preços nas licitações.
- 4.21.10. Portanto, temos que a vedação de constituição de empresas em consórcio e cooperativas, para o caso concreto, é o que melhor atende o interesse público, por prestigiar os princípios da competitividade, economicidade e moralidade.

4.22. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 4.22.1. É admitida a subcontratação parcial do objeto, nas seguintes condições:
- 4.22.1.1. É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal do objeto da contratação, a qual consiste no licenciamento do sistema de regulação de urgências.
- 4.22.1.2. A subcontratação fica limitada aos serviços de rastreamento e monitoramento veicular, móvel pessoal (SMP) de telefonia e dados, e de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite.
- 4.22.2. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.
- 4.22.3. A subcontratação depende de autorização prévia do contratante, a quem incumbe avaliar se o subcontratado cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.
- 4.22.4. O contratado apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.
- 4.22.5. A listagem das empresas subcontratadas deverá ser formalmente apresentada à CONTRATANTE, no ato da assinatura do contrato. Caso haja necessidade de substituição da subcontratada, a contratante deve ser imediatamente informada.
- 4.22.6. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

4.23. DA GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

- 4.23.1. A CONTRATADA deverá apresentar individualmente, no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da data de assinatura do respectivo CONTRATO, garantia no montante correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do CONTRATO que será liberado somente após o término de sua vigência, cabendo-lhe (s) optar por uma das modalidades de garantia previstas no § 1º, do art. 96, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.
- 4.23.2. Em caso de opção pelo seguro garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.
- 4.23.3. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.
- 4.23.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

4.24. DAS INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

- 4.24.1. Os profissionais e prepostos da CONTRATADA não terão qualquer vínculo empregatício com o Estado, correndo por conta exclusiva da CONTRATADA, todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, infortunistica do trabalho, fiscal, comercial e outras correlatas, a qual se obriga a saldar na época devida.
- 4.24.2. A CONTRATADA deverá manter vínculo, empregatício ou na forma de contrato de prestação de serviços, com todos os técnicos alocados aos serviços descritos neste Termo de Referência e seus Apêndices, de forma a garantir a subordinação de todos aqueles que trabalhem nas instalações da SES-DF às determinações emanadas pelo Preposto.
- 4.24.3. A prestação de serviços de que trata este Documento não gera vínculo empregatício entre os colaboradores da CONTRATADA e a SES-DF, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.
- 4.24.4. Os produtos aplicados ou resultantes da prestação de serviços da CONTRATADA, tais como estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na Intranet e Internet, documentação didática em papel ou em mídia eletrônica, projetos, sistemas, programas objetos ou executáveis, bases de dados, arquivos, interfaces, drivers e correlatos, desenvolvidos especificamente para este objeto, serão de propriedade patrimonial exclusiva da SES-DF nos termos do art. 93 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, concomitante com o art. 4º da Lei n.º 9.609, de 19 de fevereiro de 1998.
- 4.24.5. O desgaste natural ocorrido em virtude do uso dos equipamentos não deverá ser motivo de alegação pela CONTRATADA de mau uso por parte do usuário que possa ensejar a negativa na substituição do produto ou da cobrança de eventuais danos.
- 4.24.6. Todos os equipamentos entregues deverão ser novos, não remanufaturados, sem uso anterior e em linha de produção pelo fabricante. A CONTRATANTE reserva-se ao direito de consultar diretamente o fabricante a fim de atestar as informações prestadas pela CONTRATADA acerca das características técnicas e comerciais dos equipamentos.
- 4.24.7. Os dispositivos móveis portáteis do tipo *smartphone*, fornecidos em regime de comodato, permanecerão à disposição da CONTRATANTE por toda a vigência do contrato, sendo substituídos por novos, com características iguais ou superiores, a cada 2 (dois) anos.
- 4.24.8. A CONTRATADA deverá assegurar, nos casos de ocorrência de greves ou paralisações de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus respectivos locais de trabalho.

4.24.9. A CONTRATADA deverá, em conjunto com a CONTRATANTE, replicar os dados e áudios decorrentes da prestação dos serviços, nos ambientes de Data Center da Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC-DF) ou em local previamente definido pela CONTRATANTE.

4.25. DA VISTORIA

4.25.1. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, com duração estimada de 1 (uma) hora, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (61) 3449-4024 ou, preferencialmente, através do endereço de correio eletrônico: ctinf.gab@saude.df.gov.br.

4.25.2. Caso seja realizada a Vistoria Técnica, a licitante deverá comprovar, por meio **Declaração de Vistoria Técnica** (Apêndice VIII - Declaração de Vistoria Técnica ou Apêndice IX - Declaração de Desistência de Vistoria Técnica) a realização da referida vistoria.

4.25.3. O prazo para VISTORIA iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.25.4. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a contratada assumir os ônus dos serviços decorrentes.

4.26. DA ASSINATURA DO CONTRATO

4.26.1. A licitante deverá entregar, antes da assinatura do contrato, declaração que ateste a não ocorrência do registro de oportunidade, de modo a garantir o princípio da competitividade, conforme o disposto no art. 5º da Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.

4.26.2. Previamente à assinatura do Instrumento Contratual, a CONTRATADA deverá comprovar documentalmente o cumprimento da exigência de equidade salarial em seu quadro de funcionários no prazo de 5 (cinco) dias, contados da publicação do resultado da licitação, prorrogável, justificadamente, por igual período e uma única vez, em conformidade com o art. 2º da Lei Distrital n.º 6.679, de 24 de setembro de 2020.

4.26.3. Caso a empresa não conte com mecanismos de garantia de equidade salarial, poderá apresentar, no mesmo prazo estabelecido no item anterior, plano para adoção das ações elencadas no inciso II do art. 2º da Lei Distrital n.º 6.679, de 24 de setembro de 2020, ou outras que visem ao alcance do mesmo objetivo, com prazo para implantação de no máximo 90 (noventa) dias.

4.26.4. A empresa vencedora de processo licitatório, que não aceite as condições impostas no item anterior, ficará impedida de assinar o respectivo termo de contrato.

4.26.5. Respeitada a ordem de classificação a Administração Pública fica autorizada a convocar os licitantes remanescentes para assinar o contrato (após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e consequente negociação; sem prejuízo, contudo, da aplicação das sanções previstas no Edital), nos termos do disposto pela Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.

5. DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.

5.1.2. Encaminhar formalmente a demanda, por meio Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência e seus Apêndices.

5.1.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, mediante avaliação.

5.1.4. Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com as normas orçamentárias, financeiras e contábeis do Distrito Federal.

5.1.5. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.

5.1.6. A CONTRATANTE se reserva o direito a qualquer momento de realizar diligências e inspeções junto à CONTRATADA a fim de garantir a qualidade dos serviços prestados e para esclarecimento de dúvidas.

5.1.7. Cumprir fielmente o contrato de modo que a CONTRATADA possa realizar os serviços com esmero e perfeição.

5.1.8. Receber os colaboradores e prepostos da CONTRATADA, devidamente credenciados, para manutenção e conservação dos serviços, tomando as providências administrativas que garantam o livre desempenho de tais atividades, ficando a Contratante, por sua vez, a responsabilidade por providenciar o espaço físico, mobiliário e as permissões de acesso aos profissionais da CONTRATADA, quando necessário.

5.1.9. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

5.1.10. Atestar a execução dos serviços para fins de pagamento das faturas, avaliando os aspectos técnicos e operacionais, anotando em registro próprio as falhas detectadas, aplicando as sanções administrativas quando cabíveis, assegurada à Contratada a ampla defesa e o contraditório.

5.1.11. Abster-se de qualquer interferência na administração interna do contratado, conforme inciso VI do art. 48 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.

5.2. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

5.2.2. Entregar o objeto da contratação de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus Apêndices.

5.2.3. Responder, integralmente, pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento empreendido pela CONTRATANTE.

5.2.4. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação exigidas neste instrumento, além de sujeitar-se a outras obrigações previstas no Código de Proteção e Defesa do Consumidor Lei Federal n.º 8.078/1990, que sejam compatíveis com o regime de Direito Público.

5.2.5. Comunicar por escrito eventual atraso, apresentando justificativas que serão objeto de apreciação pela Contratante.

5.2.6. Atender, no prazo fixado, às solicitações do Gestor e Fiscais do Contrato.

5.2.7. A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento), do valor inicialmente contratado, nos termos do art. 125, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.

5.2.8. Responsabilizar-se única e exclusivamente, pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Documento, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias, fretes; enfim, por todas as obrigações e responsabilidades, sem qualquer ônus à Contratante.

5.2.9. Estabelecer que seus colaboradores com acesso ao ambiente de operação quanto da obrigatoriedade de assinar Termo de Ciência, declarando manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na CONTRATANTE. Para os colaboradores casuais e prestadores de serviços que não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura em Termo de Ciência, antes de obter acesso às instalações de operação.

5.2.10. O Termo de Ciência, nos casos acima citados, deverá conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações. Deve também ser expresso, claramente, a penalidade e o processo formal caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do contrato de trabalho.

5.2.11. Reparar e corrigir, às suas expensas, no prazo fixado pela CONTRATANTE, qualquer irregularidade na prestação dos serviços que lhe for comunicada, sem prejuízo da aplicação de penalidades e da rescisão contratual, se cabível.

5.2.12. Prestar a devida orientação técnica necessária para a perfeita utilização de todos os itens do serviço, de modo a obter o máximo desempenho deste.

- 5.2.13. Comunicar, imediatamente e por escrito, qualquer anormalidade verificada durante a vigência do contrato.
- 5.2.14. Empregar equipe técnica corretamente dimensionada de forma a atender as solicitações dentro dos prazos e cumprir os cronogramas estabelecidos.
- 5.2.15. Em nenhuma hipótese será admitido que os colaboradores da CONTRATADA estejam trabalhando sem os equipamentos de proteção individual (EPI), requeridos para o desempenho de cada uma das tarefas específicas, caso necessário.
- 5.2.16. Prestar assessoria técnica com orientações, sugestões e assistência técnica de interesse da SES-DF em relação a serviços, projetos e atividades que envolvam os objetos neste Termo de Referência e seus Apêndices.
- 5.2.17. Adotar e observar, cumprir e fazer cumprir as normas de segurança e prevenção de acidente no desempenho de cada etapa das funções especificadas.
- 5.2.18. Disponibilizar manuais, vídeo, tutorias, documentos afeta ao objeto da contratação.
- 5.2.19. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para a SES-DF, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio-doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal.
- 5.2.20. Afastar e substituir qualquer um dos técnicos alocados aos serviços desta contratação, cuja atuação, permanência ou comportamento tenham sido julgados prejudiciais e inconvenientes à execução dos serviços ou às normas da SES-DF.
- 5.2.21. Responsabilizar-se sobre todos os atos de seus técnicos, relacionados ao manuseio de equipamentos de propriedade da SES-DF.
- 5.2.22. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 133, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.
- 5.2.23. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, em consonância com a Lei Distrital n.º 5.061, de 08 de março de 2013.
- 5.2.24. Observar as diretrizes referentes às medidas de prevenção e apuração de denúncias de assédio moral ou sexual, conforme estabelecido no Decreto Distrital n.º 46.174, de 22 de agosto de 2024.
- 5.2.25. Fazer a transição contratual, quando for o caso, observado o disposto no art. 35 da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022.
- 5.2.26. É vedado à contratada contratar cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do órgão ou entidade contratante ou de agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato.

6. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. DO ENCAMINHAMENTO DAS DEMANDAS

- 6.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:
- 6.1.1.1. A execução do objeto está condicionada ao recebimento pela CONTRATADA da Ordem de Serviço (OS) emitida pela CONTRATANTE.
- 6.1.1.2. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os serviços deverão ser prestados.
- 6.1.1.3. A OS é o instrumento normativo padrão para formalização das demandas à CONTRATADA. A critério da CONTRATANTE, esse instrumento poderá ser substituído por registros eletrônicos em sistema informatizado hábil - inclusive no que diz respeito ao registro de requisições de serviço;
- 6.1.1.4. Encaminhadas as demandas à CONTRATADA, mediante OS, a ciência do Preposto deve ser registrada em até, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas pós recebimento do documento, na forma hábil pactuada entre as partes (inclusive por intermédio de sistema informatizado). Decorrido esse prazo e não firmada a ciência espontânea, a CONTRATANTE considerará a OS como recebida pela CONTRATADA;
- 6.1.1.5. As OS conterão, no mínimo, as seguintes informações:
- 6.1.1.5.1. Numeração;
- 6.1.1.5.2. Descrição da solicitação;
- 6.1.1.5.3. Identificação do Gestor do Contrato;
- 6.1.1.5.4. Especificações quanto ao tipo e ao volume da demanda (incluindo descrição de macro atividades a serem executadas, quando aplicável);
- 6.1.1.5.5. Especificação quanto a prazos de execução;
- 6.1.1.5.6. Especificação quanto a remuneração; e
- 6.1.1.5.7. Outras informações necessárias, quando for o caso.
- 6.1.1.6. Os prazos específicos, quando não fixados no modelo de execução ou nos requisitos específicos do item, serão consignados na respectiva OS. Como padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão considerados horas corridas e/ou dias úteis, conforme o caso.
- 6.1.1.7. As OS serão numeradas sequencialmente a partir da primeira ordem emitida acompanhada com o ano correspondente ao de sua abertura. Ao início de um novo ano, a numeração da OS poderá ser reiniciada. As OS poderão ser abertas e gerenciadas por meio de sistema informatizado. Um modelo genérico de OS é apresentado no Apêndice I, sendo que, a critério da CONTRATANTE, este modelo poderá ser alterado a qualquer tempo para atender às necessidades do serviço - devendo manter as informações mínimas necessárias à sua correta execução.
- 6.1.1.8. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá se recusar a prestar os serviços contratados, negando o recebimento ou o atendimento às OS, exceto nas situações previstas em Lei.
- 6.1.1.9. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE quaisquer fatores que possam afetar a prestação dos serviços impactando os prazos, os custos ou a qualidade a ser entregue, quer esses fatores sejam provocados por ela ou pela CONTRATANTE, antecipadamente à ocorrência dos efeitos. A falta dessa comunicação poderá, a critério da CONTRATANTE, implicar a não aceitação das justificativas.
- 6.1.1.10. O recebimento provisório e definitivo dos serviços é disciplinado em tópico próprio deste Termo de Referência.

6.2. DO LOCAL E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 6.2.1. Os serviços presenciais deverão ser prestados, das 7h às 19h, de segunda à sexta-feira, exceto feriados, nas dependências do Edifício Sede do SAMU 192-DF, localizado no SIA Trecho 03 Lotes 2090/ 2100 – Setor de Indústria, Brasília - Distrito Federal. Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, pode ser necessário a presença de profissionais, em fins de semana e feriados, assim como fora desse horário.
- 6.2.2. Os serviços remotos deverão ser prestados de forma ininterruptamente, de segunda à domingo, inclusive feriados, nas dependências da CONTRATADA.

6.3. DOS MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

- 6.3.1. A CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA durante a vigência do CONTRATO e exclusivamente com a finalidade de execução do OBJETO contratado:
- 6.3.1.1. Acesso físico às dependências relacionadas à prestação dos serviços;
- 6.3.1.2. Acesso lógico e os respectivos privilégios adequados nos sistemas, aplicações e ferramentas necessárias a perfeita execução dos serviços, exclusivamente para os profissionais diretamente envolvidos em sua execução;
- 6.3.1.3. Instalações e mobiliário necessários à execução dos serviços, não sendo permitido à CONTRATADA alocar nas dependências da CONTRATANTE profissionais que não atuem diretamente na execução do CONTRATO; e
- 6.3.1.4. Acesso aos ambientes tecnológicos e aplicações de *software* de sua propriedade necessário(a)s à execução das atividades contratadas, não

desobrigando a CONTRATADA de fornecer eventuais aplicações de *software* quando especificadas no escopo da contratação.

- 6.3.2. À CONTRATADA caberá fornecer todos os demais recursos e condições técnicas necessárias à execução dos serviços, incluindo ferramentas específicas, materiais de apoio, materiais de identificação, etc.
- 6.3.3. Com relação ao uso dos recursos de impressão da CONTRATANTE, a CONTRATADA somente efetuará as impressões estritamente associadas às atividades técnicas vinculadas aos serviços demandados pela CONTRATANTE.
- 6.3.4. Com relação ao uso de recursos de telefonia da CONTRATANTE a CONTRATADA poderá fazê-lo em atendimento à estrita necessidade do serviço, podendo a CONTRATANTE estabelecer meios de controle adequados.
- 6.3.5. Os recursos de transporte providos pela CONTRATANTE não poderão ser utilizados pela CONTRATADA, exceto quando na companhia de servidor público da CONTRATANTE para atendimento a demandas do serviço.
- 6.3.6. Com relação ao uso de recursos tecnológicos (*hardware e/ou software*) da CONTRATADA no ambiente da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá observar que, no caso de optar por utilizar e/ou instalar alguma solução tecnológica no ambiente para apoio à prestação de serviços, fica obrigada a solicitar a autorização prévia à implementação para que a CONTRATANTE decida a respeito da adequação e possa adotar todas as providências cabíveis à eventual implementação. A solicitação por parte da CONTRATADA deverá incluir o projeto detalhado de implementação da solução, informando sua descrição, escopo de atuação, infraestrutura necessária, documentação de licenciamento e propriedade, benefícios e vantagens, os recursos profissionais e tecnológicos envolvidos, prazos e níveis de acesso necessários.
- 6.3.7. Toda solução tecnológica instalada nas dependências da CONTRATANTE, a pedido da CONTRATADA, será de livre acesso de consulta/auditoria aos representantes indicados pela CONTRATANTE que, ocasionalmente e quando aplicável, pode contemplar, além dos servidores da área de Tecnologia da Informação, equipe de fiscalização contratual e representantes de órgão internos/externos de controle.
- 6.3.8. Caberá à CONTRATADA toda providência junto ao fabricante/fornecedor e/ou detentor da propriedade intelectual da solução tecnológica quanto à ciência e/ou autorização (se aplicável) das condições de uso do produto nas dependências da CONTRATANTE, afastando qualquer interpretação de aquisição da solução tecnológica pela CONTRATANTE e/ou uso não autorizado.
- 6.3.9. Com relação ao espaço físico e aos recursos tecnológicos, caso forem disponibilizados, a CONTRATADA deve estar ciente de que os recursos fornecidos serão os mesmos disponibilizados pela CONTRATANTE a seus colaboradores próprios e que devem ser usados durante a vigência do CONTRATO exclusivamente para a execução dos serviços contratados.

6.4. DOS PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 6.4.1. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas;
- 6.4.1.1. Transferência da base de dados histórica de dados dos serviços prestados, armazenados em posse da CONTRATADA;
- 6.4.1.2. Entrega de documentação gerada em decorrência da execução contratual;
- 6.4.1.3. Devolução de recursos materiais disponibilizados pela CONTRATADA; e
- 6.4.1.4. Revogação de perfis de acesso.
- 6.4.2. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos projetos e serviços contratados deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE ou empresa por ela designada em até 30 (trinta) dias corridos após o encerramento do contrato.
- 6.4.3. A CONTRATADA deverá elaborar o Plano de Transição, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos antes do encerramento do contrato, para a transferência integral e irrestrita dos conhecimentos e das competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços. A CONTRATANTE poderá estabelecer prazo inferior caso haja rescisão contratual.
- 6.4.4. A data de início de execução do plano de transição será determinada pela CONTRATANTE e a sua duração não poderá ultrapassar 60 (sessenta) dias corridos.
- 6.4.5. O plano de transição deverá tratar, no mínimo, dos seguintes tópicos: profissionais envolvidos, papéis e responsabilidades, cronograma do repasse de conhecimento contendo as etapas e atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, relação das ordens de serviço por ventura canceladas em razão do encerramento do contrato, com relatório detalhado da parte dos serviços executados, e a relação de documentos e artefatos produzidos durante a execução contratual.
- 6.4.6. Nenhum pagamento será devido à empresa CONTRATADA pela elaboração ou pela execução do plano de transição.
- 6.4.7. O fato da CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação solicitada pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE.

6.5. DA QUANTIDADE MÍNIMA DE BENS PARA COMPARAÇÃO E CONTROLE

- 6.5.1. Cada OS conterà os serviços a serem prestados, incluindo os respectivos prazos de atendimento, conforme modelo descrito no Apêndice I - Modelo de Ordem de Serviço.

6.6. DOS MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO ENTRE CONTRATANTE E CONTRATADA

- 6.6.1. São documentos formais de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA:
- 6.6.1.1. Chamados telefônicos registrados na Central de Regulação de Urgências da CONTRATADA;
- 6.6.1.2. Chamados técnicos registrados em website da CONTRATADA;
- 6.6.1.3. Ordens de Serviço;
- 6.6.1.4. Ofícios;
- 6.6.1.5. Relatórios;
- 6.6.1.6. Correio eletrônico corporativo; e
- 6.6.1.7. Demais meios previstos no documento convocatório.

6.7. DAS FORMAS DE PAGAMENTO

- 6.7.1. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

6.8. DA MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

- 6.8.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a prestação dos serviços não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos;
- 6.8.2. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo - Apêndice IV, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e Termo de Ciência - Apêndice V, a ser assinado por todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na prestação dos serviços contratados (colaboradores e/ou prepostos diretamente envolvidos).

7. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial;
- 7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila;
- 7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim;
- 7.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato;
- 7.5. Durante a execução, a CONTRATANTE deverá anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução contratual, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos colaboradores eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou pendências observadas, encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

7.6. DO PREPOSTO DA CONTRATADA

- 7.6.1. A CONTRATADA designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

7.7. DA REUNIÃO INICIAL

- 7.7.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução do contrato.
- 7.7.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do art. 31 da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, e ocorrerá em até **5 (cinco) dias corridos** da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.
- 7.7.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:
- 7.7.3.1. Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu preposto;
 - 7.7.3.2. Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo e dos Termos de Ciência;
 - 7.7.3.3. Apresentação do contrato de prestação de serviços com empresa especializada no fornecimento do ambiente de Data Center, o qual possua, no mínimo, as seguintes certificações: ISO 20001, ISO 27001, ISO 9001 e certificação TIER;
 - 7.7.3.4. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
 - 7.7.3.5. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo, telefone para contato e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual; e
 - 7.7.3.6. Apresentação da Equipe de Fiscalização do Contrato da CONTRATANTE.

7.8. DA FISCALIZAÇÃO

- 7.8.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos art. 117, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, nos termos do art. 33 da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023, observando-se, em especial, as rotinas a seguir:

7.9. DO FISCAL REQUISITANTE

- 7.9.1. O Fiscal Requisitante do Contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, III, da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, conforme o art. 26 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 2023.
- 7.9.1.1. Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;
 - 7.9.1.2. Identificar não conformidades com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;
 - 7.9.1.3. Encaminhar as demandas de correção à contratada, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato;
 - 7.9.1.4. Apoiar o Fiscal Técnico na elaboração do Termo de Recebimento Provisório;
 - 7.9.1.5. Verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, com apoio do Fiscal Técnico do Contrato;
 - 7.9.1.6. Verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato; e
 - 7.9.1.7. Apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.

7.9.2. DA FISCALIZAÇÃO TÉCNICA

- 7.9.2.1. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, conforme o inciso VI do art. 24 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.
- 7.9.2.2. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados, de acordo com §1º, do art. 117, Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, e inciso II do art. 24 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023;
- 7.9.2.3. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção, conforme o inciso III do art. 24 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.
- 7.9.2.4. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso, conforme o inciso IV do art. 24 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.
- 7.9.2.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato, conforme o inciso V do art. 24 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.
- 7.9.2.6. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual, conforme o inciso VII do art. 24 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

7.9.3. DA FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

- 7.9.3.1. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário, conforme o inciso II do art. 25

do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023;

7.9.3.2. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência, conforme o inciso IV do art. 25 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

7.9.4. DO GESTOR DO CONTRATO

7.9.4.1. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração, conforme o inciso IV do art. 23 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

7.9.4.2. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais, conforme o inciso IV do art. 23 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

7.9.4.3. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência, conforme o inciso II do art. 23 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

7.9.4.4. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme o inciso VIII do art. 23 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

7.9.4.5. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021 ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso, de acordo com o inciso X do art. 23 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

7.9.4.6. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual, conforme o inciso VII do art. 23 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

7.9.4.7. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração, conforme o inciso VI do art. 23 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

7.9.4.8. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, em conformidade com o art. 120 da Lei Federal n.º 14.133, de 2021.

8. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), para aferição do tempo de atividade ou continuidade dos serviços contratados. Os níveis mínimos de serviço definem critérios objetivos e mensuráveis cuja finalidade é aferir e avaliar os resultados dos serviços contratados e o desempenho da CONTRATADA, conforme será apresentado mais adiante. Neles encontram-se definidos: a maneira pela qual estes fatores serão avaliados; o nível mínimo aceitável; e os descontos a serem aplicados na fatura, quando o serviço prestado não alcançar o nível esperado.

8.2. Os níveis de serviços devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso e comprometimento de qualidade que está assumindo para a prestação dos serviços e fornecimento dos bens. Portanto, no decorrer da execução contratual a CONTRATADA deverá monitorar continuamente seus indicadores, zelando pela qualidade dos serviços e pela efetiva entrega de resultados.

8.3. Na medição dos valores para faturamento de cada Ordem de Serviço será apurado o afastamento dos indicadores de medição de resultado em relação às metas estabelecidas. Nos casos em que o afastamento apontar o desempenho abaixo da meta exigida será calculado o valor do ajuste (desconto/glosa) a ser aplicado sobre o faturamento – de acordo com os critérios fixados para cada indicador. Não há previsão de pagamentos adicionais para superação de metas.

8.4. Eventualmente poderão existir impedimentos técnicos para o atendimento dos prazos previamente estabelecidos para uma demanda ou indicador. Nesses casos, a CONTRATADA deverá notificar formalmente à CONTRATANTE, ficando a critério exclusivo desse, avaliar os impedimentos, assim como acatar ou rejeitar as justificativas apresentadas. São considerados para a presente contratação os seguintes indicadores:

Tabela 24 - Indicadores de Nível de Serviço - INS1.

INS1 - Índice resolução de chamados classificados como severidade 1 dentro do prazo.	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na resolução de chamados elegíveis classificados como severidade 1.
Propósito	Assegurar a tempestividade no atendimento dos chamados elegíveis classificados como severidade 1.
Meta a cumprir	INS1 \geq 90%
Instrumento de medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$INS1 = 100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$ Onde: INS1 = Indicador de atendimento aos prazos do serviço. ΣQ_{tap} = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 1 solucionados no prazo. ΣQ_{tr} = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 1 registradas.
Observações	Obs1: Serão utilizados horas corridos na medição. Obs2: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.
Início de Vigência	A partir do registro do chamado.

Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador:</p> <p>INS1 $\geq 90\%$ - Sem aplicação de ajustes.</p> <p>INS1 $85\% \leq 89,99\%$ - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS1 $80\% \leq 84,99\%$ - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS1 $75\% \leq 79,99\%$ - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS1 $\leq 74,99\%$ - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato.</p> <p>Caso o resultado do INS1 seja $\leq 74,99\%$ além do valor da glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.</p>
--	--

Tabela 25 - Indicadores de Nível de Serviço - INS2.

INS2 - Índice resolução de chamados classificados como severidade 2 dentro do prazo.	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na resolução de chamados elegíveis classificados como severidade 2.
Propósito	Assegurar a tempestividade no atendimento dos chamados elegíveis classificados como severidade 2.
Meta a cumprir	INS2 $\geq 90\%$
Instrumento de medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>INS2 = $100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$</p> <p>Onde:</p> <p>INS2 = Indicador de atendimento aos prazos do serviço.</p> <p>ΣQ_{tap} = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 2 solucionados no prazo.</p> <p>ΣQ_{tr} = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 2 registradas.</p>
Observações	<p>Obs1: Serão utilizados horas corridos na medição.</p> <p>Obs2: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.</p>
Início de Vigência	A partir do registro do chamado.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador:</p> <p>INS2 $\geq 90\%$ - Sem aplicação de ajustes.</p> <p>INS2 $85\% \leq 89,99\%$ - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS2 $80\% \leq 84,99\%$ - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS2 $75\% \leq 79,99\%$ - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS2 $\leq 74,99\%$ - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato.</p> <p>Caso o resultado do INS1 seja $\leq 74,99\%$ além do valor da glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.</p>

Tabela 26 - Indicadores de Nível de Serviço - INS3.

INS3 - Índice resolução de chamados classificados como severidade 3 dentro do prazo.	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na resolução de chamados elegíveis classificados como severidade 3.
Propósito	Assegurar a tempestividade no atendimento dos chamados elegíveis classificados como severidade 3.
Meta a cumprir	INS3 $\geq 90\%$
Instrumento de medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>INS3 = $100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$</p> <p>Onde:</p> <p>INS3 = Indicador de atendimento aos prazos do serviço.</p> <p>ΣQ_{tap} = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 3 solucionados no prazo.</p> <p>ΣQ_{tr} = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 3 registradas.</p>
Observações	<p>Obs1: Serão utilizados horas corridos na medição.</p> <p>Obs2: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.</p>
Início de Vigência	A partir do registro do chamado.

Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador:</p> <p>INS3 $\geq 90\%$ - Sem aplicação de ajustes.</p> <p>INS3 $85\% \leq 89,99\%$ - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS3 $80\% \leq 84,99\%$ - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS3 $75\% \leq 79,99\%$ - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS3 $\leq 74,99\%$ - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato.</p> <p>Caso o resultado do INS3 seja $\leq 74,99\%$ além do valor da glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.</p>
--	--

Tabela 27 - Indicadores de Nível de Serviço - INS4.

INS4 - Índice resolução de chamados classificados como severidade 4 dentro do prazo.	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na resolução de chamados elegíveis classificados como severidade 4.
Propósito	Assegurar a tempestividade no atendimento dos chamados elegíveis classificados como severidade 4.
Meta a cumprir	INS4 $\geq 90\%$
Instrumento de medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>INS4 = $100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$</p> <p>Onde:</p> <p>INS4 = Indicador de atendimento aos prazos do serviço.</p> <p>ΣQ_{tap} = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 4 solucionados no prazo.</p> <p>ΣQ_{tr} = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 4 registradas.</p>
Observações	<p>Obs1: Serão utilizados horas corridos na medição.</p> <p>Obs2: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.</p>
Início de Vigência	A partir do registro do chamado.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador:</p> <p>INS4 $\geq 90\%$ - Sem aplicação de ajustes.</p> <p>INS4 $85\% \leq 89,99\%$ - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS4 $80\% \leq 84,99\%$ - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS4 $75\% \leq 79,99\%$ - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS4 $\leq 74,99\%$ - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato.</p> <p>Caso o resultado do INS4 seja $\leq 74,99\%$ além do valor da glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.</p>

Tabela 28 - Indicadores de Nível de Serviço - INS5.

INS5 - Índice de chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o percentual de chamados elegíveis reabertos por erros ou execução incompleta.
Propósito	Assegurar a qualidade no atendimento das requisições/incidentes.
Meta a cumprir	INS5 $\leq 2\%$
Instrumento de medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>INS5 = $100 * (\Sigma Q_{tr} / \Sigma Q_{tap})$</p> <p>Onde:</p> <p>INS5 = Indicador de chamados elegíveis reabertos por erros ou execução incompleta.</p> <p>ΣQ_{tr} = Quantidade total de chamados elegíveis reabertos por erros ou execução incompleta.</p> <p>ΣQ_{tap} = Quantidade total de chamados elegíveis solucionados.</p>
Observações	<p>Obs1: Serão utilizados horas corridos na medição.</p> <p>Obs2: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.</p>
Início de Vigência	A partir do 1º dia do mês civil.

Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato, para cada 1% superior a meta.
--	--

Tabela 29 - Indicador de Nível de Serviço - INS6.

INS6 - Índice de disponibilidade da solução.	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o percentual de disponibilidade da solução.
Propósito	Assegurar a disponibilidade da solução.
Meta a cumprir	INS6 <= 0,02%
Instrumento de medição	Sistema de medição de UPTIME, disponibilizada pelo prestador de serviços.
Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$INS6 = 100 * (\Sigma Qtr / \Sigma Qtap)$ <p>Onde: INS6 = Indicador de disponibilidade. ΣQtr = Quantidade total de horas de indisponibilidade. ΣQtap = Quantidade total de horas mês.</p>
Observações	Obs1: Serão utilizados horas corridos na medição. Obs2: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.
Início de Vigência	A partir do 1º dia do mês civil.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato, para cada 0,01% superior a meta.

Tabela 30 - Indicador de Nível de Serviço - INS7.

INS7 - Índice de atendimento no prazo.	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na entrega dos serviços constantes na Ordem de Serviço.
Propósito	Assegurar o atendimento dos serviços constantes na Ordem de Serviço dentro do prazo.
Meta a cumprir	INS7 <= 0
Instrumento de medição	Termo de Recebimento Provisório (TRP)
Forma de acompanhamento	TRP
Periodicidade	Por Ordem de Serviço
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$INS7 = TEX - TEST$ <p>Onde: INS1 – Indicador de Atraso de Entrega da OS; TEX – Tempo de Execução: corresponde ao período de execução da OS, da sua data de início até a data de entrega dos produtos da OS. A data de início será aquela constante na OS; caso não esteja explícita, será o primeiro dia útil após a emissão da OS. A data de entrega da OS deverá ser aquela reconhecida pelo fiscal técnico, conforme critérios constantes neste Termo de Referência. Para os casos em que o fiscal técnico rejeita a entrega, o prazo de execução da OS continua a correr, findando-se apenas quanto a CONTRATADA entrega os produtos da OS e haja aceitação por parte do fiscal técnico. TEST – Tempo Estimado para a execução da OS: corresponde ao prazo constante na OS, conforme estipulado no Termo de Referência.</p>
Observações	Obs1: Serão utilizados horas corridos na medição. Obs2: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador: INS1 ≤ 0 - Sem aplicação de fator redutor. INS1 1 ≤ 30 - Aplica-se glosa de 0,1666% por dia de atraso sobre o valor mensal do contrato ou fração em atraso. INS1 ≥ 30 - Aplica-se glosa de 10% sobre o valor mensal do contrato ou fração em atraso, bem como multa de 2% sobre o valor do contrato.

Tabela 31 - Indicador de Nível de Serviço - INS8.

INS8 - Índice de atendimento no prazo.	
Tópico	Descrição

Finalidade	Medir o tempo de atraso na entrega da Solução.
Propósito	Assegurar a entrega da Solução dentro do prazo.
Meta a cumprir	INS8 <= 0
Instrumento de medição	Termo de Recebimento Provisório (TRP)
Forma de acompanhamento	TRP
Periodicidade	Única
Mecanismo de Cálculo (métrica)	INS8 = TEX – TEST Onde: INS1 – Indicador de atraso de entrega da Solução; TEX – Corresponde a data prevista de entrega da Solução. A data de entrega da solução é aquela prevista no tópico "REQUISITOS TEMPORAIS" TEST – Corresponde a data na qual a solução foi efetivamente entregue, com todas as funcionalidades previstas no Termo de Referência.
Observações	Obs1: Serão utilizados horas corridos na medição. Obs2: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.
Início de Vigência	A partir da assinatura do contrato.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador: INS1 ≤ 0 - Sem aplicação de fator redutor. INS1 1 ≤ 30 - Aplica-se glosa de 0,1666% por dia de atraso sobre o valor mensal do contrato ou fração em atraso. INS1 ≥ 30 - Aplica-se glosa de 10% sobre o valor mensal do contrato ou fração em atraso, bem como multa de 2% sobre o valor do contrato.

8.4.1. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- 8.4.1.1. não produzir os resultados acordados;
- 8.4.1.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- 8.4.1.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.4.2. A utilização dos níveis mínimos de serviços não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

8.5. DO RECEBIMENTO DO OBJETO

8.5.1. O objeto será recebido provisoriamente, no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021 e Arts. 24, X e 25, VII, do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023).

8.5.2. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.5.3. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 24, X, Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023).

8.5.4. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 25, VII, Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023).

8.5.5. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

8.5.6. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

8.5.7. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

8.5.8. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

8.5.9. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021).

8.5.10. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

8.5.11. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.5.12. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.5.13. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

- 8.5.13.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de ateste de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (Art. 23, VIII, Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023);
- 8.5.13.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
- 8.5.13.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

- 8.5.13.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e
- 8.5.13.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 8.5.14. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 8.5.15. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela CONTRATADA, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 8.5.16. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

8.6. DOS PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO

- 8.6.1. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:
- 8.6.1.1. Critério de Completude, Consistência e Forma: serão considerados incompletos os bens, serviços e/ou artefatos entregues sem que todos os elementos requeridos estejam presentes. Serão considerados inconsistentes os bens, serviços e/ou artefatos entregues com não conformidades que impeçam o seu uso. São exemplos de não conformidades impeditivas as falhas provocadas pela operação da funcionalidade, comportamentos que estejam em desacordo com os requisitos estabelecidos ou com as especificações do software, bem como inadequações na documentação de natureza funcional. Serão considerados desformatados os bens, serviços e/ou artefatos entregues com não conformidades relacionadas à forma, inadequações de natureza estética ou o não uso de modelos de documentos definidos pela CONTRATANTE, desde que a forma implique prejuízo de informações ou descaracterização do artefato ou produto;
- 8.6.1.2. Critério de Qualidade: as entregas de serviço serão avaliadas com base em sua conformidade com os níveis mínimos de serviço estabelecidos. Entregas que não atingirem o nível mínimo de qualidade poderão ser integralmente ou parcialmente rejeitadas ou, ainda, ser aceitas com restrições e/ou mediante aplicação de glosa, de acordo com os critérios específicos de cada item de serviço; e
- 8.6.1.3. Critério de Desempenho e Produtividade: as entregas de serviços serão avaliadas com base na expectativa de desempenho mínimo definida. Entregas que não atingirem o nível mínimo de desempenho poderão ser integralmente ou parcialmente rejeitadas ou, ainda, ser aceitas com restrições e/ou mediante aplicação de glosa, de acordo com os critérios específicos de cada item de serviço.

8.7. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

- 8.7.1. Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), a CONTRATADA que:
- 8.7.1.1. der causa à inexecução parcial do contrato;
- 8.7.1.2. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- 8.7.1.3. der causa à inexecução total do contrato;
- 8.7.1.4. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- 8.7.1.5. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- 8.7.1.6. praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- 8.7.1.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza; e
- 8.7.1.8. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#).
- 8.7.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:
- 8.7.2.1. **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#));
- 8.7.2.2. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos subitens “8.7.1.2”, “8.7.1.3” e “8.7.1.4”, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#));
- 8.7.2.3. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos subitens “8.7.1.5”, “8.7.1.6”, “8.7.1.7” e “8.7.1.8”, bem como nos subitens “8.7.1.2”, “8.7.1.3” e “8.7.1.4”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#)).
- 8.7.2.4. **Multa:**
- 8.7.2.4.1. Moratória de 0,5 (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias corridos.
- 8.7.2.4.2. Moratória de 2% (dois por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 10% (dez por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.
- 8.7.2.4.3. O atraso superior a 60 (sessenta) dias corridos autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#).
- 8.7.2.4.4. Compensatória, para as infrações descritas nos subitens “8.7.1.6”, “8.7.1.7” e “8.7.1.8”, de 10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato.
- 8.7.2.4.5. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “8.7.1.3” de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor do Contrato.
- 8.7.2.4.6. Para infração descrita no subitem “8.7.1.2”, a multa será de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor do Contrato.
- 8.7.2.4.7. Para infrações descritas no subitem “8.7.1.4”, a multa será de 1 % (um por cento) a 5 % (cinco por cento) do valor do Contrato.
- 8.7.2.4.8. Para a infração descrita no subitem “8.7.1.1”, a multa será de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor do Contrato.
- 8.7.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado a CONTRATANTE ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#)).
- 8.7.4. Ficará a cargo do gestor do contrato, de acordo com a gravidade de infração, sua recorrência e respectivos impactos, estipular os percentuais de aplicação de multa, dentro dos percentuais previstos.

8.8. DOS RELATÓRIOS DE SERVIÇO

- 8.8.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar RELATÓRIOS DE SERVIÇO MENSALIS com o objetivo de demonstrar as atividades realizadas, os indicadores de nível de serviço e as intercorrências técnicas relacionadas à execução dos serviços.

Tabela 31 - Relatórios de serviço.

Item	Descrição	Prazo
------	-----------	-------

RS1	Emissão e entrega de relatórios sobre suporte técnico prestado; com informações sobre o chamado, datas, classificação de severidade, tipo de atendimento, tempo para início de atendimento, tempo de solução, níveis de serviço, etc.	Até 5 (cinco) dias úteis, após o encerramento do período de faturamento.
RS2	Emissão e entrega de relatórios sobre suporte técnico prestado; para chamados reabertos; com informações sobre o motivo da reabertura, data, classificação de severidade, tipo de atendimento, tempo para início de atendimento, tempo de solução, níveis de serviço, etc.	Até 5 (cinco) dias úteis, após o encerramento do período de faturamento.
RS3	Emissão e entrega de relatórios sobre a disponibilidade da solução, com informações de eventuais períodos de indisponibilidade, com indicação de horário de início e término.	Até 5 (cinco) dias úteis, após o encerramento do período de faturamento.
RS4	Emissão e entrega de relatório de equipamentos alocados, com informação da quantidade, categoria, números de série, nome atribuído e endereço de instalação.	Até 5 (cinco) dias úteis, após o encerramento do período de faturamento.

8.8.2. A CONTRATADA deverá emitir relatório com informações analíticas e sintéticas relacionadas aos produtos adquiridos. Caso qualquer relatório apresente inconformidades, a CONTRATADA deverá reapresentá-lo no prazo de até 2 (dois) dia útil, após a notificação. Todos os relatórios deverão ser entregues em formato digital.

8.8.3. Objetivando a atestar a veracidade e a fidedignidade das informações e dados apresentados pela CONTRATADA, o CONTRATANTE poderá, a seu critério, exigir a comprovação das informações prestadas pela CONTRATADA, quer através do fornecimento de dados brutos ou através de auditoria nas ferramentas utilizadas para geração e tratamento desses dados. A recusa, a morosidade ou a comprovada má-fé da CONTRATADA em prover tais informações é passível de sanção através da aplicação das penalidades administrativas e contratuais cabíveis.

8.9. DO PROCESSO DE AFERIÇÃO

8.9.1. A frequência da aferição e avaliação dos indicadores de medição de resultado será mensal, tendo por base os RELATÓRIOS DE SERVIÇO, apresentado pela CONTRATADA ao Gestor do Contrato até 5 (cinco) dias úteis, após o encerramento do período de faturamento. Deverão constar no relatório todos os indicadores de resultados acordados e os indicadores de resultados alcançados, além da descrição das ocorrências registradas no período, com respectivo tratamento e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período.

8.9.2. Todos os registros deverão ser encerrados até o 5º dia do mês subsequente, para posterior extração do relatório dos níveis de serviços executados relacionadas ao mês de abertura do registro.

8.9.3. Registros que permanecerem em aberto, após o 5º dia do mês subsequente, serão analisados individualmente e, caso seja identificada alguma inconformidade, serão pontuados como ocorrências relacionadas ao controle de qualidade e inconformidades dos serviços.

8.9.4. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada no último dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês.

8.9.5. Para fins de cálculo dos indicadores, as demandas serão computadas nos níveis em que forem encerradas.

8.9.6. A meta exigida representa o parâmetro de valor exato (=), limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) que deve ser alcançado pela CONTRATADA para cada um dos indicadores.

8.9.7. Os tempos serão contados a partir do primeiro contato do cliente (recebimento da solicitação inicial), mesmo quando houver transferência da solicitação entre serviços. No caso da contagem em dias, a contagem é efetuada dia a dia, incluindo o primeiro e o último dia.

8.9.8. Os indicadores serão medidos e avaliados, tendo como referência o total de solicitações de suporte técnico encerrados no mês anterior, considerando as 24 (vinte e quatro) horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado, em cada um dos serviços e passíveis de solução por esse serviço.

8.9.9. A abrangência dos indicadores de disponibilidade e a sua forma de cálculo serão definidos pela SES-DF, e serão aplicadas pela CONTRATADA nas ferramentas de monitoramento e estatísticas do serviço;

8.9.10. A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento das metas previstas **não deverá ser superior a 30% (trinta) por cento do faturamento mensal para o período**, caso esse limite seja ultrapassado deverão ser aplicadas as demais sanções dispostas neste Documento e na legislação vigente.

8.9.11. Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo do indicador de serviço.

8.9.12. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores.

8.9.13. No caso dos indicadores de atendimento, não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações da CONTRATANTE, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato.

8.9.14. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do Contrato, os indicadores de medição de resultado, metas, glosas, bem como a definição das prioridades, poderão ser revistos, alterados e/ou incluídos, a critério da CONTRATANTE; para isso, a CONTRATADA terá o prazo de 30 (trinta) dias corridos para adequação.

8.9.15. A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados e os indicadores apurados pela SES-DF configura-se como não cumprimento das metas definidas, sendo, neste caso, aplicadas as sanções administrativas previstas neste termo, levando-se em consideração a dedução no pagamento estipulado de acordo com os indicadores de medição de resultado.

8.9.16. A simples aplicação de glosas por não atingimento dos indicadores de medição de resultado não exige a CONTRATADA de outras sanções estabelecidas neste Documento ou na legislação vigente.

8.9.17. Os primeiros 90 (noventa) dias corridos após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados nos indicadores de medição de resultado e de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido contratualmente.

8.9.18. Sendo assim, nesse período, todos os níveis de serviço serão normalmente apurados e, havendo ocorrência de descumprimento de metas, as glosas serão aplicadas com abatimento de **50% (cinquenta por cento)** em relação ao valor real apurado. Essa concessão, ocorrerá exclusivamente nesse período, e se refere ao processo de absorção pela CONTRATADA dos conhecimentos e competências necessárias para prover os serviços contratados. Portanto, caso ocorra **a prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.**

8.9.19. Em caso de descumprimento do mesmo indicador de nível de serviço, durante três meses consecutivos, ou quatro intercalados durante 12 (doze) meses, a CONTRATADA será advertida pelo não atendimento dos níveis mínimos de serviço exigidos.

8.10. DA APLICAÇÃO DE GLOSAS

8.10.1. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que a CONTRATADA:

8.10.2. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

8.10.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.11. DAS MÉTRICAS DE FATURAMENTO E MODELO DE REMUNERAÇÃO

8.11.1. O faturamento dos serviços para pagamento deverá ocorrer MENSALMENTE compreendendo os serviços prestados em cada item de faturamento, da seguinte forma:

Fórmula: Faturamento = (Valor máximo mensal - Glosa Nível de Serviço) onde:

8.11.2. Faturamento = Remuneração devida à CONTRATADA pela prestação dos serviços demandadas mensalmente, considerando as quantidades efetivamente prestadas e os valores estabelecidos em Contrato.

8.11.3. Glosa Nível de Serviço = Reduções no pagamento em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos, conforme critérios de reduções no pagamento.

8.12. DA LIQUIDAÇÃO

8.12.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, de acordo com as Normas de Planejamento, Orçamento, Finanças, Patrimônio e Contabilidade do Distrito Federal.

8.12.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.

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

- 8.12.3.1. o prazo de validade;
- 8.12.3.2. a data da emissão;
- 8.12.3.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 8.12.3.4. o período respectivo de execução do contrato;
- 8.12.3.5. o valor a pagar; e
- 8.12.3.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

8.12.5. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF) ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sites eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021;

8.12.6. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

- 8.12.6.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; e
- 8.12.6.2. identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.12.7. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

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

8.12.9. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

8.12.10. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.

8.13. DO PRAZO DE PAGAMENTO

8.13.1. O pagamento será efetuado em até **30 (trinta) dias**, contados a partir da data de apresentação da Nota Fiscal, desde que o documento de cobrança esteja em condições de liquidação de pagamento.

8.13.2. Passados 30 (trinta) dias corridos sem o devido pagamento por parte da Administração, que não seja devido a atrasos da CONTRATADA, a parcela devida será atualizada monetariamente, desde o vencimento da obrigação até a data do efetivo pagamento de acordo com a variação "*pro rata tempore*" do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, nos termos do art. 24 da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022.

8.13.3. Os pagamentos de valores iguais ou superiores a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) serão feitos, exclusivamente, mediante crédito em conta corrente, em nome do beneficiário, junto ao Banco de Brasília S/A - BRB, exceto os pagamentos a empresas de outros Estados da federação que não mantenham filiais e/ ou representações no DF e que venceram processo licitatório no âmbito deste ente federado.

8.14. DA FORMA DE PAGAMENTO

8.14.1. O pagamento será realizado MENSALMENTE, para os itens 1 a 6, e em PARCELA ÚNICA, para os itens 7, 8 e 9, após aferição dos níveis de serviço, por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente, de acordo com as Normas de Planejamento, Orçamento, Finanças, Patrimônio e Contabilidade do Distrito Federal.

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

8.14.3. As condições de pagamento seguem as práticas de mercado para o segmento.

9. DA FORMA E CRITÉRIO PARA SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

9.1. DA FORMA DE SELEÇÃO E DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA

9.1.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de Licitação, na modalidade Pregão, sob a forma Eletrônica, com adoção do critério de julgamento de **MENOR PREÇO POR GRUPO**, em atenção art. 114, do Decreto n.º 44.330, de 16 de março de 2023 e ao inciso I do art. 33 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.

9.1.1.1. A escolha pelo critério de julgamento de menor preço por grupo, esta pautada no comprometimento técnico e econômico da contratação. Isso porque, ao se admitir uma quantidade demasiada de fornecedores há maior número de procedimentos de seleção, o que tornaria bem mais oneroso o trabalho da administração pública, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos e da dificuldade de controle, de sorte que poderia colocar em risco a celeridade processual e a economia de escala, comprometendo a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

9.1.1.2. Outrossim, as atividades de operação da Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF guardam correlação entre si, pois são serviços de mesma natureza e necessários para garantir o atendimento tempestivo aos usuários do serviço de urgências e emergências, e desta forma foram agrupados considerando a viabilidade técnica voltada à integridade do objeto, os resultados a serem alcançados e tempos de atendimento, a maior integração entre as equipes e ao compartilhamento de recursos.

9.1.1.3. Do ponto de vista administrativo, no Acórdão n.º 5301/2013-Segunda Câmara o egrégio TCU entendeu como legítima a reunião em grupo de elementos de mesma característica, quando a adjudicação por itens isolados onerar “o trabalho da administração pública, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos e da dificuldade de controle, colocando em risco a economia de escala e a celeridade processual”, o que pode comprometer a seleção da proposta mais vantajosa. No mais, essa configuração já é amplamente compreendida e adotada pelo mercado – sendo a contratação em grupo a forma mais comumente praticada na Administração Pública para a presente pretensão contratual.

9.1.1.4. Além disso, considerando que nenhum dos itens que compõem a pretensão contratual são considerando de grande vulto e que o objeto é constituído de bens comuns com características homogêneas, entendemos não haver qualquer restrição ao universo de potenciais licitantes, havendo no mercado competidores individuais em número suficiente para garantir a competitividade do certame, tanto em termos de quantidade e como de capacidade técnica.

9.1.1.5. Desse modo, consideramos que a admissão da adjudicação por grupo, mantém a caracterização da solução de Tecnologia da Informação, sem que ocorra riscos de perda da capacidade de integração dos serviços, do potencial de compartilhamento de recursos e da caracterização do objeto da licitação e mantendo de forma simplificada a gestão e fiscalização do contrato em uma única avença, temos que a escolha pelo critério de julgamento de menor preço por grupo se mostra pertinente.

9.1.2. A **adjudicação do objeto se dará por grupo de itens**, uma vez que se trata de contratação de grupo indivisível.

9.1.3. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às especificações e exigências contidas neste Termo de Referência e seus Apêndices, bem como àquelas que apresentarem contiverem vícios insanáveis, não obedecerem às especificações técnicas pormenorizadas no edital, apresentarem preços inexequíveis ou permanecerem acima do orçamento estimado para a contratação e apresentarem desconformidade com quaisquer outras exigências do edital, desde que insanável em consonância com o disposto no art. 59, incisos I a V da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.

9.2. DO MODO DE DISPUTA

9.2.1. O modo de disputa será **ABERTO**, em consonância com o inciso I do Art. 56 da Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.

9.2.2. A opção por este modo de disputa esta relacionada a melhor adequabilidade desse modo, as contratações via pregão, cujo critério de julgamento é menor preço para os itens da licitação.

9.2.3. Outrossim, no modo de disputa aberto, a fase de lances resume-se à disputa eletrônica, realizada por todos os licitantes, oportunidade em que os valores são registrados pelo sistema e o lance vencedor é aquele que apresenta o melhor preço, obtido no encerramento dessa etapa de disputa.

9.2.4. O estímulo contínuo da disputa de preços no modo aberto, ou seja, os lances sucessivos, públicos e decrescentes, afasta todo risco de empresas amadoras (novas no mercado) apresentarem valor fora do mercado numa etapa fechada (que é sigilosa).

9.2.5. Os preços em disputa aberta são claros para melhor competição entre os participantes. Tal circunstância, mitiga riscos de fracasso e contribui para que a licitação alcance mais prontamente os resultados pretendidos.

9.2.6. Ademais, não foi possível identificar que optar por modo disputa diferente do "modo aberto" venha a trazer vantagem para a Administração e nem mesmo aponta simplificação do processo ou celeridade no resultado da licitação.

9.3. DO REGIME DE EXECUÇÃO

9.3.1. O regime de execução do contrato será por **EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL** conforme art. 22, inciso V da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022.

9.4. DA APLICAÇÃO DA MARGEM DE PREFERÊNCIA

9.4.1. DA COTA RESERVADA

9.4.1.1. Quanto à previsão do benefício da Cota Reservada prevista na Lei Distrital n.º 4.611, de 9 de agosto de 2011, que regulamenta no Distrito Federal o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais, esclarecemos que tal provento **NÃO** se aplica à contratação almejada, tendo em vista se tratar de **CONTRATAÇÃO POR GRUPO INDIVISÍVEL**.

9.4.1.2. Apesar de não ter a reserva, o processo licitatório abrangerá empresas interessadas, independente do porte, desde que se encontrem aptas a participação do certame nos termos estabelecidos no Edital, com vistas a ampliar a competitividade entre os concorrentes.

9.4.2. DA LICITAÇÃO EXCLUSIVA

9.4.2.1. Em observância aos art. 25, §2º, da Lei 4.611, de 09 de agosto de 2011, e 7º, do Decreto Distrital 35.592, de 02 de julho 2014, conforme explanado acima, **não** serão destinados itens a participação **Exclusiva** das entidades preferenciais.

9.5. DA PROPOSTA DE PREÇOS

9.5.1. A PROPOSTA DE PREÇOS deverá ser apresentada de acordo com o Modelo de Proposta - Apêndice VI, contendo o resumo da proposta de preços, observando estritamente a descrição dos itens e os quantitativos objeto deste Termo de Referência, de forma a garantir a permitir seu adequado julgamento, incluindo ainda o detalhamento dos custos unitários para a prestação dos serviços, e a documentação técnica da solução ofertada. A PROPOSTA DE PREÇOS deverá ter prazo de validade não inferior a 90 (NOVENTA) DIAS CORRIDOS a contar de sua apresentação.

9.5.2. Nos preços cotados deverão estar incluídas todas as despesas direta e indiretamente envolvidas na prestação dos serviços, tais como (não se limitando a): transporte, seguros, salários, encargos sociais, encargos fiscais e taxas comerciais, impostos, taxas de contribuição, tarifas públicas e quaisquer outros custos, quando aplicáveis, necessários ao integral cumprimento do objeto contratado. Deverão estar contidos ainda todos os custos marginais referentes aos profissionais eventualmente designados para a prestação dos serviços, tais como (não se limitando a): deslocamentos, hospedagens, treinamentos, etc.

9.5.3. A LICITANTE deverá declarar, no momento de sua PROPOSTA, que possui capacidade técnica adequada para executar o objeto da licitação atendendo aos critérios de qualidade e aos níveis mínimos de serviço exigidos, cumprindo os requisitos especificados para a presente contratação.

9.5.4. As propostas de preços das empresas licitantes devem trazer, ainda, a indicando a página que contém a descrição da facilidade exigida (PONTO A PONTO).

9.6. DAS EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

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

9.6.2. DA HABILITAÇÃO JURÍDICA

9.6.2.1. Registro comercial, arquivado na Junta Comercial respectiva, no caso de empresa individual.

9.6.2.2. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores.

9.6.2.3. Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício.

9.6.2.4. Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

9.6.3. DA HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

- 9.6.3.1. Registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- 9.6.3.2. Prova de inscrição no cadastro de contribuinte Estadual, Municipal ou do Distrito Federal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.
- 9.6.3.3. Prova de regularidade para com as Fazendas Estadual e Municipal ou Distrital, do domicílio ou sede da licitante.
- 9.6.3.4. Prova de regularidade com a Fazenda Federal por meio da Certidão Conjunta Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais, inclusive contribuições previdenciárias, e à Dívida Ativa da União, expedida pelo Ministério da Fazenda/Secretaria da Receita Federal do Brasil (Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 2014).
- 9.6.3.5. Para as empresas com sede e/ou domicílio fora do Distrito Federal, certidão Negativa de Débitos ou certidão positiva com efeito de negativa, emitida pela emitida pela receita da fazenda do Governo do Distrito Federal, em plena validade, que poderá ser obtida através do site www.fazenda.df.gov.br (inteligência do art. 173, da LODF).
- 9.6.3.6. Certificado de Regularidade perante o FGTS, fornecido pela Caixa Econômica Federal.
- 9.6.3.7. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), em plena validade, que poderá ser obtida no site www.tst.jus.br/certidao.

9.6.4. DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

- 9.6.4.1. Certidão Negativa de falência, expedida pelo distribuidor da sede da empresa, datado dos últimos 30 (trinta) dias, ou que esteja dentro do prazo de validade expresso na própria Certidão. No caso de praças com mais de um cartório distribuidor, deverão ser apresentadas as certidões de cada um dos distribuidores.
- 9.6.4.2. Balanço Patrimonial e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentadas na forma da Lei devidamente registrados, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.
- 9.6.4.3. As empresas constituídas no ano em curso poderão substituir o balanço anual por balanço de abertura, devidamente autenticado pela Junta Comercial.
- 9.6.4.4. As empresas constituídas há menos de 2 (dois) anos poderão apresentar o balanço do último exercício.
- 9.6.4.5. A boa situação financeira da empresa será avaliada pelos Índices de Liquidez Geral (LG) e Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG), resultantes da aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

$$LC = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}}$$

$$SG = \frac{\text{ATIVO TOTAL}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}$$

- 9.6.4.6. Declaração, assinada por profissional habilitado da área contábil, que ateste o atendimento dos índices econômicos previstos no item anterior.
- 9.6.4.7. As licitantes que apresentarem resultado menor ou igual a 1 (um), em qualquer um dos índices acima, deverão comprovar capital social mínimo ou patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor total estimado para o item/grupo de itens cotado constante deste Termo de Referência.
- 9.6.4.8. As exigências anteriormente citadas são necessárias para comprovar que a LICITANTE possui capacidade de qualificação econômico-financeira adequada para a execução do objeto, dado que a contratação de uma LICITANTE incapaz de executar o contrato ocasionará a não obtenção do objeto contratado e, conseqüentemente, o descumprimento das obrigações contratuais e aquelas previstas na legislação específica.
- 9.6.4.9. Ademais, a adoção dos índices não viola o caráter competitivo do certame, uma vez que não se vinculam à rentabilidade ou lucratividade dos licitantes, prestando-se tão somente à aferição da equilibrada situação financeira, constituindo-se em segurança para a CONTRATANTE na futura execução do contrato, sendo compatíveis com a complexidade exigida no objeto.

9.6.5. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 9.6.5.1. Para fins de comprovação de que a proponente possui capacitação técnica e experiência no fornecimento de bens correlatos aos deste Documento, deverá, nos termos do art. 67, da Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, juntamente com a sua proposta, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de **Atestado(s) de Capacidade Técnica**, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, declarando ter a PROPONENTE executado ou estar fornecendo bens de características técnicas compatível ao objeto deste Documento. Assim a PROPONENTE, deve satisfazer as seguintes exigências:
- 9.6.5.1.1. Comprovar expressamente já prestou serviço de fornecimento de solução integrada de regulação de urgências, em ambiente de Central de Regulação de Urgências, em cidades com, no mínimo, **30% (trinta por cento)** da população atendida nesta pretensão contratual, ou seja, **845.000 (oitocentos e quarenta e cinco mil) habitantes**, em um único fornecimento.
- 9.6.5.1.1.1. Para fins de comprovação da população serão considerados apenas dados referentes ao último censo realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), disponível em <<https://cidades.ibge.gov.br/>>.
- 9.6.5.1.2. Comprovar expressamente já prestou serviço de fornecimento de solução integrada de regulação de urgências, em ambiente de Central de Regulação de Urgências, em cidades com, no mínimo, **30% (trinta por cento)** dos postos de atendimento constante nesta pretensão contratual, ou seja, **9 (nove) postos de atendimento**, em um único fornecimento.
- 9.6.5.1.3. As exigências contidas nos itens anteriores são necessárias para a comprovação de que a LICITANTE possua capacidade técnica operacional para prestar os serviços objeto da pretensão contratual, nos quantitativos pretendidos e dentro dos prazos preconizados. Além disso, visa assegurar que a LICITANTE possua capacidade técnica operacional indispensáveis ao cumprimento das obrigações contratuais para os serviços que se pretende contratar.
- 9.6.5.1.4. Ainda, considerando a especificidade do objeto, é possível constatar que a estrutura operacional da LICITANTE que se propuser a realizar os serviços do objeto da pretensão contratual é aspecto primordial para que atenda de forma satisfatória os níveis de serviços exigidos, sendo imprescindível que se demonstre indubitavelmente sua capacidade técnica, que engloba a sua estrutura física e experiência quanto a execução das parcelas de maior relevância deste objeto.
- 9.6.5.1.5. Apresente exigência esta em harmonia com o § 2º, do inciso VI, do Art. 67 da Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, que admite a exigência de atestados com quantidades mínimas, limitado à 50% (cinquenta por cento) do quantitativo das parcelas de maior relevância.
- 9.6.5.2. As empresas subcontratadas deverão possuir a experiência necessária à execução dos serviços subcontratados, os quais deverão ser demonstrados, quando requeridos pela Administração, por meio de atestados de capacidade técnica, no percentual de, no mínimo, 25% (vinte e cinco) do item subcontratado. (§ 9º, Art. 67, da Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021).

9.6.5.3. Para fins de comprovação e diligência, somente serão aceitas Certidões contendo obrigatoriamente as seguintes informações:

- 9.6.5.3.1. Número da Certidão;
- 9.6.5.3.2. Nome e endereço completo da emitente;
- 9.6.5.3.3. Razão Social, CNPJ e endereço completo da empresa detentora dos direitos de comercialização dos produtos de *software*;
- 9.6.5.3.4. Descrição dos produtos de *software* sob direitos de comercialização;
- 9.6.5.3.5. Descrição dos serviços sob direitos de comercialização;
- 9.6.5.3.6. Local e data de emissão; e
- 9.6.5.3.7. Assinatura e identificação do responsável pela emissão do Certidão.

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

9.6.5.5. Excepcionalmente, **será vedado o somatório de atestados para comprovar a capacidade técnica**, visto que múltiplas execuções de objetos menores não capacitam, necessariamente, a empresa para a execução de objetos maiores e mais complexos como esse previsto neste Documento, e que visam mitigar os altos riscos de falha parcial ou total na execução e uma possível paralisação dos serviços essenciais de tecnologia da informação da SES-DF.

9.6.5.5.1. A presente cláusula visa assegurar que os concorrentes apresentem comprovações robustas de sua capacidade técnica e experiência para a execução dos serviços requeridos, contemplando na totalidade dos requisitos exigidos pelo edital, garantindo, assim, que a empresa tenha experiência comprovada em projetos de similar complexidade e porte ao que está sendo licitado.

9.6.5.5.2. Ademais, a criticidade do atendimento ao público usuário do serviço, a complexidade dos sistemas e das arquiteturas envolvidas e a diversidade dos elementos que compõem a solução requerem a seleção de um prestador de serviço com elevado nível de especialização e experiência anterior, de forma assegurar a prestação integral dos serviços contratos, dentro dos prazos preconizados.

9.6.5.6. Na ocorrência de atestados emitidos por empresas estrangeiras, deverão traduzir para a língua portuguesa, escrita e falada no Brasil, (por tradutor juramentado) o(s) seu(s) atestado(s) internacional(is).

10. DA ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

10.1. O valor total estimado para a contratação é SIGILOSO considerando o cenário de vigência contratual de 24 (vinte e quatro) meses, conforme custos unitários apostos na tabela a seguir:

Tabela 32 - Estimativa de preços da contratação.

Grupo	Item	Descrição	CATSER	Unidade de medida	Quantidade	Valor unitário	Valor mensal	Valor total
1	1	Sistema de regulação de urgência, no modelo de Software como Serviço (SaaS), incluído o fornecimento, licenciamento, instalação, configuração e migração.	26077	Licença de uso	1	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
	2	Sistema de telefonia, incluindo o fornecimento, licenciamento, instalação, configuração de central telefônica em nuvem, gravação e armazenamento.	26107	Serviço	1	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
	3	Serviço de rastreamento e monitoramento veicular via GPS/GSM/GPRS, incluindo o fornecimento, licenciamento, instalação, desinstalação e configuração de equipamentos de rastreamento, em regime comodato.	25410	Serviço	149	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
	4	Serviço móvel pessoal (SMP) de telefonia e dados, incluindo chamadas telefônicas locais e nacionais ilimitadas, envio de SMS, acesso à banda larga com acesso à internet móvel, com franquia mínima de 20 GB de tráfego de dados, fornecimento de SIM CARD e dispositivos móveis portáteis do tipo smartphone, em regime de comodato, com troca a cada 2 (dois) anos, proteção em caso de roubo, furto e dano físico e sistema de gerenciamento de dispositivos.	26387	Serviço	51	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
	5	Serviço de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite, sem franquia de tráfego de dados, incluindo o fornecimento, instalação e configuração de equipamentos e acessórios em regime de comodato.	26557	Serviço	1	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
	6	Serviço continuado de manutenção e suporte técnico.	27014	Mês	24	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
	7	Serviço de treinamento.	19321	Serviço	1	R\$ XX	-/-	R\$ XX
	8	Serviço de operação assistida.	27332	Serviço	1	R\$ XX	-/-	R\$ XX
	9	Serviço de implantação.	26972	Serviço	1	R\$ XX	-/-	R\$ XX
Valor estimado total					R\$ XX			

10.2. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre CONTRATANTE e CONTRATADA, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

10.3. Os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

- 10.3.1. em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos do disposto na alínea “d” do inciso II do caput do art. 124 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021;
- 10.3.2. em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;
- 10.3.3. serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação; ou
- 10.3.4. poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

10.4. DO CARÁTER DO ORÇAMENTO DA LICITAÇÃO

- 10.4.1. A Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021 faz remissões à estimativa de custos como baliza procedimental necessária nas licitações públicas. O inciso XXII, alínea “i”, do artigo 6º da referida lei determina que o Termo de Referência deverá conter estimativas do valor da contratação, acompanhadas dos preços unitários referenciais, das memórias de cálculo e dos documentos que lhe dão suporte, com os parâmetros utilizados para a obtenção dos preços e para os respectivos cálculos, que devem constar de documento separado e classificado”.
- 10.4.2. Ainda, o art. 24 da referida lei prescreve que, desde que justificado, o orçamento estimado da contratação poderá ter caráter sigiloso, sem prejuízo da divulgação do detalhamento dos quantitativos e das demais informações necessárias para a elaboração das propostas.
- 10.4.3. Desta forma, observa-se que a Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021 estabelece uma competência discricionária, de forma que a autoridade responsável pela licitação decida se o orçamento estimado da contratação será ou não sigiloso. Isso porque, o art. 24 não obriga a adoção do caráter sigiloso, mas apenas prevê que: “Desde que justificado, o orçamento estimado da contratação poderá ter caráter sigiloso”.
- 10.4.4. Essa discricionariedade encontra amparo também no inciso XI do art. 18 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, o qual prevê que a fase preparatória do processo licitatório deverá compreender, dentre outras informações, a motivação sobre o momento da divulgação do orçamento da licitação, observado o art. 24 da mesma Lei. Optando por manter em sigilo o valor orçado da contratação, conforme dispõe o inciso I do art. 24 em comento, o sigilo não prevalecerá para os órgãos de controle interno e externo.
- 10.4.5. Atualmente, principalmente devido à instabilidade econômica, há excessiva dificuldade da área técnica na obtenção de estimativas que, de fato, refletem a realidade do mercado, podendo gerar, por inúmeras vezes, estimativas superfaturadas.
- 10.4.6. Porém, a dificuldade em obter valores orçados, já que estes dependem, na maior parte das vezes, da participação de possíveis fornecedores, eleva os valores estimados, fazendo com que os preços médios sejam diretamente afetados e, conseqüentemente, resultando em estimativas além dos valores reais de mercado.
- 10.4.7. Na prática, observou-se que ao divulgar o orçamento estimado, as licitantes costumam agir de duas formas. A primeira, sabendo que o valor estimado, o qual servirá de limite máximo aceitável na contratação, encontra-se abaixo do preço de mercado, deixam de ofertar seus preços, resultando em licitação deserta. A segunda, conhecendo o valor estimado que a Administração está disposta a pagar, baseado em estimativa prévia, e este estando acima do preço de mercado, as empresas tendem a praticar os preços tendo como referência esse valor máximo estimado, não permitindo que as leis de mercado ajam na formação de preços a serem ofertados.
- 10.4.8. Quando da adoção do orçamento sigiloso, as empresas licitantes deverão apresentar sua proposta com base em suas próprias estimativas de custos, deixando de usar a referência de preços que a Administração disponibilizou. Força-se, assim, que as licitantes tenham uma área profissional de orçamentação, capaz de formar o preço de mercado da empresa para aquela realidade de contratação.
- 10.4.9. Conforme pacificado pelo TCU, no Acórdão 3011/2012 – Plenário, a adoção do orçamento sigiloso é medida discricionária, devendo o gestor adotar quando entender que essa restrição implicará na obtenção da proposta mais vantajosa, sendo de igual maneira discricionária, medida a ser afastada quando não tiver o condão de atrair melhores propostas.
- 10.4.10. Diante do exposto, por concluirmos ser mais vantajoso para a Administração e no sentido de evitar contratações com sobrepreço ou com preços manifestamente inexequíveis ou, ainda, superfaturados, o valor estimado da contratação será considerado **SIGILOS**, sem acesso às licitantes. Mantendo o sigilo até a fase da homologação do certame.

11. DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados nas Normas de Planejamento, Orçamento, Finanças, Patrimônio e Contabilidade do Distrito Federal.
- 11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:
 - 11.2.1. Unidade Orçamentária: 926119 - Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal
 - 11.2.2. Fonte de Recursos: 100
 - 11.2.3. Programa de Trabalho: 10.302.6202.2060.0003 - ATENDIMENTO DE URGÊNCIA PRÉ-HOSPITALAR-SAMU/192
 - 11.2.4. Elemento de Despesa: 33.90.40 - 19
 - 11.2.5. Plano Interno: N/A
 - 11.2.6. Modalidade de empenho: Global
- 11.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

11.4. DO CRONOGRAMA FÍSICO FINANCEIRO

Tabela 33 - Cronograma Físico Financeiro.

Evento	Prazo estimado	Valor
Evento 1	2025	SIGILOS
Evento 2	2026	SIGILOS
Evento 3	2027	SIGILOS

12. DA DESCRIÇÃO DOS APÊNDICES

- Apêndice I - Modelo de Ordem de Serviço
- Apêndice II - Termo de Recebimento Provisório
- Apêndice III - Termo de Recebimento Definitivo
- Apêndice IV - Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo
- Apêndice V - Termo de Ciência
- Apêndice VI - Modelo de Proposta

Apêndice VII - Modelo de Declaração de Sustentabilidade Ambiental

Apêndice VIII - Declaração de Vistoria Técnica

Apêndice IX - Declaração de Desistência de Vistoria Técnica

Apêndice X - Catálogo de Perfis Profissionais

Apêndice XI - Modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços

13. DOS RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO

O presente Termo de Referência foi elaborado em harmonia com o Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023, Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, bem como em conformidade com os requisitos técnicos necessários ao cumprimento das necessidades apresentadas pela Área Demandante. Além disso, atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios pretendidos são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade, os riscos envolvidos são administráveis, pelo que RECOMENDAMOS o prosseguimento dos autos.		
Equipe de Planejamento da Contratação		
Integrante Técnico	Integrante Requisitante	Integrante Administrativo
OSMAR DA SILVA FERREIRA Diretor de Governança em Tecnologia da Informação Matr. 1680990-4	VICTOR LEONARDO ARIMATEA QUEIROZ Diretor SAMU 192-DF Matr. 1657757-4	CÉLIO DE SOUZA LUCIANO Gerente de Requisitos Negociais Matr. 1714452-3

14. AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC

ANDERSON FREIRE DE SOUZA
Coordenação Especial de Tecnologia de Informação em Saúde
Coordenador Especial

Apêndice I - Modelo de Ordem de Serviço

Ordem de Serviço ____/____					
O Gestor do Contrato n.º ____/ SES-DF, celebração entre esta pasta e a empresa _____, tendo como objeto _____, no uso de suas atribuições, determina a entrega dos serviços nas especificações e quantidades descritas a seguir.					
Especificação dos serviços					
Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade	Valor unitário	Valor total item
Valor total					
Cronograma de entrega					
Item	Prazo (em dias)	Data de início	Data de entrega		
Informações complementares					

Brasília, ____ de ____ de 20__.

Assinatura

Apêndice II - Termo de Recebimento Provisório

Termo de Recebimento Provisório	
N.º da Ordem de Serviço	
N.º do Contrato	
Contratada	
Objeto	

Responsável pelo recebimento					
Por este instrumento ATESTAMOS, para fins de cumprimento do disposto no art. 140, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, que os serviços relacionados na Ordem de Serviço acima identificada foram recebidos PROVISORIAMENTE nesta data e serão objeto de avaliação quanto aos aspectos de qualidade, de acordo com os critérios aceitação definidos pela CONTRATANTE neste Termo de Referência. Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços ocorrerá no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis , desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência correspondente ao CONTRATO supracitado.					
Descrição dos serviços recebidos provisoriamente					
Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade	Valor unitário	Valor total do item
Valor Total					

Brasília, _____ de _____ de 20__.

Assinatura

Apêndice III - Termo de Recebimento Definitivo

Termo de Recebimento Definitivo					
N.º da Ordem de Serviço					
N.º do Contrato					
Contratada					
Objeto					
Responsável pelo recebimento					
Por este instrumento ATESTAMOS, para fins de cumprimento do disposto no art. 140, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, que os serviços relacionados na Ordem de Serviço acima identificada foram recebidos DEFINITIVAMENTE nesta data, pois atendem aos critérios de aceitação definidos pela CONTRATANTE no Termo de Referência.					
Descrição dos serviços recebidos definitivamente					
Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade	Valor unitário	Valor total do item
Valor Total					

Brasília, _____ de _____ de 20__.

Assinatura

Apêndice IV - Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo

A **Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal**, inscrita no CNPJ sob o n.º **00.394.700/0001-08**, com sede no SRTVN Quadra 701 Lote D, 1º e 2º andares, Ed. PO700 - Bairro Asa Norte - CEP 70719-040 - DF, denominada **CONTRATANTE** e a empresa _____, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, sediada em _____, representada por seu representante legal, Sr. (a) _____, portador da cédula de identidade n.º _____, CPF n.º _____, residente e domiciliado em _____, e, sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste **TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante denominado simplesmente TERMO, e, **CONSIDERANDO** que, em razão do atendimento à exigência do Contrato n.º _____/_____, celebrado pelas PARTES, doravante denominado **CONTRATO**, cujo objeto é a **<objeto do contrato>**, mediante condições estabelecidas pelo **CONTRATO**;

CONSIDERANDO que o presente **TERMO** vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de **INFORMAÇÕES**, que a **CONTRATADA** tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da **CONTRATANTE** de que a **CONTRATADA** tomar conhecimento em razão da execução do **CONTRATO**, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às **INFORMAÇÕES**;

A **CONTRATANTE** estabelece o presente **TERMO** mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste **TERMO** é prover a necessária e adequada **PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES** da **CONTRATANTE**, principalmente aquelas classificadas como **CONFIDENCIAIS**, em razão da execução do **CONTRATO** celebrado entre as **PARTES**.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Parágrafo Primeiro: As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** reveladas pela **CONTRATANTE**.

Parágrafo segundo: A **CONTRATADA** se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** que venham a ser fornecidas pela **CONTRATANTE**, a partir da data de assinatura deste **TERMO**, devendo ser tratadas como **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pela **CONTRATANTE**.

Parágrafo Terceiro: A **CONTRATADA** se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, colaboradores e/ou prepostos faça uso das **INFORMAÇÕES** da **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto: A **CONTRATANTE**, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as **INFORMAÇÕES** que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

Parágrafo Único: As obrigações constantes deste **TERMO** não serão aplicadas às **INFORMAÇÕES** que:

Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das **PARTES**;

Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente **TERMO**;

Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as **PARTES** cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

Parágrafo Primeiro: A **CONTRATADA** se compromete a utilizar as **INFORMAÇÕES** reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do **CONTRATO**.

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** se compromete a não efetuar qualquer cópia das **INFORMAÇÕES** sem o consentimento prévio e expresso da **CONTRATANTE**.

O consentimento mencionado no Parágrafo Segundo, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das **PARTES**.

Parágrafo Terceiro: A **CONTRATADA** se compromete a identificar seus diretores, colaboradores e/ou prepostos da existência deste **TERMO** e da natureza confidencial das **INFORMAÇÕES** da **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto: A **CONTRATADA** deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das **INFORMAÇÕES** da **CONTRATANTE**, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quinto: Cada **PARTE** permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do **CONTRATO**.

Parágrafo Sexto: O presente **TERMO** não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

Os produtos gerados na execução do **CONTRATO**, bem como as **INFORMAÇÕES** repassadas à **CONTRATADA**, são única e exclusiva propriedade intelectual da **CONTRATANTE**.

Parágrafo Sétimo: A **CONTRATADA** firmará acordos por escrito com seus colaboradores e consultores ligados direta ou indiretamente ao **CONTRATO**, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento.

Parágrafo Oitavo: A **CONTRATADA** obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativo aos produtos gerados e às **INFORMAÇÕES** que venham a ser reveladas durante a execução do **CONTRATO**.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Parágrafo Único: Todas as **INFORMAÇÕES** reveladas pelas **PARTES** permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

A **CONTRATADA** deverá devolver íntegros, e integralmente todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela **CONTRATANTE** para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias.

A **CONTRATADA** deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da **CONTRATANTE**, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

Parágrafo Único: O presente **TERMO** tem natureza irrevogável e irretirável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 5 (cinco) anos após o término do Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

Parágrafo Único: A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na **RESCISÃO DO CONTRATO** firmado entre as **PARTES**. Neste caso, a **CONTRATADA**, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela **CONTRATANTE**, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme art. 115 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Parágrafo Primeiro: Este **TERMO** constitui vínculo indissociável ao **CONTRATO**, que é parte independente e regulatória deste instrumento.

Parágrafo Segundo: O presente **TERMO** constitui acordo entre as **PARTES**, relativamente ao tratamento de **INFORMAÇÕES**, principalmente as **CONFIDENCIAIS**, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas **PARTES** em ações feitas direta ou indiretamente.

Parágrafo Terceiro: Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste **TERMO** ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as **PARTES** tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa-fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as **INFORMAÇÕES** da **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto: O disposto no presente **TERMO** prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à **CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES**.

Parágrafo Quinto: A omissão ou tolerância das **PARTES**, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetar os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

CLÁUSULA NONA - DO FORO

Parágrafo Único: Fica eleito o foro da Justiça de Brasília, Distrito Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, em Brasília/DF, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estar justa e estabelecida às condições, a **CONTRATADA** assina o presente **TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO**, em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito, na presença de duas testemunhas.

CONTRATADA	CONTRATANTE
<p>_____</p> <p><Nome> Representante legal</p>	<p>_____</p> <p><Nome> Matrícula: <XXXXXXXXXX></p>
TESTEMUNHAS	
<p>_____</p> <p><Nome> <Qualificação></p>	<p>_____</p> <p><Nome> <Qualificação></p>

Brasília, _____ de _____ de 20__.

Apêndice V - Termo de Ciência

Introdução			
O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão.			
No caso de substituição ou inclusão de colaboradores da CONTRATADA, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos colaboradores envolvidos na execução dos serviços contratados.			
Identificação			
Contrato			
Objeto			
Contratada		CNPJ	
Preposto		CPF	
Gestor do Contrato		Matr.	
Ciência			
Por este instrumento, os colaboradores abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da CONTRATANTE.			
Colaboradores da CONTRATADA			
Nome do colaborador	CPF	Assinatura	

Brasília, _____ de _____ de 20__.

Apêndice VI - Modelo de Proposta

(Em papel timbrado da empresa)

À Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF)
Setor de Rádio e TV Norte (SRTVN)
Quadra 701, Lote D, 1º e 2º andares, Ed. PO700
Bairro Asa Norte, Brasília/DF
CEP 70719-040

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, sediada em _____, representada neste ato por seu representante legal, Sr.(a) _____, portador da cédula de identidade n.º _____, CPF n.º _____, apresenta proposta de acordo com as especificações, condições e prazos estabelecidos no Pregão Eletrônico n.º _____/_____, dos quais nos comprometemos a cumprir integralmente, no valor de R\$ _____, considerando o cenário de vigência contratual de 24 (vinte e quatro) meses, referente à:

Grupo	Item	Descrição	CATSER	Unidade de medida	Quantidade	Valor unitário	Valor mensal	Valor total
1	1	Sistema de regulação de urgências, no modelo de Software como Serviço (SaaS), incluído o fornecimento, licenciamento, instalação, configuração e migração.	26077	Licença de uso	1			
	2	Sistema de telefonia, incluindo o fornecimento, licenciamento, instalação, configuração de central telefônica em nuvem, gravação e armazenamento.	26107	Serviço	1			
	3	Serviço de rastreamento e monitoramento veicular via GPS/GSM/GPRS, incluindo o fornecimento, licenciamento, instalação, desinstalação e configuração de equipamentos de rastreamento, em regime comodato.	25410	Serviço	149			
	4	Serviço móvel pessoal (SMP) de telefonia e dados, incluindo chamadas telefônicas locais e nacionais ilimitadas, envio de SMS, acesso à banda larga com acesso à internet móvel, com franquia mínima de 20 GB de tráfego de dados, fornecimento de sim card e dispositivos móveis portáteis do tipo smartphone, em regime de comodato, com troca a cada 2 (dois) anos, proteção em caso de roubo, furto e dano físico e sistema de gerenciamento de dispositivos.	26387	Serviço	51			
	5	Serviço de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite, sem franquia de tráfego de dados, incluindo o fornecimento, instalação e configuração de equipamentos e acessórios em regime de comodato.	26557	Serviço	1			
	6	Serviço continuado de manutenção e suporte técnico.	27014	Mês	24			
	7	Serviço de treinamento.	19321	Serviço	1		- / -	
	8	Serviço de operação assistida.	27332	Serviço	1		- / -	
	9	Serviço de implantação	26972	Serviço	1		- / -	
Valor total			R\$					

Declaramos que concordamos com todas as condições estabelecidas no Edital e seus respectivos Anexos.

Declaramos que esta proposta possui validade de 90 (noventa) dias corridos, a contar de sua apresentação.

Declaramos que todas as despesas diretas e indiretas envolvidas no provimento dos serviços estão incluídas nos valores desta proposta de preços, que possui capacidade técnico-operacional adequada e que os preços são exequíveis.

Declaramos, ainda, que inexistem qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista com serviço ou dirigente da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF).

Dados da proponente:

Razão Social: _____

CNPJ: _____

Inscrição Estadual n.º: _____

Endereço: _____

Telefone: _____

Correio eletrônico: _____

Cidade: _____

Estado: _____

CEP: _____

Representante(s) legal(is)

Nome: _____

Cargo: _____

RG: _____

CPF: _____

Dados Bancários

Banco: _____

Agência: _____

Conta Corrente: _____

Dados para Contato

Nome: _____

Telefone/Ramal: _____

Brasília, _____ de _____ de 20__.

Assinatura

Apêndice VII - Modelo de Declaração de Sustentabilidade Ambiental

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico n.º ____/____, que a empresa _____, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, sediada em _____, representada por seu representante legal, Sr. (a) _____, portador da carteira de identidade n.º _____, que atende os critérios de sustentabilidade ambiental previstos no art. 7º da Lei Distrital n.º 4.770, de 22 de fevereiro de 2012, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de obras e serviços pelo Distrito Federal, em especial que produz/comercializa bens:

- constituídos por material reciclado, atóxico e biodegradável, na forma das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT);
- que ofereçam menor impacto ambiental em relação aos seus similares;
- que não contém substâncias perigosas acima dos padrões tecnicamente recomendados por organismos nacionais ou internacionais;
- acondicionados em embalagem adequada, feita com a utilização de material reciclável, com o menor volume possível;
- que funcionem com baixo consumo de energia ou de água;
- que sejam potencialmente menos agressivos ao meio ambiente ou que, em sua produção, signifiquem economia no consumo de recursos naturais;
- que possuam certificado emitido pelos órgãos ambientais;
- que possuam certificação de procedência de produtos.

Brasília, _____ de _____ de 20__.

Apêndice VIII - Declaração de Vistoria Técnica

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico n.º ____/____, que a empresa _____, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, sediada em _____, representada neste ato por seu representante legal, Sr. (a) _____, portador da cédula de identidade n.º _____, CPF n.º _____, que realizamos a VISTORIA TÉCNICA nas dependências da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, tomando ciência de informações e instruções necessárias ao atendimento do objeto da presente licitação e à eventual elaboração de sua PROPOSTA, ao passo que nos comprometemos a manter sob sigilo e a não divulgar as informações e dados a que tivemos acesso por ocasião da VISTORIA TÉCNICA.

Brasília, _____ de _____ de 20__.

Assinatura

Apêndice IX - Declaração de Desistência de Vistoria Técnica

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico n.º ____/____, que a empresa _____, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, sediada em _____, representada neste ato por seu representante legal, Sr. (a) _____, portador da cédula de identidade n.º _____, CPF n.º _____, que ABRIMOS MÃO de realizar a VISTORIA TÉCNICA nas dependências da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. Assim, sob as penalidades da lei, DECLARAMOS de que temos pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos, assumindo total responsabilidade por esse fato e informamos que não utilizaremos para qualquer questionamento futuro que ensejam avenças técnicas ou financeiras, isentando a SES-DF de qualquer reclamação e/ou reivindicação de nossa parte.

Brasília, _____ de _____ de 20__.

Assinatura

Apêndice X - Catálogo de Perfis Profissionais

Perfil	Analista de Implantação Pleno
CBO	2124-20
Atribuições	Atua na implanta de soluções. Executa configurações e parametrizações em sistemas eletrônicos. Realiza treinamento de usuários. Elabora relatório com indicadores de implantação. Cria documentos orientativos. Esclarece dúvidas dos usuários.

Formação acadêmica	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação, com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC
Experiência profissional	2 (dois) anos de experiência em implantação de soluções de <i>software</i> .
Qualificação técnica	Deve possuir conhecimentos sólidos na solução de <i>software</i> contratada.
Perfil	Gerente de Projetos de Tecnologia da Informação
CBO	1425-20
Atribuições	Atua na organização das atividades dos times, no monitoramento e solução de conflitos, no apoio à tomada de decisão técnica, na aplicação das melhores práticas de gerenciamento de projetos para assegurar a entrega de uma ou mais soluções em conjunto.
Formação acadêmica	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação, com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
Experiência profissional	5 (cinco) anos de experiência em coordenação de projetos de Tecnologia da Informação.
Qualificação técnica	Certificação <i>Project Management Professional</i> (PMP) emitido pelo <i>Project Management Institute</i> (PMI) OU Certificação Ágil (PSM, CSM, ASF, SFC, ACP ou outra similar) OU equivalente.

Apêndice XI - Modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços.

Para precificação do serviço de suporte técnico deverá ser utilizada a planilha de composição de custos e formação de preços (Item 19.2.1, da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023)

Identificação da Licitação					
Nº do Processo:					
Nº da Licitação:					
Nome da Empresa:					
CNPJ:					
Contato					
Telefone:					
E-mail:					
Componentes de Custo de Pessoal					
Identificação do Perfil Profissional	Salário	Fator K	Custo total por perfil	Qtde. profissionais por perfil	Custo Mensal por Perfil
	(S)	(K)	(CT= S x K)	(Q)	(CM = CT x Q)
Subtotal componentes de custo de Pessoal					
Demais Componentes de Custo					
Descrição	Memória de Cálculo / Justificativa			Valor Mensal	
Custos com software					
Custos com recursos de computação					
Custos com equipamentos					
Custos com serviços de informações					
Outros custos (especificar)					

Subtotal Demais componentes de custo	
Componentes de Preço (não compreendidos na composição do fator K)	
Descrição	Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	
Cobertura Tributária	
Outros componentes (especificar)	
Subtotal componentes de preço	
Total Mensal	
Valor Total (Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação)	

EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90039/2025 - COLIC/SCG/SECONT/SEEC

APÊNDICE XII DO ANEXO I (Termo de Referência)

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP - SES/GAB/CTINF/DGTI

15. INFORMAÇÕES BÁSICAS:

Número do Processo: 00060-00287903/2024-57

16. INTRODUÇÃO

O Estudo Técnico Preliminar é o documento que descreve as análises realizadas quanto às condições da contratação em termos de necessidades, resultados pretendidos, requisitos, alternativas, escolhas, custos e demais características, e que demonstra a viabilidade técnica e econômica da pretensão e integra a fase de Planejamento da Contratação, conforme regulamentado no Decreto n.º 44.330, de 16 de março de 2023, que Regulamenta a Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, Lei de Licitações e Contratos Administrativos, no âmbito da Administração Pública direta, autárquica e fundacional do Distrito Federal e na Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, a qual dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal, visto que, conforme termos do Decreto n.º 45.011, de 27 de setembro de 2023, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) pelos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta do Distrito Federal, ocorreu a adoção da regulamentação editada pela União sobre as contratações de bens e serviços de tecnologia da informação no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Distrito Federal.

Em sentido geral, a necessidade de realizar estudos técnicos preliminares, como etapa fundamental do planejamento de uma contratação, decorre antes de tudo dos princípios consagrados no art. 37 da Constituição Federal:

(...)

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência [...] (BRASIL, 1988).

(...)

Eficiência pode ser entendida como a maximização da capacidade dos recursos disponíveis, isto é, obter o melhor resultado com menos recursos, visando qualificar o gasto público sem se descuidar dos demais princípios constitucionais.



Assim, no presente documento, os Integrantes Técnicos e Requisitantes da Equipe de Planejamento da Contratação, ora designados pela Ordem de Serviço n.º 14, de 08 de julho de 2024, publicada no Diário Oficial do Distrito Federal n.º 129, de 09 de julho de 2024, considerando o conteúdo mínimo prescrito no art. 11 da IN SGD/ME n.º 94/2022 e as demais referências legais e normativas aplicadas às compras públicas e, especificamente, às aquisições de Tecnologia da Informação e Comunicação, dedicaram-se a analisar aspectos fundamentais relacionados à demanda em questão, tais como: adequação técnica; funcionalidades e requisitos; adequação às normas vigentes; modelos de execução; capacidade do mercado; estimativa preliminar de custos e viabilidade econômico-financeira do objeto.

Ademais, registra-se que o objeto da contratação NÃO incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º e 4º da IN SGD n.º 94/2022 e na elaboração deste estudo foram observadas as vedações do art. 5º da IN SGD n.º 94/2022, assim como aos guias, manuais e modelos publicados pelo Órgão Central do SISF, nos termos do §2, art. 8º, §2, da IN SGD/ME n.º 94/2022.

17. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

Trata-se de demanda formulada pela SES/CRDF/SAMU, que apresentou, por meio do Documento de Formalização de Demanda - DFD (142865011), a pretensa contratação de solução de tecnologia da informação, visando atender às necessidades da Central de Regulação de Urgências do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192-DF), da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF).

Em análise da demanda, constata-se que, devido a devido a missão institucional da SES-DF, há necessidade de grande estrutura de serviços assistenciais, os quais devem estar disponíveis ininterruptamente para o pronto atendimento à população acometida de agravos urgentes.

Nesse contexto, insere-se o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192-DF), o qual criado por meio da Portaria GM/MS n.º 1863, de setembro de 2003. Esse serviço, possui a missão prestar atendimento pré-hospitalar móvel à população do Distrito Federal, mediante regulação médica, em casos de urgências e emergências clínicas, pediátricas, traumáticas, gineco-obstétricas, psiquiátricas e toxicológicas, em conformidade com os princípios do SUS.

Logo, para o alcance de sua missão, o SAMU 192-DF necessita dispor de Central de Regulação de Urgências, devidamente implementada, obedecendo os regramentos da

Portaria GM/MS n.º 2.048, de 05 de novembro de 2002, para coordenar e regulamentar o atendimento das urgências e emergências.

Atualmente a Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF, está implementada no Edifício Sede do SAMU 192-DF, localizado no SIA Trecho 03 Lotes 2090/ 2100 – Setor de Indústria, Brasília - Distrito Federal. Essa Central é composta por 20 (vinte) posições de atendimento (PA), sendo: 6 (seis) PAs - Técnicos de Auxiliar de Regulação Médica (TARM), 6 (seis) PAs - Médico Regulador, 2 (duas) PAs - Rádios Operadores, 3 (três) PAs - Enfermagem, 1 (uma) PA - Atenção Psicossocial - 1 (uma) PA - Integração CBM/DF e 1 (uma) PA Supervisor TARM. Essa Central é responsável pelo atendimento ininterrupto à população do DF acometida por agravos urgentes, a qual recorre ao número exclusivo e gratuito 192 em busca de socorro.

Os chamados destinados ao tridígito 192 são acolhidos pelos TARMS, os quais realizam o cadastro da ocorrência, obedecendo os regramentos da Portaria GM/MS n.º 2.048, de 05 de novembro de 2002. Após a recepção e cadastro das informações básicas da ocorrência, essa é encaminhada ao Médico Regulador, que irá registrar a regulação médica e definirá o tipo de ação (com ou sem intervenção) permitindo tomadas de ação de acordo com a necessidade de atendimento.

Quando houver necessidade de envio de uma Unidade Móvel, esta solicitação será encaminhada aos Rádios Operadores priorizando os chamados de acordo com a regulação médica aplicada. Em seguida, esses iniciarão o processo de envio da Unidade Móvel que efetuará o atendimento.

Ao chegar ao local, à equipe de embarcação realizará o registro da cena e realizará a contra regulação, fornecendo informação adicionais ao Médico Regulador. Com base nessas informações o Médico Regulador e àquelas referente a disponibilidade nos estabelecimentos da Rede de Atenção às Urgências é definido o destino para o traslado da vítima.

Logo, a utilização de recursos de tecnologia da informação e comunicação tornaram-se fatores imprescindíveis para o registro da ocorrência, da conduta adotada, da hipótese diagnóstica, assim como para intercâmbio de informação entre a Central de Regulação de Urgências e as Unidades Móveis, as quais incluem, mas não se limitam a: orientações gerais durante o trajeto até o local da ocorrência, orientações quanto às condutas de intervenção no local e para regulação do estabelecimento de saúde de destino.

Diante disso e frente aos inúmeros desafios atuais e porvindouros, o SAMU 192-DF precisa manter, modernizar e fortalecer seus processos de trabalho, incluindo o monitoramento e a análise de dados, os quais são imprescindíveis para subsidiar a tomada de decisões estratégicas orientadas para a qualificação do atendimento. Logo, é relevante a priorização de desenvolvimento e ampliação do uso de tecnologias digitais no âmbito do SAMU 192-DF, visando uma gestão mais eficiente e integrada, contribuindo desta forma na melhoria de qualidade de atendimento à população do Distrito Federal.

Portanto, a pretensa contratação visa prover o órgão com uma solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para gestão integrada da Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF, assegurando o monitoramento em tempo real de toda a situação de contingenciamento da rede de urgência e emergência do Distrito Federal, possibilitando assim a reorientação dos fluxos, equalização das demandas, garantindo atendimento as vítimas em situação de urgência e emergência, com eficiência e segurança.

17.1. Análise do cenário atual

Atualmente, a SES-DF não dispõe de contrato vigente para a prestação dos serviços de solução integrada de gestão e operacionalização da Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF. Todos os serviços prestados e recursos disponíveis são decorrentes, ainda nos dias de hoje, do Contrato n.º 011/2012 - SES-DF, pactuado com a empresa Inova Comunicações e Serviços Ltda.

Consideramos importante registrar que após o decurso de vigência do contrato n.º 011/2012 - SES-DF, foram pactuados sucessivos contratos emergências, sendo o último o Contrato n.º 081/2020 - SES-DF, processo SEI 00060-00128648/2019-44, o qual foi celebrado com a mesma empresa.

Dada a ausência de contrato desde 18 de novembro de 2020, quando do término de vigência do Contrato n.º 081/2020 - SES/DF e frente a essencialidade dos serviços, a SES-DF mantém a prestação dos serviços objeto desse contrato por meio de pagamento em caráter indenizatório.

De forma a registrar o histórico de contratos pactuados para prestação dos serviços de solução integrada de gestão e operacionalização da Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF, a partir de 2011, uma vez que depreendemos que iniciou nesse ano a contratação integrada dos serviços, temos o seguinte quadro:

Tabela 1 - histórico de contratos.

Contrato	Tipo	Vigência	Valor do contrato	Processo	Contratada
011/2012	Regular	27/02/2012 a 26/02/2015	R\$ 20.519.208,00	060.011.675/2009	Inova Comunicações e Serviços Ltda
011/2012 - 1TA*	Regular	Adição ao contrato inicial	R\$ 2.542.329,87	060.011.675/2009	Inova Comunicações e Serviços Ltda
011/2012 - 5TA	Regular	27/02/2015 a 26/02/2016	R\$ 8.534.692,92	060.011.675/2009	Inova Comunicações e Serviços Ltda
011/2012 - 6TA	Regular	27/02/2016 a 26/02/2017	R\$ 8.534.692,92	060.011.675/2009	Inova Comunicações e Serviços Ltda
011/2012 - 7TA	Regular	27/02/2017 a 26/02/2018	R\$ 8.534.692,92	060.011.675/2009	Inova Comunicações e Serviços Ltda
136/2018	Emergencial	27/11/2018 a 25/05/2019	R\$ 3.030.000,00	00060-00316327/2018-14	Inova Comunicações e Serviços Ltda
081/2020	Emergencial	23/05/2020 a 18/11/2020	R\$ 3.151.914,00	00060-00128648/2019-44	Inova Comunicações e Serviços Ltda

Tendo em vistas os valores mensais celebrados no Contrato n.º 081/2020 - SES/DF, esta Secretaria dispense mensalmente a monta de R\$ 525.319,00 (quinhentos e vinte e cinco mil trezentos e dezenove reais) com o custeio dos serviços, desde o término da vigência do referido contrato até os dias de hoje.

Diante disso, considerando os valores pactuados nos contratos, com àqueles pagos em favor da empresa Inova Comunicações e Serviços Ltda, em períodos sem cobertura contratual, estimamos que essa já percebeu a monta de R\$ 63.218.389,07 (sessenta e três milhões, duzentos e dezoito mil trezentos e oitenta e nove reais e sete centavos), até o mês de novembro de 2024.

18. ÁREA REQUISITANTE

Área Requisitante: SES/CRDF/SAMU

Responsável: Victor Leonardo Arimatea Queiroz

19. NECESSIDADES DE NEGÓCIO

As necessidades de negócio envolvidas na pretensa contratação em estudo representam o detalhamento do objeto a ser contratado, O QUE a solução deve prover, independentemente da tecnologia que se empregue ou dos padrões tecnológicos da Instituição.

- Registro e gravação de todas as chamadas telefônicas recebidas na Central de Regulação de Urgências;
- Registro de todas as anotações clínicas realizadas pelo Médico Regulador;
- Registro de acionamento de todas as Unidades Móveis;
- Dados em tempo real da composição das equipes de embarcação;
- Dispositivos móveis com aplicativo mobile para contra regulação;
- Mapa digital georreferenciado informando o status das Unidades Móveis, equipes de embarcação, estabelecimentos de saúde, entre outros;
- Painéis para visualização das informações, em tempo real, dos status das Unidades Móveis, equipes de embarcação, estabelecimentos de saúde, entre outros;
- Acesso a barda larga móvel veicular, para conectividade do PMR com o ambiente tecnológico; e

i) Softwares em língua escrita e falada em português do Brasil (pt-BR), com exceção de termos técnicos usuais que poderão ser apresentados em língua estrangeira.

20. NECESSIDADES TECNOLÓGICAS

As necessidades tecnológicas definem padrões, metodologias, processos definidos, entre outros aspectos, que a solução deve atender para que atinja o desempenho e os resultados esperados. Nesse contexto, a solução deve atender às seguintes exigências:

- A solução deve ser acessível por meio de aplicativo web, com informações armazenadas em Data Center seguro, escalável e de alta disponibilidade, a ser provido pela CONTRATADA, o qual deverá possuir, no mínimo, as seguintes certificações: ISO 20001, ISO 27001, ISO 9001 e certificação TIER 3;
- A solução deve manter log de auditoria com registro das configurações realizadas por qualquer usuário ou administradores da solução;
- A solução deve ser compatível com o sistema operacional Windows 10 e superior, arquitetura 32 e 64 bits;
- A solução deve possuir acesso precedido de credencial de segurança, previamente definida; e
- A solução deve nível de acesso hierarquizado, para que múltiplos usuários tenham acesso às funcionalidades do sistema de acordo com seu nível de permissão.

21. DEMAIS REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TIC

São requisitos mínimos necessários à escolha da solução de TIC, aqui consideradas como premissas da área requisitante:

- Fornecimento de dispositivos móveis com capa antichoque, película protetora, elevado índice de proteção total contra a entrada de pó e resíduos, serviços de manutenção, contemplando o reparo nos casos de defeitos apresentados por mau uso, danos acidentais, ações do tempo, furto ou roubo, incluindo a substituição de peças ou do equipamento por novos do mesmo modelo ou superiores, de forma a garantir o pleno funcionamento dos dispositivos.
- Substituição periódica dos dispositivos móveis, de forma a mantê-los atualizados e em perfeitas condições de uso; e
- Fornecimento de equipamentos de rastreamento e monitoramento para os veículos da frota do SAMU 192-DF.

22. ESTIMATIVA DE VOLUME DE BENS E SERVIÇOS

22.1. Para realizar o dimensionamento do volume estimado de bens e serviços, foram considerados diferentes parâmetros, haja vista a complexidade da composição da solução pretendida.

22.2. Assim, com relação ao sistema de regulação de urgência, foi considerada a necessidade de um único sistema, para acesso de usuários ilimitados, para melhor atendimento da Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF.

Tabela 2 - Estimativa de sistema.

Id.	Descrição	Unidade de medida	Quantidade
1	Sistema de regulação de urgência.	Licença de uso	1

22.3. Concernente ao sistema de telefonia, gravação e armazenamento, atualmente a Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF é composta por 20 (vinte) posições de atendimento (PA), sendo: 6 (seis) PAs - Técnicos de Auxiliar de Regulação Médica (TARM), 6 (seis) PAs - Médico Regulador, 2 (duas) PAs - Rádios Operadores, 3 (três) PAs - Enfermagem, 1 (uma) PA - Atenção Psicossocial - 1 (uma) PA - Integração CBM/DF e 1 (uma) PA Supervisor TARM.

22.4. Todavia, considerando a previsão do Manual de Dimensionamento da Força de Trabalho da SES-DF, atualizado para o SAMU em 2024, pela projeção de parâmetros mínimos estabelecidos pelo Ministério da Saúde, conforme Portaria n.º 1.010, de 21 de maio de 2012, e pelo atual desenvolvimento das atividades integradas entre SAMU e CBMDF balizados pela Portaria Conjunta n.º 40, de 05 de dezembro de 2018, que dispõe sobre a instituição do serviço unificado de atendimento pré-hospitalar "SUAPH" em urgências e emergências entre a Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal e o Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal), temos a necessidade de 28 (vinte e oito) Postos de Atendimento, dentro da sala da Central de Regulação de Urgências.

22.5. Por fim, visando atender às demandas porvindouras por novos PAs, decorrente da ampliação populacional do Distrito Federal e/ou alteração nos parâmetros de dimensionamento da força de trabalho, para os serviços de teleatendimento de urgência e emergência, foi estabelecida, de forma excepcional, margem de segurança de 10% (dez). Portanto, temos a seguinte quantidade estimada:

Tabela 3 - Estimativa de PAs.

Id.	Descrição	Unidade de medida	Quantidade	Margem de Segurança (+10%)	Quantidade
1	Postos de Atendimento.	Unidade	28	2	30

22.6. Desta forma, identificamos a necessidade 1 (um) sistema de telefonia, gravação e armazenamento, dimensionado para 30 (trinta) PAs. Portanto, temos a seguinte quantidade estimada:

Tabela 4 - Estimativa do sistema de telefonia.

Id.	Descrição	Unidade de medida	Quantidade
1	Sistema de telefonia, gravação e armazenamento.	Serviço	1

22.7. No que se refere a necessidade de rastreamento e monitoramento dos veículos da frota do SAMU 192-DF, o dimensionamento da contratação foi realizado considerando o quantitativo total de veículos das diferentes tipologia, acrescido das ambulâncias do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF), as quais são reguladas pelo SAMU 192-DF, em decorrência da Portaria Conjunta n.º 40, de 05 de dezembro de 2018, que dispõe sobre a instituição do serviço unificado de atendimento pré-hospitalar (SUAPH) em urgências e emergências entre a Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal e o Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, dentre outras ações. Para fins de estimativa, foi considerado um módulo rastreador por veículo.

Tabela 5 - Estimativa de veículos da frota do SAMU 192-DF.

Segmento	Tipologia do veículo	Quantidade de veículos
APH	Unidade de Suporte Avançado (USA)	13
	Unidade de Suporte Básico (USB)	54

	Motolância	33
Apoio	Bariátrica	1
	Posto Móvel de Regulação (PMR)	1
	Caminhão de Múltiplas Vítimas (USMV)	5
	Veículo de Intervenção Rápida (VIR)	10
Operacional	VOP - FURGÃO	3
	VOP - VAN	2
	VOP - Micro-ônibus	1
	Ambulância Samuzinho	1
CBMDF	Ambulância	25
Total de veículos		149

22.8. Considerando que cada veículo demandará um serviço de rastreamento e monitoramento, temos a seguinte quantidade estimada:

Tabela 6 - Estimativa de serviço de rastreamento e monitoramento veicular.

Id.	Descrição	Unidade de medida	Quantidade
1	Serviço de rastreamento e monitoramento veicular.	Serviço	149

22.9. Quanto a necessidade de dispositivos móveis portáteis, para fins de instalação de aplicativo mobile para fins de realização da contra regulação, inicialmente procedemos o levantamento do quantitativo de Unidades Móveis, de acordo com a tipologia dos veículos, disponíveis para o pronto atendimento à população acometida de agravos urgentes.

Tabela 7 - Tipologia dos veículos.

Segmento	Tipologia dos veículos	Quantidade de equipes
APH	Unidade de Suporte Avançado (USA)	8
	Unidade de Suporte Básico (USB)	30
	Motolância	11
APOIO	Bariátrica	1
	Ambulância Samuzinho	1
Total de equipes		51

22.10. Considerando que cada equipe receberá um dispositivo móvel portátil, temos a seguinte quantidade estimada:

Tabela 8 - Estimativa de dispositivo móvel portátil.

Id.	Descrição	Unidade de medida	Quantidade
1	Dispositivo móvel portátil.	Serviço	51

22.11. Consideramos importante registrar que as equipes da nominadas motolâncias, são constituídas por uma dupla, ou seja, duas motos, no entanto, visando o melhor proveito dos recursos, será disponibilizado um dispositivo móvel portáteis do tipo smartphone, por equipe.

22.12. Quanto o serviço de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite veicular, o dimensionado do volume de serviços foi realizado considerando a necessidade de conexão móvel no Posto de Regulação Móvel (PMR). Portanto, tem-se a seguinte quantidade estimada:

Tabela 9 - Acesso à banda larga móvel veicular, conexão à internet via satélite.

Id.	Descrição	Unidade de medida	Quantidade
1	Acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite	Serviço	1

22.13. Referente ao serviço continuado de manutenção e suporte técnico, o dimensionado do volume de serviços foi realizado considerando a necessidade de resolução de intercrrências de ordem técnica, sob a forma de serviços presenciais e não presenciais, assim como a essencialidade de dispor de serviços técnicos especializados de 3º nível, para assegurar a disponibilidade, integridade e desempenho da solução, em regime ininterrupto. Portanto, tem-se a seguinte quantidade estimada:

Tabela 10 - Estimativa de serviço continuado de manutenção e suporte técnico.

Id.	Descrição	Unidade de medida	Quantidade
-----	-----------	-------------------	------------

1	Serviço continuado de manutenção e suporte técnico.	Serviço	1
---	---	---------	---

22.14. No que se refere ao treinamento, o dimensionado do volume de serviços foi realizado considerando a força de trabalho do SAMU 192-DF, atualmente empregada na operação da Central de Regulação de Urgências, somado aos profissionais atuantes no Atendimento Pré-Hospitalar (APH), gestores do SAMU 192-DF, equipe administrativa, Gerentes das Gerência de Emergência, das regiões de saúde. Portanto, tem-se a seguinte quantidade estimada:

Tabela 11 - Estimativa de colaboradores que acessarão a plataforma EAD.

Perfil profissional	Quantidade
Técnico Auxiliar de Regulação Médica (TARM)	82
Rádio Operador	38
Médico Regulador	90
Enfermeiro (apoio à regulação)	29
Saúde Mental	9
Condutor	147
Médico Intervenção	77
Enfermeiro Motolância	5
Técnico Motolância	20
Supervisor TARM	9
Gestores, Administradores e Técnicos Administrativos	8
Gerentes de emergência e respectivos substitutos	26
Total	540

22.14.1. Independentemente da quantidade de alunos, o treinamento deverá ser realizado na modalidade a distância, mediante a disponibilização de manuais, tutoriais e vídeos, diretamente vinculado aos módulos do sistema, conforme se segue:

Tabela 12 - Conteúdo programático.

Conteúdo programático	Público alvo
Módulo de Técnico Auxiliar de Regulação Médica	Técnico Auxiliar de Regulação Médica e Supervisor TARM
Módulo de Rádio Operação	Rádios Operadores
Módulo de Regulação Médica	Médicos Reguladores
Módulo de Enfermagem	Enfermeiros de apoio a regulação
Módulo de Saúde Mental	Médicos, Psicólogos, entre outros
Módulo de Terminal de Bordo	Condutores, Enfermeiros e Técnicos Motolância, e Médicos intervencionista
Módulo de Situação dos Estabelecimentos de Saúde	Gerentes de emergência
Módulo de Administração	Gestores, Administradores e Técnicos Administrativos
Módulo de Gestão de Frota	
Módulo de Gestão de Escala	
Módulo de Estatísticas e Análise Dimensional	

22.14.2. Portanto, tem-se a seguinte quantidade estimada:

Tabela 13 - Estimativa do serviço de treinamento.

Id.	Descrição	Unidade de medida	Quantidade
1	Serviço de treinamento.	Serviço	1

22.14.3. Tangente ao serviço de operação assistida, o dimensionado do volume de serviços foi realizado considerando período estimado necessário para proporcionar a máxima aderência na utilização da solução na Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF. Portanto, tem-se a seguinte quantidade estimada:

Tabela 14 - Estimativa de meses de operação assistida.

Id.	Descrição	Unidade de medida	Quantidade
1	Serviço de operação assistida.	Serviço	1

22.15. Relativo o serviço de implantação, esse se resume a um único serviço, o qual contemplará as atividades de instalação e configuração da solução de modo a

disponibiliza-la completamente operacional e funcional, em todos os seus itens, ressalvadas, customizações e desenvolvimento de funcionalidades, no sistema de urgência médicas. Portanto, tem-se a seguinte quantidade estimada:

Tabela 15 - Estimativa do serviço de implantação.

Id.	Descrição	Unidade de medida	Quantidade
1	Serviço de implantação.	Serviço	1

22.16. Após o levantamento dessas informações, temos a seguinte estimativa:

Tabela 16 - Estimativa de volume de bens e serviços.

Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade
1	Sistema de regulação de urgências.	Licença de uso	1
2	Sistema de telefonia, gravação e armazenamento	Serviço	1
3	Serviço de rastreamento e monitoramento veicular.	Serviço	149
4	Dispositivo móvel portátil.	Serviço	51
5	Acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite.	Serviço	1
6	Serviço continuado de manutenção e suporte técnico.	Serviço	1
7	Serviço de treinamento.	Serviço	1
8	Serviço de operação assistida.	Serviço	1
9	Serviço de implantação.	Serviço	1

23. LEVANTAMENTO DE SOLUÇÕES

23.1. O levantamento de soluções, nos termos da letra b, do inciso II do art. 11 da IN SGD/ME n.º 94/2022, visa a identificar alternativas para atendimento da demanda. Dentre as opções mercadológicas disponíveis, identificamos as seguintes soluções:

Tabela 17 - Soluções identificadas.

Id.	Descrição da solução
1	Contratação de direitos de uso temporário de software de gestão e controle para a Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF, conjuntamente com os serviços agregados.
2	Aquisição de software de gestão e controle para a Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF, com a contratação simultânea dos serviços agregados.
3	Desenvolvimento de software de gestão e controle para a Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF, com a contratação simultânea dos serviços agregados.
4	Utilização de software livre ou gratuito de gestão e controle para a Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF, com a contratação simultânea dos serviços agregados.
5	Ampliação da solução de gestão e controle para a Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF atualmente implantada.

24. ANÁLISE COMPARATIVA DAS SOLUÇÕES

24.1. A análise comparativa de soluções, nos termos do inciso II do art. 11 da IN SGD/ME n.º 94/2022, visa analisar as alternativas para atendimento da demanda considerando os aspectos qualitativos em termos de benefícios para o alcance dos objetivos da contratação.

24.2. **Solução 1: Contratação de direitos de uso temporário de software de gestão e controle para a Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF, conjuntamente com os serviços agregados.**

Esta solução consiste na contratação de um fornecedor externo responsável por prover o licenciamento temporário de software, sem que seja necessário adquirir a aplicação de software. Nessa solução, as licenças de uso são disponibilizadas à CONTRATANTE, mediante o pagamento de parcela fixa mensal, no valor correspondente ao quantitativo de licenças efetivamente disponibilizados. Assim, todos os custos são de responsabilidade da CONTRATADA, logo, para sua viabilização se faz necessário, no mínimo, demonstrar técnica e economicamente, ser a opção mais viável.

Uma vez que é plenamente possível especificar requisitos dos sistemas e serviços, os quais irão compor a solução e compreender de forma clara as necessidades, logo, também é viável adequar esses requisitos aos padrões de mercado, o que viabiliza a contratação em termos de garantia da competitividade e da escalabilidade.

Entendemos que esta solução apresenta as seguintes vantagens:

- Maior eficiência: Novos sistemas geralmente são desenvolvidos com tecnologias e práticas mais recentes, o que pode resultar em maior eficiência operacional.
- Maior flexibilidade: Um novo sistema pode ser projetado com maior flexibilidade, de modo a permitir ajustes e atualizações mais consistentes à medida que as necessidades do negócio evoluem;
- Melhoria da segurança: Uma nova solução de gestão à saúde sistema pode ser construída com medidas de segurança modernas e ser mantida regularmente para proteger os dados e a integridade do sistema;
- Suporte técnico especializado: A aquisição de uma nova solução de gestão à saúde pode fornecer suporte técnico e manutenção contínuos, por já estar consagrada no mercado;
- Integração aprimorada: Novos sistemas podem ser projetados com a maior integração, facilitando a conexão com outras aplicações e sistemas utilizados pela organização;
- Melhoria na experiência do usuário: Um novo sistema pode ser projetado com uma interface mais intuitiva, melhorando a experiência do usuário;

- Escalabilidade: Um novo sistema pode ser dimensionado de acordo com as necessidades da organização, facilitando o crescimento futuro sem interrupções significativas;
- Redução de custos a longo prazo: Embora a substituição de um sistema legado envolva custos iniciais, a redução dos custos de manutenção, o aumento da eficiência e a redução do risco de interrupções não planejadas podem levar a economias significativas a longo prazo;
- Conformidade com regulamentações: Um novo sistema pode ser projetado para cumprir as regulamentações atuais e futuras, reduzindo o risco de não conformidades e penalidades; e
- Apoio à inovação: Um novo sistema pode ser projetado para suportar iniciativas de inovação, como análise de dados avançada, aprendizado de máquina e integração de tecnologias emergentes.

Entendemos que esta solução apresenta as seguintes desvantagens:

- Maior dependência do fornecedor da solução; e
- Incidência de custos mensais com o pagamento dos serviços de manutenção.

Diante disso, em razão dos fatos relatados, a presente solução **demonstra ser tecnicamente viável**, pois atende integralmente a todas as necessidades de negócio, a qual necessita de recursos tecnológicos adequados, para garantir a recepção e abertura das ocorrências, a regulação médica, o despacho de recursos, o atendimento e a transferência das vítimas, seja feita no menor tempo resposta possível, com segurança e eficiência para o usuário do serviço.

24.3. Solução 2: Aquisição de software de gestão e controle para a Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF, com a contratação simultânea dos serviços agregados.

Esta solução consiste na contratação de um fornecedor externo responsável por prover o licenciamento permanente de software. Nessa solução, as licenças de uso são disponibilizadas à CONTRATANTE, mediante o pagamento em parcela única, no valor correspondente ao quantitativo de bens, efetivamente adquiridos e entregues. Esse tem sido o modelo mais comumente utilizado pelos órgãos e entidades da Administração Pública, contudo envolve certo nível de análise técnica, considerando a utilização dos recursos, de modo a garantir que as especificações dos softwares atendam adequadamente às necessidades, bem como que sejam previstos os serviços agregados de implantação, operação assistida e suporte técnico.

Em que pese ser plenamente possível especificar requisitos do software e compreender de forma clara as necessidades, e também é viável adequar esses requisitos aos padrões de mercado, o que viabiliza a contratação em termos de garantia da competitividade e da escalabilidade, a aquisição do software e a contratação segmentada dos itens que a compõe trás incontáveis desafios do vista da integração, gestão dos diversos prestadores de serviços e respectivos contratos, os quais detalharemos a seguir:

Entendemos que este cenário apresenta as seguintes vantagens:

- Menor dependência do fornecedor da aplicação de *software* em comparação à solução por assinatura.
- Maior eficiência: Novos sistemas geralmente são desenvolvidos com tecnologias e práticas mais recentes, o que pode resultar em maior eficiência operacional.
- Maior flexibilidade: Um novo sistema pode ser projetado com maior flexibilidade, de modo a permitir ajustes e atualizações mais consistentes à medida que as necessidades do negócio evoluem;
- Melhoria da segurança: Uma nova solução de gestão à saúde sistema pode ser construída com medidas de segurança modernas e ser mantida regularmente para proteger os dados e a integridade do sistema;
- Suporte técnico especializado: A aquisição de uma nova solução de gestão à saúde pode fornecer suporte técnico e manutenção contínuos, por já estar consagrada no mercado;
- Integração aprimorada: Novos sistemas podem ser projetados com a maior integração, facilitando a conexão com outras aplicações e sistemas utilizados pela organização;
- Melhoria na experiência do usuário: Um novo sistema pode ser projetado com uma interface mais intuitiva, melhorando a experiência do usuário;
- Escalabilidade: Um novo sistema pode ser dimensionado de acordo com as necessidades da organização, facilitando o crescimento futuro sem interrupções significativas;
- Redução de custos a longo prazo: Embora a substituição de um sistema legado envolva custos iniciais, a redução dos custos de manutenção, o aumento da eficiência e a redução do risco de interrupções não planejadas podem levar a economias significativas a longo prazo;
- Conformidade com regulamentações: Um novo sistema pode ser projetado para cumprir as regulamentações atuais e futuras, reduzindo o risco de não conformidades e penalidades; e
- Apoio à inovação: Um novo sistema pode ser projetado para suportar iniciativas de inovação, como análise de dados avançada, aprendizado de máquina e integração de tecnologias emergentes.

Entendemos que este cenário apresenta as seguintes desvantagens:

- Dificuldade de atualização e *upgrade* de versão;
- Necessidade de robusta infraestrutura de *hardware* para suportar a solução (on premise);
- Necessidade de investimentos robustos na aquisição das licenças;
- Necessidade de realização de diversas licitações complementares para a contratação dos serviços agregados;
- Complexidade administrativa na realização de diversos certames de forma concomitante,
- Possibilidade de atrasos na adjudicação dos itens, o que impactará na execução dos serviços;
- Solução não usual de mercado;
- Perda de uniformidade e padronização da solução, corre-se o risco do surgimento de vários contratos, circunstância que eleva a complexidade dos procedimentos de gestão contratual, comprometendo, assim, o princípio da eficiência administrativa;
- Complexidade na integração, uma vez que integrar diferentes sistemas e serviços representa um desafio técnico significativo. As interfaces entre os sistemas podem não ser padronizadas, exigindo esforços extras para garantir a interoperabilidade e a troca eficiente de dados entre eles.
- Custos de integração e manutenção podem resultar em custos adicionais significativos. Além disso, a manutenção de diferentes sistemas por fornecedores diferentes pode ser mais onerosa do que lidar com uma única solução integrada;
- Possível redundância ou lacunas funcionais, pois ao contratar serviços separados podem ocorrer redundâncias não desejadas ou lacunas funcionais entre os sistemas. Algumas funcionalidades cruciais podem não ser cobertas ou podem ser duplicadas, levando a uma eficiência reduzida;
- Maior dependência de pessoas internas, uma vez que integrar e manter vários sistemas pode exigir uma equipe interna dedicada para lidar com problemas de integração, suporte e coordenação. Isso pode aumentar a carga de trabalho da equipe e requerer habilidades especializadas;
- Dificuldade na implementação de mudanças e atualizações, dado que fazer alterações nos sistemas ou atualizar para novas versões pode ser mais desafiador quando múltiplos fornecedores estão envolvidos. Coordenar e garantir que todas as partes afetadas estejam alinhadas pode ser complicado;
- Menor coerência e padronização, isso porque ao se contratar sistemas separados pode resultar em interfaces diferentes, o que pode afetar a eficiência e a usabilidade para os operadores da Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF.

- Risco de falhas de comunicação e coordenação: A falta de integração completa pode levar a problemas de comunicação entre sistemas, resultando em atrasos na resposta a emergências ou na falta de informações cruciais para a decisão médica.

De forma geral a Licenciamento por subscrição de uso de software, usualmente é menos onerosa para a Administração do que quando o software é contratado na modalidade perpétua. Ainda, analisando as principais diferenças no modelo de licenciamento, Licenciamento perpétuo transforma a Administração em refém do fabricante durante o período contratado e após esse período ou a SES-DF adquire o serviço de manutenção e suporte anual para garantir as atualizações e suporte ou mantém a solução em uso sem atualização e suporte ou, no limite, opta pelo desuso.

Com essas possibilidades a Administração é compelida a arcar com custos elevados na contratação inicial e depois, caso necessite, se vê obrigada a contratar o suporte/atualização ou, até mesmo, deixando de se utilizar a solução “perdendo” o que já fora investido. Um outro componente a ser considerado é o ciclo de vida do *software*, que varia de 12 (doze) a 60 (sessenta) meses e esse tempo é engessado. Ao longo desse tempo o mercado pode mudar muito e essa solução não ser mais a ideal em comparação à outras novas que porventura venham a entregar novas funcionalidades ou mudança de abordagem frente às diferentes formas que surgem ao longo do tempo dessa forma o valor investido na compra da solução tende a ser perdido.

Assim, diante do exposto observa-se que de acordo com os pontos levantados a escolha de adquirir a solução de software no modelo perpétuo demonstrando ir na contramão do setor, o qual adota nos princípios balizadores das contratações públicas, quais sejam: eficiência, eficácia e economicidade.

Pelo exposto, é conveniente e/ou oportuna o licenciamento por subscrição, cujo modelo se notabiliza por pagar pelo serviço da licença durante o período que a SES-DF julgar necessário obtendo os benefícios e entregáveis planejados. Caso chegue o momento que determinada solução esteja defasada e/ou não faça mais sentido a SES-DF poderá deixar este licenciamento de lado visto que a contratação se dá por um modelo de prestação de serviços.

Diante disso, em razão dos fatos relatados, entende-se que os custos de aquisição, bem como por se tratar de modelo de contratação não usual no segmento, a presente solução **demonstra ser tecnicamente inviabilizam.**

24.4. Solução 3: Desenvolvimento de software de gestão e controle para a Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF, com a contratação simultânea dos serviços agregados.

Esta solução consiste na utilização de força de trabalho da Coordenação Especial de Tecnologia da Informação em Saúde (CTINF), para execução das atividades inerentes ao desenvolvimento, sustentação e suporte técnico de *software*. Nessa solução, a SES-DF assume total responsabilidade pela execução dos serviços contratados, empregando servidores públicos para o atendimento das requisições.

A priori, essa solução não incide em custos diretos, para o desenvolvimento da aplicação de software, todavia, essa solução traz um ônus operacional bem maior à solução, pois toda a implantação, treinamento, operação assistida, suporte técnico e manutenção deverá correr a cargo do corpo técnico da SES-DF, o qual possui sérias limitações qualitativas e quantitativas.

Entendemos que este cenário apresenta as seguintes vantagens:

- Estabilidade e continuidade: Servidores públicos geralmente têm estabilidade no cargo, o que significa que não podem ser demitidos sem justa causa. Isso garante a continuidade das operações mesmo em mudanças de governo ou gestão;
- Experiência e qualificação: Os servidores públicos costumam passar por processos seletivos rigorosos e, muitas vezes, possuem qualificações e experiência relevantes para desempenhar suas funções, o que pode melhorar a qualidade do trabalho realizado;
- Imparcialidade: Servidores públicos são supostamente imparciais, o que significa que devem tomar decisões com base em critérios objetivos e em conformidade com a lei, sem influência política ou interesses pessoais;
- Redução de corrupção: Ao depender menos de contratações temporárias ou terceirização, a utilização de servidores públicos pode ajudar a reduzir os riscos de corrupção e favorecimento em processos de contratação;
- Conhecimento institucional: Servidores públicos tendem a acumular conhecimento institucional ao longo do tempo, o que é valioso para a operação eficiente desta secretaria. Isso inclui conhecimento sobre processos, regulamentações e procedimentos internos;
- Responsabilização: Os servidores públicos estão sujeitos a regulamentos e códigos de ética que os responsabilizam por suas ações. Isso pode ajudar a garantir um comportamento ético e legal no desempenho de suas funções;
- Custos potencialmente menores: Embora os salários dos servidores públicos possam ser vistos como um custo inicial mais alto em comparação com a contratação de funcionários temporários, a longo prazo, pode ser mais econômico, uma vez que evita a rotatividade e a necessidade constante de treinamento; e
- Controle e supervisão diretos: Os gestores públicos têm um maior controle sobre os servidores públicos em termos de atribuição de tarefas, supervisão e avaliação de desempenho.

Entendemos que este cenário apresenta as seguintes desvantagens:

- Limitações de funcionalidades;
- Ausência de garantia de atualização;
- Ausência de suporte técnico do fabricante;
- Dependência da comunidade desenvolvedora para a disponibilidade de novas funcionalidades e correções bugs;
- Necessidade de robusta infraestrutura de *hardware* para suportar a solução (on premise);
- Necessidade de realização de diversas licitações complementares para contratação dos serviços agregados;
- Ausência de contrato vigente para a prestação dos serviços técnicos especializados, para desenvolvimento, manutenção, sustentação e mensuração de aplicações de *software*;
- Complexidade administrativa na realização de diversos certames de forma concomitante,
- Possibilidade de atrasos na adjudicação dos itens, o que impactará na execução dos serviços;
- Redistribuição de força de trabalho: Seria necessário redistribuir as funções relacionadas à execução dos serviços e principalmente reforçar o quantitativo de pessoal, recorrendo a mecanismos de recrutamento com apoio de outras unidades;
- Necessidade de realização de processos seletivos junto e demais instituições públicas para contratação de profissionais temporários ou convênios com instituições públicas de ensino para fornecimento de mão-de-obra;
- Necessidade de realização de ações a curto e médio prazos, para implantação dos serviços nas condições necessárias e atender satisfatoriamente aos requisitos de negócio;
- Instalação de uma Central de Atendimento no modelo *ITIL (Information Technology Infrastructure Library)*: Seria necessário incluir toda a infraestrutura necessária e pessoal capacitado em tecnologia da informação para sustentação com recursos e ferramentas próprios, compreendendo atividades de configuração, migração de dados e customização e com dedicação de recursos específicos;
- Capacitação de todo o pessoal envolvido, principalmente em conhecimento técnico-operacional, entre outras ações para atendimento dos serviços;
- Perda de uniformidade e padronização da solução, corre-se o risco do surgimento de vários contratos, circunstância que eleva a complexidade dos procedimentos de gestão contratual, comprometendo, assim, o princípio da eficiência administrativa;
- Complexidade na integração, uma vez que integrar diferentes sistemas e serviços representa um desafio técnico significativo. As interfaces entre os sistemas podem não ser padronizadas, exigindo esforços extras para garantir a interoperabilidade e a troca eficiente de dados entre eles.
- Custos de integração e manutenção podem resultar em custos adicionais significativos. Além disso, a manutenção de diferentes sistemas por fornecedores diferentes pode ser mais onerosa do que lidar com uma única solução integrada;

- Dificuldades na coordenação e gestão de vários de diferentes fornecedores pode ser complexo e consumir tempo. Isso inclui negociações de contrato, suporte técnico, atualizações e coordenação de esforços para garantir o funcionamento harmonioso dos sistemas.
- Possível redundância ou lacunas funcionais, pois ao contratar serviços separados podem ocorrer redundâncias não desejadas ou lacunas funcionais entre os sistemas. Algumas funcionalidades cruciais podem não ser cobertas ou podem ser duplicadas, levando a uma eficiência reduzida;
- Maior dependência de pessoas internas, uma vez que integrar e manter vários sistemas pode exigir uma equipe interna dedicada para lidar com problemas de integração, suporte e coordenação. Isso pode aumentar a carga de trabalho da equipe e requerer habilidades especializadas;
- Dificuldade na implementação de mudanças e atualizações, dado que fazer alterações nos sistemas ou atualizar para novas versões pode ser mais desafiador quando múltiplos fornecedores estão envolvidos. Coordenar e garantir que todas as partes afetadas estejam alinhadas pode ser complicado.

A eficácia da utilização de força de trabalho própria pode variar dependendo da qualidade do recrutamento, treinamento e supervisão, bem como do contexto político e da gestão desta secretaria. Portanto, a decisão de utilizar servidores públicos ou outras formas de prestação de serviços deve ser cuidadosamente considerada com base nas necessidades específicas de cada órgão público e em seus objetivos.

Embora a possibilidade de atendimento da presente demanda por meio de força de trabalho própria não seja inexecutável, a presente solução **demostra ser tecnicamente inviável**, por não atender os requisitos temporais, imprescindíveis para a manutenção satisfatória dos serviços de TIC oferecido às áreas requisitantes. A realização das iniciativas próprias necessárias à implantação da solução causaria grande impacto na gestão operacional dos ambientes durante o período necessário à sua efetivação, não havendo como garantir nem esperar que tais ações sejam realizadas em curto prazo. Durante este período o esforço operacional e de gestão imposto aos requisitantes causaria sérios riscos de indisponibilidade e insatisfação dos usuários dos serviços públicos de saúde, bem como de desatendimento das metas estratégicas desta Secretaria.

Ademais, esta solução embora não configure ilegalidade, pois contraria o art. 3º, do Decreto n.º 39.978, de 25 de julho de 2019, que dispõe sobre a contratação de serviços públicos sob o regime de execução indireta pela administração direta e indireta do Distrito Federal, o qual estabelece que os serviços considerados "auxiliares, instrumentais ou acessórios de que tratam os incisos do caput poderão ser executados de forma indireta, vedada a transferência de responsabilidade para a realização de atos administrativos ou a tomada de decisão para o contratado".

Nesse contexto, os serviços pretendidos se enquadram na definição de atividades auxiliares, instrumentais ou acessórias e não envolvem tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle, nem atividades que sejam consideradas estratégicas para o órgão, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias e não estão relacionadas ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção.

Ademais, mesmo que o quadro permanente desta secretaria possua o conhecimento técnico e a expertise a respeito dos recursos operacionalizados para a necessária prestação dos serviços de TIC, é indubitável que o apoio de pessoal técnico especializado para execução das atividades rotineiras e operacionais implica melhores condições para que este corpo permanente de servidores possa executar atividades de gestão, planejamento, supervisão, coordenação e controle dos recursos de Tecnologia da Informação relativos ao funcionamento do respectivo negócio.

24.5. **Solução 4: Utilização de software livre ou gratuito de gestão e controle para a Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF, com a contratação simultânea dos serviços agregados.**

Esta solução consiste na utilização de *softwares* livres ou gratuitos de gestão à saúde, com a contratação simultânea dos serviços agregados. Nessa solução, a SES-DF assume total responsabilidade pela execução dos serviços de implantação, operação assistida, sustentação e suporte técnicos, empregando servidores públicos, visto a ausência de contrato vigente para a prestação dos serviços técnicos especializados, para desenvolvimento, manutenção, sustentação e mensuração de aplicações de *software*, para o atendimento das requisições. Como solução, identificamos o sistema e-SUS SAMU, desenvolvido pelo DATASUS, para o trabalho de regulação médica realizada pelas Centrais de Regulação do SAMU 192, sob a licença pública geral (GNU/GPL).

A priori, essa solução não incide em custos diretos, para o desenvolvimento da aplicação de software, todavia, essa solução traz um ônus operacional bem maior à solução, pois toda a implantação, conjuntamente com os serviços de treinamento, operação assistida, suporte técnico deverá correr a cargo do corpo técnico da SES-DF, o qual possui sérias limitações qualitativas e quantitativas. Implementação essa, que não é trivial.

Entendemos que este cenário apresenta as seguintes vantagens:

- Redução nos custos com a utilização de licença livre comum com a adoção de licenciamento típicos de um software proprietário. Assim, a instituição poupa recursos financeiros, o que é especialmente vantajoso para a SES/DF ou que enfrentam limitações orçamentais;
- Otimização dos fluxos e funcionalidades da solução de acordo com a realidade da secretaria de saúde. Com o desenvolvimento de uma solução internamente e utilizando uma licença que permite a modificação do código, a SES/DF pode adaptar o software às suas necessidades específicas;
- Aumento da transparência e confiabilidade pelo fato do código aberto propiciar acesso ao código-fonte, assim a secretaria de saúde pode realizar auditorias internas e garantir que o software esteja em conformidade com padrões de segurança, algo vital em sistemas de saúde;
- Possibilidade de contratar novos programadores ou parceiros de TI sem restrições contratuais. Uma vez que a solução de código aberto permite que a instituição evite o aprisionamento tecnológico com um único fornecedor; e
- A SES/DF pode colaborar com uma comunidade de desenvolvedores e hospitais para evoluir o sistema de forma coletiva. Utilizar uma licença GNU/GPL permite compartilhar e beneficiar-se de melhorias feitas por outras instituições que usam a mesma solução.

Entendemos que este cenário apresenta as seguintes desvantagens:

- Limitações de funcionalidades;
- Ausência de garantia de atualização;
- Ausência de suporte técnico do fabricante;
- Dependência da comunidade desenvolvedora para a disponibilidade de novas funcionalidades e correções bugs;
- Necessidade de robusta infraestrutura de *hardware* para suportar a solução (on premise);
- Necessidade de realização de diversas licitações complementares para contratação dos serviços agregados;
- Ausência de contrato vigente para a prestação dos serviços técnicos especializados, para desenvolvimento, manutenção, sustentação e mensuração de aplicações de *software*;
- Complexidade administrativa na realização de diversos certames de forma concomitante,
- Possibilidade de atrasos na adjudicação dos itens, o que impactará na execução dos serviços;
- Redistribuição de força de trabalho: Seria necessário redistribuir as funções relacionadas à execução dos serviços e principalmente reforçar o quantitativo de pessoal, recorrendo a mecanismos de recrutamento com apoio de outras unidades;
- Necessidade de realização de processos seletivos junto e demais instituições públicas para contratação de profissionais temporários ou convênios com instituições públicas de ensino para fornecimento de mão-de-obra;
- Necessidade de realização de ações a curto e médio prazos, para implantação dos serviços nas condições necessárias e atender satisfatoriamente aos requisitos de negócio;
- Instalação de uma Central de Atendimento no modelo *ITIL (Information Technology Infrastructure Library)*: Seria necessário incluir toda a infraestrutura necessária e pessoal capacitado em tecnologia da informação para sustentação com recursos e ferramentas próprios, compreendendo atividades de configuração, migração de dados e customização e com dedicação de recursos específicos;
- Capacitação de todo o pessoal envolvido, principalmente em conhecimento técnico-operacional, entre outras ações para atendimento dos serviços;
- Perda de uniformidade e padronização da solução, corre-se o risco do surgimento de vários contratos, circunstância que eleva a complexidade dos procedimentos de gestão contratual, comprometendo, assim, o princípio da eficiência administrativa;
- Complexidade na integração, uma vez que integrar diferentes sistemas e serviços representa um desafio técnico significativo. As interfaces entre os sistemas podem

não ser padronizadas, exigindo esforços extras para garantir a interoperabilidade e a troca eficiente de dados entre eles.

- Custos de integração e manutenção podem resultar em custos adicionais significativos. Além disso, a manutenção de diferentes sistemas por fornecedores diferentes pode ser mais onerosa do que lidar com uma única solução integrada;
- Possível redundância ou lacunas funcionais, pois ao contratar serviços separados podem ocorrer redundâncias não desejadas ou lacunas funcionais entre os sistemas. Algumas funcionalidades cruciais podem não ser cobertas ou podem ser duplicadas, levando a uma eficiência reduzida;
- Maior dependência de pessoas internas, uma vez que integrar e manter vários sistemas pode exigir uma equipe interna dedicada para lidar com problemas de integração, suporte e coordenação. Isso pode aumentar a carga de trabalho da equipe e requerer habilidades especializadas;
- Dificuldade na implementação de mudanças e atualizações, dado que fazer alterações nos sistemas ou atualizar para novas versões pode ser mais desafiador quando múltiplos fornecedores estão envolvidos. Coordenar e garantir que todas as partes afetadas estejam alinhadas pode ser complicado.
- Complexidade de Manutenção e Suporte: O software precisa de suporte contínuo para correções de erros, atualizações de segurança e melhoria de funcionalidades. Sem o apoio de uma empresa de software dedicada, a instituição terá de lidar com estas exigências, o que pode ser difícil e demorado.
- Escalabilidade e Integração: Soluções personalizadas podem apresentar dificuldades para escalar ou integrar com outros sistemas externos. A integração com sistemas nacionais de saúde ou outros fornecedores pode exigir investimentos adicionais em desenvolvimento e compatibilização.
- Responsabilidade por Conformidade Legal e Normativa: Soluções hospitalares exigem rigorosas conformidades, como proteção de dados pessoais e privacidade. Com uma solução interna, a instituição assume a responsabilidade por manter e monitorar a conformidade.
- Possíveis Atrasos no Desenvolvimento: Em ambientes onde a gestão hospitalar depende de rápida resposta a novas exigências, a equipe de TI da instituição pode não conseguir atender com a mesma rapidez de uma empresa de software especializada, o que pode comprometer a eficiência.

Optar por uma solução de gestão hospitalar com licença GNU/GPL traz benefícios, como a redução de custos, maior personalização e controle, e uma maior segurança e independência. No entanto, a instituição deve avaliar se possui os recursos humanos e técnicos necessários para dar suporte à manutenção e ao desenvolvimento contínuo, bem como garantir conformidade legal e escalabilidade do sistema.

Além disso, há que se considerar, no entanto, que estas soluções são implementações em *software*, e têm como requisito a existência de uma plataforma em hardware para serem executadas. Ou seja, apesar de serem gratuitas, inclusive para uso corporativo, não eximem o Órgão de adquirir equipamentos necessários para a implementação de sua infraestrutura.

Também traz um ônus operacional bem maior à solução, pois toda a implementação deverá correr a cargo do corpo técnico da SES-DF, a qual possui sérias limitações de corpo técnico especializado.

Também não se pode deixar de pontuar que os softwares livres ou gratuitos disponíveis possuem restrições de funcionalidades, circunstância que aferia a prestação dos serviços na completude, como ocorre nos dias atuais.

Ainda, as atualizações de software livre dependem das comunidades desenvolvedoras, não existindo uma formalização contratual que possibilite responsabilização por descumprimento de níveis de serviço frente a tempestividade da necessidade da funcionalidade.

Ademais, mesmo que o quadro permanente desta secretaria possua o conhecimento técnico e a expertise a respeito dos recursos operacionalizados para a necessária prestação dos serviços de TIC, é indubitável que trazer a responsabilidade pela implantação, treinamento, operação assistida, suporte técnico e manutenção do software, neste momento, afetará a execução das atividades de gestão, planejamento, supervisão, coordenação e controle dos recursos de Tecnologia da Informação relativos ao funcionamento do respectivo negócio.

Diante disso, em razão dos fatos relatados, a presente solução **demonstra ser tecnicamente inviável**.

24.6. Solução 5: Ampliação da solução de gestão e controle para a Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF atualmente implantada.

Esta solução consiste na ampliação de uso da solução de gestão e controle para a Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF atualmente implantada. Todavia, por se tratar de solução contratada na modalidade cessão de direito de uso, cujo contrato de prestação de serviços encontra-se encerrado, sendo os serviços prestados sem cobertura contratual, com pagamentos realizados em caráter indenizatório, dada sua essencialidade.

Diante disso, em razão dos fatos relatados, a presente solução **demonstra ser tecnicamente inviável**.

25. REGISTRO DAS SOLUÇÕES INVIÁVEIS

25.1. Conforme § 1º do art. 11 da IN SGD/ME n.º 94/2022, as soluções detalhadas na tabela a seguir foram consideradas inviáveis, devido às restrições técnicas, legais, econômicas e ausência completa de parâmetros confiáveis de custos para comparação e composição da estimativa de custos (TCO), portanto, dispensamos a realização dos respectivos cálculos do custo total de propriedade para esse item.

Tabela 18 - Soluções inviáveis.

Id.	Descrição da solução
2	Aquisição de software de gestão e controle para a Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF, com a contratação simultânea dos serviços agregados.
3	Desenvolvimento de software de gestão e controle para a Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF, com a contratação simultânea dos serviços agregados.
4	Utilização de software livre ou gratuito de gestão e controle para a Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF, com a contratação simultânea dos serviços agregados.
5.	Ampliação da solução de gestão e controle para a Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF atualmente implantada.

26. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS

A análise comparativa de custos foi elaborada considerando apenas as soluções técnica e funcionalmente viáveis, nos termos do inciso III, do art. 11, da IN SGD/ME n.º 94/2022, e inclui:

- a) cálculo dos custos totais de propriedade (*Total Cost Ownership* - TCO) por meio da obtenção dos custos inerentes ao ciclo de vida dos bens e serviços de cada alternativa, a exemplo dos valores de aquisição dos ativos, insumos, garantia técnica estendida, manutenção, migração e treinamento; e
- b) memória de cálculo, que referencie os preços e os custos utilizados na análise com estimativa dos valores mensais e anuais do serviço, bem como a evolução dos valores a cada ano.

26.1. Comparação de custos totais de propriedade

Não se aplica, o comparativo dos custos totais de propriedade, considerando que somente uma solução foi avaliada como viável para a contratação, sendo o custo total dos serviços, para o período de duração estimado da contratação detalhado no item a seguir.

26.2. Memória de cálculo das soluções viáveis

26.2.1. Solução 1: Contratação de direitos de uso temporário de software de gestão e controle para a Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF,

conjuntamente com os serviços agregados.

Para efeitos de composição do custo total de propriedade realizamos ampla pesquisa de preços públicos em atas vigentes, licitações similares obtidas nos Sistemas de Compras Governamentais e nos demais entes da Federação, considerando as especificações do objeto, garantia técnica e manutenção.

Nessa busca, considerando as especificações do objeto, garantia técnica e manutenção não identificamos preços públicos em atas vigentes, decorrentes de licitações similares realizadas nos demais entes da Federação. Diante disso, recorremos a pesquisa junto à prestadores de serviços do segmento. Assim sendo, temos o seguinte a seguinte estimativa, considerando o cenário de vigência contratual de 24 (vinte e quatro) meses:

Tabela 19 - Memória de cálculo das soluções viáveis.

Grupo	Item	Descrição	CATSER	Unidade de medida	Quantidade	Valor unitário	Valor mensal	Valor total
1	1	Sistema de regulação de urgência, no modelo de Software como Serviço (SaaS), incluído o fornecimento, licenciamento, instalação, configuração e migração.	26077	Licença de uso	1	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
	2	Sistema de telefonia, incluindo o fornecimento, licenciamento, instalação, configuração de central telefônica em nuvem, gravação e armazenamento.	26107	Serviço	1	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
	3	Serviço de rastreamento e monitoramento veicular via GPS/GSM/GPRS, incluindo o fornecimento, licenciamento, instalação, desinstalação e configuração de equipamentos de rastreamento, em regime comodato.	25410	Serviço	149	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
	4	Serviço móvel pessoal (SMP) de telefonia e dados, incluindo chamadas telefônicas locais e nacionais ilimitadas, envio de SMS, acesso à banda larga com acesso à internet móvel, com franquia mínima de 20 GB de tráfego de dados, fornecimento de SIM CARD e dispositivos móveis portáteis do tipo smartphone, em regime de comodato, com troca a cada 2 (dois) anos, proteção em caso de roubo, furto e dano físico e sistema de gerenciamento de dispositivos.	26387	Serviço	51	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
	5	Serviço de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite, sem franquia de tráfego de dados, incluindo o fornecimento, instalação e configuração de equipamentos e acessórios em regime de comodato.	26557	Serviço	1	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
	6	Serviço continuado de manutenção e suporte técnico.	27014	Mês	24	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
	7	Serviço de treinamento.	19321	Serviço	1	R\$ XX	- / -	R\$ XX
	8	Serviço de operação assistida.	27332	Serviço	1	R\$ XX	- / -	R\$ XX
	9	Serviço de implantação.	26972	Serviço	1	R\$ XX	- / -	R\$ XX
Valor estimado total					SIGILOSO			

27. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

Após análise comparativa das soluções viáveis, considerando seus aspectos técnicos e econômicos, esta Equipe de Planejamento da Contratação recomenda a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA O FORNECIMENTO, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO, TREINAMENTO E OPERAÇÃO ASSISTIDA DE SOLUÇÃO INTEGRADA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA GESTÃO E CONTROLE DA CENTRAL DE REGULAÇÃO DE URGÊNCIAS DO SAMU 192-DF, INCLUÍDO SISTEMA DE REGULAÇÃO DE URGÊNCIAS, SISTEMA DE TELEFONIA, SERVIÇO DE RASTREAMENTO E MONITORAMENTO VEICULAR, SERVIÇO MÓVEL PESSOAL (SMP) DE TELEFONIA E DADOS, SERVIÇO DE ACESSO À BANDA LARGA MÓVEL VEICULAR, COM CONEXÃO À INTERNET VIA SATÉLITE**, visando atender às necessidades do Serviço de Atendimento de Móvel de Urgência - SAMU, da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF), mediante estruturação e detalhamento dos itens da seguinte forma:

Tabela 20 - Descrição da Solução.

Grupo	Item	Descrição	CATSER	Unidade de medida	Quantidade
	1	Sistema de regulação de urgência, no modelo de Software como Serviço (SaaS), incluído o fornecimento, licenciamento, instalação, configuração e migração.	26077	Licença de uso	1
	2	Sistema de telefonia, incluindo o fornecimento, licenciamento, instalação, configuração de central telefônica em nuvem, gravação e armazenamento.	26107	Serviço	1
	3	Serviço de rastreamento e monitoramento veicular via GPS/GSM/GPRS, incluindo o fornecimento, licenciamento, instalação, desinstalação e configuração de equipamentos de rastreamento, em regime comodato.	25410	Serviço	149

1	4	Serviço móvel pessoal (SMP) de telefonia e dados, incluindo chamadas telefônicas locais e nacionais ilimitadas, envio de SMS, acesso à banda larga com acesso à internet móvel, com franquia mínima de 20 GB de tráfego de dados, fornecimento de SIM CARD e dispositivos móveis portáteis do tipo smartphone, em regime de comodato, com troca a cada 2 (dois) anos, proteção em caso de roubo, furto e dano físico e sistema de gerenciamento de dispositivos.	26387	Serviço	51
	5	Serviço de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite, sem franquia de tráfego de dados, incluindo o fornecimento, instalação e configuração de equipamentos e acessórios em regime de comodato.	26557	Serviço	1
	6	Serviços continuados de manutenção e suporte técnico.	27014	Mês	24
	7	Serviço de treinamento.	19321	Serviço	1
	8	Serviço de operação assistida.	27332	Serviço	1
	9	Serviço de implantação.	26972	Serviço	1

27.1. Detalhamento da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação

A solução de tecnologia da informação ora pretendida é composta pelo fornecimento, implantação, suporte técnico, treinamento e operação assistida de solução de tecnologia da informação integrada, para gestão e controle da Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF, incluído sistema de regulação de urgências, sistema de telefonia, serviço de rastreamento e monitoramento veicular, serviço móvel pessoal (SMP) de telefonia e dados, e serviço de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite, conforme detalhamento a seguir:

27.2. Sistema de regulação de urgência, no modelo de Software como Serviço (SaaS), incluído o fornecimento, licenciamento, instalação, configuração, migração e operação assistida.

27.2.1. Macrofluxo do Processo do Atendimento

Os chamados destinados ao tridígito 192 são acolhidos pelos TARMs, os quais realizam o cadastro da ocorrência, obedecendo os regramentos da Portaria GM/MS n.º 2.048, de 05 de novembro de 2002. Após a recepção e cadastro das informações básicas da ocorrência, essa é encaminhada ao Médico Regulador, que realizará a regulação médica e definirá o tipo de ação (com ou sem intervenção) permitindo o registro das informações colhidas, da decisão tomada de acordo com a necessidades identificadas.

Quando houver necessidade de envio de uma Unidade Móvel, este acionamento será registrado e sinalizado para as Equipes Móveis e Rádio Operadores. Em seguida, as Unidades Móveis iniciarão o processo de deslocamento até o local do atendimento. O deslocamento será registrado e monitorado em tempo real pelos Rádio Operadores.

Ao chegar ao local, a Equipe de Embarcação realizará a atuação pré-hospitalar conforme protocolos institucionais, e, após os procedimentos iniciais realizará a segunda regulação, fornecendo informações adicionais ao Médico Regulador atualizando as condutas realizadas e o status da vítima. Com base nessas informações o Médico Regulador orienta a realização de ações complementares, além do direcionamento adequado da vítima na rede de saúde definindo o estabelecimento de saúde de destino para remoção conforme grade de referências e situações atualizadas das portas de emergência dos estabelecimentos de saúde da Rede de Atenção às Urgências.

27.2.2. Especificações Gerais

O fornecimento do sistema de regulação de urgência se dará no modelo de *Software* como Serviço (SaaS), com instalação em ambiente de Data Center, seguro, escalável e de alta disponibilidade, provido pela CONTRATADA, o qual deverá possuir, no mínimo, as seguintes certificações: ISO 20001, ISO 27001, ISO 9001 e certificação TIER 3.

O sistema de regulação de urgência deverá ser acessível por meio de navegadores de Internet, devendo ser compatível com os navegadores que suportam a linguagem HTML5, especialmente Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Safari, com utilização de login e senha pessoal, observando perfis de acesso estabelecidos pela CONTRATANTE.

O sistema de sistema de regulação de urgência a ser disponibilizada pela CONTRATADA, deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

- Deverá possuir gestão de nível de acesso hierarquizado, para que os usuários tenham acesso às funcionalidades de acordo com seus respectivos perfis.
- Deverá possuir número de usuários e acessos ilimitados.
- Deverá possuir arquitetura modular, de modo a permitir a configuração de regras e adequação das telas utilizando os parâmetros disponíveis no sistema.
- Deverá registrar data e hora, o endereço IP e o nome do usuário em todos os acessos e atividades.
- Deverá possuir mecanismo de segurança para bloqueia a senha do usuário após 3 (três) tentativas malsucedidas de login utilizando o sistema recuperação de acesso, para a autenticação.
- Deverá possuir mecanismo de recuperação de senha, em caso de esquecimento ou bloqueio.
- Deverá realizar o *logout* automático de usuário depois de 20 (vinte) minutos de inatividade no uso da aplicação.
- Deverá permitir desativar a senha do usuário após determinado tempo sem acesso ao sistema.
- Deverá possuir interface de programação de aplicações API (Application Programming Interface), para integração com outros *softwares*.
- Deverá ser acessível e operacionalizável em qualquer dispositivo móvel, tipo *smartphones*, *tablets* e *notebooks* conectado à Internet.
- Deverá possuir funcionalidade de exportação de dados, no mínimo, nos formatos de arquivo PDF, HTML e CSV.
- Deverá possuir funcionalidade de emissão de relatórios programados, com envio para e-mails pré-definidos.
- Deverá possuir funcionalidade de envio de mensagens instantâneas através de uma função "*chat*", para um grupo de usuários ou para um único usuário do sistema.
- Deverá possuir funcionalidade de bloqueio de acesso simultâneo a chamados em atendimento, informando qual usuário está operando aquele chamado.
- Deverá registrar a data, a hora, o nome do usuário e ação tomada pelos usuários dos sistemas a cada interação.
- Deverá registrar todos os tempos e ações executadas, para fins de medição do tempo resposta de atendimento.
- Deverá permitir a duplicação de um chamado já digitado que esteja dentro de um período de 24 (vinte e quatro) horas da abertura da ocorrência, ou por período estipulado pela CONTRATANTE.
- Deverá registrar automaticamente o status das estações de trabalho da Central de Regulação de Urgências.
- Deverá emitir alerta de ocorrências semelhantes registradas, quando tiver um chamado em andamento com o mesmo nome de solicitante, nome de vítima ou endereço igual, permitindo concluir ou não um chamado.
- Deverá permitir retornar a chamada telefônica ao solicitante;
- Deverá permitir realizar chamadas telefônicas;
- Deverá permitir a visualização dos módulos em formato de *dashboard*.

- Toda a comunicação entre a aplicação e a base de dados deverá ser criptografada.
- Todos os módulos e funcionalidades requeridas devem fazer parte de um único produto.

27.2.3. Módulo de Recepção de Ligações

Este módulo deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

- Deverá capturar automaticamente o número identificar do telefone do solicitante pela central telefônica. Caso o sistema não consiga identificar o número chamador, o sistema deverá apresentar a mensagem "número não identificado" ou similar;
- Deverá identificar as chamadas telefônicas anteriores relacionadas ao número chamador: quantidade de trotes, engano, fora de área de atendimento do SAMU 192-DF, pedido de informação e atendimentos;
- Deverá gerar automaticamente uma combinação numérica sequencial única, denominado código da ocorrência, a qual não poderá ser alterado pelo operador do sistema;
- Deverá registrar automaticamente a data e a hora ao registro da ocorrência no momento de sua abertura.

27.2.3.1. Módulo de Atendimento do Técnico Auxiliar de Regulação Médica

Este módulo deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

- Deverá apresentar o número telefônica da ocorrência, caso não seja possível apresentar a mensagem "número não identificado";
- Deverá apresentar o número da ocorrência;
- Deverá permitir abrir uma ocorrência, exigindo o preenchimento padrão de todas as informações de um chamado acolhido via 192;
- Deverá permitir registrar o nome da vítima;
- Deverá permitir registrar o nome do solicitante;
- Deverá permitir registrar a idade da vítima (anos/meses/dias);
- Deverá permitir registrar o endereço da ocorrência com a identificação: região administrativa, logradouro e pontos de referência;
- Deverá permitir qualificar o local da ocorrência, por meio de lista de opções previamente cadastradas: via pública, residência, escola, estabelecimento de saúde, estabelecimento comercial, zona rural, estrada ou rodovia, etc...;
- Deverá permitir realizar pesquisa de endereço, convertendo o endereço final em coordenadas geográficas (latitude e longitude) apresentando o resultado em um mapa digital;
- Deverá permitir registrar um segundo número de telefone para contato;
- Deverá permitir registrar o número de vítimas envolvidas na ocorrência;
- Deverá permitir classificar as chamadas telefônicas, por meio de lista de opções previamente cadastradas, como: trote, engano ou orientações;
- Deverá permitir retornar a chamada telefônica ao solicitante;
- Deverá permitir realizar chamadas telefônicas;
- Deverá permitir transferir a chamada para os módulos Regulação Médica, Rádio Operação e Enfermagem; e
- Deverá permitir transferir uma chamada para um usuário, conforme necessidade mediante identificação do profissional logado ao sistema.

27.2.3.2. Módulo de Regulação Médica

Este módulo deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

- Deverá permitir visualizar todas as ocorrências em andamento;
- Deverá permitir visualizar todos os dados registrados na ocorrência.
- Deverá permitir organizar as ocorrências, ordenando, conforme preferência do usuário, por área de cobertura, endereço, nome da vítima, ou status da ocorrência (pendente, em atendimento, equipe a caminho, equipe com a vítima em deslocamento, equipe com a vítima no estabelecimento de saúde de destino, ou finalizada);
- Deverá apresentar alertas das ocorrências que estão pendentes de regulação;
- Deverá apresentar um contator com a duração total da ocorrência em tela;
- Deverá permitir que qualquer Médico Regulador logado possa abrir uma ocorrência pendente para conduzir a regulação médica;
- Deverá permitir atualizar/alterar/corriger os dados de registro da ocorrência;
- Deverá permitir registrar as observações do Médico Regulador;
- Deverá permitir retornar a chamada telefônica ao solicitante;
- Deverá permitir realizar chamadas telefônicas;
- Deverá permitir registrar o tipo de diagnóstico presumido da ocorrência: clínico, pediátrico, obstétrico/ginecológico, traumático, psiquiátrico;
- Deverá permitir registrar o diagnóstico presumido da ocorrência, por meio de lista de opções previamente cadastradas para cada tipo de diagnóstico;
- Deverá permitir registrar diagnósticos secundários, caso houver, por meio de lista de opções previamente cadastradas;
- Deverá permitir sinalizar as ocorrências categorizadas como notificação compulsória;
- Deverá exigir a classificação da gravidade da ocorrência (severa, moderada, baixa ou mínima) identificando cada nível de gravidade por meio de escala de cores: VERMELHO, AMARELO, VERDE e AZUL;
- Deverá permitir visualizar a ocorrência geolocalizada em um mapa digital, com identificação das unidades móveis e estabelecimentos de saúde mais próximos;
- Deverá permitir incluir uma ou mais Unidades Móveis para serem utilizados na ocorrência;
- Deverá permitir o registro de incidentes envolvendo o atendimento em regulação médica, por meio de lista de opções previamente cadastradas;
- Deverá permitir encerrar a ocorrência, exigindo o registro do motivo da decisão, por meio de lista de opções previamente cadastradas;
- Deverá permitir registrar a decisão médica em primeira regulação, por meio de lista de opções previamente cadastradas: Intervenção Necessária e Possível; Intervenção Não Pertinente; Encerrar a ocorrência;
- Deverá permitir a transferência da chamada para os Módulos de Saúde Mental, Rádio Operação e Enfermagem;
- Deverá permitir o registro das informações passadas pela(s) equipe(s) de embarcação no local do atendimento:
 - Sinais vitais: PA (Pressão arterial), saturação (em percentual), temperatura (em graus Celsius), FC (Frequência cardíaca), FR (Frequência respiratória), HGT (Glicemia capilar) e Glasgow;
 - Deverá calcular automaticamente a escala de Glasgow, mediante a somatória do preenchimento dos valores atribuídos aos seguintes itens: Abertura ocular

(espontânea, ao comando, a dor, ausente; Resposta verbal (orientado, desorientado, palavras inapropriadas, sons incompreensíveis, ausente; Resposta motora (ao comando, localiza a dor, retirada à dor, decorticação, descerebração, ausente);

- Exame físico:
 - Ausculta: Normal, Sibilos, Crepitação, Ronco, Diminuição MV D, Ausência MV D, Diminuição MV E, Ausência MV E;
 - Pupilas: Isocóricas, Anisocóricas, Reagente, Não reagente, Miose, Midríase;
 - Respiração: Eupneico, Dispneico, Apneia;
 - Pele: Normal, Palidez, Cianose, Fria;
 - Sudorese: Presente, Ausente;
 - Sangramento: Ausente, discreto, volumoso; e Conduta: campo livre.
- Antecedentes clínicos: IAM (Infarto Agudo do Miocárdio), AVE (Acidente Vascular Encefálico), Diabetes, Asma/Bronquite, Convulsão, Hipertensão.
- Deverá calcular automaticamente o escore de trauma associado e apresentar o número absoluto (entre 0 e 8), mediante o preenchimento dos sinais vitais e Escala de Coma de Glasgow.
- Deverá permitir visualizar as imagens relacionadas a ocorrência, capturadas e enviadas pelas equipes;
- Deverá permitir alterar a classificação da gravidade da ocorrência;
- Deverá permitir registrar a conduta médica reguladora passada em segunda regulação para as equipes de embarcação na cena;
- Deverá permitir registrar as intercorrências ocorridas durante o atendimento;
- Deverá permitir registrar o desfecho após a finalização da ocorrência, por meio de lista de opções previamente cadastradas;
- Deverá permitir pesquisar o histórico das ocorrências registradas, utilizando como critérios: aberta ou fechada, período, número da ocorrência, nome do solicitante, telefone ou número da Unidade Móvel, etc...;
- Deverá permitir visualizar e utilizar o **Módulo de Monitoramento em Tempo Real**, com todas as funcionalidades disponíveis.

27.2.3.3. Módulo de Rádio Operação

Este módulo deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

- Deverá permitir selecionar uma área para atuação (regiões de saúde).
- Deverá permitir visualizar as ocorrências empenhadas e não empenhadas: por período, por número da ocorrência, por operador, por Unidade Móvel e por Região de Saúde;
- Deverá permitir visualizar todos os dados registrados na ocorrência;
- Deverá permitir retornar a chamada telefônica ao solicitante;
- Deverá permitir realizar chamadas telefônicas;
- Deverá sinalizar, através de um alerta visual, quando o tempo de despacho da Unidade Móvel, após a seleção da solicitação, ultrapassar tempo parametrizado no sistema;
- Deverá apresentar lista de solicitação de Unidades Móveis, contendo minimamente os campos: atendida ou não atendida, número da ocorrência, tipo de Unidade Móvel, por região de saúde, sequência de envio, código da ocorrência e tempo de espera na lista. A lista deverá ser organizada por código da ocorrência (sendo as primeiras da lista de código de maior gravidade) e data e hora da solicitação;
- Deverá apresentar uma lista de Unidades Móveis, com dados relativos à suas respectivas situações em tempo real, Tipo de Unidade Móvel (USA, USB, USI, URSB, USMV, VIR, Helicóptero, MOTO); Nome da Unidade Móvel; Tempo total no STATUS atual; Data e hora de atualização do STATUS; STATUS atual; Número de Ocorrência, caso esteja atrelada a algum atendimento e Nível de gravidade: classificação definida pelo médico regulador com a respectiva cor padronizada.
- Deverá permitir visualizar a ocorrência geolocalizada em um mapa digital, com identificação das Unidades Móveis e estabelecimentos de saúde mais próximos;
- Deverá sugerir a Unidade Móvel mais próximo da ocorrência e mais adequada para o atendimento, mesmo que esse seja de outra área. Para isso, deverá apresentar uma lista organizada por proximidade (distância entre a Unidade Móvel e a ocorrência) e um mapa utilizando os pontos geográficos;
- Deverá permitir visualizar, ao selecionar uma Unidade Móvel, os dados do veículo, placa e telefone móvel da equipe de embarcação;
- Deverá permitir visualizar, ao selecionar uma Unidade Móvel, os dados da equipe de embarcação (nome completo, categoria profissional, telefone de contato);
- Deverá permitir registrar a situação das Unidades Móveis, por meio de lista de opções previamente cadastradas: baixado ou fora de operação, em limpeza ou desinfecção, em intervalo de refeições, em abastecimento, com equipamentos retidos, com equipe incompleta, disponível;
- Deverá alterar automaticamente o status da Unidade Móvel (despachada, em deslocamento, no local, etc...);
- Deverá permitir alterar o status da Unidade Móvel (despachada, em deslocamento, no local, etc...), registrando o motivo da alteração, através de lista de opções previamente cadastradas;
- Deverá permitir consultar a localização atual da Unidade Móvel, considerando a evolução do atendimento a ocorrência;
- Deverá permitir cancelar a solicitação de envio da Unidade Móvel, registrando o motivo do cancelamento, por meio de lista de opções previamente cadastradas;
- Deverá permitir a seleção e o monitoramento do deslocamento de qualquer Unidade Móvel;
- Deverá sinalizar o acionamento das Unidades Móveis com alarmes visuais;
- Deverá permitir pesquisar o histórico das ocorrências registradas, utilizando como critérios: aberta ou fechada, período, número da ocorrência, nome do solicitante, telefone ou número da Unidade Móvel, etc...;
- Deverá permitir a visualização em tempo real, com geolocalização no mapa digital, do posicionamento das Unidades Móveis, com indicativo de status (disponíveis, indisponíveis, em atendimento);
- Deverá permitir enviar a localização de destino;
- Deverá permitir visualizar o histórico de eventos registrados, mudanças de status e decisões registradas nas ocorrências; e
- Deverá permitir visualizar e utilizar o **Módulo de Monitoramento em Tempo Real**, com todas as funcionalidades disponíveis.

27.2.3.4. Módulo Enfermagem

Este módulo deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

- Deverá permitir visualizar e utilizar o **Módulo de Monitoramento em Tempo Real**, com todas as funcionalidades disponíveis.
- Deverá possuir os seguintes submódulos
 - Gerência de equipes;
 - Transferências; e
 - Apoio à regulação;

Os submódulos devem atenderão atender as seguintes especificações, mínimas:

Submódulo de Gerência de Equipes

- Deverá permitir visualizar a lista contendo todas as unidades móveis cadastradas no sistema;
- Deverá possuir campo de pesquisa e aplicação de filtros para a visualização da lista completa de Unidades Móveis cadastradas no sistema;
- Deverá permitir a formação das unidades móveis com mais de um veículo para a ativação das motolâncias que sempre atuam em duplas;
- Deverá permitir retornar a chamada telefônica ao solicitante;
- Deverá permitir realizar chamadas telefônicas;
- Deverá permitir formar uma equipe de embarcação;
- Deverá permitir associar uma equipe de embarcação a uma Unidade Móvel;
- Deverá permitir adicionar ou substituir um ou mais integrantes de uma equipe de embarcação;
- Deverá apresentar uma lista contendo todas as equipes de embarcação, inclusive as desativadas.
- Deverá permitir verificar as informações da equipe de embarcação, utilizando como critérios: nome dos integrantes, base, Unidade Móvel e turno (manhã/tarde/noite);
- Deverá permitir verificar o status da Unidade Móvel do qual a equipe de embarcação esta associada;
- Deverá permitir a atualização automática dos dados de formação da equipe mediante registro realizado pelas equipes através do aplicativo móvel.

I - Submódulo de Transferências

- Deverá permitir a visualização em lista de todas as solicitações de transporte vigentes registradas no sistema;
- Deverá permitir ordenar a visualização da lista de solicitações de transporte, conforme dados principais de registro: região de cobertura; tempo total desde o registro; estabelecimento de saúde de origem; estabelecimento de saúde de destino; tipo de transporte: transporte inter-hospitalar, resposta de parecer, exame, entre outros; ordem de planejamento de prioridades;
- Deverá permitir retornar a chamada telefônica ao solicitante;
- Deverá permitir realizar chamadas telefônicas;
- Deverá possuir campo de pesquisa e aplicação de filtros para a visualização da lista completa de transporte vigentes registradas no sistema;
- Deverá permitir o registro de novas solicitações de transporte, por meio de formulário eletrônico para registro dos dados referentes à solicitação de transferência, contendo os seguintes campos:
 - Tipo de transporte;
 - Nome do estabelecimento de saúde de origem;
 - Unidade de internação de origem;
 - Nome do solicitante (nome completo, matrícula, telefone de contato);
 - Nome do estabelecimento de destino;
 - Unidade de internação de destino;
 - Nome da vítima;
 - Idade da vítima;
 - Sexo da vítima;
 - Diagnóstico Principal;
 - Diagnósticos Secundários;
 - História Clínica;
 - Sinais Vitais: PA, FC, FR/SATM;
 - Escala de Coma de Glasgow;
 - Intubação Orotraqueal: data e hora, tubo utilizado;
 - Sedação: droga sedativa utilizada, dose/diluição, modo de administração, velocidade de infusão;
 - Oxigenoterapia: tipo, volume ofertado, fração de oxigênio;
 - Ventilação Mecânica: parâmetros ventilatórios (modo, volume corrente, frequência ventilatória, PEEP, entre outros);
 - Estabilização hemodinâmica: droga vasoativa utilizada, modo de administração, dose/diluição, velocidade de infusão;
 - Outros dispositivos invasivos utilizados;
 - Outros tratamentos iniciados;
 - Padrão de isolamento de contato;
 - Observações gerais da transferência
- Deverá permitir novos registros em sequência para atualização do quadro da vítima ou do planejamento do transporte; e
- Deverá exigir o preenchimento do motivo do encerramento da ocorrência.

II - Submódulo de Apoio à Regulação

- Deverá permitir receptionar as ocorrências classificadas como "apoio à regulação";
- Deverá permitir visualizar os dados registrados na ocorrência;
- Deverá permitir atualizar/alterar/corrigir os dados de registro da ocorrência;
- Deverá permitir registrar as informações referentes ao atendimento da ocorrência;
- Deverá permitir retornar a chamada telefônica ao solicitante;
- Deverá permitir realizar chamadas telefônicas;
- Deverá permitir o registro de observações (texto livre);
- Deverá permitir o encerramento do atendimento de enfermagem registrando decisões de enfermagem conforme padronização prévia: manter em regulação, remoção necessária e possível, encaminhar para regulação médica, ou encerrar o chamado;
- Deverá permitir a alteração do Estabelecimento de Saúde de destino, conforme lista de opções previamente cadastradas;

- Deverá permitir pesquisar o histórico das ocorrências registradas, utilizando como critérios: aberta ou fechada, período, número da ocorrência, nome do solicitante, telefone ou número da Unidade Móvel, etc...;
- Deverá sinalizar as ocorrências categorizada de notificação compulsória;
- Deverá permitir visualizar a decisão médica registrada em primeira regulação: Intervenção Necessária e Possível; Intervenção Não Pertinente; Sem dados para decidir, Encerrar a ocorrência;
- Deverá permitir encerrar a ocorrência, exigindo o registro do motivo da decisão, por meio de lista de opções previamente cadastradas; e
- Deverá permitir visualizar e utilizar o **Módulo de Monitoramento em Tempo Real**, com todas as funcionalidades disponíveis.

27.2.3.5. **Módulo de Saúde Mental**

Este módulo deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

- Deverá permitir recepcionar as ocorrências classificadas como "atendimento psicossocial";
- Deverá permitir visualizar os dados registrados na ocorrência;
- Deverá permitir atualizar/alterar/corrigir os dados de registro da ocorrência;
- Deverá permitir registrar as informações referentes ao atendimento da ocorrência;
- Deverá permitir retornar a chamada telefônica ao solicitante;
- Deverá permitir realizar chamadas telefônicas;
- Deverá permitir a seleção do tipo de atendimento, por meio de lista de opções previamente cadastradas;
- Deverá permitir a seleção da conduta, por meio de lista de opções previamente cadastradas: orientações, encaminhamento, remoção, intervenção em crise, medicação, etc...;
- Deverá permitir o registro de observações (texto livre);
- Deverá permitir o registro de pendências (texto livre) e seleção de necessidade de novas reavaliações (*follow-up*);
- Deverá permitir visualizar as ocorrências marcadas como *follow-up* (reavaliação ou seguimento necessário);
- Deverá permitir pesquisar o histórico das ocorrências registradas, utilizando como critérios: aberta ou fechada, período, número da ocorrência, nome do solicitante, nome da vítima, região administrativa/bairro e idade da vítima, telefone ou nome da Unidade Móvel, etc...;
- Deverá permitir identificar o acionamento da Unidade Móvel dedicada ao atendimento psicossocial;
- Deverá sinalizar as ocorrências categorizada de notificação compulsória;
- Deverá permitir encerrar a ocorrência, exigindo o registro do motivo da decisão, por meio de lista de opções previamente cadastradas; e
- Deverá permitir visualizar e utilizar o **Módulo de Monitoramento em Tempo Real**, com todas as funcionalidades disponíveis.

27.2.3.6. **Módulo de Terminal de Bordo**

O módulo de terminal de bordo é um aplicativo para uso em dispositivos móveis tipo smartphones, com sistema operacional Android. Esse aplicativo deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

- Deverá possuir acesso precedido de login e senha;
- Deverá permitir vincular o aplicativo a uma Unidade Móvel;
- Deverá permitir registrar dados coletadas durante o atendimento;
- Deverá permitir receber dados de geolocalização para o direcionamento até o local de destino;
- Deverá converter voz em texto, para envio de mensagens de texto à Central de Regulação de Urgências;
- Deverá permitir a confirmação da presença de todos os tripulantes por meio de login e senha;
- Deverá possuir funcionalidade de envio de mensagens instantâneas através de uma função “*chat*”, para um grupo de usuários ou para um único usuário do sistema;
- Deverá permitir a realização de ligação de áudio para demais usuários do sistema;
- Deverá permitir atualizar/alterar/corrigir os dados de registro da ocorrência;
- Todos os registros realizados deverão ser vinculados automaticamente à ocorrência;
- Todos os registros realizados deverão ser visíveis ao Médico Regulador; e
- Todos os registros realizados deverão ser arquivados vinculados à ocorrência.

O aplicativo móvel deverá possuir os seguintes submódulos:

- *Checklist* veicular;
- Ficha de Atendimento Digital; e
- *Checklist* da Unidade Móvel.

Os submódulos devem atender as seguintes especificações, mínimas:

a) **Submódulo Checklist Veicular**

- Deverá registrar automaticamente a data e hora da realização do *checklist*;
- Deverá registrar automaticamente nome do responsável pelo preenchimento;
- Deverá permitir registrar o turno de trabalho: manhã, tarde, noite;
- Deverá permitir registrar a placa da Unidade Móvel;
- Deverá permitir registrar a tipologia da Unidade Móvel;
- Deverá permitir registrar quilometragem da Unidade Móvel;
- Deverá permitir registrar nível de combustível;
- Deverá permitir registrar nível do óleo do motor;
- Deverá permitir registrar nível da água no radiador;
- Deverá permitir registrar nível dos fluído dos freios;
- Deverá permitir registrar as condições do freio de mão;

- Deverá permitir registrar as condições dos faróis;
- Deverá permitir registrar as condições da lanterna piscas;
- Deverá permitir registrar as condições da lanterna de ré;
- Deverá permitir registrar as condições do ar-condicionado;
- Deverá permitir registrar as condições de Iluminação do salão;
- Deverá permitir registrar as condições do extintor;
- Deverá permitir registrar as condições do macaco;
- Deverá permitir registrar as condições da chave de roda;
- Deverá permitir registrar as condições do triângulo;
- Deverá permitir registrar as condições da sirene;
- Deverá permitir registrar as condições do estrobo;
- Deverá permitir registrar as condições do giroflex;
- Deverá permitir registrar as condições do cilindro de O2;
- Deverá permitir registrar as condições da chave de O2;
- Deverá permitir registrar as condições da maca rígida;
- Deverá permitir registrar as condições da maca retrátil;
- Deverá permitir registrar as condições do rádio;
- Deverá permitir registrar as condições dos pneus;
- Deverá permitir registrar as condições do dispositivo móvel; e
- Deverá permitir registrar a avarias e observações (texto livre).

Submódulo Ficha de Atendimento Digital

- Deverá permitir registrar a identificação da vítima;
- Deverá permitir registrar a anamnese;
- Deverá permitir registrar os sinais vitais: PA (Pressão arterial), saturação (em percentual), temperatura (em graus Celsius), FC (Frequência cardíaca), FR (Frequência respiratória), HGT (Glicemia capilar) e Glasgow;
 - O sistema deverá calcular automaticamente a escala de Glasgow, mediante o produto do preenchimento dos valores atribuídos aos seguintes itens: Abertura ocular (espontânea, ao comando, a dor, ausente; Resposta verbal (orientado, desorientado, palavras inapropriadas, sons incompreensíveis, ausente; Resposta motora (ao comando, localiza a dor, retirada à dor, decorticação, descerebração, ausente).
- Deverá permitir registrar o exame físico:
 - Ausculta: Normal, Sibilos, Crepitação, Ronco, Diminuição MV D, Ausência MV D, Diminuição MV E, Ausência MV E;
 - Pupilas: Isocóricas, Anisocóricas, Reagente, Não reagente, Miose, Midríase;
 - Respiração: Eupneico, Dispneico, Apneia;
 - Pele: Normal, Palidez, Cianose, Fria;
 - Sudorese: Presente, Ausente;
 - Sangramento: Ausente, discreto, volumoso; e
 - Conduta: campo livre.
- Deverá permitir registrar a antecedentes clínicos: IAM (Infarto Agudo do Miocárdio), AVE (Acidente Vascular Encefálico), Diabetes, Asma/Bronquite, Convulsão, Hipertensão.
- Deverá calcular automaticamente o escore de trauma associado e apresentar o número absoluto (entre 0 e 8), mediante o preenchimento dos seguintes itens:
 - Glasgow;
 - Pressão arterial sistólica;
 - Frequência respiratória.
- Deverá permitir registrar a monitorização;
- Deverá permitir registrar a ventilação e oxigenoterapia;
- Deverá permitir registrar a hipótese diagnóstica principal e de maior relevância, a partir da tabela CID-10;
- Deverá permitir registrar a conduta;
- Deverá permitir registrar a evolução da vítima;
- Deverá permitir registrar a desfecho do atendimento;
- Deverá permitir registrar os medicamentos utilizados, por meio de lista de opções previamente cadastradas, com possibilidade de pesquisa;
- Deverá permitir adicionar campo selecionável para registrar outro medicamento utilizado;
- Deverá permitir registrar a posologia;
- Deverá permitir registrar os materiais utilizados, por meio de lista de opções previamente cadastradas, com filtro de pesquisa;
- Deverá permitir adicionar campo selecionável para registrar outro material utilizado;
- Deverá permitir registrar a unidade de destino;
- Deverá permitir registrar a equipamentos retidos;
- Deverá permitir o registro do usuário que realizou o preenchimento; e
- Deverá permitir o registro do profissional que acolheu a vítima no estabelecimento de saúde de destino.

b) Submódulo Checklist Unidade Móvel

- Deverá possibilitar o empreendimento do formulário de *checklist* conforme o padrão definido pela contratante para o tipo de Unidade Móvel: Helicóptero, USA, USB, Moto, VIR, USMV, ou outras;
- Deverá permitir a alteração do formulário conforme a atualização do tipo de medicamentos, itens, materiais ou equipamentos embarcados;

- Deverá permitir a confirmação dos materiais presentes com a especificação das quantidades encontradas dentro das Bolsas: bolsa de medicamentos, bolsa de atendimento clínico, bolsa de sinais vitais, bolsa de trauma, armários e gavetas;
- Deverá permitir a confirmação dos materiais de apoio presentes dentro do salão da viatura conforme definição prévia da padronização feita pela contratante;
- Deverá permitir a confirmação do status dos equipamentos médico-hospitalares presentes dentro da viatura: monitor multiparamétrico, ventilador mecânico de transporte, bombas de infusão, aspirador elétrico, etc...;
- Deverá registrar o nome do colaborador responsável pela realização do *checklist*;
- Deverá manter registro histórico dos *checklists* realizados; e
- Deverá permitir a consulta ao histórico de *checklists* conforme filtros: data, turno, tipo de material, item ou equipamento.

27.2.3.7. Módulo de Situação dos Estabelecimentos de Saúde

Este módulo deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

- Deve permitir o registro, atualização e visualização das condições operacionais das portas de emergência de todos os estabelecimentos de saúde que recebem unidades móveis de atendimento pré-hospitalar;
- Deverá permitir registrar a situação de bandeiramento do estabelecimento de saúde, conforme Portaria SES/DF n.º 386, de 27 de julho de 2017;
- Deverá exigir o preenchimento do motivo(s) atribuídos à bandeira (exceto bandeira verde que retrata situação de normalidade);
- Deverá permitir o registro das situações das portas de emergência dos estabelecimentos de saúde incluindo, minimamente:
 - Quantidade e médicos presentes por especialidade médica;
 - Déficit de médicos conforme a quantidade prevista no dimensionamento de cada especialidade;
 - Leitos de internação por ambiente de internação/atendimento com a quantidade total prevista, utilizada e disponíveis;
 - Pontos de oxigênio por ambiente de internação/atendimento com a quantidade total prevista, utilizados e disponíveis;
 - Monitores multiparamétricos por ambiente de internação/atendimento com a quantidade total prevista, utilizados e disponíveis;
 - Status dos exames de apoio diagnóstico disponíveis da emergência;
 - Status do centro cirúrgico para os atendimentos de emergência;
 - Restrições permanentes;
- Deverá permitir a visualização de toda a rede de saúde, com a possibilidade de filtros, incluindo critérios como: localização geográfica, especialidades médicas, leitos disponíveis, nível de ocupação, equipamentos médico hospitalares disponíveis, status de bandeiramento, ou outros aspectos de contingenciamento pré-definidos;
- Deverá permitir o cadastro de usuários externos, com perfis de acesso configuráveis, determinando quais estabelecimentos de saúde, e quais campos cada perfil pode visualizar e/ou editar;
- Deverá registrar todas as atualizações feitas nas situações hospitalares, permitindo a visualização histórica das condições de cada estabelecimento, com data, hora, motivo da alteração e usuário responsável;
- Deverá permitir o cadastro de estabelecimentos de saúde, incluindo nome completo, localização, endereço, perfil de especialidades médicas disponíveis nas portas de emergência, dimensionamento de equipe médica prevista, leitos de internação previstos, ou outros recursos monitorados de forma padronizada;
- Deverá possibilitar o registro de restrições permanentes nos estabelecimentos de saúde, como indisponibilidade de serviços ou equipamentos;
- Deverá permitir o registro de bloqueios de centros cirúrgicos, incluindo o motivo do bloqueio, conforme lista de motivos previamente definidos;
- Deverá permitir que o bandeiramento dos estabelecimentos de saúde seja vinculado a portas específicas de especialidades médicas, possibilitando uma visualização segmentada por tipo de atendimento de urgência;
- Deverá permitir o registro dos motivos que justificaram a classificação de bandeiramento de cada porta de emergência, possibilitando uma análise detalhada das condições do estabelecimento;
- Deverá permitir o registro de macas de unidades móveis de atendimento pré-hospitalar retidas dentro dos estabelecimentos, com a identificação do local de retenção, data, hora e minuto de início da retenção;
- Deverá apresentar um contador com o tempo total de retenção de macas;
- Deverá possibilitar o registro de liberação de macas para sinalização fim da retenção e operacionalização do recolhimento do material;
- Deverá possibilitar o acesso ao módulo a partir de qualquer dispositivo móvel ou computador, permitindo que usuários externos realizem a atualização de informações em tempo real;
- Deverá identificar o usuário responsável por cada atualização, registrando nome completo, matrícula, unidade de origem, além de data, hora e minuto da última atualização;
- Deverá permitir a extração consolidada mensal das situações dos estabelecimentos de saúde, possibilitando a geração de relatórios para análise e auditoria dos dados;
- Deverá permitir a aplicação de filtros rápidos para visualização das situações dos estabelecimentos, com base nos parâmetros a serem definidos pela contratante;
- Deverá emitir alertas automatizados para identificação rápida de situações críticas, como contingenciamento prolongado em um mesmo estabelecimento, tempo de maca retida, ou outros parâmetros definidos pela contratante;
- Deverá permitir a identificação rápida da quantidade total de vítimas do atendimento pré-hospitalar regulados e transportados para as portas de emergência dos estabelecimentos;
- Deverá emitir alertas automáticos ao identificar a remoção concomitante de mais de uma vítima para o mesmo estabelecimento, possibilitando que o médico regulador analise a viabilidade de remanejamento para outros estabelecimentos de saúde.

27.2.3.8. Módulo de Monitoramento em Tempo Real

Este módulo deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

- Deverá permitir visualizar, com geolocalização no mapa digital do Distrito Federal, todos estabelecimentos de saúde, Bases Descentralizadas do SAMU 192-DF e Zonas de Pouso para o serviço aeromédico;
- Deverá permitir visualizar, em tempo real, com geolocalização no mapa digital, com indicativo de status (disponíveis, indisponíveis, em atendimento) o posicionamento das Unidades Móveis;
- Deverá permitir visualizar, em tempo real, o status das estações de trabalho da Central de Regulação de Urgências (disponíveis, indisponíveis, em atendimento);
- Deverá emitir alertas automáticos acionados quando uma Unidade Móvel rastreada se aproxima de um local previamente definido (estabelecimentos de saúde, cena, entre outros);
- Deverá permitir visualizar, em tempo, com geolocalização no mapa digital do Distrito Federal, a situação de restrição dos estabelecimentos de saúde. (informações do **Módulo de Situação dos Estabelecimentos de Saúde**)
- Deverá permitir visualizar o tempo gasto em cada etapa do fluxo de deslocamento da Unidade Móvel ((despachada, em deslocamento, no local, etc...));
- Deverá permitir visualizar o tempo gasto em cada etapa do fluxo de atendimento;

- Deverá permitir visualizar e ordenar a lista de ocorrências pelos seguintes critérios: região, nome da vítima, endereço, equipe, descrição, tempo desde o registro e status da pendência da ocorrência (não atendida, pendente de atribuição, atribuída).
- Deverá permitir identificar o tempo de cada restrição de cada estabelecimentos de saúde, total e por bandeira; e
- Deverá permitir visualizar os dados cadastrais do estabelecimento de saúde.

27.2.3.9. Módulo de Prontidão Hospitalar

Este módulo deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

- Deverá permitir o cadastro de usuários para acesso mediante a realização de login e senha;
- Deverá permitir aos estabelecimentos de saúde visualizarem as informações históricas relativas as vítimas encaminhados pelo SAMU e acolhidos no local;
- Deverá permitir aos estabelecimentos de saúde a visualização rápida das Unidades Móveis e das informações relativas ao atendimento e às informações registradas na ficha de atendimento da vítima destinados ao local após regulação médica;
- Deverá permitir ao estabelecimento de saúde visualizar o tempo estimado de chegada das Unidades Móveis em deslocamento;
- Deverá permitir ao estabelecimento de saúde registrar o acolhimento da(s) vítima(s);
- Deverá permitir notificar automaticamente o estabelecimento de saúde quando uma Unidade Móvel estiver a caminho desse; e
- Deverá permitir notificar automaticamente o estabelecimento de saúde mediante situação de Múltiplas Vítimas.

27.2.3.10. Módulo de Administração

Este módulo deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

- Deverá permitir o gerenciamento de perfis incluindo, no mínimo: Administrador, Técnico Auxiliar de Regulação Médica, Médico, Enfermeiro, Rádio Operador, Atenção Psicossocial, Estabelecimento de Saúde e Gestor de Frota;
- Deverá permitir o gerenciamento das permissões de acesso por perfil e por usuário definidas individualmente para cada módulo do sistema;
- Deverá permitir o gerenciamento das permissões de cada perfil de acesso;
- Deverá permitir o cadastro das listas validadas e homologadas, as quais serão utilizadas para a classificação ou categorização de informações referentes aos atendimentos.
- Deverá permitir o cadastro de usuários incluindo, no mínimo:
 - Nome completo;
 - Nome de validação único (nome de usuário);
 - Registro funcional SES;
 - Unidade de lotação SES;
 - Carreira SES;
 - Carteira nacional de habilitação (CNH), se aplicável;
 - Número de registro no conselho, se aplicável;
 - Nome do conselho, se aplicável;
 - Telefone fixo;
 - Telefone móvel;
 - Endereço completo;
 - E-mails de contato (pessoal, profissional, secundários);
 - Nome completo de contato de emergência; e
 - Telefone de contato de emergência.
- Deverá permitir o cadastro das Unidades Móveis incluindo, no mínimo:
 - Designação;
 - Placa;
 - Número do chassi;
 - RENAVAN;
 - Tipo;
 - Marca;
 - Modelo;
 - Ano de fabricação;
 - Ano do modelo; e
 - Quilometragem inicial.
- Deverá permitir o cadastro dos estabelecimentos de saúde incluindo, no mínimo:
 - Nome;
 - Endereço com coordenadas geográficas (latitude e longitude);
 - Telefone;
 - CNES;
 - Categoria público ou privado;
 - Especialidades médicas disponíveis;
 - Dimensionamento de cada porta em termos de quantidade de leitos;
 - Número de leitos; e
 - Equipamentos de suporte à vítima grave.
- Deverá permitir o cadastro de listas do sistema incluindo, no mínimo:
 - Estabelecimentos de saúde;
 - Decisões técnicas;

- CID-10;
- Tipos de transporte;
- Tipo de atendimento;
- Motivo de atendimento;
- Tipos de Unidades Móveis;
- Unidades Móveis;
- Equipamentos;
- Bases Descentralizadas;
- Regiões de Saúde;
- Status das Unidades Móveis: disponível, indisponível, reservada, comunicada, deslocamento, chegada no local, remoção, etc...;
- Cores para os status das unidades móveis;
- Indisponibilidade de Unidades Móveis: refeição, abastecimento, manutenção, higienização terminal, higienização concorrente, higienização programada, maca retida, sinistro de trânsito, reposição de material, etc...;
- Deverá permitir o cadastro das equipes de embarcação incluindo, no mínimo:
 - Nome da equipe;
 - Telefone para contato;
 - Base da equipe;
 - Tipo da equipe (USA/USB);
 - Equipe ativa ou não;
 - Unidade Móvel; e
 - Informações de recursos/equipamentos.

27.2.3.11. Módulo de Gestão de Frota

Este módulo deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

- Deverá permitir o cadastro completo dos veículos, conforme Portaria GM n.º 1010, de 21 de maio de 2012, incluindo informações como placa, Renavam, chassi, marca/modelo, ano de fabricação, ano do modelo e tipologia (USA, USB, etc.);
- Deverá permitir o cadastro da documentação dos veículos, como licenciamento, seguro obrigatório (DPVAT), certificado de registro e licenciamento (CRLV) e status do pagamento do IPVA;
- Deverá permitir o registro das especificações técnicas dos veículos, incluindo tipo de combustível, capacidade de carga, capacidade de passageiros, potência do motor, quilometragem atual e dimensões;
- Deverá permitir o cadastro e acompanhamento de dados de manutenção, com histórico de manutenções realizadas, próximas manutenções programadas, status de calibragem de pneus e vencimento de itens de segurança;
- Deverá permitir a visualização da localização atual dos veículos, utilizando sistema de rastreamento por GPS para monitoramento em tempo real;
- Deverá permitir o registro do histórico de deslocamentos, incluindo distâncias percorridas, locais de atendimento e tempos de deslocamento;
- Deverá permitir a visualização do status operacional dos veículos, indicando se estão disponíveis, em manutenção, em uso ou fora de serviço;
- Deverá permitir o cadastro de equipamentos e acessórios presentes nos veículos, como equipamentos médicos (oxigênio, desfibriladores, ventiladores, etc.) e acessórios de emergência (macas, colares cervicais, kits de primeiros socorros, etc.);
- Deverá permitir o cadastro de sistemas de comunicação instalados nos veículos, como rádios e dispositivos de comunicação;
- Deverá permitir o cadastro do responsável pela manutenção de cada veículo, com nome e contato do responsável;
- Deverá permitir o registro de sinistros e ocorrências, com registro de acidentes, multas e infrações, incluindo datas, descrições e ações corretivas;
- Deverá permitir o controle de manutenções agendadas, com alertas automáticos quando a data da manutenção estiver próxima;
- Deverá permitir vincular uma Unidade Móvel a uma Base Descentralizadas do SAMU 192-DF;
- Deverá permitir colocar fora de serviço uma Unidade Móvel, exigindo o preenchimento do motivo da baixa (sinistro, manutenção, perda total) e a data da baixa;
- Deverá permitir registrar as sinistralidades ocorridas com o veículo, informando: Data e hora do sinistro, nome do condutor, tipo de sinistro (colisão, roubo ou furto, incêndio, enchente ou alagamento, vidros, retrovisores, faróis), e descrição;
- Deverá permitir anexar arquivos com extensão PDF, JPEG, PNG, referente a boletim de ocorrência, na ocasião de sinistro;
- Deverá permitir registrar o checklist do veículo, contemplando minimamente os seguintes campos: data e hora da realização do checklist, turno, veículo, condutor, turno, quilometragem, nível de combustível, nível do óleo do motor, nível da água no radiador, condição dos freios, dos faróis, das lanternas piscas, da sirene, do estrobo, do giroflex, da maca, do dispositivo móvel, avarias e observações;
- Deverá permitir registrar multas e demais infrações de trânsito, contemplando minimamente os seguintes campos:
 - Órgão autuador;
 - Número do auto de infração;
 - Veículo;
 - Placa;
 - Condutor;
 - Infrator;
 - Local da infração;
 - Data da infração;
 - Tipo da infração (selecionado a partir de uma lista);
 - Limite da via regulamentada;
 - Medição realizada;
 - Valor considerado;
 - Valor;
 - Valor com desconto;
 - Data do vencimento; e

- Data para interposição de recurso.
- Deverá permitir registrar o abastecimento de combustível, contemplando minimamente os seguintes campos:
 - Data e hora do abastecimento;
 - Veículo;
 - Placa;
 - Posto de combustível;
 - Tipo do combustível;
 - Quantidade em litros;
 - Preço por litro do combustível;
 - Preço total do abastecimento;
 - Quilometragem atual; e
 - Condutor.

27.2.3.12. Módulo de Gestão de Escalas

Este módulo deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

- Deverá permitir criar locais de escala de trabalho;
- Deverá permitir criar legendas de escala, com horários de jornada de trabalho previamente definido;
- Deverá permitir associar um colaborador a uma legenda;
- Deverá permitir associar uma escala de trabalho a um local de escala;
- Deverá permitir realizar consultas de acerca das escalas previstas, por: local de escala, legendas, nome ou CPF;
- Deverá permitir registrar impedimentos prévios: período do impedimento, motivo do impedimento (licença programada, férias, abono, etc...);
- Deverá permitir registrar escalas não cumpridas: motivo do impedimento (falta justificada, falta injustificada, atestado médico, afastamento, etc...);
- Deverá permitir retificar uma escala de trabalho, em razão de escala não cumprida, alterada para chefia, etc...;
- Deverá permitir monitorar a escala realizada conforme o registro de acesso dos profissionais ao sistema;
- Deverá permitir a consulta em tempo real dos profissionais atuando na assistência conforme o local da escala de trabalho;
- Deverá permitir visualizar as escalas prévias dos profissionais mediante busca no banco de dados do sistema;
- Deverá permitir visualizar a cobertura prévia dos locais de trabalho conforme as escalas realizadas e confirmadas no sistema; e
- Deverá permitir a consulta à produtividade de cada profissional com boletim de desempenho: total de atendimentos realizados, média de atendimentos realizados por turno, tipos de atendimentos realizados, tempo envolvido por atendimento, ligações atendidas, tempo médio em ligação, horários de login e logoff do sistema, entre outros.

27.2.3.13. Módulo de Estatísticas e Análise Dimensional

O **módulo de estatísticas e análise dimensional** é uma aplicação de *Business Intelligence*, tendo como base um depósito de informações devidamente estruturadas, alimentado a partir da coleta de dados na solução contratada. Este armazém deverá ser carregado diariamente, de modo a permitir a realização de consultas com diferença máxima de um dia em relação as bases de dados transacionais em produção.

O módulo deverá permitir visualizar informações, desenvolver gráficos e emitir relatórios personalizados a partir de consultas realizadas no banco de dados consolidado. Para fins de dimensionamento no número de acesso, estima-se a necessidade de **4 (quatro) licenças de uso**, para acesso simultâneo.

O módulo deverá permitir salvar os relatórios produzidos.

O módulo deverá disponibilizar os seguintes tipos de gráficos:

- Gráfico de barras horizontais;
- Gráfico de barras horizontais agrupadas;
- Gráfico de barras verticais;
- Gráfico de barras verticais agrupadas;
- Gráfico de barras horizontais empilhado 100%;
- Gráfico de barras verticais empilhado 100%;
- Gráfico de pizza;
- Gráfico de dispersão; e
- Gráfico de linha.

O módulo deverá disponibilizar os seguintes gráficos:

- Quantidade de chamadas telefônicas por período;
- Quantidade de chamadas telefônicas reguladas por tempo de resposta mínimo, médio e máximo;
- Quantidade de chamadas telefônicas reguladas por primeira regulação médica (Intervenção Necessária e Possível, Intervenção Não Pertinente, Encerrar ocorrência);
- Quantidade de chamadas telefônicas reguladas por Região de Saúde;
- Tempo resposta por prioridade (mensal e anual);
- Tempo médio por etapa do atendimento;
- Tempo médio por tipo de Unidade Móvel;
- Tempo de Unidade Móvel x prioridade de atendimento;
- Quantidade de chamados atendidos por período;
- Quantidade de chamados encerrados por período;
- Quantidade de chamados cancelados por período;
- Quantidade de atendimento por período;
- Quantidade de atendimentos por local de solicitação;
- Quantidade de atendimento por motivo da chamada;

- Quantidade de atendimento por Base Descentralizadas;
- Quantidade de atendimento por Unidade Móvel;
- Quantidade de atendimento por faixa etária da vítima;
- Quantidade de atendimento por sexo da vítima,
- Quantidade de atendimento por hipótese diagnóstica;
- Quantidade de atendimento por estabelecimento de origem;
- Quantidade de média por dia de atendimento por estabelecimento de origem;
- Quantidade de atendimento por estabelecimento destino;
- Quantidade de média por dia de atendimento por estabelecimento destino;
- Quantidade de atendimento por região de saúde;
- Quantidade de média por região de saúde;
- Quantidade de vagas negadas;
- Quantidade de vagas zero;
- Quantidade total de atendimento com equipamentos retidos;
- Quantidade de atendimento com equipamentos retidos por estabelecimento destino;
- Quantidade de atendimentos com ocorrência aberta por TARM;
- Quantidade de regulações médicas realizados pelo Médico Regulador;
- Quantidade de atendimentos classificadas como "Atendimento Psicossocial";
- Quantidade de atendimentos classificadas como "Apoio à Regulação";
- Quantidade total de despachos de Unidades Móveis realizados pelo Operador de Frota;
- Quantidade de despachos de Unidades Móveis por tipo e região de saúde;
- Quantidade de atendimentos em cena por Médicos; e
- Dias da semana e horários de maior pico de atendimento da semana e horários de maior pico de atendimento.

27.2.3.14. Módulo de Suporte

Este módulo deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

- Deverá possuir *webchat* para suporte on-line;
- Deverá possuir formulário para solicitação de chamados técnicos; e
- Deverá manual do sistema.

27.2.4. Licenciamento

Deverá ser fornecida cessão de direito de uso, durante toda a vigência do contrato, sem limite de quantidade de usuários, para todo o sistema e seus componentes.

O sistema deverá estar devidamente licenciado, na sua última versão no ato de sua instalação inicial. A cada nova liberação de versão, a CONTRATADA deverá fornecer as atualizações de manuais e demais documentos técnicos, bem como nota informativa detalhando as novas funcionalidades disponibilizadas na nova versão, em até 30 (trinta) dias, a partir do lançamento oficial da nova versão.

Ademais, caberá a CONTRATADA prestar todo o suporte técnico e orientação à equipe da CONTRATANTE ao subsídio a decisão da CONTRATANTE em implementar a nova versão.

Caso a CONTRATANTE decida pela aplicação da atualização, a CONTRATADA deverá apresentar, em até **5 (cinco) dias úteis**, para avaliação da CONTRATANTE, um de PLANO DE ATUALIZAÇÃO contendo cronograma detalhado de atividades a serem executadas e arbacando, no mínimo, os seguintes tópicos:

- Detalhamento das novas funcionalidades disponibilizadas;
- Identificação e análise dos principais riscos envolvidos, bem como proposição de tratamento;
- Apresentação de manuais, tutoriais e vídeos, para instruir os usuários da solução, quanto a operação dessa na sua nova versão;
- Indicação nominal dos profissionais responsáveis pela operação de atualização de versão;
- Procedimento de migração das bases de dados, criação de cópia de segurança, parada e *restart*; e
- Documentação técnica da solução na nova versão e das respectivas licenças.

Em caso de aprovação, a CONTRATADA será comunicada para que inicie o processo de atualização no primeiro dia útil seguinte a contar do recebimento da comunicação ou em data previamente pactuada entre as partes. Caso os serviços de atualização da solução venham a causar indisponibilidade no ambiente de TI da CONTRATANTE, essa deverá ser comunicada previamente para agendamento da atividade fora do horário comercial, podendo ser realizados inclusive aos sábados, domingos e feriados, em datas e horários a serem definidos pela CONTRATANTE, sem custos adicionais.

O escopo desses serviços deve contemplar as seguintes atividades, sem se limitar a esses:

- Download e instalação da nova versão em ambiente de testes, o qual será provido pela CONTRATADA;
- Realização dos procedimentos de cópia de segurança;
- Importação das configurações e parametrizações em uso;
- Realização de conexão no banco de dados;
- Realização de testes operacionais;
- Realização a integração com os demais sistemas e serviços contratados;
- Apresentação da solução na sua nova versão;
- Disponibilização de manuais, tutoriais e vídeos, em área em website, para instruir os usuários da solução, quanto a operação dessa na sua nova versão;
- Elaboração da documentação técnica da solução na nova versão e das respectivas licenças.

O idioma das aplicações de *software* deverá ser obrigatoriamente a língua portuguesa, falada e escrita no Brasil.

27.2.5. Serviço de instalação, configuração e migração

O sistema de regulação de urgência deverá ser entregue devidamente instalado e configurando, com todos os seus módulos e funcionalidades.

A CONTRATADA deverá disponibilizar o sistema em 2 (dois) ambientes distintos denominados "PRODUÇÃO" e "HOMOLOGAÇÃO" para ser utilizado exclusivamente

pelo serviço do SAMU 192-DF.

A CONTRATADA deverá instalar e manter todo o sistema em ambiente de nuvem, com toda infraestrutura necessária ao perfeito funcionamento do sistema, com disponibilidade de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.

A CONTRATADA deverá implementar rotinas de backup diário incremental, *backup* semanal completo, *backup* mensal completo e *backup* anual completo “frio” no próprio Data Center ou outro ambiente com especificações técnicas compatíveis.

A CONTRATADA deverá realizar rotinas aleatórias de recuperação de um arquivo de *backup*, além de realizar testes, para identificar a estimativa de quanto tempo demora para recuperar todo o ambiente.

A CONTRATADA deverá documentar e encaminhar a CONTRATANTE, mensalmente, documentação comprobatória das rotinas de *backup* realizadas e dos locais onde estão sendo armazenados os *backups*.

A CONTRATADA deverá realizar a inserção e carga de dados no sistema, contemplando, mas sem se limitar à:

- Cadastramento dos dados pessoais dos usuários do SAMU 192-DF;
- Cadastramento dos dados das Unidades Móveis a disposição do SAMU 192-DF;
- Cadastramento dos dados das equipes de embarcação;
- Cadastramento dos dados dos grupos, perfis, usuários e senhas para acesso a solução de acordo com o perfil profissional; e
- Cadastramento dos dados dos estabelecimentos de saúde.

A CONTRATADA deverá realizar a migração dos dados referentes aos registros de voz e dados, dos últimos **5 (cinco) anos** de atendimento realizados pelo SAMU 192-DF, os quais ocupam, em números aproximados 80 (oitenta) TB.

A CONTRATADA deverá no prazo de **60 (sessenta) dias corridos**, a contar da data de ativação da solução, concluir a migração dos registros de voz e dados, armazenadas na base de dados atualmente em uso no SAMU 192-DF, adaptando seu conteúdo ao modelo de dados do sistema a ser implantado, de forma que não haja perda de informação. Após o processo de migração o sistema ainda deverá permitir a consulta de todas as informações, gravações telefônicas e chamados contidos na base de dados anterior. O processo de importação de dados tem por objetivo possibilitar ao SAMU 192-DF a manutenção de todas as informações dos seus atendimentos.

27.2.6. Serviço de operação assistida

A operação assistida consiste na orientação e acompanhamento “*in loco*” aos usuários do sistema de regulação de urgência no desempenho das atividades de rotina diária de trabalho.

A CONTRATADA deverá manter, no mínimo, 2 (dois) perfis profissionais, no período das 7h às 19h, e 1 (um) no período das 19h às 7h, de segunda a domingo, inclusive feriados, durante a atividade de operação assistida para orientação aos usuários quanto à utilização da solução. Esse perfil profissional deverá ser correspondente ao perfil profissional de Analista de Implantação, com nível de senioridade Pleno.

A operação assistida deverá ser executada nas dependências da Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF, pelo período de **60 (sessenta) dias corridos**, a contar da data de ativação da solução.

27.3. Sistema de telefonia, incluindo o fornecimento, licenciamento, instalação, configuração de central telefônica em nuvem, gravação e armazenamento.

O fornecimento do sistema de telefonia se dará por meio de central telefônica em NUVEM, com instalação em ambiente de Data Center, seguro, escalável e de alta disponibilidade, a ser provido pela CONTRATADA, o qual deverá possuir, no mínimo, as seguintes certificações: ISO 20001, ISO 27001, ISO 9001 e certificação TIER 3.

O sistema de telefonia deverá ser acessível por meio de navegadores de Internet, devendo ser compatível com os navegadores que suportam a linguagem HTML5, especialmente Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Safari, com utilização de login e senha pessoal, observando perfis de acesso estabelecidos pela CONTRATANTE.

O sistema de telefonia a ser disponibilizada pela CONTRATADA, deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

- Deverá possuir gestão de nível de acesso hierarquizado, para que os usuários tenham acesso às funcionalidades de acordo com seus respectivos perfis.
- Deverá operar de forma integrada ao sistema de regulação de urgência, de forma a vincular automaticamente o número de registro único e padronizado (número de ocorrência) para a identificação de cada chamado recebido pelo tridígito 192.
- Deverá prover o acolhimento de todas as chamadas telefônicas destinadas ao tridígito 192, com mecanismo de chamadas em espera, independentemente da quantidade de chamadas telefônicas simultâneas.
- Deverá ser solução de compatibilidade para o recebimento de chamados de voz e dados para o atendimento a pessoas com deficiência auditiva e/ou na fala, através do uso de tecnologias assistivas, proporcionando a interação entre usuário e atendente.
- Deverá permitir a gravação e o armazenamento dos diálogos entre os atendentes e os usuários, para no mínimo 30 (trinta) chamadas telefônicas simultâneas. Os diálogos deverão ser recuperados, a qualquer tempo, e enviados para o CONTRATANTE, para finalidade de auditoria e aferição da prestação de serviços.
- Deverá permitir originar chamadas telefônicas de saída da Central de Regulação de Urgências;
- Deverá permitir o recebimento de chamadas telefônicas destinadas a Central de Regulação de Urgências;
- Deverá estar configurada para 30 (trinta) posições de atendimento;
- Deverá estar configurada para 3 (três) níveis de atendimento [TARM, Médico Regulador (MR) e Rádio Operação (RO)] de forma que o TARM coloque a ligação em outras duas filas distintas (MR e RO);
- Deverá permitir a distribuição automática de chamadas telefônicas entre os atendentes de primeiro nível (TARM);
- Deverá permitir a intervenção de supervisor em todas as chamadas telefônicas ou em fila de espera;
- Deverá implementar fila de espera de ligação;
- Deverá permitir a identificação do número chamador (bina);
- Deverá contabilizar a quantidade de chamadas telefônicas em fila de espera;
- Deverá quantificar tempo de espera de cada chamadas telefônicas;
- Deverá identificar o tempo médio de chamadas telefônicas em espera;
- Deverá quantificar a quantidade de desistências de chamadas telefônicas;
- Deverá possuir dispositivo para visualização de chamadas telefônicas e respectivos tempos;
- Deverá totalizar quantidade de chamadas telefônicas atendidas por posto de atendimento;
- Deverá identificar o tempo médio de duração das chamadas telefônicas;
- Deverá permitir a programação de horários de atendimento, por posição, bloqueios e liberação de atendentes por comando;
- Deverá permitir a indicação da ausência do Atendente na posição de atendimento nas opções: saúde, repouso, toilette, treinamento ou equivalentes;
- Deverá permitir que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda da ligação ou terminar o atendimento;
- Deverá permitir o controle de todas as chamadas telefônicas mediante um sistema de log, para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, tais como número de chamadas telefônicas recebidas/perdidas, horário de pico, número de ligações no período, e outros;

- Deverá possuir capacidade de transferir as chamadas telefônicas, entre os níveis de atendimento, com as informações já introduzidas no sistema, função “screen pop”, sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos;
- Quando não houver atendentes disponíveis, a plataforma deverá colocar o usuário em fila de espera, ouvindo mensagens institucionais previamente gravadas;
- As telas de consultas do sistema de telefonia devem permitir a visualização do seu grupo de trabalho ou todas as posições, com informações sobre atendentes ativos, status, tempos de atendimento médio e máximo;
- Deverá permitir aos sistemas de monitoramento da CONTRATANTE a análise dos logs de atividade telefônica da Central de Regulação de Urgências;
- Deverá permitir a comunicação de voz e dados via o protocolo IP (Internet Protocol);
- Deverá permitir configurar o número máximo de chamadas telefônicas em espera, bem como a implantação de preferência no atendimento de chamadas telefônicas oriundas de telefonia móvel sobre as de telefonia fixa ou de determinados grupos de demandantes;
- Gerar, no mínimo, as estatísticas, abaixo relacionadas:
 - Quantidade diária e mensal de chamadas telefônicas recebidas, em intervalos de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
 - Quantidade diária e mensal de chamadas telefônicas atendidas, em intervalos de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
 - Quantidade diária e mensal de chamadas telefônicas abandonadas, em intervalos de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
 - Quantidade diária e mensal de chamadas telefônicas atendidas em até x segundos, onde x é um número parametrizável;
 - Tempo médio diário e mensal das chamadas telefônicas, em segundos;
 - Tempo médio diário e mensal por atendimento;
 - Quantidade diária e mensal de chamadas telefônicas em fila de espera, em intervalos de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
 - Tempo médio diário e mensal de espera em fila, em segundos; e
 - Gráficos demonstrativos dos dados estatísticos mencionados acima.
- Deverá possuir capacidade de calcular o tempo que uma ligação está ou permanecerá em fila;
- Deverá possuir capacidade de rotear as chamadas telefônicas considerando o número de origem (n.º de A) e o número discado (n.º de B);
- Deverá possuir capacidade de rotear com base em prioridade e em diferentes níveis;
- Deverá permitir ao Atendente visualizar o desempenho tanto individual como do seu nível;
- Deverá permitir sair da fila de espera e aguardar que o sistema realize uma ligação para este usuário quando da liberação de atendentes (Call Back);
- O sistema de telefonia da CONTRATADA deverá possuir Unidade de Resposta Audível (URA) integrada, a qual deverá apresentar as seguintes características, quanto a estatísticas:
 - Quantidade de chamadas telefônicas com transações realizadas na URA e transferidas para o Atendente, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos; e
 - Tempo médio diário e mensal, em segundos, de retenção das chamadas telefônicas.

As ligações deverão ser vinculadas aos chamados registrados na ferramenta de requisição de serviço, de forma que seja possível recuperar o áudio a partir do número da ocorrência. Para fins de auditoria, essa base deverá ser mantida no ambiente da CONTRATADA pelo período mínimo de **90 (noventa) dias corridos**, com acesso on-line através da interface de busca.

As sessões de atendimento deverão ser disponibilizadas a CONTRATANTE, sempre que solicitado, em até **48 (quarenta e oito) horas**, e em formatos compatíveis com os principais players/codecs de áudio utilizados no mercado para computadores com sistema operacional Windows.

A CONTRATADA deverá manter a disponibilidade dos serviços 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.

27.3.1. **Licenciamento**

Deverá ser fornecida cessão de direito de uso, durante toda a vigência do contrato, contemplando todas as licenças necessárias ao perfeito funcionamento do sistema e operação de 30 (trinta) posições de atendimento.

O sistema de telefonia deverá estar devidamente licenciado, durante toda a vigência, contemplando todas as licenças necessárias ao perfeito funcionamento do sistema e operação de 30 (trinta) posições de atendimento.

Adicionalmente, deverá a CONTRATADA disponibilizar 30 (trinta) licenças de *softphone*, compatíveis com o sistema de telefonia disponibilizado, para instalações nas estações de trabalho da CONTRATANTE.

27.3.2. **Serviço de instalação e configuração de central telefônica em nuvem**

O sistema de telefonia deverá ser entregue devidamente instalado e configurando, com todas as suas funcionalidades.

A CONTRATADA deverá instalar e manter todo o sistema em ambiente de nuvem, com toda infraestrutura necessária ao perfeito funcionamento do sistema, com disponibilidade de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.

A CONTRATADA deverá prestar apoio técnico e administrativo, para virtualização do trídígito 192, junto a empresa de telefonia OI e arcar com eventuais custos que incidiram sobre essa operação.

A CONTRATADA deverá prestar apoio técnico na instalação e configuração das licenças de *softphone*, nas estações de trabalho da CONTRATANTE.

O tronco de entrada vinculado ao trídígito 192, para recebimento das chamadas telefônicas, será disponibilizado pela CONTRATANTE.

A CONTRATANTE disponibilizará até 30 (trinta) linhas saintes, com a tecnologia VOIP, para realização das chamadas de saídas da Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF.

27.3.3. **Gravação e armazenamento**

O sistema de telefonia deverá realizar a gravação digital e armazenamento de todos os diálogos mantidos entre atendentes com os usuários da CONTRATANTE, com capacidade mínima de armazenamento de no mínimo **100.000 (cem mil) horas**, permitindo a recuperação dos diálogos por atendente, por dia, por horário ou pelo número de origem da chamada.

O sistema de telefonia deverá permitir manter armazenado, com acesso on-line através da interface de busca, os diálogos ocorridos no mínimo dos últimos **90 (noventa) dias corridos**. Após esse período as gravações dos diálogos poderão ser realocadas em sistema de armazenamento definitivo, pelo período de no mínimo de **5 (cinco) anos**.

27.4. **Serviço de rastreamento e monitoramento veicular via GPS/GSM/GPRS, incluindo o fornecimento, licenciamento, instalação, desinstalação e configuração de equipamentos de rastreamento, em regime de comodato.**

O serviço de rastreamento e monitoramento deverá operar de forma integrada ao sistema de regulação de urgência, para gerenciamento e controle dos veículos da frota do SAMU 192-DF, por meio da combinação de tecnologias de transmissão de dados GPS/GSM/GPRS.

O serviço de rastreamento e monitoramento deverá contemplar o fornecimento do conjunto de SIM CARD, com pacote de dados dimensionados, para suportar individualmente, no período de, no mínimo, 30 (trinta) dias corridos de rastreamento e monitoramento ininterrupto. Para efeitos de dimensionamento, deverá ser considerado que cada veículo exigirá a instalação de um equipamento de monitoramento e cada equipamento necessitará de um sim card ativo, para transmissão de dados. Não será permitida a cobrança de tráfego excedente.

O serviço de rastreamento e monitoramento deverá contemplar o fornecimento de sistema de gerenciamento em NUVEM, com instalação em ambiente de Data Center, seguro, escalável e de alta disponibilidade, a ser provido pela CONTRATADA, o qual deverá possuir, no mínimo, as seguintes certificações: ISO 20001, ISO 27001, ISO 9001 e certificação TIER 3.

O sistema de rastreamento e monitoramento deverá ser acessível por meio de navegadores de Internet, devendo ser compatível com os navegadores que suportam a linguagem HTML5, especialmente Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Safari, com utilização de login e senha pessoal, observando perfis de acesso estabelecidos pela CONTRATANTE.

Este sistema deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

- Deverá permitir consultas e emissão de relatórios baseados nos dados disponíveis no banco de dados;
- Deverá permitir a customização da formatação das consultas e relatórios;
- Deverá permitir a emissão visualização na tela, de pelo menos, os seguintes relatórios gerenciais, por período, veículo ou combinação:
 - Tempo de motor ligado X tempo de motor desligado;
 - Tempo de motor ligado X veículo parado;
 - Velocidade média;
 - Velocidade máxima alcançada;
 - Quilometragem percorrida;
 - Quilometragem das rotas;
 - Histórico de localização do veículo;
 - Pontos de referência e ou interesse programados;
- Deverá permitir a acompanhar as rotas realizadas pelos veículos da frota do SAMU 192-DF, exibindo o trajeto realizado com alto nível de detalhamento (data – hora – endereço – velocidade – cidade – UF);
- Deverá apresentar a quilometragem percorrida pela frota do SAMU 192-DF, utilizando-se da tecnologia de aferição real (telemetria), apresentando a distância percorrida pelo veículo em um período pré-definido;
- Deverá apresentar a velocidade média aferida pela frota do SAMU 192-DF, apresentado a velocidade média praticada pelo veículo durante o trajeto;
- Deverá permitir a localização da frota do SAMU 192-DF no mapa digital georreferenciado do Distrito Federal, com margem de erro máxima de 10 (dez) metros;
- Deverá permitir o controle de velocidade da frota do SAMU 192-DF em vias urbanas, estaduais e federais, permitindo o envio de alertas automáticos dos excessos de velocidade praticados no veículo, no exato momento que a velocidade limite estipulada pela SAMU 192-DF for ultrapassada;
- Deverá apresentar a atividade da frota do SAMU 192-DF, se o veículo está ligado ou desligado, em movimento ou parado;
- Deverá permitir consultar no mapa utilizado pela ferramenta, facilitando a localização de itens no mapa, como bairros, ruas, etc;
- Deverá permitir medir a distância entre dois pontos;
- Deverá permitir o agendamento do envio de comandos para os equipamentos, tais como: requisição de posição;
- Deverá permitir dispor limite geográfico virtual (áreas onde o veículo não pode entrar ou sair), denominado “cerca eletrônica”, à frota do SAMU 192-DF por meio do mapa digital georreferenciado, capaz de enviar alertas automáticos no exato momento que o veículo monitorado e rastreado ultrapassar o perímetro previamente definido;
- Deverá permitir cadastrar eventos configuráveis de pontos ou rotas preestabelecidas, para análise de atraso, adiantamento ou descumprimento, capaz de enviar alertas automáticos no exato momento que o veículo monitorado realizar a violação;
- Deverá permitir a suspensão do serviço de monitoramento e rastreamento para veículos fora de operação ou eventualmente sinistrados, até o pleno restabelecimento das condições de circulação do veículo;
- Deverá atualizar a posição dos veículos da frota, com intervalo máximo de 3 (três) minutos, por mudança de direção e distância percorrida;
- Deverá permitir visualizar no mapa digital georreferenciado, em tempo real, todos os veículos monitoradas; atualização automática da posição dos veículos no mapa; visualização individual, parcial e global de todas os veículos no mapa; visualização do histórico do trajeto feito pelo veículo; visualização do estado da última leitura (GPS válido, GPS inválido ou gravado);
- Deverá permitir a visualização dos veículos da frota do SAMU 192-DF plotada em mapa digital do território Distrito Federal e entorno, georreferenciado, nos modos mínimos: imagem real de satélite e mapa;
- Deverá permitir a visualização dos veículos da frota do SAMU 192-DF plotada em mapa digital do território Distrito Federal e entorno, com arruamento, rodovias e a informação de tráfego de veículos, *on-line*;
- Deverá permitir a navegação em diversos níveis de zoom de aproximação e recuo, bem como visão do mapa, satélite e híbrido; possibilidade de visualização total ou parcial da rota pesquisada;
- Deverá permitir a criação de rotas e pontos de referência personalizados no mapa digital;
- Deverá permitir identificar os veículos da frota monitorados, próximos a um endereço pré-determinado;
- Deverá permitir o cadastramento e visualização por grupos de veículos monitorados;
- Deverá permitir o identificar os veículos da frota monitorados a partir do posicionamento do ponteiro do “mouse” sobre os respectivos ícones identificadores;
- Deverá apresentar no mapa digital setas de direcionamento do sentido para onde os veículos estão se deslocando;
- Deverá possuir a funcionalidade de exportação de dados, no mínimo, nos formatos de arquivo PDF, HTML e CSV; e
- Deverá possuir a funcionalidade de emissão de relatórios agendados/programados, com envio para e-mails pré-definidos.

Os dados apurados pelo sistema de gerenciamento deverão ser vinculados aos chamados registrados na ferramenta de requisição de serviço, de forma que seja possível recuperar os dados referentes ao trajeto do veículo a partir do número da ocorrência. Para fins de auditoria, essa base deverá ser mantida no ambiente da CONTRATADA pelo período mínimo de **90 (noventa) dias corridos**, com acesso on-line através da interface de busca.

Os dados referentes ao trajeto do veículo deverão ser disponibilizados a CONTRATANTE, sempre que solicitado, em até **48 (quarenta e oito) horas**, nos formatos de arquivo PDF, HTML, CSV, PNG ou JPEG.

A CONTRATADA deverá manter a disponibilidade dos serviços 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.

27.4.1. Fornecimento

A CONTRATADA deverá disponibilizar equipamentos de rastreamento e monitoramento do tipo AVL (Automatic Vehicle Location), em regime de comodato.

Todos os equipamentos entregues deverão ser novos, não remanufaturados, sem uso anterior e em linha de produção pelo fabricante. A CONTRATANTE reserva-se ao direito de consultar diretamente o fabricante a fim de atestar as informações prestadas pela CONTRATADA acerca das características técnicas e comerciais dos equipamentos.

Os equipamentos permanecerão à disposição da CONTRATANTE por toda a vigência do contrato.

Os equipamentos de rastreamento e monitoramento do tipo AVL (Automatic Vehicle Location), deverão atender as seguintes especificações, mínimas:

- Deverá receber informações de posicionamento do satélite (latitude e longitude) e os enviar ao “Data Center”, através do canal de dados, disponibilizando pela

CONTRATADA a localização precisa do veículo, com uma margem de erro máxima de 10 (dez) metros, em qualquer parte do território nacional;

- Deverá possuir tecnologia de comunicação via GSM/GPRS;
- Deverá possuir tecnologia de localização via GPS;
- Deverá possuir antena GPS interna ou externa;
- Deverá possuir tensão de funcionamento: 9 a 30 VDC;
- Deverá possuir precisão de 10 (dez) metros;
- Deverá possuir detecção de falha na bateria;
- Deverá possuir proteção de sobrecarga na bateria;
- Deverá possuir proteção contra curto-circuito na bateria;
- Deverá possuir grau de Proteção IP65;
- Deverá possuir memória embarcada (cartão SD) de no mínimo 16 (dezesesseis) GB para armazenamento das gravações em áreas off-line;

Os equipamentos AVL deverão ser capazes de desencadear diversas ações por intermédio do *software* de monitoramento e rastreamento, enviadas através de comandos específicos, tais como:

- Deverá transmitir à central de controle a situação atual do veículo;
- Deverá permitir a alteração e configuração remota dos parâmetros de configuração do equipamento;
- Deverá permitir a alteração do estado das saídas (atuadores), acionando ou desligando os dispositivos eventualmente conectados aos equipamentos AVL;
- Deverá permitir a requisição remota dos parâmetros configurados no setup do equipamento AVL.
- Deverá possibilitar no mínimo ao sistema de monitoramento e rastreamento a obtenção das informações da rota, quilometragem, velocidade média, localização, controle de velocidade, status da ignição, estado das entradas e das saídas de acionamento e tensão de alimentação da bateria.

Os equipamentos AVL deverão ser fornecidos com lacre que garanta inviolabilidade dos equipamentos contra manipulação danosa.

Os equipamentos AVL deverão ser transferíveis para outro veículo em caso de substituição do veículo.

Os equipamentos AVL deverão possuir dispositivo para transferência de dados em tempo real de comunicação sem fio (GPRS/3G/4G/5G), sendo que todas as despesas referentes à transmissão de dados, administração dos contratos e serviços serão de responsabilidade da CONTRATADA.

Os equipamentos AVL deverão ser homologado pela ANATEL.

27.4.2. Licenciamento

Deverá ser fornecida cessão de direito de uso, durante toda a vigência do contrato, contemplando todas as licenças necessárias ao perfeito funcionamento e operação do sistema de rastreamento e monitoramento de 149 (cento e quarenta e nove) veículos da frota do SAMU 192-DF, ou por esse indicado.

27.4.3. Serviço de instalação, desinstalação e configuração

Caberá a CONTRATADA a realização à instalação dos equipamentos de rastreamento e monitoramento do tipo AVL (Automatic Vehicle Location), nos veículos da frota do SAMU 192-DF, ou por esse indicado.

Deverá a CONTRATADA fornecer todos os cabos, fios e demais componentes necessários à instalação dos equipamentos de rastreamento.

A alimentação de energia elétrica deverá ser feita por meio de uma conexão direta à bateria, não sendo admitidas derivações a partir do sistema elétrico do veículo.

A alimentação de energia elétrica deverá ser protegida por fusível devidamente dimensionado para o modelo do equipamento ofertado.

A fiação elétrica deverá ser protegida por meio de chicotes ou conduítes, de modo a não deverá permitir a entrada de fluidos para dentro do habitáculo do veículo.

Os equipamentos de rastreamento devem ser fixados em locais protegidos, que impeçam o acesso de pessoas não autorizadas a efetuar trocas e manutenção dos seus componentes. Devem ser fixados firmemente e protegidos de intempéries. A colocação dos equipamentos deverá ser feita de maneira a não possibilitar o desligamento dos cabos por parte dos usuários.

Os equipamentos AVL deverão funcionar mesmo estando o veículo com a ignição desligada, com energia proveniente da corrente de carga da bateria.

Os equipamentos AVL, ao sofrerem algum tipo de violação, deverão emitir um sinal para o sistema de monitoramento e rastreamento para que sejam tomadas as ações determinadas para apuração dos fatos.

É vetada a colocação dos equipamentos AVL sob os carpetes e/ou sob os isolamentos termoacústicos dos veículos, de maneira que impeça a refrigeração dos equipamentos.

Na ocasião de substituição da frota do SAMU 192-DF no curso da execução do contratual, deverá a CONTRATADA realizar a desinstalação dos equipamentos de rastreamento dos veículos que estão deixando a frota e proceder a instalação no novo veículo, indicado pelo SAMU 192-DF, sem custos adicionais.

Para efeitos de estimativa de esforço estima-se em 5 (cinco) anos a vida útil de um veículo, do tipo ambulância, sendo a última substituição por término de vida útil ocorrida em 2022, mediante a substituição de 12 (doze) Unidades Móveis. Logo, os demais veículos que compõe a frota do SAMU 192-DF foram incorporados anteriormente a 2022, conforme detalhado na tabela a seguir:

Tabela 21 - Frota SAMU 192-DF - Aquisição.

Destinação	Ano de aquisição							Total
	2013	2017	2019	2020	2022	2023	2024	
Unidade de Suporte Avançado (USA)	0	0	6	5	2	0	0	13
Unidade de Suporte Básico (USB)	0	16	7	0	19	0	12	54
Motolância	7	0	0	0	0	26	0	33
Total	7	16	13	5	21	26	12	100

Levando em consideração os critérios atuais de renovação de frota do Ministério da Saúde e a frota do SAMU 192-DF, temos que a substituição por término de vida útil da frota do SAMU 192-DF, destinada ao APH para os próximos anos, será conforme detalhado na tabela abaixo:

Tabela 22 - Frota SAMU 192-DF - Substituição.

Destinação	Ano de substituição				
	2025	2026	2027	2028	2029

Unidade de Suporte Avançado (USA)	6	5	2	0	0
Unidade de Suporte Básico (USB)	7	0	19	0	12
Motolância	0	0	0	26	0
Total	13	5	21	26	12

27.5. **Serviço móvel pessoal (SMP) de telefonia e dados, incluindo, chamadas telefônicas locais e nacionais ilimitadas, envio de SMS, acesso à banda larga com acesso à internet móvel, com franquia mínima de 20 GB de tráfego de dados, fornecimento de sim card e dispositivos móveis portáteis do tipo smartphone, em regime de comodato, com troca a cada 2 (dois) anos, proteção em caso de roubo, furto e dano físico e sistema de gerenciamento de dispositivos.**

A CONTRATADA deverá manter a disponibilidade dos serviços 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.

27.5.1. Serviço de telefonia móvel

O serviço de telefonia móvel pessoal (SMP) deverá compreender a realização de chamadas telefônicas locais e nacionais ilimitadas.

O serviço deverá fornecer serviços de mensageria (envio de SMS), caixa postal e acesso à internet por meio de franquia mínima de dados.

O serviço deverá prover mecanismos que assegurem a segurança das comunicações realizadas, no tocante à disponibilidade, integridade e confidencialidade.

27.5.2. Serviço de tráfego de dados

A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso à Internet com franquia de dados mínimo de 20 (vinte) GB de tráfego de dados. Não será permitida a cobrança de tráfego excedente.

A CONTRATADA deverá disponibilizar SIM CARD com tecnologia padrão 5G, compatível com GSM, devidamente habilitados com os dispositivos móveis, os quais deverão ser ativados no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após a solicitação da CONTRATANTE.

Os pacotes de dados (Internet) deverão ser ilimitados, utilizando tecnologia padrão 5G, compatível com GSM, com velocidade nominal de acesso à rede móvel em 5 (cinco) Mbps.

O serviço deverá possuir abrangência de cobertura, através de rede própria ou de outra entidade, em todas as regiões administrativas do Distrito Federal, obedecendo às regras da ANATEL, com confiabilidade de cobertura para atendimento em, no mínimo, 80% (oitenta por cento) da extensão territorial do Distrito Federal.

A CONTRATADA deverá garantir um mínimo de 40% (quarenta por cento) da velocidade nominal (banda garantida) ou de acordo com nova regulamentação ANATEL.

O acesso à internet deverá ser ilimitado e sem cobrança de excedente quando extrapolada a franquia, sendo aceita a redução de velocidade em consonância com as normas e regulamentos expedidos pela ANATEL.

Em caso de novas decisões da ANATEL que alterem ou regulamentem as métricas de qualidade dos serviços de internet na modalidade banda larga móvel, estas deverão ser aplicadas integralmente aos contratos vigentes.

O serviço de acesso à internet deverá possuir abrangência de cobertura ou convênio para todo o território do Distrito Federal, obedecendo às regras da ANATEL.

Na ocorrência, de Megabytes (MB) trafegados em roaming nacional, esses serão descontados da franquia sem cobrança excedente.

Os serviços de dados na modalidade "roaming" internacional, devem ser mantidos bloqueados.

27.5.3. Compartilhamento de dados

Os pacotes de dados (internet) deverão ser passíveis de compartilhamento entre os usuários dos dispositivos que comporão a solução. Caso o limite da franquia do pacote de dados de um determinado SIM CARD seja alcançado, o usuário poderá passar a consumir os dados de outros pacotes que ainda estejam dentro do limite das franquias contratadas.

Não haverá cobrança adicional para o compartilhamento dos pacotes de dados entre os usuários da CONTRATANTE.

O compartilhamento dos pacotes de dados deverá estar disponível e passível de ser realizado para cada unidade aqui tratada.

Cada usuário terá um pacote de dados pré-estabelecido. A somatória de todos os pacotes de dados contratados será o montante com que o gestor do contrato poderá trabalhar e redistribuir entre os usuários. Dessa forma, a somatória dos pacotes de dados contratados formará um pool de dados, podendo ser redistribuídos entre os usuários, conforme as necessidades da CONTRATANTE.

As estimativas dos volumes de dados foram divididas em franquias / planos para possibilitar as cotações de preços, bem como estipular as quantidades de SIM CARD que serão necessárias. Entretanto, os SIM CARD deverão estar habilitados para receber qualquer tipo de plano, de acordo com as necessidades da CONTRATANTE.

O controle e a distribuição dos dados entre os pacotes serão realizados pela CONTRATANTE, por meio do sistema de gestão web.

A redução da velocidade da internet quando extrapolada a franquia estará em função da distribuição dos volumes de dados entre os pacotes. Caso um pacote tenha tido sua velocidade reduzida em função do consumo dos dados da franquia, se o gestor do contrato da CONTRATANTE realocar dados para este pacote, a velocidade deverá voltar ao normal.

27.5.4. Sistema de gerenciamento dispositivos móveis - Mobile Device Management (MDM)

27.5.5. O fornecimento do sistema de gerenciamento de dispositivos móveis - Mobile Device Management (MDM) se dará por meio de plataforma em NUVEM, com instalação em ambiente de Data Center, seguro, escalável e de alta disponibilidade, a ser provido pela CONTRATADA, o qual deverá possuir, no mínimo, as seguintes certificações: ISO 20001, ISO 27001, ISO 9001 e certificação TIER 3.

O sistema de gerenciamento MDM deverá ser acessível por meio de navegadores de Internet, devendo ser compatível com os navegadores que suportam a linguagem HTML5, especialmente Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Safari, com utilização de login e senha pessoal, observando perfis de acesso estabelecidos pela CONTRATANTE.

O sistema de gerenciamento deverá possuir gestão de nível de acesso hierarquizado, para que os usuários tenham acesso às funcionalidades de acordo com seus respectivos perfis.

Este sistema deverá atender as seguintes especificações, mínimas:

- Deverá permitir o cadastramento de dispositivos, usuário e grupos;
- Deverá permitir associar um dispositivo a um usuário;
- Deverá permitir a criação de grupos de usuários;
- Deverá permitir associar um usuário em um grupo;
- Deverá permitir a criação de políticas de uso grupo e/ou usuário;
- Deverá permitir a realização de consultas de acompanhamento do uso diário dos pacotes de dados;
- Deverá permitir realocação de pacotes de dados entre as linhas contratadas;
- Deverá permitir monitorar o consumo de dados móveis por aplicativo de cada usuário de dispositivo;
- Deverá permitir a realização o inventário de todos os dispositivos utilizados;

- Deverá permitir a geração de relatórios sobre o consumo de dados móveis de usuários por dia/mês/ano;
- Deverá permitir a geração de relatórios como ranking dos aplicativos mais utilizados;
- Deverá permitir a geração de relatórios com ranking de usuários de dispositivos que consomem mais dados;
- Deverá permitir a geração de relatórios com ranking dos sites com mais acessados por usuário (dia, hora e website);
- Deverá permitir a geração de relatórios sobre o uso da bateria por dia (gráfico) para cada dispositivo;
- Deverá permitir estabelecer bloqueio de dados por horário de trabalho;
- Deverá permitir bloquear acesso a aplicativos por grupo e/ou usuário;
- Deverá permitir bloquear URL por grupo e/ou usuário;
- Deverá permitir restringir utilização de recursos de vídeo/áudio, como câmera e microfone;
- Deverá permitir estabelecer limites de consumo de dados por grupo e/ou usuário;
- Deverá permitir enviar mensagens para grupo e/ou usuário através de PUSH (sem cobrança adicional);
- Deverá permitir enviar documentos para grupo e/ou usuário através de PUSH;
- Deverá permitir a atualização e/ou instalação silenciosa de aplicativos;
- Deverá permitir acessar remotamente o dispositivo, com permissão de administrador;
- Deverá permitir bloquear a captura de tela pelo usuário;
- Deverá permitir verificar a localização geográfica dos dispositivos;
- Deverá apresentar mapa com a linha do tempo de cada dispositivo;
- Deverá possuir a funcionalidade de exportação de dados, no mínimo, nos formatos de arquivo PDF, HTML e CSV; e
- Deverá possuir a funcionalidade de emissão de relatórios agendados/programados, com envio para e-mails pré-definidos.

Para efeitos de operação, o sistema de gerenciamento MDM, deverá possuir clientes que serão instalados nos dispositivos móveis que funcionarem como agentes que recompilam dados.

As informações referentes ao consumo de dados poderão ter a defasagem máxima de 48 (quarenta e oito) horas.

A gestão do sistema de gerenciamento MDM, a critério da CONTRATANTE, poderá ser delegada a CONTRATADA.

Os dados apurados pelo sistema de gerenciamento MDM deverão ser vinculadas aos chamados registrados na ferramenta de requisição de serviço, de forma que seja possível recuperar os dados referentes ao atendimento a partir do número da ocorrência. Para fins de auditoria, essa base deverá ser mantida no ambiente da CONTRATADA pelo período mínimo de **90 (noventa) dias corridos**, com acesso on-line através da interface de busca.

Os dados referentes ao trajeto do veículo deverão ser disponibilizados a CONTRATANTE, sempre que solicitado, em até **48 (quarenta e oito) horas**, nos formatos de arquivo PDF, HTML ou CSV.

A CONTRATADA deverá manter a disponibilidade dos serviços 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.

27.5.6. Dispositivos móveis portáteis do tipo smartphone, em regime de comodato

A CONTRATADA deverá disponibilizar dispositivos móveis portáteis do tipo *smartphone*, em regime de comodato.

Todos os dispositivos entregues deverão ser novos, não remanufaturados, sem uso anterior e em linha de produção pelo fabricante. A CONTRATANTE reserva-se ao direito de consultar diretamente o fabricante a fim de atestar as informações prestadas pela CONTRATADA acerca das características técnicas e comerciais dos equipamentos.

Os dispositivos permanecerão à disposição da CONTRATANTE por toda a vigência do contrato, sendo substituídos por novos, com características iguais ou superiores, a **cada 2 (dois) anos**.

Todos os dispositivos a serem entregues deverão ser idênticos. Caso seja necessário a substituição, e o dispositivo não mais se encontrar disponível no mercado, admite-se substituições por dispositivos com qualidade e características idênticas ou superiores, desde que aceito pelo CONTRATANTE, mediante nova homologação.

Nos casos de furto ou roubo, devidamente comprovados, a CONTRATADA deverá prever, para efeito de reposição, o quantitativo mínimo de 10% (dez por cento) do total dos dispositivos. O prazo para reposição do dispositivo é de **15 (quinze) dias corridos**, contados a partir da apresentação do boletim de ocorrência, registrado pelo agente público, o qual estava de posse do dispositivo.

Nos casos de dano físico que inviabilizam o uso do dispositivo deverá a CONTRATADA prever reposição, do dispositivo. O prazo para reposição do dispositivo é de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da solicitação, ficando o agente público, o qual estava de posse do dispositivo, responsável pelo ressarcimento à CONTRATADA.

Todos os dispositivos não deverão apresentar saliências, pontas ou estruturas externas perfurantes ou cortantes.

Todos os dispositivos deverão ser entregues com película de proteção de tela e capa protetora devidamente instaladas.

Todos os dispositivos deverão ser entregues com configuração inicial personalizada, a qual será definida pela CONTRATANTE.

Deverão ser entregues todos os cabos e manuais necessários ao uso e operação do dispositivo.

Os dispositivos móveis portáteis do tipo smartphone deverão atender as seguintes especificações, mínimas:

- Deverá possuir sistema operacional Android 13.0;
- Deverá possuir conectividade 5G;
- Deverá possuir processador de 8 núcleos (octacore) com velocidade mínima de 1,7 GHz;
- Deverá possuir memória interna mínima de 128 GB;
- Deverá possuir memória RAM mínima de 6 GB;
- Deverá possuir câmera traseira de 50 Mpx;
- Deverá possuir câmera frontal de 10 Mpx;
- Deverá possuir tela mínima de 6", com resolução 1920×1080 (Full HD);
- Deverá possuir tela com touchscreen capacitivo e multitouch;
- Deverá possuir bateria tipo lítio, com capacidade mínima de 6.000 mAh;
- Deverá possuir grau de proteção IP65;
- Deverá possuir autorrotação de tela;
- Deverá ser homologado pela ANATEL; e
- Deverá possuir carregador veicular, carregador bivolt com cabo USB.

27.5.7. Serviço de entrega dos dispositivos móveis

A CONTRATADA deverá realizar a entrega dos dispositivos móveis as equipes que o receberão. Esse serviço, consiste na desembalagem e conferência física dos dispositivos móveis e respectivos acessórios, conferência e inserção do SIM CARD de dados no dispositivo, realização do procedimento de *login* do dispositivo,

desbloqueio de tela, teste de conexão com a rede de dados, teste de carregamento, entrega do dispositivo, treinamento para uso geral do dispositivo.

A entrega dos dispositivos móveis ocorrerá, mediante cronograma a ser pactuado em comum acordo entre as partes, cujas atividades deverão ocorrer das 9h às 18h, em no mínimo 2 (dois) dias úteis subsequentes, nas dependências da CONTRATANTE.

Eventuais despesas de custeio com deslocamento de técnicos da CONTRATADA ao local de instalação, bem como todas as despesas de transporte, diárias, seguro ou quaisquer outros custos envolvidos ficam a cargo exclusivo da CONTRATADA.

Ao término dos serviços de entrega, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, a CONTRATADA deverá entregar relatório, no formato PDF pesquisável, contendo todos os detalhes dos serviços realizados e dos dispositivos móveis entregues.

27.6. Serviço de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite, sem franquia de tráfego de dados, incluindo o fornecimento, instalação e configuração de equipamentos em regime de comodato.

A CONTRATADA prestar serviço de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite, sem franquia de tráfego de dados, incluindo o fornecimento, instalação e configuração de equipamentos em regime de comodato, o qual deve atender as seguintes especificações, mínimas:

- Deverá possuir conectividade satelital do tipo de baixa órbita (Low Earth Orbit - LEO);
- Deverá possuir segurança mínima WPA2;
- Deverá possuir velocidade mínima de 300 Mbps (trezentos) de *downstream*, e 30 Mbps (trinta) de *upstream*;
- Deverá possuir latência máxima de 80 ms (oitenta milissegundos);
- Deverá possuir de 150 m² (cento e cinquenta) metros quadrados;
- Deverá possuir mensal maior ou igual a 95% (noventa e cinco) por cento; e
- Deverá ser homologado pela ANATEL.

A CONTRATADA deverá manter a disponibilidade dos serviços 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias.

27.6.1. Equipamentos de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite, em regime de comodato.

O conjunto de equipamentos de acesso à internet em veículos, deverá ser composto pelos seguintes itens, os quais deverão ser do mesmo fabricante ou compatíveis entre si:

- Deverá possuir 1 (uma) antena com sintonia automática (auto direcionável) com satélites de baixa órbita;
- Deverá possuir 1 (uma) CASE, na cor branca ou definida pelo SAMU 192-DF, para acondicionamento da antena e fixação no teto do veículo por meio de super ímãs;
- Deverá possuir 1 (uma) roteador com 4 (quatro) portas de conexão RJ45 10/100/1000 e conexão WIFI 802.11 a/b/g/n/ac/ax;
- Deverá possuir 1 (uma) inversor de energia 12 volts para 110/220V, com 1.000 watts de potência;
- Deverá possuir 1 (uma) bateria auxiliar de 12V, de 50 a 70Ah e autonomia de 4h (quatro) horas;
- Deverá possuir cabos para conexões (Cabo Roteador Antena, Cabo de Energia e Cabos Cat 6, com terminações RJ45).
- Deverá possuir manual de uso.

27.6.2. Serviço de instalação e configuração

Caberá a CONTRATADA a realização à instalação dos equipamentos de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite, no Posto de Regulação Móvel (PMR).

Deverá a CONTRATADA fornecer todos os cabos, fios e demais acessórios necessários à instalação dos equipamentos de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite.

A alimentação de energia elétrica deverá ser feita por meio de uma conexão direta à bateria, não sendo admitidas derivações a partir do sistema elétrico do veículo.

A alimentação de energia elétrica deverá ser protegida por fusível devidamente dimensionado para o modelo do equipamento ofertado, assim como por dispositivo liga/desliga, para acionamento do sistema em qualquer momento em que se fizer necessário.

O cabeamento deverá ser protegido por meio de chicotes ou conduítes, de modo a não deverá permitir a entrada de fluidos para dentro do habitáculo do veículo.

A antena deverá ficar dentro da CASE fixada no teto do veículo, sem danos ao veículo, e o cabeamento deverá ser passado para a habitáculo do veículo utilizando as passagens originais desse, não podendo ser realizado furos na lataria do veículo; e

Os equipamentos deverão ser instalados dentro do veículo de forma segura que não interfira ou danifique, de forma alguma, a funcionalidade do veículo e incorra na perda da garantia pelo fabricante do veículo.

27.7. Serviço continuado de manutenção e suporte técnico

Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas e adaptativas, pela CONTRATADA, visando à manutenção da disponibilidade da solução e o aperfeiçoamento de suas funcionalidades.

Entende-se por manutenção, o serviço prestado na forma de serviço continuado presencial e não presencial, para realização de correções nos equipamentos e dispositivos móveis, mediante resolução de problemas físicos, tais como: substituição de peças defeituosas ou danificadas, limpeza interna, remoção de poeira e otimização do sistema para melhorar o desempenho, recuperação de dados de dispositivos com falhas ou danificados, entre outros.

Os serviços de manutenção devem contemplar o reparo nos casos de defeitos apresentados por mau uso, danos acidentais, ações do tempo, incluindo a substituição de peças ou do dispositivo/equipamento por novos do mesmo modelo ou superiores, de forma a garantir o pleno funcionamento dos dispositivos/equipamentos.

A CONTRATADA deverá reparar ou substituir os dispositivos/equipamentos defeituosos dentro do prazo de 72 (setenta e duas) horas, contado a partir da notificação. Para os reparos ou substituições dos dispositivos/equipamentos, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe própria de técnicos para a execução dos serviços.

Entende-se por suporte técnico, o serviço prestado na forma de serviço continuado presencial e não presencial, de primeiro e segundo níveis, para realização de correções nas aplicações de *software* mediante investigação, depuração e correções de falhas técnicas detectadas ou elaboração de alternativas de contorno aos problemas técnicos reportados.

Ainda, são considerados serviços de suporte técnico, sem se limitar à:

- Orientações para identificação de causa de falhas nas aplicações de *software* e seus componentes;
- Interpretação da documentação das aplicações de *software* e seus componentes;
- Esclarecimentos de dúvidas, de forma a garantir o correto funcionamento e utilização das aplicações de *software*, de acordo com as melhores práticas publicadas pelo fabricante;
- Extração de dados das bases de dados;
- Realizar parametrizações;
- Executar rotinas;
- Importar arquivos;

- Emitir relatórios;
- Executar intervenção em equipamentos, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de *softwares* e reparos diversos;
- Substituir e remanejar equipamentos; substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção de equipamentos da solução de sua competência;
- Efetuar recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, opiniões, elogios e sugestões de usuários internos;
- Receber e documentar as soluções de problemas e efetuar o encerramento dos chamados no sistema;
- Efetuar comunicação com o usuário interessado quando do encerramento de solicitações atendidas;
- Elaborar *scripts* e *packages* para instalação de *softwares*;
- Efetuar a ativação, testes e desativação de pontos de rede e equipamentos de TI em geral;
- Efetuar o registro de chamados técnicos em fornecedores externos;
- Participar de atividades de transferência de conhecimento junto à equipe técnica da CONTRATANTE;
- Diagnosticar e solucionar falhas ocorridas nas respectivas soluções contratadas;
- Acionar o suporte técnico de nível superior, nas ocasiões que a solução extrapole seu nível de competência;
- Executar pesquisas de satisfação de usuários com o serviço prestado; e
- Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

Para operacionalização do serviço de suporte técnico, a CONTRATADA deverá disponibilizar uma Central de Atendimento, para o registro eletrônico de solicitações de suporte técnico, de forma ininterrupta 24x7, vinte e quatro horas por dia, sete dias na semana (inclusive feriados), durante toda a vigência do contrato, de maneira eletrônica e 8 (oito) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana por meio de canal telefônico.

A CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, disponibilizar sistema ITSM, para registro da abertura e acompanhamento dos incidentes, informando data e horário de abertura, fato gerador do incidente, informações do problema e soluções, e data e horário de conclusão. Também é obrigação da CONTRATADA, quando solicitado, apresentar as evidências e comprovantes relacionados com o incidente.

Independente do modo de abertura do chamado, deverá a CONTRATADA efetuar o registro de todas as solicitações no sistema ITSM, contendo minimamente: nome do solicitante, data e hora do chamado, tipo do chamado, horário do início do atendimento, horário de encerramento do chamado, resolução proposta, tempo de atendimento e indicadores de medição de resultado, para posterior avaliação e controle das metas definidas.

Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.

O atendimento poderá ser prestado, inicialmente, remotamente, caso exista a necessidade de intervenção técnica a CONTRATADA deverá proceder o atendimento presencial, no local indicado na requisição.

A CONTRATADA deverá trabalhar, ininterruptamente, na solução dos problemas até que a solução esteja novamente operando em regime normal de produção.

A CONTRATANTE considerará o problema efetivamente solucionado quando o usuário confirmar o atendimento da demanda. Destaca-se que caso o chamado seja rejeitado, esse será reaberto quantas vezes forem necessárias, até sua completa solução, não cabendo ônus pela reabertura dos chamados.

A CONTRATADA poderá efetuar um número ilimitado de chamados de suporte técnico durante a vigência do contrato.

Os dados relativos aos chamados de atendimento de demandas de suporte técnico deverão ser mantidos atualizados em uma base de dados no sistema ITSM, a qual será utilizada para obter informações, dados e indicadores para a emissão de relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos indicadores de medição de resultado estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá disponibilizar documentação em meio eletrônico, no formato PDF pesquisável, contendo toda a descrição detalhada das requisições de suporte técnico referente ao período mensal de prestação de serviço, em língua portuguesa, falada e escrita no Brasil.

27.7.1. Prazos de atendimento

Os prazos de atendimento e resolução das solicitações de suporte técnico, serão categorizados, conforme se segue:

Tabela 23 - Prazos de atendimento.

Id.	Severidade	Exemplo	Tipo de Atendimento	Límite para início do atendimento	Prazo de solução	Horário de atendimento	Meta
1	Crítica	Um ou mais serviços não estão acessíveis ou não podem ser usados. A produção, as operações ou as datas limite para implantação são gravemente afetadas, ou há um grave impacto sobre a produção ou as atividades da instituição. Vários usuários ou serviços são afetados.	Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção presencial	1 hora	4 horas	24 horas x 7 dias por semana, inclusive feriados.	90%
2	Alta	O serviço pode ser usado, mas com limitações. A situação tem impacto operacional moderado e é possível lidar com ela durante o horário comercial. Um único usuário, cliente ou serviço é afetado parcial ou totalmente.	Remoto, com exceção das situações em que seja necessária intervenção presencial	2 horas	8 horas	24 horas x 7 dias por semana, inclusive feriados.	90%
3	Média	A situação tem impacto operacional mínimo. O problema é importante, mas não tem impacto expressivo na produtividade e no serviço atual do cliente. Um único usuário experimenta interrupção parcial, mas existe uma solução alternativa aceitável.	Remoto	4 horas	40 horas	12 horas x 5 dias por semana: das 7h às 19h de segunda a sexta-feira, exceto feriados.	90%
4	Baixa	Chamados associados a pedidos de orientações, apoio, interpretações, suporte a <i>hardware</i> , extração de dados, emissão de relatórios, esclarecimentos de dúvidas.	Remoto	8 horas	80 horas	12 horas x 5 dias por semana: das 7h às 19h de segunda a sexta-feira, exceto feriados.	90%

Id.	Severidade	Exemplo	Tipo de Atendimento	Limite para início do atendimento	Prazo de solução	Horário de atendimento	Meta
------------	-------------------	----------------	----------------------------	--	-------------------------	-------------------------------	-------------

Início Atendimento: é o tempo entre o registro da solicitação pelo usuário ou por telefone a CONTRATADA, e o primeiro atendimento da CONTRATADA.

Caso a CONTRATADA receba o chamado por telefone, essa deverá registrar a requisição com, minimamente, nome e telefone de contato do requisitante, problema ou incidente reportado e local de atendimento.

Prazo para Solução: é o tempo entre a registro da solicitação pelo usuário, por meio de canal telefônico ou por meio de área em website à CONTRATADA, e a solução do problema pela CONTRATADA.

A contagem do prazo de solução é registrada com a solução da problemática que originou o chamado ou aplicação de solução de contorno, que tornou o serviço novamente operacional.

Os prazos de atendimento e execução são contados em HORAS.

As metas de desempenho servirão para a aferição mensal dos indicadores de medição de resultados exigidos na prestação dos serviços. Para cada uma das metas, há indicadores de glosa por não atingimento das metas definidas.

Após a solução do chamado, a CONTRATANTE terá o prazo de até 90 (noventa) dias corridos para solicitar esclarecimentos atinentes ao chamado e/ou para efetuar testes na solução empregada.

Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade da SES-DF.

27.8. Serviço de treinamento

A CONTRATADA deverá providenciar treinamento referente a operação dos módulos que compõe o sistema de regulação de urgências, aos colaboradores da CONTRATANTE. Esse treinamento deverá ocorrer na modalidade Ensino a Distância (EAD), em plataforma EAD, disponibilizada e sob responsabilidade exclusiva da CONTRATADA. Por meio dessa plataforma devem ser disponibilizados manuais, tutoriais e vídeos, síncronos ou assíncronos, para instruir os usuários quanto ao uso e operação da solução contratada.

O treinamento deverá ser baseado no conteúdo programático dos treinamentos oficiais do fabricante da solução, compreendendo todas as informações de operação de cada módulo que compõe o sistema de regulação de urgências e dos componentes envolvidos na solução contratada, levando em consideração as funcionalidades e o respectivo nível de especialização.

O treinamento deverá ser disponibilizado, por módulo da solução, de forma que os colaboradores da CONTRATANTE possam ter acesso direto ao conteúdo programático pertinente a sua atividade finalística, conforme detalhamento a seguir:

Tabela 24 - Estimativa de colaboradores que acessarão a plataforma EAD.

Perfil profissional	Quantidade
Técnico Auxiliar de Regulação Médica (TARM)	82
Rádio Operador	38
Médico Regulador	90
Enfermeiro (apoio à regulação)	29
Saúde Mental	9
Condutor	147
Médico Intervenção	77
Enfermeiro Motolância	5
Técnico Motolância	20
Supervisor TARM	9
Gestores, Administradores e Técnicos Administrativos.	8
Gerentes de emergência e respectivos substitutos	26
Total	540

Considerando que independentemente da quantidade de alunos, o treinamento será realizado na modalidade Ensino a Distância (EAD), por turmas temáticas diretamente vinculadas os módulos do sistema, temos a seguintes turmas:

Tabela 25 - Estimativa de turmas da plataforma EAD.

Perfil dos alunos	Turma	Estimativa de alunos
Técnico Auxiliar de Regulação Médica e Supervisor TARM	Módulo de Técnico Auxiliar de Regulação Médica	91
Rádios Operadores	Módulo de Rádio Operação	38
Médicos Reguladores	Módulo de Regulação Médica	90

Enfermeiros de apoio a regulação	Módulo de Enfermagem	29
Médicos, Psicólogos, entre outros	Módulo de Saúde Mental	9
Condutores, Enfermeiros e Técnicos Motolância, e Médicos intervecionista	Módulo de Terminal de Bordo	249
Gerentes de emergência	Módulo de Situação dos Estabelecimentos de Saúde	26
Gestores, Administradores e Técnicos Administrativos.	Módulo de Administração	8
	Módulo de Gestão de Frota	8
	Módulo de Gestão de Escala	8
	Módulo de Estatísticas e Análise Dimensional	8

Consideramos importante registra que os Gestores, Administradores e Técnicos Administrativos do SAMU 192-DF poderão cursar os treinamentos referente aos Módulo de Administração, Gestão de Frota, Gestão de Escala e de Estatísticas e Análise Dimensional. Portanto, tem-se a seguinte quantidade estimada:

Tabela 26 - Estimativa de turmas a serem disponibilizadas.

Id.	Descrição	Unidade de medida	Quantidade
1	Serviços de treinamento.	Serviço	1

O conteúdo orientativo deverá estar disponível para visualização e consulta, de forma ininterrupta, ou seja, 24 (vinte e quatro) horas por dia, minimamente, no sítio oficial da CONTRATADA. Adicionalmente, visando ampliação da disseminação do conteúdo, poderão ser utilizados os serviços de correio eletrônico, streaming e mensageria instantânea.

A CONTRATADA deverá disponibilizar, digitalmente, em formato PDF pesquisável, os descritivos do conteúdo orientativo, que deverão ser avaliados e aprovados pela CONTRATANTE previamente.

O conteúdo orientativo deverá estar disponível em até 15 (quinze) dias corridos após a assinatura do contrato. Esse conteúdo deverá ser obrigatoriamente produzido em língua portuguesa, falada e escrita no Brasil.

Por fim, considerando a necessidade de capacitação continuado visando qualificar o corpo técnico da CONTRATANTE quando da atualização das novas funcionalidades, assim como para qualificar os novos colaboradores que venham a fazer parte do corpo técnico do SAMU 192-DF, deverá a CONTRATADA apresentar plano de capacitação continuada, no prazo de até 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do contrato, o qual deverá seguir a metologia da capacitação inicial.

28. ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

Com base em pesquisa mercadológica estimamos que o valor global da contratação seja **SIGILOSO** considerando o cenário de vigência contratual de 24 (vinte e quatro) meses, conforme detalhamento na tabela a seguir:

Tabela 26 - Estimativa de custo total da contratação.

Grupo	Item	Descrição	CATSER	Unidade de medida	Quantidade	Valor unitário	Valor mensal	Valor total
1	1	Sistema de regulação de urgência, no modelo de Software como Serviço (SaaS), incluído o fornecimento, licenciamento, instalação, configuração e migração.	26077	Licença de uso	1	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
	2	Sistema de telefonia, incluindo o fornecimento, licenciamento, instalação, configuração de central telefônica em nuvem, gravação e armazenamento.	26107	Serviço	1	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
	3	Serviço de rastreamento e monitoramento veicular via GPS/GSM/GPRS, incluindo o fornecimento, licenciamento, instalação, desinstalação e configuração de equipamentos de rastreamento, em regime comodato.	25410	Serviço	149	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
	4	Serviço móvel pessoal (SMP) de telefonia e dados, incluindo chamadas telefônicas locais e nacionais ilimitadas, envio de SMS, acesso à banda larga com acesso à internet móvel, com franquia mínima de 20 GB de tráfego de dados, fornecimento de SIM CARD e dispositivos móveis portáteis do tipo smartphone, em regime de comodato, com troca a cada 2 (dois) anos, proteção em caso de roubo, furto e dano físico e sistema de gerenciamento de dispositivos.	26387	Serviço	51	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
	5	Serviço de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite, sem franquia de tráfego de dados, incluindo o fornecimento, instalação e configuração de equipamentos e acessórios em regime de comodato.	26557	Serviço	1	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX

6	Serviço continuado de manutenção e suporte técnico.	27014	Mês	24	R\$ XX	R\$ XX	R\$ XX
7	Serviço de treinamento.	19321	Serviço	1	R\$ XX	- / -	R\$ XX
8	Serviço de operação assistida.	27332	Serviço	1	R\$ XX	- / -	R\$ XX
9	Serviço de implantação.	26972	Serviço	1	R\$ XX	- / -	R\$ XX
Valor estimado total					SIGILOSO		

29. JUSTIFICATIVA TÉCNICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

A definição do modelo de serviço surge como consequência direta do entendimento acerca de qual formato apresenta maior potencial para atender as necessidades e entregar os resultados pretendidos com a contratação. Sendo que a maior necessidade atual é trazer maior padronização e superação de fragilidades constatadas nas contratações de serviços de TIC dessa natureza, bem como atender às recomendações legais e normativos vigentes.

Sendo assim, buscou-se nas diferentes soluções, identificar àquela com maior potencial para o alcance dos objetivos da contratação, e que estivesse aderente à legislação com fundamentação legal. Cada solução apresenta vantagens, desvantagens, bem como diferentes níveis de riscos que podem variar em decorrência da realidade de cada organização, natureza das aplicações, entre outros fatores internos e externos às organizações.

Nessa esteira, foram observadas as características do órgão, a aplicabilidade da solução e o contexto fático, que envolve a disponibilização de uma solução de tecnologia da informação, para garantir a recepção e abertura das ocorrências, a regulação médica, o despacho de recursos, o atendimento e a transferência das vítimas, seja feita no menor tempo resposta possível, com segurança e eficiência para o usuário do serviço.

Assim, no que se refere à escolha para a contratação de empresa especializada para o fornecimento, implantação, suporte técnico, treinamento e operação assistida de solução de tecnologia da informação integrada, para gestão e controle da Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF, incluído sistema de regulação de urgências, sistema de telefonia, serviço de rastreamento e monitoramento veicular, serviço móvel pessoal (SMP) de telefonia e dados, e serviço de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite está fundamentado na melhor adequabilidade desse modelo frente a necessidade inequívoca de integração de diferentes recursos tecnológicos, para gestão e controle da Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF.

Logo, sob o ponto de vista técnico, a contratação em tela é de fundamental importância, pois viabiliza a disponibilização dos recursos tecnológicos de forma integrada, proporcionando agilidade nos processos, coordenação dos recursos disponíveis e comunicação eficiente nas operações, circunstância que corrobora com a redução do tempo resposta no atendimento à população acometida de agravos urgentes.

Portanto, a escolha pela contratação na forma delineada neste Estudo está pautada em critérios econômicos, operacionais, tecnológicos e legais, além de tratar-se de importante mecanismo não somente de escuta permanente da equipe de Regulação Médica, acolhendo todos os pedidos de socorro que ocorrem à central, mas também procedendo o monitoramento em tempo real de toda a situação de contingenciamento da rede de urgência e emergência do Distrito Federal, possibilitando assim a reorientação dos fluxos, equalização das demandas, garantindo o acesso de todos as vítimas em situação de urgência e emergência.

29.1. Dos diferentes modelos de prestação de serviço

De forma geral, os serviços para gestão e operação das Centrais de Regulação de Urgências do SAMU, são prestados na forma de serviços mensais, mediante o licenciamento por subscrição de uso de software, conjuntamente com a prestação dos serviços agregados, formando uma solução integrada. Essa modalidade é menos onerosa para a Administração, do que quando o software é adquirido na modalidade de licenciamento perpétuo.

Ainda, analisando as principais diferenças na modalidade de licenciamento, a opção pelo licenciamento perpétuo transforma a Administração em refém do fabricante durante o período contratado e após esse período, visto que ou a Administração adquire o serviço de manutenção e suporte anual para garantir as atualizações e suporte técnico ou deverá manter a solução em uso sem atualização e suporte ou, no limite, optar pelo desuso.

Com essas possibilidades a Administração é compelida a arcar com custos elevados na contratação inicial e depois se vê obrigada a contratar os serviços continuados de suporte técnicos e atualização de versão ou, até mesmo, deixando de utilizar a solução “perdendo” assim os montantes investidos até aquele momento.

Ademais, quando da aquisição de uma solução o prazo de garantia na modalidade de licenciamento perpétuo varia de 12 (doze) a 60 (sessenta) meses. Ao longo desse tempo o mercado pode mudar muito e essa solução não ser mais a ideal em comparação à outras novas que porventura venham a entregar novas funcionalidades ou mudança de abordagem frente às diferentes formas que surgem ao longo do tempo dessa forma o valor investido na compra da solução tende a ser perdido.

Assim, observa-se que de acordo com os pontos levantados a escolha de adquirir as soluções de software na modalidade de licenciamento perpétuo apresenta sérios riscos ao negócio, demonstrando ir na contramão dos princípios balizadores das contratações públicas, quais sejam: eficiência, eficácia e economicidade.

Pelo exposto, é conveniente e/ou oportuna o licenciamento na modalidade subscrição por dispositivo, cujo modelo se notabiliza por pagar pelo serviço da licença durante o período que a CONTRATANTE julgar necessário obtendo os benefícios e entregáveis planejados. Caso chegue o momento que determinada solução esteja defasada e/ou não faça mais sentido sua utilização poderá a CONTRATANTE deixar este licenciamento de lado visto que a contratação se dá por um modelo de prestação de serviços.

29.2. Do parcelamento ou não do objeto da solução

Considerando o disposto no inciso I do §2º do art. 12 da IN SGD/ME n.º 94/2022 a Equipe de Planejamento da Contratação deve avaliar a viabilidade de "realizar o parcelamento da solução de TIC a ser contratada, em tantos itens quanto se comprovarem técnica e economicamente viáveis", com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade sem perda da economia de escala.

Em linha com essa definição a Súmula TCU n.º 247 dispõe que é obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade.

Outrora esse entendimento, consideramos que não é possível afirmar sumariamente, sem a análise do caso concreto, que a licitação por itens ou por lote único seria mais eficiente. O próprio TCU já teve a oportunidade de se manifestar no sentido de que, no caso específico, a licitação por lote único seria a mais eficiente à administração:

"Cabe considerar, porém, que o modelo para a contratação parcelada adotado nesse parecer utilizou uma excessiva pulverização dos serviços ... Esta exagerada divisão de objeto pode maximizar a influência de fatores que contribuem para tornar mais dispendiosa a contratação (...) embora as estimativas numéricas não mostrem consistência, não há nos autos nenhuma evidência no sentido oposto, de que o parcelamento seria mais vantajoso para a Administração. Ao contrário, os indícios são coincidentes em considerar a licitação global mais econômica" (Acórdão nº 3140/2006 do TCU)."

A SES-DF sempre busca manter o máximo alinhamento entre a legislação e os normativos que regulam as contratações públicas de soluções de TIC e o atendimento às necessidades técnicas definidas, visando o correto compromisso entre a viabilidade técnica e econômica dessas contratações.

Desse modo, embora seja uma opção parcelar a pretensa contratação, entendemos que ampliar esse parcelamento, subdividindo o grupo em licitações autônomas, compromete a viabilidade técnica e econômica da contratação. Isso porque, ao se admitir uma quantidade demasiada de fornecedores há maior número de procedimentos de seleção, o que tornaria bem mais oneroso o trabalho da administração pública, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos e da dificuldade de controle, de sorte que poderia colocar em risco a celeridade processual e a economia de escala, comprometendo a seleção da proposta mais vantajosa para a Administração.

Ademais, ao se admitir múltiplos fornecedores, além da perda de uniformidade e padronização da solução, corre-se o risco do surgimento de vários contratos, circunstância que eleva a complexidade dos procedimentos de gestão contratual, comprometendo, assim, o princípio da eficiência administrativa.

Outrossim, as atividades de operação da Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF guardam correlação entre si, pois são serviços de mesma natureza e necessários para garantir o atendimento tempestivo aos usuários do serviço de urgências e emergências, e desta forma foram agrupados considerando a viabilidade técnica voltada à integridade do objeto, os resultados a serem alcançados e tempos de atendimento, a maior integração entre as equipes e ao compartilhamento de recursos.

Do ponto de vista administrativo, no Acórdão n.º 5301/2013-Segunda Câmara o egrégio TCU entendeu como legítima a reunião em grupo de elementos de mesma característica, quando a adjudicação por itens isolados onerar "o trabalho da administração pública, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos e da dificuldade de

controle, colocando em risco a economia de escala e a celeridade processual”, o que pode comprometer a seleção da proposta mais vantajosa. No mais, essa configuração já é amplamente compreendida e adotada pelo mercado – sendo a contratação em grupo a forma mais comumente praticada na Administração Pública para a presente pretensão contratual.

Desse modo, avaliando as características do objeto pretendido neste Estudo, consideramos que a admissão da adjudicação por item, desconfigura a caracterização da solução de Tecnologia da Informação, vez que há riscos de perda da capacidade de integração dos serviços, do potencial de compartilhamento de recursos e de descaracterização do objeto da licitação.

Em assim sendo, sugerimos o agrupamento em UM ÚNICO GRUPO, que corresponde à prestação de serviços técnicos especializados continuados de atendimento e suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, de forma integrada, visto que o agrupamento dos itens em grupo único levou em consideração questões técnicas, bem como o ganho de economia em escala, sem prejuízo à ampla competitividade, uma vez que existem no mercado brasileiro há considerável número de empresas especializadas na prestação dos serviços objeto pretendido neste estudo, com capacidade de fornecer os serviços na forma em que estão agrupados.

Nessa linha, frisamos que a possibilidade de ampliação do número de potenciais licitantes é um instrumento desejável para que a Administração obtenha melhores ofertas em virtude do aumento da competitividade, porém, este não é o objetivo imediato e primordial de um processo licitatório, que compreendemos ter como direcionador maior a tutela do interesse público, aqui traduzido pelo atendimento à necessidade da Administração da forma mais tecnicamente adequada e economicamente viável.

Destarte, a contratação de múltiplas empresas poderia criar uma relação conflituosa entre os diversos prestadores de serviço, colocando a gestão pública em um fogo cruzado entre esses, pois tendo em conta que os serviços previstos neste certame são interligados, a apuração de responsabilidade tornar-se-ia inviável, com a possibilidade de os prestadores de serviço divergirem um do outro, sem que se apresentasse a pronta e imediata solução imprescindível à continuidade dos serviços.

Deve-se frisar que o primado da eficiência não implica menosprezar a competitividade, que, no formato deste certame, estará assegurada direta e indiretamente, haja vista a profusão de empresas prestadoras de serviços com porte, desempenho e qualidade capazes de atender de forma completa aos requisitos descritos neste Estudo.

Desta forma, dada a complexidade e especificações técnicas do objeto, as quais requerem alto grau de interação entre seus itens, devido às características de especificidade, natureza contínua, complexidade e criticidade, bem como a elevada exigência de indicadores de medição de resultado requeridos pelo negócio, deverá ser prestado por empresa altamente capacitada, que disponha de métodos, processos e equipe técnica, harmônicos entre si e principalmente eficazes na operação, racionalização e otimização dos recursos disponíveis; dada a complexidade e especificações técnicas do objeto, as quais requerem alto grau de interação entre seus itens, devido às características de especificidade, natureza contínua, complexidade e criticidade, bem como a elevada exigência de indicadores de medição de resultado requeridos pelo negócio, deverá ser prestado por empresa altamente capacitada, que disponha de métodos, processos e equipe técnica, harmônicos entre si e principalmente eficazes na operação, racionalização e otimização dos recursos disponíveis;

Portanto, a estruturação proposta agrupa de forma segura (técnica e economicamente viável) serviços de uma mesma natureza, que guardam correlação entre si, seja por similaridade técnica ou de tecnologia, bem como de aplicabilidade, sem causar qualquer prejuízo à ampla competitividade.

29.3. Enquadramento legal e normativo

Quanto ao tipo bem, em conformidade com o parágrafo único, com o art. 114, do Decreto n.º 44.330 de 16 de março de 2023, que Regulamenta a Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, Lei de Licitações e Contratos Administrativos, no âmbito da Administração Pública direta, autárquica e fundacional do Distrito Federal, o objeto deste Estudo Técnico enquadra-se como “BEM E/OU SERVIÇO COMUM” por apresentar, independentemente de sua complexidade, “padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos em edital, por meio de especificações usuais no mercado”. Por esse motivo e em não se tratando de aquisição de alto vulto não será realizado o procedimento de audiência e/ou consulta pública, para fins de coleta de contribuições.

Tendo em vista não se tratar de aquisição de alto vulto não será realizado o procedimento de audiência e/ou consulta pública, para fins de coleta de contribuições.

29.4. Alternativa para o modelo de contratação

Quanto à adoção alternativa para o modelo de contratação, considerando se tratar de serviço continuado, cuja interrupção comprometerá a continuidade das atividades finalísticas do SAMU 192-DF e a necessidade desses serviços estende-se por mais de um exercício financeiro, SUGERIMOS a contratação por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

29.5. Contratações correlatas e/ou interdependentes

No tocante a contratações correlatas, identificamos as seguintes necessidades:

- Sistema de telefonia, incluindo o fornecimento, licenciamento, instalação, configuração de central telefônica em nuvem, gravação e armazenamento.
- Serviço de rastreamento e monitoramento veicular via GPS/GSM/GPRS, incluindo o fornecimento, licenciamento, instalação, desinstalação e configuração de equipamentos de rastreamento, em regime comodato.
- Serviço móvel pessoal (SMP) de telefonia e dados, incluindo chamadas telefônicas locais e nacionais ilimitadas, envio de SMS, acesso à banda larga com acesso à internet móvel, com franquia mínima de 20 GB de tráfego de dados, fornecimento de SIM CARD e dispositivos móveis portáteis do tipo smartphone, em regime de comodato, com troca a cada 2 (dois) anos, proteção em caso de roubo, furto e dano físico e sistema de gerenciamento de dispositivos.
- Serviço de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite, sem franquia de tráfego de dados, incluindo o fornecimento, instalação e configuração de equipamentos e acessórios, em regime de comodato.
- Contratação do serviço de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite, objetivo a conectividade no Posto de Regulação Móvel (PMR).

Assim sendo, as presentes necessidades foram incorporadas a pretensa contratação.

No mais, identificamos a necessidade de contratação de solução de visualização de imagem em alta de definição. No entanto, dado as especificações do objeto entendemos pela aquisição do item, a qual correrá por meio de processo próprio, a ser autuado pela área demandante.

29.6. Do catálogo eletrônico de padronização

O art. 40, §1º, I, da Lei n.º 14.133/2021 estabelece que deve ser feita a “especificação do produto, preferencialmente conforme catálogo eletrônico de padronização, observados os requisitos de qualidade, rendimento, compatibilidade, durabilidade e segurança”. Desta forma, recomenda-se consultar o catálogo para verificar se a contratação almejada está contemplada em seus termos. Em existindo padronização aprovada, ela deve ser considerada e eventual não-uso justificado.

Por sua vez, o inciso II, do art. 36, do Decreto n.º 44.330, de 16 de março de 2023 (*), que Regulamenta a Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, Lei de Licitações e Contratos Administrativos, no âmbito da Administração Pública direta, autárquica e fundacional do Distrito Federal, estabelece que compete à Secretaria de Estado de Planejamento, Orçamento e Administração do Distrito Federal criar o catálogo eletrônico de padronização de compras e serviços, admitida a adoção do catálogo do Poder Executivo Federal.

Logo, considerando a inexistência de catálogo eletrônico de padronização de compras e serviços no âmbito do Governo do Distrito Federal, procedemos consulta ao catálogo eletrônico de padronização do Governo Federal, disponível em <https://www.gov.br/pncp/pt-br/catalogo-eletronico-de-padronizacao/itens-padronizados>.

Nessa consulta, constamos que os bens objetos da pretensa contratação não fazem parte do catálogo eletrônico vigente.

29.7. Alinhamento estratégico

O alinhamento estratégico entre a área de Tecnologia da Informação e a área de negócios da SES-DF, vem sendo requerido pela sua Direção, com o objetivo de atender à demanda por alta qualidade em seus serviços, economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalização de seus fluxos de trabalho.

Nesse contexto, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC 2024-2025 reflete o amadurecimento do nível de governança em Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) do órgão, fruto da atuação e do empenho e árduo trabalho dos servidores deste órgão, que com afinco e competência participaram da elaboração desta importante ferramenta para o alcance de sua missão institucional.

Buscando um alinhamento com as demais áreas e objetivando alcançar melhores resultados, bem como considerando a alta dependência da Organização sobre a sua infraestrutura tecnológica, sistemas de informação e serviços de TI, cuja interrupção no fornecimento dos serviços providos pela área de TI aos seus usuários, impediriam que o órgão prestasse os serviços públicos que lhe são atribuídos no âmbito do Distrito Federal, foi definido no PDTIC 2024-2025, ações estratégicas visando seu alcance, conforme descrito abaixo:

Tabela 27 - Alinhamento aos planos estratégicos.

Id.	Objetivos Estratégicos
OETIC2	Prover serviços e soluções de TIC em alinhamento com as necessidades de negócios.

Tabela 28 - Alinhamento com o PDTIC.

Id.	Ação	Id.	Meta
A12	Contratação de solução para a Central de Regulação Médica de Urgência, integração dos sistemas de comunicação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192-DF.	M2.5	Implantar 3 (três) soluções de TIC para melhoria dos processos de trabalho das áreas finalísticas.

No que se refere ao Plano de Contratações Anual, o objeto da pretensa contratação encontra-se devidamente previsto, conforme evidencia-se no portal de compras do Governo do Distrito Federal, disponível em: <https://portal.compras.df.gov.br/>, conforme detalhado na tabela a seguir:

Tabela 29 - Alinhamento com o PCA.

Id.	Descrição
14967	Prestação de serviços para implementação de uma Central de Regulação Médica de Urgência. integração dos sistemas de comunicação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192-DF, do Sistema de Regulação Médica de Urgência, da Central de Despacho e Comunicação, Sistemas de Comunicação por rádio, gravação, rastreamento, banco de dados e monitoramento remoto de ambiente e infraestrutura.

29.8. Da garantia da contratação

A CONTRATADA deverá apresentar individualmente, no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da data de assinatura do respectivo CONTRATO, garantia no montante correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do CONTRATO, nos termos do art. 98, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, que será liberado somente após o término de sua vigência, cabendo-lhe(s) optar por uma das modalidades de garantia previstas no § 1º, do art. 96, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.

Em caso de opção pelo seguro garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.

O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

30. JUSTIFICATIVA ECONÔMICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

A escolha da solução mais vantajosa deve levar em consideração não apenas o menor preço, mas também a melhor e mais completa resposta às necessidades expostas por este estudo. Isso envolve uma análise cuidadosa da relação custo-benefício, que permita identificar a solução que proporcionará o melhor resultado e que atenda plenamente às demandas da Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF, de modo a ampliar e melhorar os serviços prestados à população do Distrito Federal.

Nesse sentido, a solução escolhida é aquela que garante maior eficiência, alinhamento com a estratégia organizacional, e satisfação das necessidades da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito federal (SES-DF), sem comprometer o princípio da economicidade.

Assim, a justificativa econômica da escolha da solução vai além da mera comparação de preços, levando-se em conta a continuidade dos serviços, a capacidade de atendimento das demandas da Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF e a aderência aos princípios de economicidade e eficiência.

Dessa forma, a contratação de empresa especializada para o fornecimento, implantação, suporte técnico, treinamento e operação assistida de solução de tecnologia da informação integrada, para gestão e controle da Central de Regulação de Urgências do SAMU 192-DF, incluído sistema de regulação de urgências, sistema de telefonia, serviço de rastreamento e monitoramento veicular, serviço móvel pessoal (SMP) de telefonia e dados, e serviço de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite representa a melhor opção, mais vantajosa e mais viável para a SES-DF no momento atual, de modo a garantir a melhor aplicação dos recursos públicos e a satisfação das necessidades institucionais, bem como permitir a prestação de serviços de forma ininterrupta, contínua e com níveis de excelência desejado.

31. BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

Os principais benefícios potencialmente alcançáveis, em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade, com o provimento da solução selecionada são os seguintes:

- Eficiência na organização do fluxo e acompanhamento dos serviços prestados.
- Efetividade da produtividade dos agentes públicos na realização das atividades externas.
- Eficiência no atendimento à população por meio de central telefônica de alta disponibilidade.
- Eficiência com a redução dos custos administrativos em função da redução da fragmentação de processos licitatórios.
- Redução dos custos administrativos com os controles da prestação do serviço na execução contratual em função da redução do número de itens a serem contratados e controlados nos processos de acompanhamento e fiscalização;
- Simplificação do processo de contratação pública do serviço como um todo em função da nova modelagem proposta com redução da quantidade de itens na contratação.
- Efetividade com a padronização dos serviços e aumento da qualidade das especificações técnicas.
- Eficácia com a disposição de sistema informatizado intuitivo e atualizado, hospedado em ambiente de alta disponibilidade.
- Efetividade no acionamento remoto das Unidades Móveis.
- Simplificação do procedimento de contra regulação, com a utilização da Ficha de Atendimento Digital.
- Eficiência no rastreamento e geolocalização das Unidades Móveis.

32. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOADAS

Identificamos as seguintes providências a serem adotadas:

Infraestrutura tecnológica

- a) Adequação de instalações lógicas (ponto lógico) para interconexões lógicas das estações de trabalho da Central de Regulação de Urgências.
- b) Disposição de equipamento de interconexão de rede tipo *Switch*, com 48 (quarenta e oito) portas, para conexão das estações de trabalho da Central de Regulação de Urgências.
- c) Disposição de rack para acomodação segura do equipamento de interconexão de rede tipo *Switch*, nas proximidades da Central de Regulação de Urgências.
- d) Abraçadeiras *hellermann*, arrumação do rack, mediante a fixação dos cabos de rede e elétricos.

Em que pese essa adequação ser de baixa complexidade, poderá haver óbices, devido a ausência de serviços especializados para a sua execução, baixa quantidade de equipamento de interconexão de rede tipo *Switch* disponível em reserva técnica emergencial, para o pronto atendimento dessa necessidade, bem como em razão da Central de Regulação de Urgências estar alojada em uma edificação sob contrato de locação.

Infraestrutura elétrica

- a) Adequação de instalações elétricas (ponto de energia) para interconexão lógica das estações de trabalho da Central de Regulação de Urgências.
- b) Nobreak para condicionamento elétrico dos equipamentos.

Em que pese essa adequação ser de baixa complexidade, poderá haver óbices, devido a ausência de serviços especializados para a sua execução, equipamento condicionador de energia elétrica disponível em reserva técnica emergencial, para o pronto atendimento dessa necessidade, bem como em razão da Central de Regulação de Urgências estar alojada em uma edificação sob contrato de locação.

Logística

- a) Não foram identificadas necessidades de adequação na logística interna.

Espaço Físico

- a) Não foram identificadas necessidades de adequação no espaço físico interno.

Mobiliário

- a) Não foram identificadas necessidades de adequação no mobiliário do órgão.

Demais necessidades aplicáveis

- a) A SES-DF precisará inserir link de acesso rápido a solução contratada, em seus sítios institucionais.

33. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

Não foram identificados impactos ambientais decorrentes da contratação que se pretende levar a efeito.

34. ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE

Por se tratar de contratação de serviço continuado, recomendamos que a vigência do CONTRATO seja fixada em **24 (vinte e quatro) meses**, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessíveis períodos até o limite de 120 (cento e vinte) meses, conforme disciplinado no art. 105 da Lei n.º 14.133/2021.

Com relação à manutenção das condições iniciais de habilitação técnica, a equipe de fiscalização deve atentar-se ao cumprimento do disposto na letra I, do inciso II, do art. 33, da IN SGD/ME n.º 94/2022:

(...)

Art. 33 O monitoramento da execução deverá observar o disposto no Modelo de Gestão do Contrato, e consiste em:

(...)

II - a cargo do Fiscal Técnico do Contrato:

(...)

l) verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, em conjunto com o Fiscal Administrativo do Contrato;

(...)

A área requisitante deverá realizar contínuo monitoramento da execução contratual, com o objetivo de garantir a continuidade dos serviços e evitar sua interrupção de forma não programada. Além disso, deverá atuar no sentido de manter sob seu controle o conhecimento do serviço e dos processos de execução de modo a reduzir o risco de dependência em relação ao fornecedor. Todos os eventos da execução contratual deverão ser apontados em registro histórico adequado. Os RISCOS mapeados estão listados no documento MAPA DE RISCOS.

35. RECURSOS NECESSÁRIOS

Para viabilizar à implantação e à manutenção da solução identificamos a necessidade dos seguintes recursos:

Recursos Humanos

Para cumprir as atividades de gestão e fiscalização da CONTRATADA, o CONTRATANTE deverá dispor de servidores (titulares e substitutos) para executar os seguintes papéis:

- a) Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;
- b) Fiscal Técnico: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;
- c) Fiscal Requisitante: servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação; e
- d) Fiscal Administrativo: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

Destacamos que atualmente a ÁREA REQUISITANTE conta com um quadro total de 10 (dez) servidores. Nesse cenário, se considerarmos a necessidade de indicação do Gestores do Contrato, ambos advindos dessa Gerência (incluindo titulares e substitutos), seriam necessários 2 (dois) servidores, portanto, 20% da força de trabalho dessa área. Logo, mesmo considerando a coexistência de outros contratos, embora isso represente uma importante carga de trabalho, a área dispõe de servidores em quantidade e capacidade minimamente suficientes para a fiscalização de todos os controles, acompanhamento processual e demais atividades necessárias à aferição das exigências contratuais.

Noutro giro, dada a tipicidade do pretense contrato, temos que a ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, deverá ser exercida pelo Núcleo de Tecnologia local. Esse núcleo, conta atualmente com apenas um servidor, todavia, sabidamente os ocupantes dos cargos em comissão possuem seus respectivos substitutos. Nesse cenário, se considerarmos a necessidade de indicação dos Fiscais Técnicos do Contrato, advindos da Gerência (incluindo titulares e substitutos), seriam necessários 2 (dois) servidores, portanto, 100% da força de trabalho, considerando seu titular e respectivo substituto. Logo, mesmo considerando a coexistência de outros contratos, embora isso represente uma importante carga de trabalho, a área dispõe de servidores em quantidade e capacidade minimamente suficientes para a fiscalização de todos os controles, acompanhamento processual e demais atividades necessárias à aferição das exigências contratuais.

36. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

O presente Estudo Técnico Preliminar, elaborado pelos integrantes TÉCNICO e REQUISITANTE em harmonia com o disposto no § 1º do art. 11 da IN SGD/ME n.º 94/2022 e considerando a análise das alternativas de atendimento das necessidades elencadas pela área requisitante e os demais aspectos normativos, conclui pela VIABILIDADE da contratação de empresa especializada, uma vez que foram considerados os seus potenciais benefícios em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade. Em complemento, os requisitos listados atendem adequadamente às demandas formuladas, os custos previstos são compatíveis e os riscos identificados são administráveis, pelo que RECOMENDAMOS o prosseguimento da pretensão.

37. RESPONSÁVEIS

Nos termos do §2º do art. 11 da IN SGD/ME n.º 94/2022, o presente Estudo Técnico Preliminar é aprovado e assinado pelos Integrantes Técnico e Requisitante da Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC.

VICTOR LEONARDO ARIMATEA QUEIROZ

Integrante Requisitante

OSMAR DA SILVA FERREIRA

Integrante Técnico

ANDERSON FREIRE DE SOUZA

Autoridade de TIC

Apêndice I - Mapa Comparativo das Soluções

Requisito	Solução 1	Solução 2	Solução 3	Solução 4	Solução 5
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
A Solução está disponível no Portal do <i>Software</i> Público Brasileiro?	Não	Não	Não	Sim	Não
A Solução é aderente às políticas, modelos e padrões de governo?	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões e-PING, e-MAG?	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Qual o modelo de contratação?	Contratação de serviços	Contratação de serviços	Contratação de serviços agregados	Contratação de serviços agregados	Não se aplica
Qual a forma de contratação?	Nova contratação (Licitação)	Nova contratação (Licitação)	Nova contratação (Licitação)	Nova contratação (Licitação)	Não se aplica

Apêndice II - Análise de Projetos Similares

A análise comparativa de projetos similares, nos termos da letra a, do inciso II do art. 11 da IN SGD/ME n.º 94/2022, visa analisar as alternativas para atendimento da demanda considerando os aspectos qualitativos em termos de benefícios para o alcance dos objetivos da contratação. Para isso, a partir de pesquisa textual, no sítio de compras governamentais comprasnet, utilizando como parâmetros de pesquisa as palavras "SAMU" e "SOLUÇÃO", referente as compras realizadas em todas as unidades da federação, na modalidade pregão, identificamos 3 (três) contratações realizadas.

Id. Compra	Item	Objeto	Unidade de Fornecimento	UASG - Unidade Gestora	Data da Compra
------------	------	--------	-------------------------	------------------------	----------------

0066/2024	1	SOLUÇÃO DE SOFTWARE INTEGRADO PARA CONTROLE E GESTÃO DO SAMU - UGPS	Unidade	Prefeitura Municipal de Jundiá	05/07/2024
0093/2022	1	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECER SOLUÇÃO TECNOLÓGICA ENVOLVENDO SISTEMA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E GERENCIAMENTO PARA O SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA - SAMU.	Unidade	Governo do Estado do Rio de Janeiro	27/09/2022
0009/2022	1	Contratação de empresa especializada para disponibilização de solução integrada de infraestrutura TI e software de controle e gestão em saúde, sem limite no número de usuários, com fundamento na portaria ms/gm nº 2048/2002 e demais legislações do Ministério da Saúde, em especial a portaria ms/nº 2026/2011, 1010/2012 e a portaria sas/ms/nº 356/2013 para atender as necessidades do samu regional de fernandópolis/sp (central de regulação) pelo período de 12 (doze) meses.	Unidade	986411 - Prefeitura Municipal de Fernandópolis - SP	04/04/2022
0066/2021	1	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de solução integrada de Infraestrutura TI e Software de Controle e Gestão em Saúde, sem limite no número de usuários, com fundamento na Portaria MS/GM nº 2048/2002 e demais legislações do Ministério da Saúde, em especial, a Portaria MS/nº 2026/2011, 1010/2012 e a Portaria SAS/MS/nº 356/2013, para atender as necessidades do SAMU REGIONAL DE SÃO LUIS/MA (Central de Regulação), conforme especificações detalhadas	Unidade	980921 - Prefeitura Municipal de São Luís - MA	21/03/2022
24054/2021	1	Contratação de empresa especializada em desenvolvimento, disponibilização, implantação e manutenção de solução integrada de Call Center e Serviços de Infraestrutura de TI e Software de Controle e Gestão em Saúde, sem limite no número de usuários, para atender as necessidades do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência SAMU 192 NATAL (Central de Regulação), da Secretaria Municipal de Saúde de Natal/RN (SMS).	Unidade	925162 - Secretaria Municipal de Administração - Natal	25/06/2021

Adicionalmente, por meio de pesquisa no buscado de Internet Google, utilizando como parâmetros de pesquisa as palavras "SAMU" e "SOLUÇÃO" identificamos 2 (duas) contratações realizadas.

Id. Compra	Item	Objeto	Unidade de Fornecimento	UASG - Unidade Gestora	Data da Compra
0066/2024	1	SOLUÇÃO DE SOFTWARE INTEGRADO PARA CONTROLE E GESTÃO DO SAMU - UGPS.	Unidade	Prefeitura Municipal de Jundiá	05/07/2024
0093/2022	1	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECER SOLUÇÃO TECNOLÓGICA ENVOLVENDO SISTEMA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E GERENCIAMENTO PARA O SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA - SAMU.	Unidade	Governo do Estado do Rio de Janeiro	27/09/2022

Importante destacar que por meio da pesquisa realizada não é possível concluir se estes dados representam a totalidade das contratações públicas para estes bens, tampouco se estes bens licitados atendem na íntegra a necessidade tratada neste documento.

Além disso, deve-se considerar que os valores refletem exclusivamente as condições conhecidas em contratos e editais, não sendo possível afirmar que tanto as soluções descritas sejam plenamente compatíveis com os descritos como necessidade para a contratação. Assim como não é possível compreender, por meio dos preços praticados, o cenário interno e as necessidades específicas de cada órgão contratante.

Portanto, considerando que as diversas soluções podem variar em termos de especificações, os valores devem ser entendidos como simples estimativas utilizadas para a construção de cenários hipotéticos.

No mais, consideramos importante registrar que localizamos algumas tentativas de contratações de objeto similar, as quais restaram abandonadas, suspensas, revogadas, conforme detalhamento na tabela a seguir:

Id. Compra	Item	Objeto	Unidade de Fornecimento	UASG - Unidade Gestora	Data	Status
90012/2024	1	Contratação de empresa para eventual fornecimento, mediante registro de preços, de acordo com a conveniência e necessidade da Administração Pública Municipal para prestação de serviços de SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS INTEGRADAS PARA GESTÃO NA ÁREA DE SAÚDE COMO: LICENCIAMENTO DE SISTEMA INTEGRADO COM MÓDULOS DE CENTRAL DE MARCAÇÃO E REGULAÇÃO, MONITORAMENTO DOS INDICADORES DA ATENÇÃO PRIMÁRIA, SAMU 192, CAPS, SUPORTE TÉCNICO-OPERACIONAL, CAPACITAÇÃO, TREINAMENTO, AUDITOR.	Unidade	983579 - Prefeitura Municipal de Ipiava PMBA	05/07/2024	Revogada
244/2023	1	Contratação de empresa especializada para disponibilização de solução integrada de Infraestrutura TI e Software de Controle e Gestão em Saúde, sem limite no número de usuários, com fundamento na Portaria MS/GM nº 2048/2002 e demais legislações do Ministério da Saúde, em Especial a Portaria MS/nº 2026/2011, 1010/2012 e a Portaria SAS/MS/nº 356/2013 para atender as necessidades do SAMU ESTADUAL DO ACRE.	Unidade	927996 - Secretaria de Estado Indústria Ciência e Tecnologia	18/09/2023	Licitação abandonada

011/2023	1	Serviço de Implantação, Capacitação, Manutenção e Informatização das Centrais de Regulação do Serviço de Atendimento Médico de Urgência e Emergência SAMU/192 do Estado do Ceará, contemplando uma solução integrada completa incluindo pontos de atendimento (computadores, telefones e headsets), serviços de suporte a falta de energia (nobreaks), infraestrutura de T.I. contendo ativos de rede (switches), servidores de banco de dados e aplica	Unidade	943001 - Governo do Estado do Ceará	01/03/2023	Suspensa
55/2022	1	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de fornecimento, instalação, implantação, parametrização, customização, treinamento e operação assistida, consultoria, manutenção, suporte técnico especializado e atualização de soluções de gestão integrada em saúde, software de gestão do serviço de atendimento móvel de urgência - samu 192, com o fornecimento de estações de terminal de acesso (eta), rastreador veicular, kit computação	Unidade	925016 - Fundação Municipal de Saúde de Niterói	13/03/2023	Suspensa
151/2022		Registro de Preços para contratação de empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação especializada no fornecimento, implantação, treinamento e operação assistida de Solução de TI customizável, para atender as necessidades da Central de Regulação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) do Distrito Federal, de acordo com as condições constantes do Anexo I do Edital.	Unidade	974002 - Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal	08/07/2024	Revogada

Essa situação evidencia a complexidade na contratação dos serviços necessários a operação e suporte técnico as Centrais de Regulação do SAMU, em todo o território nacional.

Apêndice III - Lista de Potenciais Fornecedores

Por meio de pesquisa, entre os licitantes participantes dos certames consignados no Apêndice II - Análise de Projetos Similares, identificamos os seguintes potenciais fornecedores:

Fornecedor	CNPJ	Endereço eletrônico	Contato	Correio eletrônico	Telefone
Inova Comunicações e Sistemas Ltda	07.630.608/0001-49	https://www.inova.in/	Ronald Prado	ronald.prado@inova.in	(61) 3574-7010 / (61) 98304-6060
Hexagon do Brasil	05.257.591/0001-09	https://hexagon.com.br/	Marcus Assis	marcus.assis@hexagon.com	(11) 3889-2000 / (11) 97544-8528
SYS4WEB Brasil Desenvolvimento de Software Ltda	12.349.666/0001-39	http://www.sys4web.com.br/	Daniel Benatto	contato@sys4web.com	(19) 3417-9000
True Information Technology	26.950.936/0001-77	https://www.true.com.br/	Sérgio Carrasco	comercial@true.com.br	(51) 3327-6000 / (51) 99607-7054
IMTech Engenharia e TI	08.042.908/0001-70	http://www.imtech.com.br/	Isamar Maia	contato@imtech.com.br	(71) 3014-9744
Velp Tecnologia	05.127.711/0001-45	https://www.velp.com.br/	Paulo Henrique	paulo@velp.com.br	(31) 3595-6730
TEC-INFORMATION Soluções em Informática Ltda	29.355.060/0001-09	https://it4d.com.br/	José Salomão	salomao@it4d.com.br	(11) 99123-2320
BYTE7 Comércio e Serviços em Informática Ltda	15.394.354/0001-35	https://byte7.in/	Alessandro de Oliveira	licitacao@byte7.com.br	(19) 3417-9000 / (19) 99716-0066

Apêndice IV - Pesquisa de itens no Catálogo de Materiais e Serviços (CATMAT-CATSER)

Por meio de pesquisa textual no catálogo de compras pública, disponível em: <<https://catalogo.compras.gov.br/>>, identificamos os códigos CATSER, relacionado na tabela a seguir, os quais entendemos como o mais apropriado para a pretensa contratação.

Nome do Serviço	CATSER	Unidade de medida
Software como Serviço - Saas	26077	Unidade
Assinatura de Ramal Telefonico	26107	Unidade
Serviço de Rastreamento	25410	Unidade
Pacote de Serviços SMP (Voz, Dados, SMS, Etc)	26387	Assinatura
Acesso a internet via satélite	26557	Assinatura
Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	27014	Unidade
Curso / Treinamento Educação - Distância	19321	Unidade

Serviços de Consultoria em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	27332	Unidade
Serviços de Instalação, Transição e Configuração / Parametrização de Software	26972	Unidade

EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90039/2025 - COLIC/SCG/SECONT/SEEC

ANEXO II (do edital)

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS
(PAPEL TIMBRADO DA EMPRESA LICITANTE)

À

Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal - SEEC/DF

Praça do Buriti, Edifício Anexo do Palácio do Buriti, 5º Andar, Ala Leste, Sala 504, CEP.: 70.075-900-Brasília-DF.

Apresentamos proposta de acordo com as especificações, condições e prazos estabelecidos no Pregão Eletrônico n.º 900XX/2025, dos quais nos comprometemos a cumprir integralmente.

Declaramos que concordamos com todas as condições estabelecidas no Edital e seus respectivos Anexos.

Nossa cotação para entrega dos equipamentos são conforme abaixo:

Grupo	Item	Descrição	CATSER	Unidade de medida	Quantidade	Valor unitário	Valor mensal	Valor total
1	1	Sistema de regulação de urgências, no modelo de Software como Serviço (SaaS), incluído o fornecimento, licenciamento, instalação, configuração e migração.	26077	Licença de uso	1	R\$	R\$	R\$
	2	Sistema de telefonia, incluindo o fornecimento, licenciamento, instalação, configuração de central telefônica em nuvem, gravação e armazenamento.	26107	Serviço	1	R\$	R\$	R\$
	3	Serviço de rastreamento e monitoramento veicular via GPS/GSM/GPRS, incluindo o fornecimento, licenciamento, instalação, desinstalação e configuração de equipamentos de rastreamento, em regime comodato.	25410	Serviço	149	R\$	R\$	R\$
	4	Serviço móvel pessoal (SMP) de telefonia e dados, incluindo chamadas telefônicas locais e nacionais ilimitadas, envio de SMS, acesso à banda larga com acesso à internet móvel, com franquia mínima de 20 GB de tráfego de dados, fornecimento de sim card e dispositivos móveis portáteis do tipo smartphone, em regime de comodato, com troca a cada 2 (dois) anos, proteção em caso de roubo, furto e dano físico e sistema de gerenciamento de dispositivos.	26387	Serviço	51	R\$	R\$	R\$
	5	Serviço de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite, sem franquia de tráfego de dados, incluindo o fornecimento, instalação e configuração de equipamentos e acessórios em regime de comodato.	26557	Serviço	1	R\$	R\$	R\$
	6	Serviço continuado de manutenção e suporte técnico.	27014	Mês	24	R\$	R\$	R\$
	7	Serviço de treinamento.	19321	Serviço	1	R\$	- / -	R\$
	8	Serviço de operação assistida.	27332	Serviço	1	R\$	- / -	R\$
	9	Serviço de implantação	26972	Serviço	1	R\$	- / -	R\$
Valor total			RS					

A forma física da proposta deverá conter:

- nome da proponente e de seu representante legal, endereço completo, telefone, números do CNPJ;
- valores unitários, mensais e totais para 24 (vinte e quatro) meses, em moeda corrente nacional, constante do Termo de Referência, já considerados e inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto;
- a indicação de todas as características dos produtos cotados, com especificações claras e detalhadas, de forma a demonstrar que atendem as especificações constantes no Anexo I deste Edital, de forma completa, em moeda corrente nacional, computando todos os custos necessários para o atendimento do objeto desta licitação, tais como: quantidade de pessoal alocado na execução do contrato, materiais, equipamentos, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, transporte, garantia e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre os serviços contratados, de acordo com o modelo de proposta constante do Anexo II deste Edital;
- as especificações detalhadas, de forma a demonstrar que atendem as especificações do objeto constantes deste edital;

e) prazo de validade da proposta que não será inferior a 90 (NOVENTA) dias corridos, a contar de sua apresentação, conforme estabelecido no subitem 9.5.1 do Termo de Referência.

f) prazo de execução do objeto, de acordo com o subitem 4.5 do Termo de Referência;

g) indicação da Marca/Modelo/Fabricante, levando em consideração o subitem 14.20.4 do TR, de forma que todos os componentes utilizados nos equipamentos, tanto externos quanto internos, correspondam aos indicados na proposta;

h) atestado de vistoria técnica fornecido pela Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF) comprovando que a licitante, através do seu representante legal, tomou conhecimento dos requisitos de instalação envolvendo alimentação elétrica, refrigeração e espaço físico necessário para correta instalação a fim de manter todas as condições de garantia do equipamento ofertado. A vistoria poderá ser marcada conforme as condições constantes do item 12.25 do Anexo I deste edital (Termo de Referência).

(h1) a vistoria não é obrigatória, facultando ao licitante optar por declarar que se abstém de realizá-la assumindo completa responsabilidade pelos imprevistos e problemas decorrentes do desconhecimento da realidade da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF), em razão de sua não realização;

i) Declaração de que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado;

j) Declaração de que cumpre a reserva de cargos prevista em lei para pessoas com deficiência ou para reabilitados da Previdência Social e que atende às regras de acessibilidade prevista na legislação;

k) Declaração de que não incorre nas vedações previstas no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, e no art. 1º do Decreto nº 39.860, de 30 de maio de 2019, conforme modelo constante do Anexo VI deste edital;

l) Declaração de que sua proposta econômica compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

m) Declaração de que possui capacidade técnica adequada para executar o objeto da licitação atendendo aos critérios de qualidade e aos níveis mínimos de serviço exigidos, cumprindo os requisitos especificados para a presente contratação;

n) indicação da página da propostas de preços que contém a descrição da facilidade exigida (PONTO A PONTO).

Assinatura e Identificação do Representante legal da Licitante

(A proposta deverá conter: Nome da proponente e de seu representante legal, endereço completo, telefone, números do CNPJ, banco, agência e conta bancária)

EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90039/2025 - COLIC/SCG/SECONT/SEEC

ANEXO III (do edital)

MODELO DE TERMO DE CONTRATO

MODELO DE TERMO DE CONTRATO

Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021

SERVIÇOS – LICITAÇÃO

(Processo Administrativo nº)

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº/....., QUE FAZEM
ENTRE SI O DISTRITO FEDERAL, POR INTERMÉDIO DO (A)
E

O Distrito Federal, por intermédio do(a) (órgão contratante), com sede no(a), na cidade de /Estado ..., inscrito(a) no CNPJ sob o nº, neste ato representado(a) pelo(a) (cargo e nome), nomeado(a) pela Portaria nº, de de de 20..., publicada no DOU de de de, portador da Matrícula Funcional nº, doravante denominado CONTRATANTE, e o(a) inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº, sediado(a) na, doravante designado CONTRATADO, neste ato representado(a) por (nome e função no contratado), conforme atos constitutivos da empresa **OU** procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo nº e em observância às disposições da [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico n., mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

38. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO (ART. 92, I E II)

38.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

38.2. Objeto da contratação:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATMAT	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1						
2						
3						
...						

38.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

38.3.1. O Termo de Referência;

38.3.2. O Edital da Licitação;

38.3.3. A Proposta do contratado;

38.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

39. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

- 39.1. O prazo de vigência da contratação é de..... contados do(a) , prorrogável por até 10 anos, na forma do [artigo 108 da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 39.1.1. a prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, e nos demais aspectos que forem julgados relevantes.
- 39.1.2. o contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
- 39.1.3. a prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.
- 39.1.4. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

40. **CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (ART. 92, IV, VII E XVIII)**

- 40.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

41. **CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO**

- 41.1. É admitida a subcontratação parcial do objeto, nas seguintes condições:
- 41.1.1. É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal do objeto da contratação, a qual consiste no licenciamento do sistema de regulação de urgências.
- 41.1.2. A subcontratação fica limitada aos serviços de rastreamento e monitoramento veicular, móvel pessoal (SMP) de telefonia e dados, e de acesso à banda larga móvel veicular, com conexão à internet via satélite.
- 41.1.3. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da contratada pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.
- 41.1.4. A subcontratação depende de autorização prévia do contratante, a quem incumbe avaliar se o subcontratado cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.
- 41.2. O contratado apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.
- 41.3. A listagem das empresas subcontratadas deverá ser formalmente apresentada à CONTRATANTE, no ato da assinatura do contrato. Caso haja necessidade de substituição da subcontratada, a contratante deve ser imediatamente informada.
- 41.4. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

42. **CLÁUSULA QUINTA – PREÇO**

- 42.1. O valor total da contratação é de R\$...... (.....)
- 42.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.
- 42.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

43. **CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO (ART. 92, V E VI)**

- 43.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

44. **CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE (ART. 92, V)**

- 44.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em __/__/__ (DD/MM/AAAA).
- 44.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do **Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI**, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
- 44.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 44.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).
- 44.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).
- 44.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.
- 44.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 44.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

45. **CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (ART. 92, X, XI E XIV)**

- 45.1. São obrigações do Contratante, além das previstas no termo de referência:
- 45.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;
- 45.1.2. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;
- 45.1.3. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;
- 45.1.4. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;
- 45.1.5. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;
- 45.1.6. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;
- 45.1.7. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;
- 45.1.8. Cientificar o órgão de representação judicial da Procuradoria-Geral do Distrito Federal para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

- 45.1.9. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.
- 45.1.10. A Administração terá o prazo de XXXXXXX, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.
- 45.1.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de XXXXXX.
- 45.1.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.
- 45.1.13. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso [do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 45.2. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

46. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (ART. 92, XIV, XVII E XVII)

- 46.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas, além das previstas no termo de referência:
- 46.1.1. Manter preposto aceito pela Administração no local ou do serviço para representá-lo na execução do contrato;
- 46.1.2. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade;
- 46.1.3. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;
- 46.1.4. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;
- 46.1.5. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 46.1.6. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 46.1.7. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do [artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021](#);
- 46.1.8. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:
- 46.1.8.1. prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- 46.1.8.2. certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- 46.1.8.3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;
- 46.1.8.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
- 46.1.8.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
- 46.1.9. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual;
- 46.1.10. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento;
- 46.1.11. Paralisar, por determinação do contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 46.1.12. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato;
- 46.1.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 46.1.14. Submeter previamente, por escrito, ao contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênera;
- 46.1.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 46.1.16. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;
- 46.1.17. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação ([art. 116, da Lei n.º 14.133, de 2021](#));
- 46.1.18. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas ([art. 116, parágrafo único, da Lei n.º 14.133, de 2021](#));
- 46.1.19. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 46.1.20. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021](#);
- 46.1.21. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do contratante;
- 46.1.22. Realizar os serviços de manutenção e assistência técnica no(s) seguinte(s) local(is) (**inserir endereço(s)**):
- 46.1.22.1. O técnico deverá se deslocar ao local da repartição, salvo se o contratado tiver unidade de prestação de serviços em distância de [.] (**inserir distância conforme avaliação técnica**) do local demandado.
- 46.1.23. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;
- 46.1.24. Ceder ao Contratante todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização do Contratado
- 46.1.24.1. Considerando que o projeto contratado se refere a obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, a cessão dos direitos a que se refere o subitem acima inclui o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra.

47. CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

- 47.1. As partes deverão cumprir a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 \(LGPD\)](#), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.
- 47.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do [art. 6º da LGPD](#).
- 47.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.
- 47.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.
- 47.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do [art. 15 da LGPD](#), é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do [art. 16 da LGPD](#), incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.
- 47.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.
- 47.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.
- 47.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.
- 47.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.
- 47.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados ([LGPD, art. 37](#)), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.
- 47.11. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.
- 47.12. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.
- 47.13. Os contratos e convênios de que trata o [§ 1º do art. 26 da LGPD](#) deverão ser comunicados à autoridade nacional.

48. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - GARANTIA DE EXECUÇÃO (ART. 92, XII)

- 48.1. O contratado apresentará, no prazo máximo de **XXXX** dias, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública ou, ainda, pela fiança bancária, em valor correspondente a **X% (XXXX por cento)** do valor inicial/total/anual do contrato.
- 48.2. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato E/OU por **XXXXXX** dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convenionadas.
- 48.3. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.
- 48.4. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 11.9 deste contrato.
- 48.5. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.
- 48.6. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 48.6.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - 48.6.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
 - 48.6.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.
- 48.7. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 11.6, observada a legislação que rege a matéria.
- 48.8. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 48.9. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.
- 48.10. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do [artigo 827 do Código Civil](#).
- 48.11. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 48.12. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de **..... (.....)** dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 48.13. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 48.13.1. o emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais ([art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)).
 - 48.13.2. caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do [art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022](#).
- 48.14. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- 48.15. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.
- 48.16. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.
- 48.17. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.
- 48.17.1. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto prevista especificamente no Termo de Referência.

49. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (ART. 92, XIV)

- 49.1. Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), o contratado que:
- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
 - b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse

coletivo;

- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#).

49.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

I - **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

II - **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

III - **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

IV - **Multa:**

1. Moratória de% (..... por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de (.....) dias;
2. *Moratória de% (..... por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de% (.... por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.*
 - i. *O atraso superior a XXXXXX dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.*
3. Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” e “h” do subitem 12.1, de ...% a ...% do valor do Contrato.
4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 12.1, de ...% a ...% do valor do Contrato.
5. Para infração descrita na alínea “b” do subitem 12.1, a multa será de ...% a ...% do valor do Contrato.
6. Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 12.1, a multa será de ...% a ...% do valor do Contrato.
7. Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 12.1, a multa será de ...% a ...% do valor do Contrato, ressalvadas as seguintes infrações:

49.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

49.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

49.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

49.4.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente ([art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

49.4.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de XX (XXXX) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

49.5. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no **caput** e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

49.6. Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

49.7. Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na [Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei ([art. 159](#)).

49.8. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

49.9. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. ([Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

49.10. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163 da Lei nº 14.133/21](#).

49.11. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução [Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022](#).

50. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL ([ART. 92, XIX](#))

50.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

50.1.1. o contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o Contratante, quando este não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

50.1.2. a extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

50.1.3. caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

50.2. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no [artigo](#)

[137 da Lei nº 14.133/21](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

- 50.2.1. nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139 da mesma Lei](#).
- 50.3. a alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.
- 50.3.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.
- 50.4. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:
- 50.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- 50.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;
- 50.4.3. Indenizações e multas.
- 50.5. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório ([art. 131, caput, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).
- 50.6. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei nº 14.133, de 2021).

51. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (ART. 92, VIII)

- 51.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral do Distrito Federal deste exercício, na dotação abaixo discriminada:
- I - Gestão/Unidade:
 - II - Fonte de Recursos:
 - III - Programa de Trabalho:
 - IV - Elemento de Despesa:
 - V - Plano Interno:
 - VI - Nota de Empenho:
- 51.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

52. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS (ART. 92, III)

- 52.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na [Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor](#) – e normas e princípios gerais dos contratos.

53. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES

- 53.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).
- 53.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.
- 53.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).
- 53.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do [art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

54. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

- 54.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Sistema e-contratos DF e no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei nº 14.133, de 2021, e ao [art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011](#), c/c [art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012](#).

55. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO (ART. 92, §1º)

- 55.1. Fica eleito o Foro de Brasília, Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme [art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21](#).

56. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DISPOSIÇÕES GERAIS

- 56.1. Fica proibido o uso de mão de obra infantil, sob pena de rescisão do contrato e a aplicação de multa, sem prejuízo das sanções legais cabíveis, conforme disposto na Lei nº 5.061/2013.
- 56.2. Nos termos da Lei Distrital nº 4.794/2012, a licitante vencedora, para a prestação do mesmo serviço, seja por licitação ou contratação emergencial, se obriga ao aproveitamento dos empregados vinculados à empresa antecessora cujo contrato foi rescindido ou encerrado.
- 56.2.1. Não preenchidos todos os cargos e/ou postos, na seleção dos empregados, terão prioridade os trabalhadores inscritos no cadastro unificado das Agências do Trabalhador do Distrito Federal, nos termos da Lei Distrital nº 4.766/2012.
- 56.3. Nos termos da Lei Distrital nº 5.847/2017, a licitante vencedora que tiver mais de 20 funcionários contratados, se obriga a oferecer-lhes, diretamente ou por convênio com instituições públicas ou privadas, curso de alfabetização ou complementação do ensino fundamental até o quinto ano.
- 56.3.1. Em caso de descumprimento será aplicada à Contratada multa de 30% (trinta por cento) com base no salário de cada funcionário não beneficiado.
- 56.4. Nos termos da Lei Distrital nº 4.799/2012, a licitante vencedora, na prestação do serviço, se obriga a fornecer aos empregados plano de saúde.
- 56.5. Nos termos da Lei Distrital nº 3.985/2007, se a licitante vencedora tiver 100 ou mais empregados fica obrigada a preencher de 2% a 5% dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção:
- I - até 200 empregados 2%;
 - II - de 201 a 500 3%;
 - III - de 501 a 1.000 4%;
 - IV - de 1.001 em diante 5%.
- 56.6. Nos termos da Lei Distrital nº 5.448/2015, fica proibido o uso ou emprego de conteúdo discriminatório, podendo sua utilização ensejar a rescisão do Contrato e aplicação de multa, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, que:

- I - incentive a violência;
- II - seja discriminatório contra a mulher, assim entendidos quaisquer conteúdos que diminuam, mesmo que de forma indireta, metafórica ou por analogias, a capacidade laborativa, intelectual ou qualquer outra esfera de vida da mulher;
- III - incentive a violência contra a mulher, seja por apologia a quaisquer tipos de violência doméstica tipificadas pela Lei Maria da Penha, ou ainda violência sexuais, institucionais, ou qualquer violência fundada na condição de mulher;
- IV - exponha a mulher a constrangimento ou incentive ou explore o corpo da mulher de forma objetificada;
- V - seja homofóbico, racista e sexista;
- VI - incentive a violência contra as mulheres de povos e comunidades tradicionais, negras, indígenas, ciganas, quilombos, transexuais, travestis e transgênero; por orientação sexual e de gênero e por crença;
- VII - represente qualquer tipo de discriminação, especialmente voltados contra minorias em condições de vulnerabilidade.

56.7. Nos termos da Lei Distrital nº 6.128/2018, fica reservado o percentual de 2% das vagas de trabalho contidas no TR, Anexo I deste Edital, para pessoas em situação de rua. <conforme o caso>

56.7.1. A licitante vencedora deverá informar que responde pela pauta da assistência social a oferta de vagas previstas.

56.7.2. Ficam excetuadas as empresas que exploram serviços de vigilância e de transporte de valores.

56.8. Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate a Corrupção coordenada pela Controladoria Geral do Distrito Federal, por meio do Telefone: 0800-6449060. (Decreto Distrital nº 34.031/2012).

[Local], [dia] de [mês] de [ano].

Representante legal do CONTRATANTE

Representante legal do CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

1-

2-

EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90039/2025 - COLIC/SCG/SECONT/SEEC

ANEXO IV (do edital)

MODELO DE DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

Eu _____, CPF n.º _____ como representante devidamente constituído da empresa _____, CNPJ n.º _____, doravante denominado Licitante, para fins do disposto no PE nº 90039/2025 - COLIC/SCG/SECONT/SEEC, em atendimento a Lei Distrital nº 4.770/2012, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

a) A proponente está ciente de sua responsabilidade ambiental e se compromete em adotar práticas ecologicamente corretas realizando as seguintes ações:

i) Descartar o material utilizado (lâmpadas, cartuchos, recipientes de tintas, caixas de papelão), fazendo a separação dos resíduos recicláveis, tendo o cuidado necessário com acondicionamento dos materiais tóxicos: lâmpadas à base de vapor de mercúrio, sódio ou similar; cartuchos e recipientes de tintas e outros, de modo a evitar a evaporação de produtos tóxicos no meio ambiente.

ii) Destinações dos materiais recicláveis às cooperativas e associações dos catadores incentivando a prática da reciclagem e a proteção do meio ambiente.

iii) Utilizar papéis originários de áreas de reflorestamento para reprodução de documentos; sendo que para os fins a que se destina esta licitação, somente será utilizado papel reciclado na forma do exigido no Edital de Licitação.

b) A empresa reconhece sua responsabilidade com o meio ambiente, adotando todas as medidas necessárias para evitar, atenuar ou reparar os impactos resultantes desta atividade, mantendo-se disponível à fiscalização pelos Órgãos responsáveis, e que já iniciou (ou está em fase de implantação) as seguintes medidas: _____ (DEVERÁ INFORMAR QUAIS AS MEDIDAS JÁ IMPLANTADAS) tendo como meta em um prazo de _____ atingir o nível mínimo para reconhecimento pelos Organismos Ambientais de Empresa Sustentável.

c) Que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la, conforme exigido no PE nº 90039/2025 - COLIC/SCG/SECONT/SEEC.

Brasília, ____ de ____ de 20__.

representante legal do licitante

EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90039/2025 - COLIC/SCG/SECONT/SEEC

ANEXO V (do edital)

ATESTADO DE VISTORIA

ATESTADO DE VISTORIA

Atestamos para fins de comprovação em processo licitatório, referente ao Edital de Pregão Eletrônico n.º 90039/2025 - COLIC/SCG/SECONT/SEEC, que o Sr(a), _____, portador do documento de Identificação Civil n.º _____, representante da empresa de Razão Social _____, CNPJ n.º _____ vistoriou nesta data as instalações físicas da _____ visando obter subsídios para a proposta técnica e econômica da licitação em questão, e atesta que foram esclarecidas todas as dúvidas sobre a prestação dos serviços objeto desta licitação.

Endereço do Local da Vistoria: _____

1. Responsável pelo Termo de Vistoria

Nome: _____

Matrícula: _____

Assinatura: _____

2. Representante da Proponente

Assinatura: _____

Brasília, _____ de _____ de 20__.

OU,

ATESTADO DE ABSTENÇÃO DE REALIZAÇÃO DE VISTORIA

ATESTADO DE ABSTENÇÃO DE REALIZAÇÃO DE VISTORIA

Atestamos para fins de comprovação em processo licitatório, referente ao Edital de Pregão Eletrônico n.º 90039/2025 - COLIC/SCG/SECONT/SEEC que abstivemo-nos de realizarmos vistoria e, assumimos completa responsabilidade pelos imprevistos e problemas decorrentes do desconhecimento da realidade da SEEC/DF, em razão de sua não realização.

Representante da Proponente

Assinatura: _____

Brasília, _____ de _____ de 20__.

EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO N° 90039/2025 - COLIC/SCG/SECONT/SEEC

ANEXO VI (do edital)

MODELO DECLARAÇÃO PARA OS FINS DO DECRETO N° 39.860, DE 30 DE MAIO DE 2019

DECLARAÇÃO PARA OS FINS DO DECRETO N° 39.860, DE 30 DE MAIO DE 2019

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, sediada no endereço _____, telefone n.º _____, por intermédio do seu representante legal Sr(a). _____, portador(a) da Carteira de Identidade n.º _____ e do CPF n.º _____, DECLARA que não incorre nas vedações previstas no art. 14 da Lei n° 14.133 de 2021, e no art. 1º do Decreto n° 39.860 de 2019. Essa declaração é a expressão da verdade, sob as penas da lei.

Local, ____ de _____ de ____.

Representante Legal

Observações: Preencher, preferencialmente, em papel timbrado da empresa.

EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO N° 90039/2025 - COLIC/SCG/SECONT/SEEC

ANEXO VII (do edital)

MODELO DECLARAÇÃO DOS BENEFÍCIOS DE ME EPP

DECLARAÇÃO DOS BENEFÍCIOS DE ME EPP

A (LICITANTE) declara, para todos os efeitos legais, que, no ano-calendário de realização deste pregão PE 90039/2025, não celebrou contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima administrativa para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, para fins de obtenção dos benefícios previstos dos artigos 42 a 49 da Lei Complementar n° 123, de 2006.

Representante da Proponente

Assinatura: _____

Brasília, _____ de _____ de 20__.

Coordenação de Licitações COLIC/SCG/SECONT/SEEC



Documento assinado eletronicamente por **EDSON DE SOUZA - Matr.0039256-1**,
Coordenador(a) de Licitações, em 26/05/2025, às 14:31, conforme art. 6º do Decreto nº
36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180,
quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **RITA LUIZA DE AQUINO DA SILVA -**
Matr.0039225-1, Pregoeiro(a), em 26/05/2025, às 14:49, conforme art. 6º do Decreto nº
36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180,
quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
verificador= **171666607** código CRC= **0AF5D797**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"
Anexo do Palácio do Buriti, 5º Andar, Sala 504 - CEP 70075-900 - DF
Telefone(s): 3313-8497
Sítio - www.economia.df.gov.br

00060-00287903/2024-57

Doc. SEI/GDF 171666607