ESTADO DE SERGIPE
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Processo Administrativo nº 20.27.0063.0000021/2026-66

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, OBJETIVANDO O FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO INTELIGENTE DE PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DE PACIENTE NA MODALIDADE SOFTWARE COMO SERVIÇO (SAAS), INCLUINDO LICENCIAMENTO, IMPLANTAÇÃO, PARAMETRIZAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, INTEGRAÇÃO, HOSPEDAGEM, SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO EVOLUTIVA E CORRETIVA, ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA, TREINAMENTO E SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS

Aracaju SE, setembro de 2026

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
21/08/2026	1.0	Criação do documento	Ruironaldi dos Santos Cruz
10/09/2026	1.1	Escrita complementar de requisitos técnicos e especificação de sistema	Ruironaldi dos Santos Cruz
06/10/2026	1.3	Alterações de redação e conformidade ao despacho realizado em 06/10/2026 por Juliana Rezende – Divisão de Materiais	Ruironaldi dos Santos Cruz

1. DEFINIÇÕES

1.1 DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS

Trata-se de estudo preliminar com finalidade de embasar a abertura de procedimento de contratação de empresa especializada em tecnologia da informação, objetivando o fornecimento de solução inteligente de Prontuário Eletrônico de Paciente-PEP na modalidade software como serviço (SaaS), incluindo licenciamento, implantação, parametrização, customização, integração, hospedagem, suporte técnico, manutenção evolutiva e corretiva, atualização tecnológica, treinamento e serviços técnicos especializados necessários ao perfeito funcionamento do sistema.

O Ministério Público do Estado de Sergipe, no exercício de suas atribuições institucionais e visando ao aprimoramento contínuo da prestação de serviços públicos, identifica a necessidade estratégica de promover a transformação digital de seus processos internos, em especial aqueles relacionados à gestão de atendimentos de saúde no âmbito do seu Centro Médico.

Nesse contexto, a presente contratação encontra respaldo nos princípios da eficiência, economicidade, planejamento e governança, previstos na Lei nº 14.133/2021, sendo fundamental para viabilizar a modernização dos fluxos de trabalho, a qualificação da gestão da informação e o fortalecimento da capacidade institucional de resposta às demandas internas.

A atual realidade operacional evidencia a existência de processos majoritariamente manuais, fragmentados e com baixo nível de automação, o que acarreta riscos relevantes, tais como perda de informações críticas, retrabalho, inconsistências de dados e baixa rastreabilidade das ações realizadas. Tal cenário compromete diretamente a eficiência administrativa, a produtividade dos servidores e a qualidade dos serviços prestados.

Adicionalmente, observa-se que o ambiente organizacional contemporâneo impõe às instituições públicas um aumento significativo na complexidade e no volume das demandas relacionadas à Tecnologia da Informação.

Esse cenário é impulsionado por fatores como:

- A crescente dependência entre os processos de negócio e soluções tecnológicas;
- A necessidade de acesso a informações confiáveis, estruturadas e em tempo real para suporte à tomada de decisão;
- A busca contínua pela automação de processos, com vistas à celeridade, padronização e redução de custos operacionais;
- A exigência de integração entre sistemas, bem como a substituição de soluções legadas por plataformas modernas, escaláveis e aderentes às melhores práticas de mercado;
- A necessidade de observância aos princípios de governança de TI, transparência pública e proteção de dados pessoais, especialmente no tratamento de dados sensíveis de saúde.

Diante disto, torna-se imprescindível a adoção de uma solução tecnológica integrada, na modalidade Software como Serviço (SaaS), capaz de suportar de forma eficiente, segura e escalável a gestão dos prontuários eletrônicos de pacientes, promovendo a centralização das informações, a padronização dos processos e a melhoria da qualidade assistencial.

A contratação ora proposta visa, portanto, suprir lacunas estruturais existentes, garantindo a implementação de uma solução robusta, aderente às necessidades institucionais e alinhada às diretrizes de transformação digital da Administração Pública, contribuindo diretamente para o aumento da eficiência operacional, a redução de riscos e a melhoria contínua dos serviços prestados.

O problema a ser resolvido é corrigir as limitações tecnológicas de administrar a saúde utilizando prontuários em papel e registros manuais que provoca fragmentação de dados e baixa automação dos processos e fluxos de trabalho, impactando desta forma e a produtividade e a qualidade dos serviços de saúde prestados.

A contratação tem por finalidade promover a modernização tecnológica do Centro Médico do Ministério Público do Estado de Sergipe, especialmente no que se refere à gestão de atendimentos e informações de saúde, mediante a implantação de solução inteligente integrada de prontuário eletrônico.

A adoção de solução tecnológica especializada visa:

- Aumentar a eficiência operacional dos atendimentos;
- Garantir maior confiabilidade, rastreabilidade e integridade das informações;
- Reduzir retrabalho e processos manuais;
- Promover integração entre sistemas e bases de dados;
- Assegurar conformidade com normas legais e regulatórias; Melhorar a qualidade da prestação de serviços internos.

Atualmente, observa-se limitação tecnológica, fragmentação de dados e baixa automação dos processos, o que impacta diretamente a produtividade e a qualidade dos serviços prestados.

A presente iniciativa é considerada essencial e estratégica para o Centro Médico do Ministério Público do Estado de Sergipe, sendo indispensável para assegurar o funcionamento integrado, eficiente e orientado a resultados, em conformidade com os objetivos institucionais e com as melhores práticas de gestão pública.

Dada a imprescindibilidade da referida solução, vez que o objeto a ser contratado envolve a manutenção e suporte para o consequente perfeito funcionamento do sistema informatizado, posto que sua inexistência prejudicaria as atividades da PGJ/SE, iniciamos tempestivamente o presente estudo, com a finalidade de contratar o referido recurso de Tecnologia da Informação.

A contratação deverá resultar na disponibilização de uma solução tecnológica plenamente operacional, bem como na entrega de artefatos e serviços essenciais à sua sustentação, observando padrões de qualidade, segurança e aderência às necessidades institucionais.

Dentre os principais resultados esperados, destacam-se:

1)Disponibilização de solução web de Prontuário Eletrônico de Pacientes devidamente implantada, configurada e em pleno funcionamento;

2)Adequação e customização da solução às regras de negócio, fluxos operacionais e necessidades específicas do Centro Médico do Ministério Público do Estado de Sergipe;

3)Elaboração e disponibilização da documentação técnica completa da solução, incluindo arquitetura, componentes, integrações e demais artefatos necessários à sua compreensão e manutenção;

4) Entrega do modelo de dados do sistema, em seus níveis lógico e físico, garantindo transparência, rastreabilidade e possibilidade de evolução tecnológica;
5) Disponibilização de manuais do usuário e guias operacionais, contemplando as principais funcionalidades da solução, com foco na usabilidade e autonomia dos usuários;
6) Capacitação técnica e operacional da equipe designada pela Administração, assegurando o adequado uso da solução e a absorção do conhecimento necessário à sua utilização eficiente;
7) Execução de serviços de suporte técnico, manutenção corretiva, evolutiva e adaptativa, assegurando a continuidade operacional, a atualização tecnológica e a aderência a requisitos legais e normativos durante toda a vigência contratual;
8) Garantia de operacionalização contínua da solução, conforme demandas institucionais, com observância aos níveis de serviço estabelecidos;
9) Promoção da melhoria contínua dos processos de trabalho, com incremento da eficiência, da qualidade da informação e da capacidade de gestão dos atendimentos realizados;
10) Redução de retrabalho, inconsistências e riscos operacionais, mediante a digitalização e automação dos fluxos de trabalho;
11) Fortalecimento da governança da informação e da conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), especialmente no tratamento de dados sensíveis.
    a) Os resultados acima descritos deverão ser alcançados de forma integrada, observando-se critérios de qualidade, desempenho e aderência aos objetivos institucionais, contribuindo diretamente para a modernização da gestão e para a melhoria da prestação de serviços no âmbito do Ministério Público do Estado de Sergipe.

1.2 PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

A referida aquisição está alinhada com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação do MPSE – PDTIC. A demanda está prevista no Plano de Gestão de Contratações exercício 2026.

2. IDENTIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

2.1 DOS REQUISITOS DE NEGÓCIO

2.1.1 Promover a modernização tecnológica do Centro Médico do Ministério Público do Estado de Sergipe, especialmente no que se refere à gestão de atendimentos e informações de saúde, mediante a implantação de solução inteligente integrada de prontuário eletrônico.

2.1.2 A solução deverá ser provida por meio de serviço de computação em nuvem (Cloud Computing), no modelo de Software como serviço (SaaS), no qual o sistema de informação é hospedado na nuvem e acessado diretamente através da internet, através de um navegador web, sem a necessidade o usuário final instalar nenhum aplicativo no computador. Toda a infraestrutura de armazenamento, processamento e transmissão de dados é fornecida e mantida pela CONTRATADA, ficando o Ministério Público do Estado de Sergipe responsável apenas pelo provimento dos meios de acesso dos seus usuários à Internet.

2.1.3 A Solução deverá proporcionar a disponibilidade, integridade e a segurança de todos os dados e informações da CONTRATANTE por ela gerenciadas e armazenadas.

2.1.4 Permitir o uso da solução em todos os equipamentos do MPSE que funcionem com sistemas operacionais comuns de mercado.

2.1.5 Para a garantia dos níveis de integração, todas as licenças e componentes adquiridas deverão ser desenvolvidas pelo mesmo fabricante.

2.1.6 Deverá estar contemplado na oferta o fornecimento de todos os softwares necessários para correta operação da solução e para o atendimento de todos os requisitos deste documento.

2.1.7 A solução deverá proporcionar disponibilidade, integridade, autenticidade, confidencialidade e a segurança de todas as informações da CONTRATANTE, por ela gerenciada e armazenada.

2.1.8 Os dados contidos na solução deverão estar armazenados em território brasileiro.

2.2 DOS REQUISITOS LEGAIS

2.2.1 Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos;

2.2.2 Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;

2.2.3 Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor;

2.3 DOS REQUISITOS TEMPORAIS

2.3.1 A entrega e implementação do serviço objeto deste termo deverá ocorrer no prazo de até 40 (quarenta) dias corridos, em remessa única, a contar da assinatura do

instrumento de contrato, mediante a implantação da plataforma de nuvem contratada, migração dos dados dos usuários e implementação necessárias.

2.3.2 As prorrogações para a entrega dos produtos/serviço somente serão aceitas na ocorrência de caso fortuito ou de força maior, devidamente comprovada e acatada pela CONTRATANTE.

2.3.3 A entrega, acompanhada das respectivas notas fiscais, deverá ser realizada para o endereço eletrônico nucleocontratos@mpse.mp.br.

2.3.4 A entrega deverá ser realizada em parcela única, de acordo com nota de empenho ou documento equivalente.

2.4 DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE

2.4.1 A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pela CONTRATANTE ou contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venham a ter conhecimento durante a execução do Contrato, não podendo, se não formalmente autorizado pela CONTRATANTE, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los a qualquer tempo.

2.4.2 A CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins diversos daqueles do objeto relacionado à prestação do serviço.

2.4.3 A CONTRATADA deverá assegurar que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade.

2.4.4 A CONTRATADA deverá solicitar à CONTRATANTE a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional, sob sua responsabilidade.

2.4.5 A CONTRATADA deverá guardar sigilo sobre dados e informações, obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a CONTRATANTE, devendo assinar o Termo de Confidencialidade.

2.4.6 A CONTRATADA deve garantir que o provedor de serviço de nuvem possua Política de Segurança da Informação e Política de Proteção de Dados em conformidade com a legislação brasileira.

2.4.7 Garantir a redundância no armazenamento das informações, o backup dos dados da solução e prover segurança contra-ataques de força bruta.

2.4.8 Obedecer a todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TIC e de acesso as unidades da CONTRATANTE.

2.4.9 A CONTRATADA deverá providenciar cópia das normas de segurança da informação e das demais normas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, para todos os profissionais da CONTRATADA, alocados na execução dos serviços, bem como, zelar pela observância de tais normas.

2.4.10 A CONTRATADA deverá acompanhar as suas atualizações das políticas de segurança no portal da CONTRATANTE, cabendo ao gestor do contrato ou fiscais encaminhar tais normativos à CONTRATADA.

2.4.11 As pessoas envolvidas na execução das atividades terão acesso às instalações da CONTRATANTE, por meio de credenciais emitidas pela CONTRATANTE e deverão executar as atividades em ambiente definido pelo órgão, estando sujeitos, além do uso de crachás, a todas as formas de controles de acesso às dependências da instituição, tais como atendimento aos horários de expediente, vistoria de objetos que estejam portando etc.

2.4.12 O acesso a áreas restritas, por técnicos da eventual empresa CONTRATADA, obedecerá ao previsto na Política de Segurança da Informação - PSI da CONTRATANTE e suas Norma Complementares.

2.4.13 A execução das atividades deverá observar os princípios básicos de Segurança da Informação e Comunicações – SIC.

2.5 DOS REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS, CULTURAIS E DE SUSTENTABILIDADE

2.5.1 Todos os documentos ou artefatos gerados pela CONTRATADA, salvo manifestação explícita pela CONTRATANTE, deverão ser entregues em formato digital.

2.5.2 Não foram identificados outros possíveis critérios de sustentabilidade, visto que se trata de serviço que será prestado virtualmente em plataforma digital.

2.5.3 O descumprimento de normas ambientais constatadas durante a execução do Contrato será comunicado pela CONTRATANTE ao órgão de fiscalização do Estado de Sergipe ou da União.

2.5.4 As pessoas envolvidas na execução das atividades deverão, durante sua permanência dentro das instalações do CONTRATANTE, se adequar às regras, costumes e normas internas que definem a conduta profissional e pessoal de servidores, colaboradores e visitantes da instituição.

2.5.5 Os softwares fornecidos devem ter em sua interface caracteres em língua portuguesa.

2.6 DOS REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

2.6.1 Solução corporativa integrada de gestão pública, com disponibilidade do serviço no modelo computação em nuvem.

2.6.2 Componentes de infraestrutura dotados de recursos de balanceamento de carga e escalabilidade horizontal.

2.6.3 Componentes de infraestrutura capazes de atender o crescimento dos dados.

2.6.4 Uso de protocolo seguro de transmissão da informação (HTTPS) na comunicação com o servidor.

2.6.5 Sistemas de segurança da informação adequados à proteção dos dados.

2.6.6 O acesso aos serviços em nuvem deverá ser permitido somente para usuários autenticados no diretório da CONTRATANTE.

2.6.7 Deve possibilitar autenticação pelo Active Directory – AD.

2.6.8 Deve implementar o uso de autenticação com verificação em múltiplos fatores.

2.7 DAS NECESSIDADES TECNOLÓGICAS

2.7.1 Prontuário Eletrônico de Pacientes – PEP

2.7.1.1 Condições Gerais

2.7.1.1.1 O sistema deverá possuir arquitetura em três camadas (cliente, servidor de aplicação (WEB) e servidor de banco de dados).

2.7.1.1.2 O Sistema deverá possuir interface gráfica a ser executada por meio de produtos do tipo navegadores (browsers).

2.7.1.1.3 O sistema deverá ser compatível com o Google Chrome.

2.7.1.1.4 O sistema deverá ser compatível com o Mozilla Firefox.

2.7.1.1.5 Os textos das interfaces do aplicativo com o usuário e os dados a serem registrados pelo usuário final no aplicativo deverá estar de acordo com a ortografia da língua portuguesa, de acordo com o Vocabulário Ortográfico da Língua Portuguesa, da Academia Brasileira de Letras.

2.7.1.1.6 O sistema deverá ser compatível com o WebLogic Server ou superior.

2.7.1.1.7 O sistema deverá suportar os sistemas de gerenciamento de banco de dados Oracle.

2.7.1.1.8 O sistema deverá prover mecanismo que estabeleça de maneira inequívoca a identidade dos diversos usuários do Sistema.

2.7.1.1.9 O sistema deverá realizar a autenticação dos usuários em serviços de diretório por meio do protocolo LDAP.

2.7.1.1.10 O sistema deverá assegurar que os acessos aos recursos de informação estejam disponíveis apenas para os usuários autorizados. As restrições de acesso são implementadas por meio da definição perfis de permissões para usuários e grupos de usuários. As permissões dos usuários são armazenadas e verificadas no sistema de diretórios da empresa por meio do protocolo LDAP.

2.7.1.1.11 Controle de Acesso deverá permitir a restrição de visualização de telas e funções.

2.7.1.1.12 O sistema deverá permitir o rastreamento de acessos de qualquer usuário, especificando os dados modificados, por meio da criação de trilhas de auditoria.

2.7.1.1.13 O sistema deverá trabalhar com o conceito de transação de banco de dados, garantindo suas propriedades fundamentais e, consequentemente, a integridade dos dados armazenados.

2.7.1.1.14 Todas as atualizações realizadas pelos usuários do sistema na base de dados deverão ser registradas, gerando os registros de auditoria.

2.7.1.2 Características e Acesso

2.7.1.2.1 O acesso ao sistema deverá ser realizado por usuário com senha individual vinculada ao cadastro no sistema de gestão e aquisição de bens e serviços, que permita a identificação das informações da pessoa que está interagindo com o sistema.

2.7.1.2.2 A solução ofertada deverá atender a todos os usuários do órgão, independentemente da quantidade e perfil de acesso cadastrado.

2.7.1.2.3 O sistema distribuído em módulos, permitindo acesso aos diversos módulos por meio de autenticação por meio de login e senha para ter acesso aos módulos do

produto. O sistema de autenticação deve permitir o acesso a todos os módulos com um único usuário e senha.

2.7.1.2.4 O sistema deve permitir configuração de grupos de acesso aos módulos do sistema.

2.7.1.2.5 O sistema deve permitir a visualização, alteração, exclusão e inclusão de dados apenas aos módulos aos quais os usuários, ou o grupo, tenha permissão de para realizar a transação.

2.7.1.2.6 O sistema deve permitir a parametrização dos perfis em nível de atividade: consulta, inclusão, alteração.

2.7.1.2.7 O sistema deve permitir que controle de acesso aos módulos (autenticação e autorização), e suas respectivas funcionalidades e permissões de atualização aos campos do sistema sejam parametrizadas com protocolo LDAP.

2.7.1.3 **Interface com o usuário**

2.7.1.3.1 Todas as funcionalidades deverão possuir ajuda online, ligada ao contexto em que a dúvida se apresentar.

2.7.1.3.2 O preenchimento de campos formatados (datas, números, CPF, CNPJ, horário etc.) deverá conter máscaras e mecanismos de validação que impeça a inserção de dados inconsistentes ou com formatos inválidos pelo usuário.

2.7.1.3.3 O sistema deverá validar datas que represente períodos contenham intervalos de consulta inválidos.

2.7.1.3.4 O sistema deverá permitir a impressão de todas as pesquisas.

2.7.1.3.5 O sistema deverá permitir a gravação e compartilhamento dos relatórios com demais usuários do sistema obedecendo os níveis de permissão de cada módulo e perfil.

2.7.1.3.6 O sistema deverá validar erros na gravação do registro.

2.7.1.3.7 O sistema deverá informar os campos que são de preenchimento obrigatório.

2.7.1.3.8 O sistema deverá apresentar mensagens de confirmação antes da atualização dos registros, o sistema deverá confirmar se usuário deseja continuar com o procedimento, indicando os campos previamente que serão modificados.

2.7.1.3.9 Para cada tela de atualização dos dados cadastrais e funcionais do sistema deverá existir um relatório associado para impressão.

2.7.1.4 **Informações da Instituição**

2.7.1.4.1 O sistema deverá manter as informações cadastrais da instituição, como CNPJ, endereço, Nome de Fantasia, sigla de identificação e imagem do logotipo para identificação visual.

2.7.1.4.2 O sistema deverá permitir a mudança da imagem do logotipo de identificação visual da institucional de forma interativa.

2.7.1.4.3 As imagens de identificação visual para cada CNPJ deverão ser atualizadas automaticamente nas demais telas do sistema e relatórios.

2.7.1.5 **Consultas**

2.7.1.5.1 O sistema deverá permitir busca dinâmica dos dados cadastrais.

2.7.1.5.2 O sistema deverá possuir método de busca de informações cadastrais para selecionar dados das pessoas.

2.7.1.5.3 O sistema deverá permitir que sejam digitados os conteúdos dos campos selecionados na parametrização da busca de pessoas.

2.7.1.5.4 O sistema deverá permitir a seleção de completa ou em partes dos campos digitados.

2.7.1.5.5 O sistema deverá imprimir a partir dos resultados das buscas a geração de planilhas eletrônicas, a critério do usuário.

2.7.1.5.6 O sistema deverá permitir a classificação das informações filtradas pelos campos selecionados como resultados da pesquisa.

2.7.1.5.7 O sistema deverá permitir para cada campo selecionado na pesquisa inclusão de um ou mais valores de filtro.

2.7.1.5.8 O sistema deverá permitir filtro múltiplos do tipo data para definição dos períodos pretendidos na consulta.

2.7.1.5.9 O sistema deverá permitir que sejam abertas diversas abas, ou janelas, com as informações das pessoas, a critério do usuário.

2.7.1.5.10 O sistema deverá informar no resultado da pesquisa a quantidade de registros selecionas e o número de registros disponibilizados em tela.

2.7.1.5.11 O sistema deverá permitir que seja alterada a ordem de apresentação dos campos de resultado da pesquisa, a critério do usuário.

2.7.1.6 **Serviços de Suporte Técnico e Atualização Tecnológica**

2.7.1.6.1 Ao longo de 12 (doze) meses a contar da data de emissão do Termo de Recebimento Definitivo da licença de software, a solução será suportada pelo fabricante que, além de prover suporte técnico especializado, deve disponibilizar a correção de erros, bem como novas versões dos produtos (incluindo o código-fonte da solução). O atendimento dar-se-á a partir de registro em sítio especializado, ligação telefônica ou presencialmente. Não há limitação quanto ao número de ocorrências a serem abertas no decorrer da vigência contratual.

2.7.1.6.2 Garantir o cumprimento dos requisitos do CONTRATANTE (SLA / nível de serviço) no que se refere à disponibilidade e adequado funcionamento da solução contratada através do atendimento, registro e resolução das solicitações inerentes a tecnologia em operação.

2.7.1.6.3 O atendimento remoto ou presencial, quando necessário, será em horário comercial, de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h.

2.7.1.6.4 A abertura de chamados na central de atendimento poderá ser feita através de telefone 0800 ou número comercial, e-mail e portal web.

2.7.1.6.5 A CONTRATADA deverá permitir a atualização contínua dos produtos licenciados – novas versões, releases e patches de atualização – pelo período de 12 (doze) meses a contar da data do recebimento definitivo da solução.

2.7.2 **ESPECIFICAÇÃO – PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DE PACIENTES**

2.7.2.1 A solução deverá ser disponibilizada em arquitetura web, na modalidade SaaS, contemplando**:**

2.7.2.1.1 Plataforma de prontuário eletrônico completa;
2.7.2.1.2 Módulos assistenciais e administrativos;
2.7.2.1.3 Integrações com bases nacionais e sistemas existentes;
2.7.2.1.4 Recursos de segurança, auditoria e controle de acesso;
2.7.2.1.5 Infraestrutura de hospedagem e disponibilidade;
2.7.2.1.6 Serviços técnicos especializados associados.

2.7.2.2 **Requisitos Funcionais**
2.7.2.2.1 Gestão de atendimentos clínicos e administrativos;
2.7.2.2.2 Cadastro de pacientes, profissionais e unidades;
2.7.2.2.3 Agendamento e controle de consultas;
2.7.2.2.4 Registro clínico estruturado (SOAP, CIAP, CID);
2.7.2.2.5 Prescrição médica e emissão de documentos;
2.7.2.2.6 Gestão de exames e procedimentos;
2.7.2.2.7 Módulo de enfermagem, odontologia, farmácia e psicossocial
2.7.2.2.8 Relatórios gerenciais e operacionais;
2.7.2.2.9 Integração com sistemas externos (CADSUS, e-SUS, SIGTAP);

2.7.2.3 **Requisitos Não Funcionais**
2.7.2.3.1 Disponibilidade mínima de 99,5%;
2.7.2.3.2 Interface web responsiva;
2.7.2.3.3 Controle de acesso baseado em perfis;
2.7.2.3.4 Trilhas de auditoria completas;
2.7.2.3.5 Escalabilidade e alta disponibilidade;
2.7.2.3.6 Compatibilidade com navegadores modernos;

2.7.2.4 **Segurança da Informação e LGPD**
2.7.2.4.1 A solução deverá:
2.7.2.4.1.1 Garantir confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados;
2.7.2.4.1.2 Implementar controle de acesso e autenticação segura;
2.7.2.4.1.3 Possuir registro de logs e auditoria;
2.7.2.4.1.4 Atender integralmente à LGPD;
2.7.2.4.1.5 Garantir proteção de dados sensíveis de saúde;

2.7.2.5 **Modelo de Execução**
2.7.2.5.1 A execução contratual compreenderá:
2.7.2.5.2 Implantação da solução;
2.7.2.5.3 Licenciamento contínuo (SaaS);
2.7.2.5.4 Suporte técnico e manutenção;
2.7.2.5.5 Execução de serviços sob demanda mediante Ordens de Serviço;

2.7.2.6 **Módulos e funções específicas do Sistema**

2.7.2.6.1 Módulo de Gestão

2.7.2.6.1.1 Integração com Base Nacional do CADSUS (Consulta do cidadão através do Cartão SUS);
2.7.2.6.1.2 Integração com E-SUS e sistemas legados/correlatos
2.7.2.6.1.3 Gestão da Agenda do profissional de saúde;
2.7.2.6.1.4 Realização de Consultas por Demanda Espontânea
2.7.2.6.1.5 Realização de Consultas pela Agenda Eletrônica
2.7.2.6.1.6 Cadastro de Corpo Clínico
2.7.2.6.1.7 Integração com tabela de SIGTAP
2.7.2.6.1.8 Integração com Painel de Atendimento para chamada de paciente
2.7.2.6.1.9 A contratada ficará responsável por oferecer o equipamento para exibição de painel de atendimento com no mínimo 42", capaz de exibir em formato textual e sonoro as senhas e dados relevantes para acompanhamento de sequência de atendimento.
2.7.2.6.1.10 Controle de Salas de Atendimento
2.7.2.6.1.11 Controle de Acesso por Perfil de Usuário
2.7.2.6.1.12 **Módulo de Cadastros**
2.7.2.6.1.12.1 Usuário
2.7.2.6.1.12.2 Profissão
2.7.2.6.1.12.3 Especialidades
2.7.2.6.1.12.4 Paciente
2.7.2.6.1.12.5 Parâmetros do Sistema
2.7.2.6.1.12.6 Equipes
2.7.2.6.1.12.7 Atendimento
2.7.2.6.1.13 **Módulo de Recepção**
2.7.2.6.1.13.1 Consulta de Cidadão a Base Nacional (CNS)
2.7.2.6.1.13.2 Cadastro do Cidadão na Base Local
2.7.2.6.1.13.3 Pesquisa Cidadão
2.7.2.6.1.13.4 Consulta Agenda do Profissional de Saúde
2.7.2.6.1.13.5 Realiza Agendamento de Consulta Demanda espontânea
2.7.2.6.1.13.6 Atendimentos Para Consulta Agendada
2.7.2.6.1.13.7 Gerencia Consultas Agendadas
2.7.2.6.1.13.8 Impressão de Confirmação de Agendamento
2.7.2.6.1.14 **Módulo de Escuta Inicial**
2.7.2.6.1.14.1 Informações de Atendimentos Anteriores
2.7.2.6.1.14.2 Consulta tabela CIAP
2.7.2.6.1.14.3 Folha de Rosto com Informações Complementares
2.7.2.6.1.15 **Módulo de Antropometria**
2.7.2.6.1.15.1 Peso
2.7.2.6.1.15.2 Altura
2.7.2.6.1.15.3 Cálculo IMC
2.7.2.6.1.16 **Módulo de Sinais Vitais**

2.7.2.6.1.16.1 Aferição de pressão arterial
2.7.2.6.1.16.2 Frequência Respiratória
2.7.2.6.1.16.3 Frequência Cardíaca
2.7.2.6.1.16.4 Temperatura axilar
2.7.2.6.1.16.5 Saturação de O2
2.7.2.6.1.17 **Módulo de Índice Glicêmico**
2.7.2.6.1.17.1 Valores Glicêmicos
2.7.2.6.1.17.2 Data de Coleta
2.7.2.6.1.18 **Módulo Geral**
2.7.2.6.1.18.1 Inserção de procedimentos
2.7.2.6.1.18.2 Libera Cidadão
2.7.2.6.1.18.3 Encaminhamentos Internos

2.7.2.6.2 Módulo de Enfermagem

2.7.2.6.2.1 Consulta de Enfermagem
2.7.2.6.2.2 Folha de Rosto com Informações Complementares
2.7.2.6.2.3 Inserção de Queixa do paciente
2.7.2.6.2.4 Histórico da doença atual
2.7.2.6.2.5 Inserção de Exames Físicos
2.7.2.6.2.6 Evolução do Paciente
2.7.2.6.2.7 **Módulo de Antropometria**
2.7.2.6.2.7.1 Peso
2.7.2.6.2.7.2 Altura
2.7.2.6.2.7.3 Cálculo IMC
2.7.2.6.2.8 **Módulo Sinais Vitais**
2.7.2.6.2.8.1 Aferição de pressão arterial
2.7.2.6.2.8.2 Frequência Respiratória
2.7.2.6.2.8.3 Frequência Cardíaca
2.7.2.6.2.8.4 Temperatura axilar
2.7.2.6.2.8.5 Saturação de O2
2.7.2.6.2.9 **Módulo de Índice Glicêmico**
2.7.2.6.2.9.1 Valores Glicêmicos
2.7.2.6.2.9.2 Data de Coleta
2.7.2.6.2.10 **Diagnósticos**
2.7.2.6.2.10.1 Diagnósticos através da Classificação Internacional de Práticas de Enfermagem (CIPESC)
2.7.2.6.2.11 **Módulo de Exames**
2.7.2.6.2.11.1 Solicitação de Exames Complementares
2.7.2.6.2.11.2 Avaliação de exames
2.7.2.6.2.11.3 Módulo de Receitas
2.7.2.6.2.11.4 Emissão de Receitas
2.7.2.6.2.12 **Módulo Geral**
2.7.2.6.2.12.1 Inserção de procedimentos

2.7.2.6.2.12.2 Libera Cidadão
2.7.2.6.2.12.3 Encaminhamentos Internos
2.7.2.6.2.13 Ao que abrange as atividades do Enfermeiro seguimos a lei do exercício da profissão (Lei 7.498/86), Decreto 94.406/87 e Portaria nº 1.625/07 do Ministério da Saúde.

2.7.2.6.3 Módulo do Médico

2.7.2.6.3.1 Histórico de Atendimento;
2.7.2.6.3.2 Folha de Rosto com Informações Complementares
2.7.2.6.3.3 Consulta Prontuário;
2.7.2.6.3.4 Registro Clínico Orientado por Problema (RCOP)
2.7.2.6.3.5 Método de Registro Clínicos Através do SOAP
2.7.2.6.3.6 Classificação Internacional da Atenção primaria (CIAP)
2.7.2.6.3.7 Classificação Internacional de Doenças (CID)
2.7.2.6.3.8 Integração Tabela SIGTAP
2.7.2.6.3.9 **Módulo de Antropometria**
2.7.2.6.3.9.1 Peso
2.7.2.6.3.9.2 Altura
2.7.2.6.3.9.3 Cálculo IMC
2.7.2.6.3.10 **Módulo de Sinais Vitais**
2.7.2.6.3.10.1 Aferição de pressão arterial
2.7.2.6.3.10.2 Frequência Respiratória
2.7.2.6.3.10.3 Frequência Cardíaca
2.7.2.6.3.10.4 Temperatura axilar
2.7.2.6.3.10.5 Saturação de O2
2.7.2.6.3.11 **Índice Glicêmico**
2.7.2.6.3.11.1 Valores Glicêmicos
2.7.2.6.3.11.2 Data de Coleta
2.7.2.6.3.12 **Módulo de Diagnósticos**
2.7.2.6.3.12.1 Diagnósticos Através da Classificação Internacional de Doença (CID)
2.7.2.6.3.13 **Módulo de Exames**
2.7.2.6.3.13.1 Solicitação de Exames
2.7.2.6.3.13.2 Avaliação de exames
2.7.2.6.3.14 **Módulo de Procedimentos**
2.7.2.6.3.14.1 Insere Procedimentos e Pequenas Cirurgias
2.7.2.6.3.14.2 Insere Procedimentos Tabela Sigtap

2.7.2.6.4 Módulo de Atendimento Odontológico

2.7.2.6.4.1 Registro Clínico Orientado por Problema (RCOP)
2.7.2.6.4.2 Método de Registro Clínicos Através do SOAP
2.7.2.6.4.3 Classificação Internacional da Atenção primaria (CIAP)
2.7.2.6.4.4 Classificação Internacional de Doenças (CID)
2.7.2.6.4.5 Integração Tabela SIGTAP
2.7.2.6.4.6 Odontograma ilustrativo por paciente

2.7.2.6.4.6.1 Encaminhamentos
2.7.2.6.4.7 **Módulo de Atestados**
2.7.2.6.4.7.1 Emissão de Atestado
2.7.2.6.4.7.2 Emissão de Declaração de Comparecimento
2.7.2.6.4.8 **Módulo Geral**
2.7.2.6.4.8.1 Libera Cidadão
2.7.2.6.4.8.2 Encaminhamentos Internos
2.7.2.6.4.9 **Módulo de Farmácia**
2.7.2.6.4.9.1 Liberação de Receitas por prontuário do paciente
2.7.2.6.4.9.2 Cadastro de Medicamentos
2.7.2.6.4.9.3 Controle de estoque
2.7.2.6.4.9.4 Controle de receituário especial
2.7.2.6.4.10 **Módulo de Relatórios**
2.7.2.6.4.10.1 Número de atendimentos geral por unidade
2.7.2.6.4.10.2 Atendimentos por especialidade
2.7.2.6.4.10.3 Atendimentos por condições avaliadas
2.7.2.6.4.10.4 Atendimentos por Sexo
2.7.2.6.4.10.5 Número de Gestantes

2.8 DOS REQUISITOS DE PROJETO E IMPLEMENTAÇÃO

2.8.1 O serviço de migração de dados para a solução em nuvem deverá prever o estudo, planejamento e execução da migração dos dados da solução atual da CONTRATANTE.
2.8.2 Caso entenda necessário, a CONTRATADA poderá agendar visita ao ambiente da CONTRATANTE para viabilizar seus estudos do projeto migração.
2.8.3 Cabe a CONTRATADA disponibilizar meio digital para anexar prontuários digitalizados em formato padrão .pdf com OCR (caracteres reconhecidos) e importação de dados referentes aos prontuários físicos atualmente em arquivo da CONTRATANTE.
2.8.4 Com vistas a minimizar a indisponibilidade de dados e serviços, a CONTRATANTE se reserva o direito de exigir a execução fora do horário de expediente, oportunidade que em serão designados servidores da CONTRATANTE para acompanhar as atividades, se necessário.

2.9 DOS REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

2.9.1 Reunião de alinhamento
2.9.2 No prazo de até 10 (dez) dias após a assinatura do Contrato pelas partes, deverá ser realizada, por meio de videoconferência ou presencialmente na Sede da CONTRATANTE, situada na Av. Cons. Carlos Alberto Barros Sampaio, n. 505, Centro Administrativo, Bairro Capucho, Aracaju/SE, CEP: 49081-010, uma reunião de alinhamento com a participação do preposto da CONTRATADA, conforme definição e agendamento efetuado pelo Fiscal do Contrato, com o objetivo de:
2.9.2.1 nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Termo de Referência, no Contrato, no Edital e em seus Anexos, esclarecendo, caso necessário, possíveis dúvidas acerca do objeto;

2.9.2.2 identificar as expectativas a respeito disponibilização da Solução;
2.9.2.3 tratativas sobre treinamento, infraestrutura de funcionamento, integração, migração de dados e demais adequações necessárias à entrega da solução;
2.9.2.4 apresentação, pela CONTRATADA, das informações de contatos e canais para registros de chamados;
2.9.2.5 apresentação da equipe de gestão do contrato, que ficará responsável pelo acompanhamento da disponibilidade da Solução.
2.9.3 Após a reunião de alinhamento, deverá ser gerada uma Ata com as tratativas realizadas, devendo ser assinada pela CONTRATANTE e pela CONTRATADA.
2.9.4 Da implantação da solução
2.9.4.1 No prazo de até 10 (dez) dias após o a reunião de alinhamento, a CONTRATADA deverá encaminhar à Equipe de Gestão do Contrato o Plano de Ação para implantação da Solução, detalhando as atividades inerentes aos serviços, que conterá o detalhamento das atividades a serem executadas para a disponibilização do objeto, incluindo os serviços de migração.
2.9.4.2 O prazo para a disponibilização da Solução, incluindo os serviços de migração, será de até 30 (vinte) dias consecutivos, contados do primeiro dia útil após o envio do Plano de Ação.
2.9.4.3 A CONTRATADA deverá realizar a migração de dados históricos da atual ferramenta para a nova plataforma de forma a evitar-se perdas de dados.

2.10 **SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO TÉCNICA ESPECIALIZADA**
2.10.1 A fase de implantação deverá ser conduzida de forma estruturada, observando metodologias reconhecidas de gestão de projetos (como PMBOK, PRINCE2 ou equivalentes) e boas práticas de implantação de soluções em saúde digital, contemplando, no mínimo, as seguintes etapas:
2.10.2 Planejamento e Iniciação do Projeto
2.10.2.1 A CONTRATADA deverá realizar o planejamento detalhado da implantação, incluindo:
2.10.2.1.1 Elaboração do Plano de Projeto, contendo:
2.10.2.1.1.1 cronograma físico detalhado;
2.10.2.1.1.2 definição de marcos (milestones);
2.10.2.1.1.3 identificação de entregáveis;
2.10.2.1.1.4 alocação de recursos técnicos;
2.10.2.1.1.5 Definição da governança do projeto:
2.10.2.1.1.5.1 papéis e responsabilidades (RACI);
2.10.2.1.1.5.2 canais de comunicação;
2.10.2.1.1.5.3 ritos de acompanhamento (reuniões periódicas);
2.10.2.1.1.6 Levantamento inicial de requisitos e validação do escopo;
2.10.2.1.1.7 Elaboração do Plano de Gerenciamento de Riscos;
2.10.2.1.1.8 Definição do Plano de Qualidade e critérios de aceite;
2.10.3 Licenciamento da Plataforma de Prontuário Eletrônico
2.10.3.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar o licenciamento da solução na modalidade SaaS, contemplando:
2.10.3.1.1 Acesso integral à plataforma de prontuário eletrônico;

2.10.3.1.2 Disponibilização de todos os módulos contratados;
2.10.3.1.3 Garantia de acesso simultâneo conforme quantitativo contratado;
2.10.3.1.4 Atualizações contínuas da solução;
2.10.3.1.5 Infraestrutura de hospedagem, processamento e armazenamento incluída;
2.10.3.1.6 Garantia de alta disponibilidade, escalabilidade e segurança;
2.10.4 Instalação, Configuração e Disponibilização da Solução
2.10.4.1 Deverão ser executadas todas as atividades técnicas necessárias à disponibilização do ambiente operacional, incluindo:
2.10.4.2 Configuração do ambiente lógico da solução;
2.10.4.3 Configuração de acessos e perfis de usuários;
2.10.4.4 Estruturação de unidades organizacionais (Centro Médico);
2.10.4.5 Configuração de especialidades, fluxos assistenciais e administrativos;
2.10.4.6 Parametrização inicial de tabelas e cadastros estruturantes;
2.10.4.7 Configuração de regras de negócio;
2.10.5 Parametrização e Adequação ao Contexto Institucional
2.10.5.1 A solução deverá ser adaptada às especificidades do Centro Médico do Ministério Público do Estado de Sergipe, contemplando:
2.10.5.1.1 Mapeamento detalhado dos processos atuais (AS IS);
2.10.5.1.2 Definição e modelagem dos processos futuros (TO BE);
2.10.5.1.3 Adequação dos fluxos de atendimento clínico e administrativo;
2.10.5.1.4 Personalização de formulários, campos e templates clínicos;
2.10.5.1.5 Configuração de protocolos assistenciais, quando aplicável;
2.10.5.1.6 Adequação de relatórios gerenciais e operacionais;
2.10.5.1.7 Ajustes de interface e usabilidade conforme necessidade institucional;
2.10.6 Integrações e Interoperabilidade
2.10.6.1 A CONTRATADA deverá garantir a capacidade de integração da solução com sistemas e bases externas, incluindo:
2.10.6.1.1 Integração com sistemas nacionais (quando aplicável), tais como:
2.10.6.1.2 CADSUS;
2.10.6.1.3 e-SUS;
2.10.6.1.4 SIGTAP;
2.10.6.1.5 Integração com sistemas internos existentes no Ministério Público, quando demandado;
2.10.6.1.6 Implementação de APIs ou mecanismos de interoperabilidade;
2.10.6.1.7 Garantia de consistência e sincronização de dados;
2.10.7 Certificação Digital Integrada para Receituário Médico
2.10.7.1 A solução deverá contemplar funcionalidade de emissão de receituários com certificação digital, incluindo:
2.10.7.1.1 Integração com certificados digitais padrão ICP-Brasil;
2.10.7.1.2 Possibilidade de assinatura digital de prescrições médicas;
2.10.7.1.3 Garantia de validade jurídica dos documentos emitidos;
2.10.7.1.4 Controle e rastreabilidade das prescrições realizadas;

2.10.7.1.5 Segurança na emissão, armazenamento e consulta dos documentos;
2.10.7.1.6 Conformidade com normativas aplicáveis à prescrição eletrônica;
2.10.8 Migração e Carga de Dados (quando aplicável)
2.10.8.1 Caso necessário, a CONTRATADA deverá realizar:
2.10.8.1.1 Levantamento e análise dos dados existentes;
2.10.8.1.2 Saneamento e preparação dos dados;
2.10.8.1.3 Definição da estratégia de migração;
2.10.8.1.4 Execução da carga inicial de dados no novo sistema;
2.10.8.1.5 Validação da integridade e consistência das informações;
2.10.9 Testes, Validação e Homologação
2.10.9.1 A solução deverá ser submetida a processo estruturado de validação, incluindo:
2.10.9.1.1 Testes funcionais;
2.10.9.1.2 Testes de integração;
2.10.9.1.3 Testes de desempenho (quando aplicável);
2.10.9.1.4 Testes de segurança;
2.10.9.1.5 Execução de plano de homologação com a equipe do CONTRATANTE;
2.10.9.1.6 Registro e tratamento de não conformidades;
2.10.10 Capacitação e Transferência de Conhecimento
2.10.10.1 A CONTRATADA deverá realizar a capacitação dos usuários e equipe técnica, contemplando:
2.10.10.1.1 Treinamento operacional para usuários finais;
2.10.10.1.2 Treinamento técnico para equipe de apoio;
2.10.10.1.3 Disponibilização de material didático;
2.10.10.1.4 Manuais e guias de utilização;
2.10.10.1.5 Sessões práticas e acompanhamento assistido (hands-on);
2.10.11 Entrada em Produção (Go-Live) e Estabilização
2.10.11.1 A fase final da implantação deverá contemplar:
2.10.11.1.1 Planejamento da entrada em produção;
2.10.11.1.2 Acompanhamento assistido nos primeiros dias de operação;
2.10.11.1.3 Correção de eventuais inconsistências;
2.10.11.1.4 Garantia de estabilidade da solução;
2.10.11.1.5 Apoio intensivo aos usuários (período de estabilização);
2.10.12 ENTREGÁVEIS DA FASE DE IMPLANTAÇÃO
2.10.12.1 A CONTRATADA deverá entregar, no mínimo:
2.10.12.1.1 Plano de Projeto aprovado;
2.10.12.1.2 Relatórios de execução e acompanhamento;
2.10.12.1.3 Documentação técnica da solução;
2.10.12.1.4 Modelos de dados (lógico e físico);
2.10.12.1.5 Relatórios e evidências de testes;
2.10.12.1.6 Termo de aceite da implantação;
2.10.12.1.7 Comprovação de funcionamento da solução em ambiente produtivo;
2.10.12.1.8 Manuais e materiais de treinamento;

2.10.13 CRITÉRIOS DE ACEITE
2.10.13.1 A implantação será considerada concluída mediante:
2.10.13.2 Disponibilização da solução em ambiente produtivo;
2.10.13.3 Atendimento integral aos requisitos definidos;
2.10.13.4 Validação formal pelo CONTRATANTE;
2.10.13.5 Ausência de falhas críticas que comprometam a operação;
2.10.13.6 Conclusão da capacitação dos usuários;

2.10.14 BOAS PRÁTICAS E CONFORMIDADES
2.10.14.1 A execução dos serviços deverá observar:
2.10.14.1.1 Práticas de governança de TI (COBIT, ITIL, ISO 20000);
2.10.14.1.2 Segurança da informação (ISO 27001);
2.10.14.1.3 Proteção de dados pessoais (LGPD);
2.10.14.1.4 Boas práticas em sistemas de saúde digital;
2.10.14.1.5 Princípios da eficiência, economicidade e planejamento (Lei nº 14.133/2021);

2.11 **Customização e parametrização do prontuário eletrônico**

2.11.1 Compreende os serviços de parametrização e customização as atividades técnicas de identificação, descrição de necessidades, elaboração de projetos lógicos, desenvolvimento de projetos físicos, codificação de sistemas em linguagem de programação, testes, validação e acompanhamento, avaliação de viabilidade de utilização de outros sistemas e bases de dados internos e externos.

2.11.2 O Desenvolvimento Web deve ser concebido sobre uma arquitetura orientada a serviços (SOA – Service Oriented Architecture), permitindo assim que as funcionalidades possam ser facilmente acessadas de outras aplicações, o que possibilita uma fácil integração com os sistemas existentes;

2.11.3 Utilizar tecnologias e recursos já instaladas e utilizadas pelo Ministério Público Estadual de Sergipe, ou seja, as aplicações devem ser concebidas com todas as funcionalidades, sendo observado os recursos tecnológicos existentes no Instituto;

2.11.4 Deverá atender aos Serviços de Gestão e Manutenção dos Sistemas de informação legados, procurando sempre a integração e colaboração automatizando processos, dispensando qualquer transferência de informação de forma manual entre base de dados hospedadas em Servidores na rede do Ministério Público Estadual de Sergipe;

2.11.5 As atividades do Processo de Desenvolvimento devem ser organizadas em fases. A descrição deste processo em fases sequenciais não implicará que o modelo de ciclo de vida deve ser sempre Cascata. As fases e atividades deste processo podem ser mapeadas em outros modelos de ciclo de vida, por exemplo, Incremental, RAD (Rapid Application Development), Evolutivo ou RUP (Rational Unified Process), de acordo com as características do projeto a ser evoluído;

2.11.6 Serviços de Gestão e Manutenção dos Sistemas de informação devem ser realizados

usando técnicas e ferramenta de gerenciamento de projetos aderentes aos conceitos mais recentes do PMI e ao conjunto das boas práticas adotadas para TI.

2.11.7 O processo de desenvolvimento deverá estar baseado na metodologia utilizada pelo Ministério Público Estadual de Sergipe, caso não exista, seguir obrigatoriamente, as recomendações a seguir:

2.11.7.1 Realizar levantamento de requisitos que tem por objetivo a compreensão das regras de negócio e deve ser realizada com os usuários, analisando documentação que porventura exista, além de identificar integrações com outros sistemas.

2.11.7.2 No caso de desenvolvimento estruturado, deve elaborar, no mínimo, os seguintes artefatos:

2.11.7.2.1 Diagrama de Fluxo de Dados (DFD);

2.11.7.2.2 Diagrama de Entidade e Relacionamento (DER);

2.11.7.2.3 Projeto do Banco de Dados com dicionarização;

2.11.7.2.4 Mapa de Interface.

2.11.7.3 No caso do desenvolvimento Orientado a Objeto, deve elaborar, no mínimo, os seguintes artefatos:

2.11.7.3.1 Diagrama de Classes;

2.11.7.3.2 Diagrama de Sequência;

2.11.7.3.3 Diagrama Use Case;

2.11.7.3.4 Diagrama de Componentes;

2.11.7.3.5 Diagrama de Transição de Estados;

2.11.7.3.6 Diagrama de Implantação;

2.11.7.3.7 Projeto do Banco de Dados com dicionarização;

2.11.7.3.8 Descrição dos Componentes Reutilizáveis;

2.11.7.3.9 Mapa de Interface.

2.11.7.4 Utilizar dois ambientes: o de desenvolvimento, que serve para o desenvolvimento da aplicação, testes e homologação e o de produção, usado para a disponibilização da aplicação para o usuário.

2.11.7.5 Antes da disponibilização do sistema em ambiente de produção, deve ser desenvolvido Plano de Teste de Ambiente, Plano de Teste de Aplicação e Plano de Treinamento de Usuários.

2.11.7.6 Em caso de manutenção, elaborar e/ou atualizar a documentação do sistema.

2.11.7.7 Ter conhecimento em:

2.11.7.7.1 Estudo das aplicações executadas via browser (intranet e internet);

2.11.7.7.2 Simulação de acesso até o pico de sustentabilidade da rede, ou seja, alcance do stress;

2.11.7.7.3 Emissão de estatística da simulação versos o ambiente encontrado;

2.11.7.7.4 Planejamento de crescimento e definição de temporalidade para alcance do Stress;

2.11.7.7.5 Sugestões de otimização dos recursos para estender o tempo para chegada do stress sem onerar o Órgão.

2.11.7.7.6 Identificar problemas ocorridos por manipulação indevida das informações;

2.11.7.7.7 Validar o modelo de segurança concernente à construção e a implementação dos Sistemas;

2.11.7.7.8 Validar aspectos relativos à comunicação entre os componentes ativo da aplicação (browser, servidor de aplicação e servidor de banco de dados).

2.12 **Administração de Banco de Dados**

2.12.1 Entende-se como Administração de Banco de Dados os serviços prestados por profissional qualificado e experiente de configuração, otimização, planejamento e manutenção de servidores de Banco de Dados, permitindo aos clientes (usuários que através de aplicativos acessam a Base de Dados Administrada) a segurança e confiabilidade na execução de atividades cruciais para o perfeito funcionamento de um sistema de informação.

2.12.2 Entre as atividades desenvolvidas nesta modalidade estão:

2.12.2.1 Instalação de banco de dados e seus options, de acordo com as licenças contratadas pelo cliente;

2.12.2.2 Migração de versão e/ou aplicação de patchs (atualização e correção);

2.12.2.3 Gerenciamento do armazenamento físico dos dados;

2.12.2.4 Atividades de auditoria de sistemas, objetivando o consumo de recursos e melhoria de performance dos servidores de banco de dados;

2.12.2.5 Instalação de rotinas de monitoramento no servidor de banco de dados, com o objetivo de coletar dados estatísticos do desempenho desse servidor, que servirá de base de informações para efetuar as correções e melhorias necessárias;

2.12.2.6 Definição e aplicação do planejamento de backup para o ambiente definido, bem como, a preparação de toda a documentação necessária a esse planejamento;

2.12.2.7 Execução do plano de contingência definido no planejamento de backup;

2.12.2.8 Testes periódicos das rotinas de backup's e seus periféricos (HD's, servidor de backup, drivers backup e/ou fitas backup);

2.12.2.9 Recomendação para atualização de hardware, acessórios e periféricos para garantir o perfeito funcionamento do servidor de BD.

2.12.2.10 Como partes destes serviços, deverão ser gerados relatórios periódicos com definição de procedimentos para melhoria do ambiente existente, manutenção preventiva e monitoramento de performance para que o banco de dados funcione com segurança nos momentos de pico de utilização.

2.13 **Desenvolvimento de Regras de Negócio em Banco de Dados**

2.13.1 Entende-se como Desenvolvimento de Regras de Negócio em Banco de Dados os serviços prestados por profissionais experientes, os quais deverão planejar e auxiliar na modelagem e concepção da Base de Dados. Escrever os scripts em linguagem nativa do Banco ou outra aceita sem restrições, que devem ser processados no "back end", trafegando na rede apenas o essencial para o usuário final. Os algoritmos deverão ter padrões uniformizados, deverão ser disponibilizados e inicializados a partir do Gerenciador de banco de Dados através de chamadas a Procedures e Triggers, ou seja:

2.13.1.1 Definição e implementação de políticas, procedimentos e padrões para os

dados;

2.13.1.2 Planejamento corporativo dos dados;

2.13.1.3 Definição dos modelos de dados garantindo a integração sem redundância de dados entre diferentes esquemas e sistemas;

2.13.1.4 Divulgação interna dos conceitos e importância da administração de dados;

2.13.1.5 Gerenciamento lógico dos repositórios de dados;

2.13.1.6 Codificar as regras de negócios em procedimentos para ser chamado pelo banco e/ou gatilhos disparados automáticos a partir de condições definidas.

2.14 SERVIÇO DE CAPACITAÇÃO/TREINAMENTO

2.14.1 Condições Gerais:

2.14.1.1 Todas as despesas decorrentes do serviço de treinamento (alocação de instrutores, confecção de material didático, despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação) são de responsabilidade da CONTRATADA.

2.14.1.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar uma cópia do material de treinamento, no idioma português do Brasil, para análise e aprovação, em até 10 dias úteis antes da prestação do serviço.

2.14.1.3 Deverá ser ministrado treinamento com conteúdo oficial na solução ofertada.

2.14.1.4 O treinamento deverá ser ministrado na cidade de Aracaju/SE, em local a ser definido e disponibilizado pela CONTRATANTE, por técnico credenciado pelo desenvolvedor/fabricante da solução ofertada.

2.14.1.5 O treinamento deverá capacitar a equipe da CONTRATANTE a operar, configurar e administrar a solução ofertada.

2.14.1.6 A CONTRATANTE indicará os participantes e definirá a data de realização das turmas.

2.14.1.7 O treinamento deverá ter abrangência teórica e prática, ministrado na plataforma ofertada de mesmo modelo e versão ao do ambiente de produção da CONTRATANTE.

2.14.1.8 Deverá ser fornecido manual/apostilas de propriedade intelectual do fabricante para cada participante do curso.

2.14.1.9 Deverão ser ofertadas turmas com até 15 (quinze) alunos cada, com carga horária de 20 (vinte) à 40 (quarenta) horas, dependendo do módulo a ser ministrado.

2.14.1.10 O treinamento deverá possuir carga horária diária máxima de 08 (oito) horas.

2.14.1.11 Ao término do treinamento deverá ser entregue Certificado Oficial de Participação com detalhamento da carga horária e conteúdo ministrado, a todos os alunos que obtiverem frequência superior a 80%.

2.14.1.12 A CONTRATANTE poderá solicitar, mediante justificativa formal, a qualquer momento, a substituição do professor responsável pelas aulas, o que deve ser prontamente atendido pela contratada.

2.14.1.13 A CONTRATADA deverá assegurar a qualidade do serviço prestado, assim como dos materiais que forem fornecidos.

2.14.1.14 A CONTRATADA deverá indicar um responsável técnico para tratar das questões relacionadas às turmas contratadas junto à CONTRATANTE, até 5 dias após a assinatura do contrato.

2.14.1.15 A CONTRATADA deverá cumprir todo conteúdo programático disciplinar previsto neste Projeto Básico.

2.14.1.16 O modelo de contratação por horas foi resultado do estudo de adequação de turmas dentro do conceito de cada fabricante/solução, garantindo melhor aproveitamento do conhecimento no que tange à teoria e a prática na solução.

2.14.1.17 Os gestores da unidade demandante e fiscais do contrato poderão participar como ouvintes, com o objetivo de avaliar o conteúdo e a forma de execução dos treinamentos, não sendo contabilizados como servidores matriculados.

2.14.1.18 O curso será avaliado pelos alunos, por meio de um formulário de avaliação de reação, a ser aplicado pela CONTRATADA ao final do último dia de aula de cada turma. A avaliação contemplará questões relacionadas aos procedimentos didático-pedagógicos, desempenho individual, apoio no curso, material e conteúdo.

2.14.1.19 Conteúdo Mínimo:

2.14.1.19.1 Equalização dos conhecimentos básicos sobre o modelo de gestão com foco em competências.

2.14.1.19.2 Visão geral do software.

2.14.1.19.3 Configuração do software.

2.14.1.19.4 Administração do software (incluindo a gestão de usuários/definição dos perfis de acesso).

2.14.1.19.5 Parametrização do software.

2.14.1.19.6 Geração de consultas e relatórios.

2.14.1.19.7 Operação do software voltada aos administradores, gestores das unidades e usuários.

2.14.1.19.8 Consulta de dados e relatórios das despesas decorrentes do serviço de treinamento (alocação de instrutores, confecção de material didático, despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação) são de responsabilidade da CONTRATADA.

2.14.1.19.9 A CONTRATADA deverá disponibilizar uma cópia do material de treinamento, no idioma português do Brasil.

2.14.1.20 Manuais:

2.14.1.20.1 A CONTRATADA deverá entregar manuais para usuários contendo tutoriais de utilização do sistema, em forma impressa e eletrônica. Também deverão ser disponibilizados treinamentos em vídeo, de forma que os usuários possam acessar as orientações para diferentes atividades do sistema, caso necessário e solicitado pelo CONTRATANTE.

2.14.1.20.2 Este produto será previamente avaliado pela CONTRATANTE.

2.15 DOS REQUISITOS DE GARANTIA TECNOLÓGICA

2.15.1 Disponibilidade do serviço:

2.15.1.1 Os serviços deverão ser prestados em regime integral, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, sem interrupção, durante o período de vigência do contrato.

2.15.1.2 Os serviços deverão estar disponíveis em 99,5% e será aferida utilizando como parâmetro o tempo total mensal de 43.200 minutos, considerando o mês comercial de 30 (trinta dias), desconsiderando do cálculo da disponibilidade as paradas para manutenções programadas a serem realizadas pela CONTRATADA, mediante prévio agendamento.

2.15.1.3 As interrupções previamente programadas pela CONTRATADA não serão consideradas para o cômputo do período de indisponibilidade, e deverão ser comunicadas com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, devendo ocorrer aos sábados, domingos e feriados, ou, caso necessário, em dias úteis, fora do horário de expediente da CONTRATANTE.

2.15.1.4 O somatório das paralisações previamente programadas não poderá ultrapassar, em cada mês, o período de 10 (dez) horas consecutivas ou intercaladas. O período que ultrapassar o prazo máximo permitido será considerado como indisponibilidade.

2.15.1.5 A CONTRATADA deverá encaminhar ao Gestor de Contrato, mensalmente, até o quinto dia útil de cada mês, relatório com histórico dos chamados realizados e do índice de disponibilidade no mês anterior, com todos os elementos necessários para avaliação dos níveis de serviços prestados de Disponibilidade e de atendimento a chamados de Suporte técnico.

2.15.1.6 A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE recursos de monitoramento de serviços para medição de nível de desempenho da solução.

2.15.1.7 A CONTRATADA deverá atuar de forma proativa, monitorando permanentemente a Solução contratada, atuando imediatamente no restabelecimento do serviço, no caso de ocorrência de falhas, degradação de desempenho ou evento que leve a indisponibilidade ou degradação do serviço.

2.15.1.8 A CONTRATADA deverá realizar atualizações e correções de todos os componentes da solução ofertada e disponibilizar a versão estável mais recente, durante a vigência do contrato, sem custo adicional.

2.15.1.9 As atualizações da solução devem ser aplicadas sem que haja impacto nas operações da CONTRATANTE.

2.15.1.10 O índice de disponibilidade da solução será calculado mensalmente e, em caso de não atendimento da disponibilidade mínima mensal, poderão ser aplicadas as glosas indicadas a seguir:

DISPONIBILIDADE	PERCENTUAL DE GLOSA (%) SOBRE O VALOR MENSAL
>= 99,5%	sem aplicação
< 99,5% >= 99,3%	5%
< 99,3% >= 99,10%	8%

< 99,10% >= 98,80%	12%

2.15.1.11 Em caso de disponibilidade mínima mensal inferior a 98,80%, será aplicada, além da glosa prevista, multa de 2% sobre o valor mensal para cada hora de indisponibilidade que ultrapassar o percentual de 98,80%.

2.15.1.12 Para o cômputo das eventuais indisponibilidades, serão considerados os intervalos de tempo decorridos entre a queda e o restabelecimento do serviço.

2.15.1.13 Não serão consideradas para fins de aplicação de glosa interrupções cuja causa seja de responsabilidade da CONTRATANTE.

2.16 **DOS REQUISITOS DE MANUTENÇÃO TECNOLÓGICA**

2.16.1 Suporte técnico:

2.16.1.1 O serviço de suporte técnico deverá ser executado pela CONTRATADA, a partir da disponibilização da solução, durante todo o prazo de vigência do contrato.

2.16.1.2 O serviço de suporte técnico consiste no acesso aos canais de suporte, com disponibilidade em período comercial, 8 (horas) horas por dia, 5 (cinco) dias por semana, objetivando a correção de problemas, manutenção, atualização dos serviços, esclarecimento de dúvidas sobre configuração e utilização da Solução.

2.16.1.3 O suporte técnico será solicitado por meio de abertura de chamado e poderá ser realizado à distância (atendimento remoto), preferencialmente por e-mail, ou por quaisquer meios seguros de comunicação, incluindo telefone 0800, internet e chat.

2.16.1.4 As manutenções deverão ser prestadas envolvendo apenas o conjunto de ferramentas que compõem a solução, não devendo afetar nenhum outro ambiente de sistema ou de rede da CONTRATANTE.

2.16.1.5 A CONTRATADA deverá garantir que a CONTRATANTE efetue um número ilimitado de chamados de suporte técnico durante a validade da Solução, sem ônus adicional.

2.16.1.6 O Suporte técnico deverá ser efetuado em português do Brasil por técnicos capacitados na solução ofertada.

2.16.1.7 Na abertura, os chamados devem ser classificados pela CONTRATANTE conforme as seguintes categorias de prioridade, com respectivo prazo para resolução:

PRIORIDADE	DESCRIÇÃO	PRAZO DE RESOLUÇÃO
Baixa	Incidente sem paralisação do software e pequeno ou nenhum comprometimento de dados, processos ou ambiente	72 (setenta e duas) horas
Média	Incidente sem paralisação do software, porém com comprometimento de dados, processos ou ambiente	24 (vinte e quatro) horas
Alta	Incidente com paralisação parcial do software ou comprometimento grave de dados ou processo ou ambiente	8 (oito) horas

Crítica	Incidente com paralisação do software, parte importante dele ou comprometimento gravíssimo de dados, processo ou ambiente	4 (quatro) horas

2.16.1.8 O prazo de resolução considerará o tempo decorrido entre a abertura do chamado pela CONTRATANTE ou CONTRATADA e a efetiva resolução por parte da CONTRATADA, com a recolocação da Solução em pleno estado de funcionamento.

2.16.1.9 As solicitações classificadas com menor nível de prioridade, quando não solucionadas no prazo definido, poderão ser automaticamente escaladas para nível de prioridade superior, sendo que os prazos de atendimento e resolução do problema, bem como as penalidades previstas, deverão ser automaticamente ajustados para o novo nível.

2.16.1.10 Para cada chamado técnico, deverá ser informado um número de controle (protocolo) para registro, contendo no mínimo:

2.16.1.10.1 data e hora de abertura do chamado;

2.16.1.10.2 responsável pelo chamado na CONTRATADA;

2.16.1.10.3 responsável pelo chamado na CONTRATANTE;

2.16.1.10.4 prioridade atribuída ao problema;

2.16.1.10.5 descrição do problema;

2.16.1.10.6 histórico de atendimento; e

2.16.1.10.7 data e hora do encerramento;

2.16.1.11 A CONTRATADA deverá providenciar um meio de acompanhamento do chamado, bem como manter histórico de ações e atividades realizadas.

2.16.2 Prazos do atendimento de suporte técnico

2.16.2.1 Os tempos para mensuração dos atendimentos serão caracterizados da seguinte forma:

2.16.2.1.1 T0 – data, hora e minuto da abertura do chamado. Neste momento o chamado ficará com a situação “A resolver”;

2.16.2.1.2 T1 – data, hora e minuto da finalização do atendimento caracterizado pela mudança do chamado para a situação “finalizado”;

2.16.2.1.3 Intervalos de medição: intervalo entre a data e hora do registro do chamado (T0) e a data e hora da conclusão do atendimento (T1);

2.16.2.2 Para fins de medição dos intervalos serão considerados:

2.16.2.2.1 A data, hora e minuto da abertura do chamado, registrado em sistema ou e- mail institucional.

2.16.2.2.2 A data, hora e minuto da finalização do atendimento registrado pela CONTRATANTE.

2.16.2.3 Para fins de medição dos intervalos de início e conclusão do atendimento será obrigatório registro por parte do CONTRATADA da data, hora e minuto do início do atendimento e da finalização, registrados em e-mail institucional ou sistema

próprio da CONTRATADA, com acesso para monitoramento, controle e relatórios pela CONTRATANTE.

2.16.2.4 O Ateste destes registros deverá ser efetuado por responsável da CONTRATANTE.

2.16.2.5 Os prazos para atendimento consideram apenas dias úteis e caso a ocorrência tenha sido registrada fora do seguinte horário (8h às 18h), será considerado para início da contagem do tempo a primeira hora de expediente do dia útil subsequente.

2.16.2.6 A CONTRATANTE poderá prorrogar o prazo máximo do atendimento, desde que o atraso seja justificado pela CONTRATADA e a justificativa aceita pelo CONTRATANTE.

2.16.2.7 A CONTRATADA deverá registrar as justificativas do possível atraso no sistema de acompanhamento de chamados e comunicar previamente CONTRATANTE para que a prorrogação seja autorizada.

2.16.2.8 Os chamados serão avaliados mensalmente, em conjunto com a equipe técnica da CONTRATANTE para análise do cumprimento dos níveis mínimos de serviço.

2.16.2.9 O descumprimento dos níveis de serviço definidos ensejará a aplicação de glosas e penalidades previstas neste Termo de Referência.

2.16.2.10 As glosas em relação ao atraso nos prazos de atendimento dos chamados de Suporte Técnico serão aplicadas considerando as seguintes regras:

PRIORIDADE DO CHAMADO	**GLOSA A SER APLICADA EM RAZÃO DO ATRASO NO TEMPO DE ATENDIMENTO DE CADA CHAMADO**	**LIMITE PARA APLICAÇÃO DA GLOSA**
Baixa	0,3% sobre o valor mensal do serviço para cada hora de atraso	até 18 horas consecutivas de atraso
Média	1% sobre o valor mensal do serviço para cada hora de atraso	até 10 horas consecutivas de atraso
Alta	2% sobre o valor mensal do serviço para cada hora de atraso	até 6 horas consecutivas de atraso
Crítica	3% sobre o valor mensal do serviço para cada hora de atraso	até 4 horas consecutivas de atraso

2.16.2.11 Caso o atraso do prazo de atendimento dos chamados de suporte técnico ultrapasse os limites indicados no acima, será aplicada, além da glosa prevista, multa de 2% sobre o valor mensal para cada hora de atraso que ultrapassar o mencionado prazo limite.

2.16.2.12 É garantido à CONTRATADA o direito de contestação dos resultados da apuração do Acordo de Nível de Serviço, bem como de apresentar as justificativas que se fizerem necessárias.

2.16.2.13 A contestação, desde que devidamente justificada, com apresentação de

documentos comprobatórios dos fatos alegados, poderá anular a incidência de glosas.

2.16.2.14 As glosas indicadas neste item não excluem nem alteram as penalidades a serem previstas no contrato.

2.17 **DOS REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO TÉCNICA**

2.17.1 Não se aplica

2.18 **DOS REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

2.18.1 A CONTRATADA deve ser apta a comercializar e fornecer o produto objeto desta licitação, operacionalizando o serviço pretendido nos moldes especificados.

2.19 **DOS REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE**

2.19.1 Todos os recursos humanos necessários à realização das atividades de instalação e configuração da solução estão sob responsabilidade da CONTRATADA e serão supervisionados pela CONTRATANTE.

2.19.2 Deverá ser apresentado um Preposto, aceito pela Administração, para representar a CONTRATADA ao longo da execução contrato.

2.19.3 A CONTRATANTE nomeará a equipe de fiscalização, conforme Resolução CNMP nº 283/2024.

2.20 **DOS REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO**

2.20.1 A CONTRATANTE será responsável pela condução da metodologia de trabalho.

2.20.2 A CONTRATADA deverá adotar as boas práticas e técnicas conhecidas de gerenciamento de projeto, no que couber.

2.20.3 Os Fiscais Técnico e Requisitante emitirão Termo de Recebimento Provisório quando da entrega do objeto contratado.

2.20.4 Após a entrega do produto e migração dos dados da plataforma atual para a nova plataforma, pela CONTRATADA, análise da qualidade e verificação da aderência aos termos contratuais pelos Fiscais e Gestor do Contrato, a CONTRATANTE emitirá Termo de Recebimento Definitivo dos produtos/serviços.

2.20.5 O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

2.20.6 Será realizado o acompanhamento do contrato pela Equipe de Gestão e Fiscalização Contratual, inclusive nos casos de necessidade de manutenção e garantia da CONTRATADA.

2.20.7 O não cumprimento dos prazos exigidos ensejará em sanções previstas no Termo de Referência.

2.21 **DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA DOS ATIVOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

2.21.1 Respeitar o Plano de Segurança Institucional.

2.22 **DOS REQUISITOS DE PREVISÃO DA EXIGÊNCIA PARA REALIZAÇÃO DE PROVA DE**

CONCEITO

2.22.1 Não haverá exigência de realização de prova de conceito.

2.23 **Dos demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TI**

2.23.1 Da Sustentação e Continuidade

2.23.1.1 A CONTRATADA deverá assegurar à CONTRATANTE, em caso de descontinuidade de qualquer produto da solução durante a vigência contratual, o direito ao uso de qualquer produto que o substitua.

2.23.1.2 Em caso de transição contratual. a CONTRATADA fica comprometida a assessorar o Ministério Público do Estado de Sergipe e auxiliar a futura empresa que assumir a execução do objeto em substituição ao da presente contratação.

2.23.1.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar dados e informações relativas ao objeto contratado, que sejam necessárias à transição contratual, incluindo-se eventuais informações tecnológicas que não estejam sob sigilo de propriedade intelectual.

3. ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT
1	IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO DE PRONTUÁRIO ELETRÔNICO: SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO - Licenciamento de Aplicações da Plataforma inteligente de prontuário eletrônico; - Parametrização e adaptação ao perfil do Centro Médico do Ministério Público Estadual de Sergipe; - Certificação integrada	Tarefa de execução de serviço (serviço executado uma única vez)	1 execução
2	SERVIÇO DE LICENCIAMENTO Licenciamento de software (Prontuário Eletrônico), conforme condições e especificações descritas neste documento.	Licença de uso de serviço (SaaS) mensal	12 meses
3	SERVIÇO DE SUPORTE A SOLUÇÃO Suporte mensal para manutenção e SLA a Solução e equipe de atendimento	Serviço mensal (atendimento de suporte técnico especializado)	12 meses

4. ANÁLISE DE SOLUÇÕES POSSÍVEIS

4.1 Identificação das soluções possíveis

4.1.1 Durante a fase de levantamento de alternativas, cogitou-se o desenvolvimento interno ou a customização de um sistema hospedado em infraestrutura local (servidores próprios) ou em nuvem privada sob gestão direta deste órgão. Contudo, tal abordagem restou tecnicamente inviável e economicamente desfavorável devido aos seguintes fatores críticos: Limitação de Recursos Humanos: A equipe da Secretaria/Diretoria de Tecnologia da Informação (TI) encontra-se em cenário de severa sobrecarga de trabalho, absorvida pela sustentação de sistemas finalísticos de alta complexidade. A criação de uma infraestrutura local exigiria a alocação de analistas exclusivos para a administração de servidores, gerência de bancos de dados e suporte especializado em tempo integral. Escassez de Recursos Computacionais: O parque tecnológico atual do órgão não dispõe de capacidade ociosa de processamento e armazenamento necessária para garantir a alta disponibilidade que um sistema de saúde exige (operação 24/7). Complexidade de Backup e Alta Disponibilidade: A instituição não possui infraestrutura física e lógica redundante (Disaster Recovery) suficiente para assegurar a política de backup crítico e a integridade de prontuários médicos contra incidentes digitais ou falhas físicas, transferindo um risco inaceitável à Administração.

4.1.2 A Escolha do Modelo de Software como Serviço (SaaS) em Nuvem Pública Diante das limitações estruturais da TI local, a adoção do modelo de Software como Serviço (SaaS) em nuvem pública compartilhada (multi-tenant) apresenta-se como a única solução alinhada ao princípio da eficiência (Art. 37, caput, da CF/88).Nesta modalidade, toda a responsabilidade pela sustentação tecnológica é transferida para o fornecedor contratado, incluindo: Hospedagem, processamento, atualizações corretivas e evolutivas recorrentes; Garantia de segurança lógica, criptografia e conformidade nativa com a LGPD; Rotinas automatizadas de backup e alta disponibilidade contratual por meio de Acordos de Nível de Serviço (SLA) rígidos. Desse modo, a equipe de TI deste órgão atuará exclusivamente na governança do contrato e suporte básico de acessos, eliminando qualquer risco de sobrecarga operacional ou necessidade de novos investimentos em ativos de hardware.

4.1.3 Para resolver o desafio de implementar um SaaS de prontuário eletrônico sem sobrecarregar a equipe de TI, a estratégia correta é transferir a complexidade de infraestrutura, segurança e manutenção para o fornecedor. Neste cenário estão três soluções baseadas em serviços de nuvem avaliados:

4.1.3.1 SaaS em Nuvem Pública Compartilhada (Multi-tenant)

4.1.3.1.1 O sistema roda na infraestrutura do fornecedor (como AWS, Azure ou Google Cloud), onde vários clientes compartilham os mesmos recursos computacionais de forma isolada e segura.

4.1.3.1.2 Esforço da TI Local: Praticamente zero. A TI atua apenas na configuração inicial de

rede (liberação de acessos) e suporte básico aos usuários.

4.1.3.1.3 Vantagens: Sem manutenção. As atualizações, backups, segurança física e lógica são 100% responsabilidade do fornecedor.

4.1.3.1.4 Custo previsível: Modelo de assinatura por usuário ou por uso, sem investimento inicial em servidores.

4.1.3.1.5 Implantação rápida: O sistema já está pronto para uso imediato.

4.1.3.1.6 Desvantagens: Customizações profundas são limitadas, pois o código-fonte é o mesmo para todos os clientes.

4.1.3.2 SaaS em Nuvem Pública Dedicada (Single-tenant)

4.1.3.2.1 O fornecedor entrega o sistema como serviço, mas hospeda a aplicação e o banco de dados em uma instância de nuvem totalmente dedicada e isolada para a sua instituição.

4.1.3.2.2 Esforço da TI Local: Muito baixo. A TI participa da definição dos requisitos de segurança e integrações, mas a gestão do servidor continua com o fornecedor.

4.1.3.2.3 Vantagens: Maior controle de dados: Facilita a conformidade com regras estritas da LGPD e auditorias de saúde.

4.1.3.2.4 Customização e Integrações: Permite integrar mais facilmente com outros sistemas que a instituição já utilize (sistemas de gestão de pessoas, gerenciamento de documentos e publicações institucionais).

4.1.3.2.5 Desvantagens: O custo de assinatura é consideravelmente mais alto do que o modelo compartilhado.

4.1.3.3 Parceria com Integração via API (Abordagem Híbrida de Serviços)

4.1.3.3.1 Contratar um SaaS de mercado focado na jornada do paciente e utilizar APIs prontas para conectar dados básicos que a TI já possui, sem precisar criar módulos novos.

4.1.3.3.2 Esforço da TI Local: Baixo a Médio. Focado exclusivamente no desenvolvimento ou configuração de integrações (APIs), sem encargo de infraestrutura.

4.1.3.3.3 Vantagens: Evita o retrabalho de digitação de dados de sistemas legados e centraliza as informações.

4.1.3.3.4 Desvantagens: Exige que a equipe de TI tenha disponibilidade pontual para a fase de integração inicial.

4.2 **Análise comparativa de soluções**

Critério	**1. Nuvem Compartilhada (Multi-tenant)**	**2. Nuvem Dedicada (Single-tenant)**	**3. Integração via API**
Carga de Trabalho da TI	Mínima (Apenas suporte ao usuário)	Baixa (Homologação e governança)	Moderada (Apenas no setup inicial)
Gestão de Backup	100% do Fornecedor	100% do Fornecedor	100% do Fornecedor
Custos de Infraestrutura	Inexistentes (Inclusos na assinatura)	Inexistentes (Inclusos na assinatura)	Inexistentes (Inclusos na assinatura)
Velocidade de Ativação	Imediata	Semanas	Semanas a Meses
Nível de Customização	Baixo	Alto	Alto

4.3 **Registro de soluções consideradas viáveis**

4.3.1 Para o cenário atual de escassez de recursos humanos e computacionais, SaaS em Nuvem Pública Dedicada (Single-tenant) é a solução ideal. Ela resolve o problema do prontuário eletrônico imediatamente, garante conformidade com a LGPD e segurança médica (com backups automáticos geridos pelo fornecedor) e protege a equipe de TI contra a sobrecarga, permitindo que fiquem focados no suporte estratégico do negócio.

4.4 **Registro de soluções consideradas inviáveis**

4.4.1 Como TI não possui recursos humanos ou computacionais dedicados e disponíveis para gerenciar uma nuvem privada, a criação de um sistema próprio ou a hospedagem local estão totalmente descartadas.

4.5 **Pesquisa inicial de preços de mercado**

4.5.1 Quadro Comparativo de Valores (Lote Único Global)

Item	Descrição do Serviço (Padrão TR MPSE)	Unidade / Qtd. Estimada	Proposta ACONE	Proposta APPLEIT	Pesquisa de Banco de Preços / Referência
Item 1	**Serviço de Implantação da Solução** (Licenciamento inicial, parametrização, customização, integração e treinamento presencial)	Serviço Único (1 UN)	**R$ 15.000,00**	**R$ 24.900,00**	**R$ 19.950,00** *(Média saneada das cotações diretas)*
Item 2	**Serviço de Licenciamento SaaS** (Disponibilização contínua da plataforma, módulos e infraestrutura web por 12 meses)	Mensal (12 Meses)	**R$ 5.500,00 / mês** *(Cotado como Subitem 1.2)* **Total: R$ 66.000,00**	**R$ 0,00** ***(Item omitido** na planilha financeira)*	**R$ 5.500,00 / mês** **Total: R$ 66.000,00** *(Referência de mercado)*
Item 3	**Serviço de Suporte Técnico e Manutenção** (Suporte mensal com garantia de SLA e equipe de atendimento por 12 meses)	Mensal (12 Meses)	**R$ 2.000,00 / mês** *(Cotado como Subitem 1.1)* **Total: R$ 24.000,00**	**R$ 7.600,00 / mês** *(Apresentado total anual de **11 meses**)* **Total: R$ 83.600,00**	**R$ 3.400,00 / mês** **Total: R$ 40.800,00** *(Mediana de contratos similares)*
TOTAL	**VALOR GLOBAL ANUAL DA CONTRATAÇÃO**	**Global (12 Meses)**	**R$ 105.000,00**	**R$ 108.500,00**	**R$ 126.750,00** *(Cesta de preços aceitáveis)*

4.6 **Mapa comparativo dos cálculos totais de propriedade (TCO).**

4.6.1 Para a solução não é aplicável realizar o Custo Total de Propriedade (TCO) quando há apenas uma opção viável porque o TCO é uma ferramenta analítica utilizada para comparar diferentes alternativas de investimento ou escolhas de solução. Quando existe apenas uma opção claramente superior e viável em termos de custo e benefício, não há necessidade de realizar uma análise comparativa, tornando o cálculo do TCO redundante.

4.6.2 O TCO é mais útil quando há múltiplas opções disponíveis, cada uma com diferentes custos iniciais, custos operacionais, custos de manutenção e benefícios associados. Nesse contexto, ele ajuda a identificar a escolha mais econômica e eficiente a longo prazo. No entanto, quando existe apenas uma alternativa que atende plenamente às necessidades do MPSE, é desnecessário gastar recursos e tempo calculando o TCO, uma vez que a decisão já está clara.

4.6.3 Portanto, em situações em que uma única opção se destaca como a escolha óbvia e viável, a alocação de recursos para calcular o TCO pode ser considerada dispensável, uma vez que não contribuiria substancialmente para a tomada de decisões e poderia ser redirecionada para outras áreas de importância estratégica para a instituição.

4.7 **Descrição da solução de TI a ser contratada**

4.7.1 Contratação de sistema de informação como serviço em nuvem, modalidade SaaS (Software As a Service) de prontuário eletrônico de paciente através da prestação de serviços por empresa especializada em tecnologia da informação, agregando o licenciamento, a implantação, a parametrização e customização, serviços de integração, hospedagem, suporte técnico, manutenção evolutiva e corretiva, atualização tecnológica, treinamento e serviços técnicos especializados no escopo do sistema de informação e seus requisitos previamente especificados neste documento.

4.8 **Justificativa para solução escolhida:**

4.8.1 Da Necessidade Administrativa e Tecnológica:

4.8.1.1 A presente contratação visa à implantação de uma solução de Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) para o atendimento das demandas do setor de saúde desta instituição. Atualmente, a ausência de uma plataforma integrada ou a obsolescência dos métodos atuais geram fragmentação de dados clínicos, aumento do tempo de atendimento e riscos potenciais à segurança e ao sigilo das informações de saúde dos servidores e membros. É imperativa a transição para um ecossistema digital que atenda integralmente às exigências do setor de saúde e garanta estrita conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD — Lei nº 13.709/2018).

4.8.2 Da Inviabilidade de Solução Local ou Nuvem Privada (On-Premises / Private Cloud):

4.8.2.1 Durante a fase de levantamento de alternativas, cogitou-se o desenvolvimento interno ou a customização de um sistema hospedado em infraestrutura local (servidores próprios) ou em nuvem privada sob gestão direta deste órgão. Contudo, tal abordagem restou tecnicamente inviável e economicamente desfavorável devido aos seguintes fatores críticos:

4.8.2.1.1 Limitação de Recursos Humanos: A equipe da Secretaria/Diretoria de Tecnologia da Informação (TI) encontra-se em cenário de severa sobrecarga de trabalho, absorvida pela sustentação de sistemas finalísticos de alta complexidade. A criação de uma infraestrutura local exigiria a alocação de analistas exclusivos para a administração de servidores, gerência de bancos de dados e suporte especializado em tempo integral.

4.8.2.1.2 Escassez de Recursos Computacionais: O parque tecnológico atual do órgão não dispõe de capacidade ociosa de processamento e armazenamento necessária para garantir a alta disponibilidade que um sistema de saúde exige (operação 24/7).

4.8.2.1.3 Complexidade de Backup e Alta Disponibilidade: A instituição não possui infraestrutura física e lógica redundante (Disaster Recovery) suficiente para assegurar a política de backup crítico e a integridade de prontuários médicos contra incidentes digitais ou falhas físicas, transferindo um risco inaceitável à Administração.

4.8.2.2 Da Escolha do Modelo de Software como Serviço (SaaS) em Nuvem Pública:

4.8.2.2.1 Diante das limitações estruturais da TI local, a adoção do modelo de Software como Serviço (SaaS) em nuvem pública compartilhada (multi-tenant) apresenta-se como a única solução alinhada ao princípio da eficiência (Art. 37, caput, da CF/88).Nesta modalidade, toda a responsabilidade pela sustentação tecnológica é transferida para o fornecedor contratado, incluindo:

4.8.2.2.1.1 Hospedagem, processamento, atualizações corretivas e evolutivas recorrentes;

4.8.2.2.1.2 Garantia de segurança lógica, criptografia e conformidade nativa com a LGPD;

4.8.2.2.1.3 Rotinas automatizadas de backup e alta disponibilidade contratual por meio de Acordos de Nível de Serviço (SLA) rígidos. Desse modo, a equipe de TI deste órgão atuará exclusivamente na governança do contrato e suporte básico de acessos, eliminando qualquer risco de sobrecarga operacional ou necessidade de novos investimentos em ativos de hardware.

4.8.2.3 Alinhamento com as Práticas e Referenciais do Setor Público (CNMP e Ramos do MP):

4.8.2.3.1 A opção pelo modelo SaaS em nuvem pública não constitui inovação isolada, mas sim aderência estrita à tendência de modernização e eficiência consolidada na Administração Pública e, notoriamente, no Poder Judiciário e Ministério Público. Como referências de governança e viabilidade, destacam-se:

4.8.2.3.1.1 Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP): Tem migrado sistematicamente suas soluções corporativas e contratações tecnológicas para o modelo SaaS (Software como Serviço), reconhecendo a eficiência da eliminação de infraestruturas locais complexas. O CNMP também reforça de forma contínua a importância de políticas rigorosas de backup e segurança que, em soluções SaaS de grandes players, são garantidas de forma nativa e automatizada.

4.8.2.3.1.2 Tribunais e Ramos do Ministério Público da União e dos Estados: Órgãos de controle e do Poder Judiciário (como o TJMT e diversas Defensorias Públicas) fixaram em seus Estudos Técnicos Preliminares que a contratação de ferramentas em Cloud (SaaS) elimina custos de data center e a necessidade de dedicação de mão de obra interna para provisionamento e manutenção, mitigando os efeitos de equipes de TI reduzidas.

4.8.2.3.1.3 Adoção Corporativa de Grandes Players: A massiva contratação de suítes de produtividade em nuvem pelos Ministérios Públicos (a exemplo das licenças Microsoft 365/SaaS adotadas pelo MPAC e demais ramos) atesta a plena confiança institucional na segurança, sigilo e conformidade jurídica da guarda de dados institucionais e sensíveis em servidores de nuvem pública de terceiros.

4.8.2.3.2 Portanto, a contratação de uma solução SaaS de Prontuário Eletrônico converge com as melhores práticas de gestão pública, otimiza o gasto de custeio e soluciona o gargalo de recursos humanos da TI, garantindo a entrega do serviço de saúde com o menor risco operacional possível.

4.9 **Estimativa de custo total da contratação**

4.9.1 O custo total estimado dessa contratação é de R$ 126.750,00 (Cento e vinte seis mil e

setecentos e cinquenta reais)

5. EXECUÇÃO DO CONTRATO

5.1 **Introdução**

5.1.1 Em conformidade com o art. 24 da Resolução CNMP nº 283, de 05 de fevereiro de 2024, o Modelo de Execução do Contrato deverá contemplar as condições necessárias ao fornecimento das soluções de TI.

5.2 **Rotinas de execução**

5.2.1 **Prazos, horários de fornecimento de bens ou prestação dos serviços e locais de entrega**

5.2.1.1 A entrega e implementação do serviço objeto deste termo deverá ocorrer no prazo de até 40 (quarenta) dias corridos, em remessa única, a contar da assinatura do instrumento de contrato, mediante a implantação da plataforma de nuvem contratada, migração dos dados dos usuários e implementação necessárias.

5.2.1.2 As prorrogações para a entrega dos produtos/serviço somente serão aceitas na ocorrência de caso fortuito ou de força maior, devidamente comprovada e acatada pela CONTRATANTE.

5.2.1.3 A entrega, acompanhada das respectivas notas fiscais, deverá ser realizada para o endereço eletrônico nucleocontratos@mpse.mp.br.

5.2.1.4 A entrega deverá ser realizada em parcela única, de acordo com nota de empenho ou documento equivalente.

5.2.2 **Documentação mínima exigida**

5.2.2.1 A CONTRATADA deverá apresentar a documentação padrão que comprova a aptidão da empresa fornecedora do SaaS para contratar com a administração pública, a seguir:

5.2.2.1.1 Habilitação Jurídica Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado.

5.2.2.1.2 Regularidade Fiscal e Trabalhista: Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União (PGFN/RFB).Certidões de Regularidade Estadual e Municipal do domicílio da empresa.

5.2.2.1.3 Certificado de Regularidade do FGTS (CRF).

5.2.2.1.4 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

5.2.2.1.5 Certidões de Idoneidade: Consulta consolidada de sanções nos portais de controle (CEIS, CNIA/CNJ e TCU) comprovando que a empresa não está impedida de licitar ou contratar.

5.2.2.1.6 Em um cenário específico de Inexigibilidade e do Modelo SaaS:

5.2.2.1.6.1 Atestado de Exclusividade: Certidão emitida por órgão competente que comprove que a plataforma contratada e suas funcionalidades específicas são de propriedade exclusiva do fornecedor.

5.2.2.1.6.2 Declaração de Notória Especialização (se aplicável): Currículo da empresa, portfólio de clientes públicos congêneres (outros Ministérios Públicos ou Tribunais) e atestados de capacidade técnica que comprovem a singularidade do serviço prestado.

5.2.2.1.6.3 Justificativa de Preço: Notas fiscais recentes, contratos vigentes ou propostas comerciais emitidas pela mesma empresa para outros órgãos públicos ou privados, demonstrando que os valores cobrados do Ministério Público são compatíveis com a média praticada pelo mercado.

5.2.2.1.6.4 Parecer Jurídico da Assessoria Jurídica: Peça opinativa obrigatória que valida formalmente a subsunção do caso à hipótese legal de inexigibilidade antes da assinatura do contrato.

5.3 **Papéis e responsabilidades**

5.3.1 **Obrigações do Contratante**

5.3.1.1 Proporcionar as facilidades indispensáveis à boa execução dos serviços.

5.3.1.2 Relatar, por escrito, com a devida comprovação, as eventuais irregularidades na prestação de serviços.

5.3.1.3 Sustar a execução de quaisquer trabalhos por estarem em desacordo com o especificado ou por qualquer outro motivo que caracterize a necessidade de tal medida.

5.3.1.4 Efetuar os pagamentos devidos.

5.3.1.5 Em caso de transição contratual, a CONTRATANTE convocará a CONTRATADA com 6 (seis) meses de antecedência, para elaboração do cronograma de transição do objeto.

5.3.2 **Obrigações da Contratada**

5.3.2.1 Garantir que os dados contidos na solução deverão estar fisicamente armazenados em território brasileiro.

5.3.2.2 Zelar pela segurança da informação dos dados pessoais sob sua tutela a fim de evitar-se vazamento de dados, comunicando imediatamente à autoridade de proteção de dados caso eventualmente ocorra vazamento de dados.

5.3.2.3 Não subcontratar o objeto em questão, especialmente, o suporte requerido para a solução, sem prévia e expressa anuência da CONTRATANTE, exceto no caso de serviços especializados do fabricante dos produtos utilizados na infraestrutura que dá suporte à solução.

5.3.2.4 Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços de acordo com os níveis de serviço estabelecidos no contrato.

5.3.2.5 Reportar à CONTRATANTE imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer à execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.

5.3.2.6 Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados nos quais se verificar vícios, defeitos ou incorreções

5.3.2.7 Manter, às suas custas, ambiente computacional com capacidade adequada à prestação do serviço contratado.

5.3.2.8 Dar conhecimento a todos os profissionais que venham a prestar serviços relacionados ao objeto contratado, os processos de trabalho, políticas e normas internas da CONTRATANTE, bem como zelar pela observância de tais instrumentos.

5.3.2.9 Indicar um preposto para o contrato, sendo este o interlocutor da CONTRATADA junto à CONTRATANTE para os assuntos relativos ao cumprimento das cláusulas contratuais

e para participar de reuniões de acompanhamento, sempre que solicitado.

5.3.2.10 Responsabilizar-se técnica e administrativamente pelo objeto contratado, não sendo aceito, sob qualquer pretexto, a transferência de responsabilidade a outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros.

5.3.2.11 Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras combinações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

5.3.2.12 Fornecer a seus empregados todos os instrumentos necessários à execução dos serviços.

5.3.2.13 Informar a relação dos empregados que prestarão serviços nas dependências desta CONTRATANTE, caso seja necessário.

5.3.2.14 Responder pelas despesas relativas a encargos trabalhistas, de seguro de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, uma vez que estes não têm nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

5.3.2.15 Responder por valores adicionais ao valor do contrato, tais como custos de deslocamento, alimentação, transporte, alojamento, trabalho em sábados, domingos, feriados ou em horário noturno, bem como qualquer outro valor adicional.

5.3.2.16 Garantir o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que venham a ter acesso em razão dos serviços prestados, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los ou reproduzi-los.

5.3.2.17 Manter, durante toda a vigência do contrato, as condições de habilitação exigidas na contratação.

5.3.2.18 Em caso de transição contratual a CONTRATADA fica comprometida a assessorar o Ministério Público do Estado de Sergipe e auxiliar a futura empresa que assumir a execução do objeto em substituição ao da presente contratação.

5.3.2.18.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar dados e informações relativas ao objeto contratado, que sejam necessárias à transição contratual, incluindo-se eventuais informações tecnológicas que não estejam sob sigilo de propriedade intelectual.

5.3.2.18.2 A não colaboração nos procedimentos de transição contratual de maneira injustificada ensejará abertura de procedimento para análise de descumprimento contratual.

5.3.2.19 A CONTRATADA é integralmente responsável pela gestão de seu pessoal em todos os aspectos, sendo vedado aos servidores da CONTRATANTE qualquer tipo de ingerência ou comando direto sobre os funcionários, salvo nos casos de atendimento direto nos serviços de recepção e apoio ao usuário.

5.4 **Mecanismos formais de comunicação**

5.4.1 As comunicações entre o Órgão e a CONTRATADA deverão ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

5.4.2 O Órgão poderá convocar representante da CONTRATADA para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

5.4.3 Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o Órgão poderá convocar o representante da CONTRATADA para reunião inicial de apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da CONTRATADA (quando houver), do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

5.4.4 O mecanismo formal de comunicação utilizado no contrato será o e-mail, conforme detalhamento a seguir:

Assunto	E-mail
Envio de notas fiscais e informações sobre faturamento	Pedro.lopes@mpse.mp.br; nucleocontratos@mpse.mp.br
Informações técnicas	nucleocontratos@mpse.mp.br thiago.nascimento@mpse.mp.br

5.5 Forma e prazo de pagamento:

5.5.1 **Prazo de pagamento:**

5.5.1.1 O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após a apresentação da nota fiscal correspondente ao serviço.

5.5.1.2 Em caso de atraso na realização do pagamento, sem que a CONTRATADA tenha concorrido para tanto, o valor devido poderá ser acrescido de atualização financeira, nos termos a serem estabelecidos no instrumento contratual.

5.5.1.3 Forma de pagamento:

5.5.1.3.1 O pagamento será realizado mensalmente após a efetiva prestação do serviço, parcela referente a fração de 1/60 do valor do contrato, por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

5.5.1.3.2 Será considerado como data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária.

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

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

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

5.6 **Vigência contratual**

5.6.1 O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, a contar da data de contratação, podendo ser prorrogado até o limite estabelecido na Lei nº 14.133.

5.7 **Termo de ciência de manutenção de sigilo**

5.7.1 Todas as informações, imagens, aplicativos e documentos que forem manuseados e utilizados, de propriedade da CONTRATANTE, não poderão ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas na relação de bens da CONTRATADA, bem como, de seus executores.

5.7.2 Os representantes da CONTRATADA que atuarão na execução do objeto deste termo, poderão receber acesso privativo e individualizado, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder, criminalmente e judicialmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer, em decorrência deste ilícito.

5.7.3 Será considerado ilícito a divulgação, o repasse ou utilização de informações, bem como dos documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços.

5.7.4 A CONTRATADA deverá guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a terceiros.

5.7.5 Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA zelar pela tratativa adequada da informação.

6. GESTÃO DO CONTRATO

6.1 **Critério de aceitação – Métrica e Periodicidade**

6.1.1 Recebimento definitivo de 100% objeto, no prazo estabelecido.

6.2 **Valores e procedimentos para retenção, glosa no pagamento ou sanções.**

6.2.1 Descumprimento do índice de disponibilidade do serviço

DISPONIBILIDADE	PERCENTUAL DE GLOSA (%) SOBRE O VALOR MENSAL
>= 99,5%	sem aplicação
< 99,5% >= 99,3%	5%
< 99,3% >= 99,10%	8%
< 99,10% >= 98,80%	12%

6.2.1.1 Em caso de disponibilidade mínima mensal inferior a 98,80%, será aplicada, além da glosa prevista, multa de 2% sobre o valor mensal para cada hora de indisponibilidade que ultrapassar o percentual de 98,80%.

6.2.2 Descumprimento do tempo de atendimento de chamados de suporte técnico

PRIORIDADE DO CHAMADO	GLOSA A SER APLICADA EM RAZÃO DO ATRASO NO TEMPO DE ATENDIMENTO DE CADA CHAMADO	LIMITE PARA APLICAÇÃO DA GLOSA
Baixa	0,3% sobre o valor mensal do serviço para cada hora de atraso	até 18 horas consecutivas de atraso
Média	1% sobre o valor mensal do serviço para cada hora de atraso	até 10 horas consecutivas de atraso
Alta	2% sobre o valor mensal do serviço para cada hora de atraso	até 6 horas consecutivas de atraso
Crítica	3% sobre o valor mensal do serviço para cada hora de atraso	até 4 horas consecutivas de atraso

6.2.2.1 Caso o atraso do prazo de atendimento dos chamados de suporte técnico ultrapasse os limites indicados no acima, será aplicada, além da glosa prevista, multa de 2% sobre o valor mensal para cada hora de atraso que ultrapassar o mencionado prazo limite.

6.3 **Mecanismos de inspeção e avaliação da solução**

6.3.1 Análise técnica da conformidade do objeto com os requisitos da contratação.

6.4 **Ferramentas de avaliação**

6.4.1 Análise técnica realizada pelo setor requisitante

6.4.2 Índice de disponibilidade do serviço

6.4.3 Tempo de atendimento de chamados de suporte técnico

6.5 **Forma de obtenção das informações**

6.5.1 Conforme plano de comunicação.

6.6 **Listas de verificação e de roteiros de teste aplicáveis**

6.6.1 Não se aplica

6.7 **Inspeções e diligência aplicáveis**

6.7.1 **Procedimentos para recebimento provisório e definitivo**

6.7.1.1 O objeto será recebido da seguinte forma:

6.7.1.1.1 Provisoriamente, com verificação posterior da conformidade do objeto com os requisitos da contratação, e;

6.7.1.1.2 Definitivamente, após a ativação do serviço e migração dos dados para a nova plataforma, com disponibilização do serviço para amplo uso pelos usuários de TIC do MPSE.

6.7.1.1.3 A entrega do objeto pela CONTRATADA e seu recebimento pelo CONTRATANTE não implicam sua aceitação definitiva, que será caracterizada pela atestação da nota fiscal/fatura correspondente.

6.7.1.1.4 Após o recebimento provisório do objeto, em um prazo máximo de 5 (cinco) dias, será verificada pela Unidade Requisitante a conformidade do objeto fornecido com as especificações contidas neste termo, condicionado à demonstração de cumprimento pela CONTRATADA de todas as suas obrigações assumidas, dentre as quais se incluem a apresentação dos documentos pertinentes.

6.7.1.1.5 O recebimento definitivo não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

6.7.1.1.6 O pagamento será realizado após o recebimento definitivo do objeto, no prazo estabelecido.

6.8 **Sanções Administrativas**

6.8.1 O LICITANTE/CONTRATADO que incorrer na prática de infração prevista no art. 155 da Lei nº 14.133/2021 está sujeito às disposições previstas no art. 156 e seguintes da referida norma. O Ministério Público de Sergipe poderá, conforme o caso, aplicar as seguintes sanções:

6.8.1.1 Advertência;

6.8.1.2 Na hipótese de atraso na entrega do bem e/ou da prestação do serviço, a contratada estará sujeita a multa diária de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor da obrigação objeto do atraso, limitada a 10% (dez por cento) do respectivo valor.

6.8.1.3 Na hipótese de atraso na conclusão dos chamados de garantia, a contratada estará sujeita a multa diária de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor objeto em atraso, limitada a 10% (dez por cento) do respectivo valor.

6.8.1.4 Impedimento de licitar e contratar com o Estado de Sergipe pelo prazo de até 03 (três) anos.

6.8.1.5 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos pelo período de 03 (três) a 06 (seis) anos.

6.8.2 As demais sanções poderão ser aplicadas cumulativamente com a penalidade de multa.

6.8.3 Na aplicação da multa, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da sua intimação.

6.8.4 O valor da multa aplicada será retido dos pagamentos devidos pela CONTRATANTE, descontado da garantia prestada ou cobrado judicialmente.

6.8.5 A aplicação das sanções não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

6.8.6 A contagem do período de atraso na execução dos ajustes será realizada a partir do primeiro dia útil subsequente ao do encerramento do prazo estabelecido para o cumprimento da obrigação.

6.8.7 A reabilitação do LICITANTE/CONTRATADO perante a autoridade que aplicou a penalidade poderá ocorrer, desde que cumpridos os requisitos estabelecidos no art. 163 da Lei nº 14.133/2021.

6.9 **Procedimentos para pagamento**

6.9.1 O pagamento será realizado mensalmente após a efetiva prestação do serviço, parcela referente a fração de 1/60 do valor do contrato, por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

6.9.2 O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias após a apresentação da nota fiscal correspondente ao serviço.

6.9.3 Em caso de atraso na realização do pagamento, sem que a CONTRATADA tenha concorrido para tanto, o valor devido poderá ser acrescido de atualização financeira, nos termos a serem estabelecidos no instrumento contratual.

6.9.4 **PLANO DE SUSTENTAÇÃO E TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

6.9.4.1 **Recursos necessários à continuidade do negócio durante e após a execução do contrato**

6.9.4.1.1 **Recursos Materiais**

6.9.4.1.1.1 Não se aplica.

6.9.4.1.2 **Recursos Humanos**

6.9.4.1.2.1 A CONTRATADA é integralmente responsável pela gestão de seu pessoal em todos os aspectos, sendo vedado aos servidores da CONTRATANTE qualquer tipo de ingerência ou comando direto sobre os funcionários, salvo nos casos de atendimento direto nos serviços de recepção e apoio ao usuário.

6.9.4.1.3 **Estratégia de transição contratual**

6.9.4.1.3.1 Não se aplica.

6.9.4.1.4 **Ações de transição contratual**

6.9.4.1.4.1 Em caso de transição contratual a CONTRATADA fica comprometida a assessorar o Ministério Público do Estado de Sergipe e auxiliar a futura empresa que assumir a execução do objeto em substituição ao da presente contratação.

6.9.4.1.4.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar dados e informações relativas ao objeto contratado, que sejam necessárias à transição contratual, incluindo-se eventuais informações tecnológicas que não estejam sob sigilo de propriedade intelectual.

6.9.4.1.4.3 A não colaboração nos procedimentos de transição contratual de maneira

injustificada ensejará abertura de procedimento para análise de descumprimento contratual.

6.10 **ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA**

6.10.1 **Transferência de conhecimento**

6.10.1.1 Não se aplica.

6.11 **Direitos de propriedade intelectual**

6.11.1 A propriedade intelectual dos softwares fornecidos pela CONTRATADA permanecerá na titularidade do respectivo fabricante.

6.11.2 A CONTRATADA deverá garantir à CONTRATANTE que o conjunto de software licenciado para uso não infrinja quaisquer patentes, direitos autorais ou trade-secrets.

7. DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

7.1 Declaração que a presente contratação é viável e necessária, considerando que a solução indicada é adequada ao atendimento da necessidade do setor requisitante, bem como o presente planejamento foi elaborado em harmonia com a legislação que trata da matéria. Os custos previstos são compatíveis aos praticados no mercado, os riscos envolvidos são administráveis.

7.2 Analisadas as alternativas de mercado, concluiu-se pela necessidade de adjudicação em Lote Único Global. O parcelamento da solução afigura-se inviável sob o aspecto técnico e econômico. A decomposição do sistema em contratos separados para desenvolvimento/implantação, licenciamento de software e suporte inviabilizaria a garantia de disponibilidade mínima de 99,5% (SLA) e comprometeria o sigilo e a proteção de dados sensíveis exigidos pela LGPD (Lei nº 13.709/2018). A responsabilidade técnica unificada garante a manutenção contínua e a estabilidade das rotinas médicas institucionais.

8. APROVAÇÃO E ASSINATURA

8.1 Conforme o Art. 16 da Resolução CNMP nº 283, de 05 de fevereiro de 2024, a Equipe de Planejamento da Contratação, instituída através de movimento realizado no expediente GED nº 20.27.0091.0000066/2025-83 em 23/10/2025 12:36:23, aprova o presente ETP e faz sua assinatura em forma eletrônica.

_____ **Integrante Requisitante**	_____ **Integrante Técnico** *Ruironaldi dos Santos Cruz*	_____ **Integrantes Administrativos**

Aracaju SE, 10 de setembro de 2026