

Estudo Técnico Preliminar

(SERVIÇO CONTÍNUO DE PROGRAMA DE INFORMÁTICA)

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

1.1. CATEGORIA DO SERVIÇO: Serviço contínuo.

1.2. PROGRAMAS DE INFORMÁTICA

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

2.1 **Estudo técnico preliminar para tratar da necessidade da Contratação de empresa especializada para o fornecimento de solução de gerenciamento de filas**, contemplando contratação de empresa especializada em solução de gerenciamento de filas, contemplando a instalação, treinamento, manutenção de hardware e software, bem como o fornecimento dos equipamentos necessários em regime de comodato de forma contínua, sem dedicação exclusiva de mão de obra. A realização de uma contratação para atendimento da demanda, se faz necessária visto que o serviço é fundamental para a organização do atendimento à população.

2.2. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que os serviços ora contratados pela Administração são necessários para a manutenção da atividade administrativa, decorrentes de necessidades permanentes sendo a vigência da contratação Plurianual a mais vantajosa para administração a ser melhor detalhada no instrumento contratual.

3. ÁREA REQUISITANTE

3.1 ÁREA: Secretaria Municipal de Saúde

3.2 RESPONSÁVEL: Gilson Abreu de Menezes

4. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. O objeto deve ser entregue com as mesmas especificações constantes no termo de referência e seus anexos.

4.2. São de responsabilidade da empresa todos os impostos, taxas, licenças e registros dos órgãos públicos municipais, estaduais e federais, que se fizerem necessários, bem como as despesas com frete, e recursos humanos(quando for o caso).

4.3. Durante a execução, os serviços serão submetidos à inspeção, sendo observados os seguintes itens:

- a) itens de segurança e utilizar EPI
- b) Critérios de Sustentabilidade
- c) Cumprimento de todas as normas regulamentares de segurança sobre uso de dados sensíveis em ambiente virtual.

4.4. Alterar para: Este termo de referência tem por objeto a contratação de empresa especializada em solução de gerenciamento de filas, contemplando a instalação, treinamento, manutenção de hardware e software, bem como o fornecimento dos equipamentos necessários (totem, emissor de senhas e televisores) em regime de comodato.

, 4.4.1 INDICAÇÃO DOS LOCAIS DE ATENDIMENTO E SERVIÇOS EM SAÚDE PARA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA

O sistema deverá ser instalado na Secretaria de Saúde do município, localizada à Av. Padre Claret, 666 - Centro em Esteio - RS

Guichês/Setores	Televisores	Totem Emissor de senha	Acesso de senhas para atendimento (tipos de senhas):
Recepção única Totem	1	-	1 Emitir senha conforme a demanda e prioridade do usuário
Farmácia Básica	10	1	0 1) Medicamentos do Município; Normal e Prioritário 2) MEDCASA 3) Atendimento farmacêutico
Farmácia Estadual	5	1	0 1) Medicamentos do Estado; Normal e prioritário 2) Fraldas
Regulação	5	1	0 1) Normal 2) Prioritário
Transporte	3	0	0 1) Normal 2) Prioritário
Cadastro	1	0	0 1) ficha única
Total de equipamentos	3	1	

4.4.2 - REQUISITOS TÉCNICOS DO SISTEMA - DESCRIÇÃO

	Das responsabilidades
1	A empresa CONTRATADA será responsável pelo fornecimento, instalação, treinamento e manutenção do Sistema de Gestão de Filas e equipamentos descritos neste Termo de Referência.
2	Deverão ser fornecidos pela CONTRATADA todos os equipamentos necessários para o acesso, visualização, emissão é chamada por senha, tais como: Sistema de Gestão de Filas, televisores para visualização das senhas chamadas, suporte para televisor, dispositivo de emissão de senha (totem composto de monitor touchscreen, computador e impressora) e outros que se façam indispensáveis ao funcionamento do sistema de chamadas, exceto os computadores dos guichês de atendimento.
3	Os equipamentos deverão ser fornecidos e instalados em modalidade de comodato, de forma que a manutenção e substituição dos mesmos, quando necessárias, serão de responsabilidade da CONTRATADA. A Prefeitura de Esteio será responsável pela devolução dos equipamentos, ao final do prazo contratual.
4	A CONTRATADA deverá realizar a instalação dos equipamentos em local informado pela CONTRATANTE, de forma que será responsabilidade da CONTRATANTE fornecer a infraestrutura elétrica e de redes para a viabilidade das instalações.
5	A CONTRATADA deverá capacitar a equipe de atendimento e coordenação da Farmácia Básica e da Regulação sobre todas as funcionalidades do sistema, através de treinamento presencial em local designado pela Secretária Municipal de Saúde durante a implantação;
6	A disponibilidade da solução, ou seja, do Sistema de Gerenciamento de Senhas e dos equipamentos ofertados deverá ser de 24 horas por dia, 07 (sete) dias por semana.
7	Na eventual necessidade de mudanças no local de instalação dos equipamentos dos endereços para outro local dentro do próprio município de Esteio, a contratada realizará a retirada dos equipamentos do local atual, transporte, instalação e ativação no novo local definido
	Do Totem
9	Totem em formato de pedestal, com altura máxima de 1,60 m (um metro e sessenta centímetros), com largura máxima de 50 cm (cinquenta centímetros) e profundidade máxima de 65 cm (sessenta e cinco centímetros).
10	Deverá possuir gabinete em aço-carbono com estrutura soldada e pintura resistente à corrosão atmosférica, com construção resistente, sem arestas ou saliências;
11	O acabamento do gabinete deverá ser em termoplástico, aço pintado ou resina termofixa;

12	O acesso aos equipamentos no interior do totem deve ser por meio de chave, com acesso facilitado para manutenção e abastecimento. A CONTRATADA deverá manter uma cópia da chave do totem aos seus cuidados e fornecer uma cópia à CONTRATANTE;
13	Os componentes internos ao totem deverão estar dispostos em posição que facilitem as atividades de reposição de consumíveis e desobstrução causada por atolamento de papel;
14	Deve possuir Tela touchscreen” entre 17 e 23 polegadas, com resolução entre 768 x 1366 e 1080 x 1920 pixels;
15	Deve possuir Alto-falantes e conector para fones;
16	Impressora térmica não fiscal para impressão de senhas deverá seguir os padrões técnicos utilizados pela Secretaria Municipal da Saúde com suporte a todos os caracteres alfanumérico da língua portuguesa, dentre outros indispensáveis a impressão conforme segue: Método: Transferência térmica direta; Velocidade de impressão: mínimo 250 mm/s (para textos & gráficos); Velocidade de avanço de papel: 52 lps; Resolução: 8 pontos/mm (203 x 203 dpi); Densidade do ponto: 0,125 mm x 0,125 mm; Caracteres por linha: 24, 32, 48, 64 (ESC/BEMA) ou 21, 28, 42, 56 (ESC/POS); Alimentação de papel: Bobina Interna (Drop In); Troca de bobina: Easy load; Modo de impressão: Normal, expandido na horizontal, expandido na vertical, expandido na vertical e horizontal, enfatizado, itálico, invertido, negrito. sublinhado, sobrescrito, subscrito; Interface de comunicação: Interface Padrão: USB. Segunda interface opcional e modular: Serial RS-232 DB-9, Ethernet; Set de comandos: ESC/BEMA & ESC/POS; Drivers: Windows DLL (Seven 32 & 64 bits, Windows 8, POS Ready 2009, POS Ready 7, Windows 10) & Spooler for Windows, Linux CUPS Spooler, OPOS drivers, Java POS drivers; Sensores: Fim de papel, próximo do fim de papel, tampa aberta; Espessura do papel: 48 a 70 µm; Corte de papel: Guilhotina; Vida útil: 2 milhões de cortes; Disponibilidade de uso: Ter o sistema ERS (Easy Recovery System), onde problemas de atolamento de papel, são resolvidos com um simples abrir da tampa do equipamento.
17	As bobinas de papéis serão fornecidas e instaladas pela Secretaria Municipal de Saúde.
18	Adaptador de rede padrão Ethernet 10/100/1000 Mb/s cabeada no padrão UTP e conector RJ-45;
19	Fonte de alimentação bivolt automática;
20	Possuir hardware compatível com o Sistema de Gestão de Filas ofertado, viabilizando uma utilização sem travamentos ou gargalos;
	Dos televisores
21	Os televisores para chamadas de senhas deverão ser fornecidos pela CONTRATADA, e instalados com visibilidade para a seção de espera correspondente. Estes televisores serão conectados a computadores, que serão fornecidos pela CONTRATANTE, e terão

	acesso ao Sistema de Gestão de filas, a fim de processar e gerar imagens necessárias para a chamada de senha, emitir beep e alarmes sonoros, além de layout e outras informações configuradas;
22	Características mínimas:
23	Tela 32" LED, com resolução Full HD (1920X1080 pixels);
24	2 (duas) entradas HDMI;
25	Possuir alto-falantes para beeps e outros avisos sonoros;
26	Alimentação bivolt.
27	Deverá ser fornecido suporte de parede para fixação do televisor.
	Do Sistema de Gestão de Filas
28	A hospedagem do Sistema de Gestão de Filas será de responsabilidade da CONTRATADA, de forma que o acesso ao sistema no totem, nos computadores dos guichês e dos televisores se dará a partir de conexão à internet (nuvem), acessando os servidores da CONTRATADA por browser de internet ou por outra aplicação por ela instalada.
29	O Sistema de Gestão de Filas deverá ser responsável por gerenciar todas as funcionalidades no processo de emissão de senhas e chamamento de usuários;
30	<p>3.1.10.3 O Sistema de Gestão de Filas deverá implementar layouts e funcionalidades específicos para cada dispositivo, dependendo da funcionalidade necessária, conforme segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Totem emissor de senhas: Botões virtuais com as opções de emissão de senha, dependendo do tipo de atendimento e com o devido direcionamento de prioridade; - Televisor para chamamento de senhas: O layout para o televisor deverá possuir, como item principal, a senha atual chamada e o guichê de atendimento. A cada nova senha chamada, o sistema deverá emitir um sinal sonoro. Como item secundário, deverá mostrar as duas últimas senhas chamadas. Deverá possuir, ainda, janela para visualização de vídeos e mensagens institucionais. O tamanho da janela será alinhado e configurado ao layout da tela, conforme a demanda da CONTRATANTE. - Dos computadores de guichê: Acesso do tipo administrador do sistema, com opções que possibilitem: o controle de níveis de acesso/autorização por login e senha de usuário; a chamada e re-chamada de senha; o cancelamento de senha chamada; o redirecionamento de uma senha atendida para outro serviço; o detalhamento do atendimento, com horário em que senha foi chamada, horário em que atendimento foi realizado e tempo de atendimento.
31	O sistema de Gestão de Filas deverá permitir atendimento prioritário em todo tipo de fila, conforme legislação;
32	Deverá possuir ferramenta que possibilite a emissão de relatórios configuráveis através de qualquer cruzamento de dados disponível na base gerada pelo sistema, bem como

	gerar gráficos, em formatos de barras ou pizza, em valores percentuais e absolutos;
33	Deverá possuir ferramenta que possibilite a emissão de relatórios pré-configurados, que permitam aferir, minimamente, os seguintes quantitativos: números de atendimento por tipo de serviço; número de atendimentos por atendente; número de redirecionamentos de senhas; número de senhas retiradas, independentemente de seu efetivo atendimento; tempo de atendimento efetivo; tempo de espera (intervalo entre a retirada da senha pelo cliente até o momento de seu atendimento); tempo de deslocamento de usuário (intervalo entre a chamada da senha e o início do atendimento).
34	O sistema deverá disponibilizar as informações gerenciais e estatísticas, em forma de consulta (tela de sistema), aos gestores estratégicos designados pela Secretaria Municipal de Saúde;
35	A empresa deverá fornecer um Mini totem para utilizar como backup, caso o Totem principal apresente defeito, impedindo seu funcionamento.

Além da descrição acima a plataforma deverá ter a possibilidade de customização ou ajustes, conforme necessidade da SMS, sem custos adicionais.”

4.4.3 ESPECIFICAÇÃO DO SISTEMA

- O sistema de gestão de saúde deve ser modular, multiusuário e totalmente integrado, sem necessidade de instalação de nenhum recurso na infraestrutura de TI da prefeitura, multiusuários, multitarefas, em linguagem open source, utilizando as boas práticas do padrão da arquitetura MVC (Model-View-Controller);
- O sistema de gestão de saúde deve ser desenvolvido para operar em plataforma WEB em padrões W3C (Word Wide Web Consortium), devendo ser compatível com os principais navegadores de internet como Mozilla Firefox, Google Chrome e/ou Microsoft Edge;
- O sistema de gestão deve permitir a integração completa dos módulos operantes, sendo compatível com sistemas já existentes e proporcionar interoperabilidade com outras plataformas de saúde pública;
- O aplicativo móvel deverá ser compatível com as versões para Android e IOS e sistema Web, além de possibilidade para exportar dados em formato XLS e PDF;

INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS

- Possuir interface de integração (API) com o sistema de gestão Hospitalar. Atualmente a Fundação de saúde São Camilo utiliza o software G-Hosp da Empresa Inovadora Sistemas de Gestão, outro sistema que a Fundação vier a utilizar.

DO SUPORTE TÉCNICO

- A CONTRATADA deverá fornecer serviços de suporte técnico, a fim de solucionar qualquer defeito ou avaria que impeça o funcionamento do sistema ofertado, de acordo com suas características e/ou especificações, bem como conferência e atualização de software, durante o mesmo período;

- A empresa CONTRATADA deverá manter central de atendimento durante todo o período útil referenciado, informando à equipe de TIC e mantendo ativos canais de chamados via ferramenta de Help Desk (WEB) e via telefone;
- A ferramenta de Help Desk deverá possibilitar, minimamente, a inserção e acompanhamento das demandas, a partir do fornecimento de ticket de solicitação, informando o número do ticket, o horário do registro e as atualizações da demanda;
- Sobre o S.L.A. (Acordo de Nível de Serviço), a empresa vencedora deverá disponibilizar Suporte Técnico deve estar disponibilizado 24 horas por dia e 7 dias por semana; com prazo máximo de solução de 12 (doze) horas, a partir da abertura do chamado técnico, seja para manutenção preventiva ou corretiva;
- Os atendimentos deverão respeitar os seguintes critérios:
 - Prazo máximo para início de atendimento, após a abertura do chamado: 30 (trinta) minutos;
 - Prazo máximo para resolução do problema, após a abertura do chamado: 12 (doze) horas úteis;

Tabela de manutenção (SLA)			
Nível de Criticidade	Característica	Início de Atendimento	Prazo para solução
Alta	Incidente com paralisação do sistema.	Em até 30 minutos	2 horas úteis
Média	Incidente sem paralisação do sistema.	Em até 30 minutos	6 horas úteis
Baixa	Incidente sem paralisação de sistema e com baixo comprometimento de impacto ao setor.	Em até 30 minutos	12 horas úteis
Alta com substituição de equipamento	Incidente que envolve problemas em equipamento	Em até 30 minutos	12 horas úteis

- Entende-se por “início de atendimento” o horário da abertura do chamado indicando a

- indisponibilidade do sistema;
- Entende-se por “término do atendimento” o momento em que o sistema estiver 100% funcional, compreendendo, inclusive, ajustes ou reparos no sistema da CONTRATADA, sem qualquer ônus adicional para a ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL.

DA PROTEÇÃO DE DADOS

A. A Lei Geral de Proteção de Dados será obedecida, em todos os seus termos, pela CONTRATADA, obrigando-se ela a tratar os dados da CONTRATANTE que forem eventualmente coletados, conforme sua necessidade ou obrigatoriedade. (Art. 7º, LGPD)

B. Conforme prevê a Lei Geral de Proteção de Dados, obriga-se a CONTRATADA a executar os seus trabalhos e tratar os dados da CONTRATANTE respeitando os princípios da finalidade, adequação, transparência, livre acesso, segurança, prevenção e não discriminação. (Art. 6º, LGPD)

C. A CONTRATADA obriga-se a garantir a confidencialidade dos dados coletados da CONTRATANTE por meio de uma política interna de privacidade, a fim de respeitar, por si, seus funcionários e seus prepostos, o objetivo do presente termo. (Art. 50, LGPD)

D. Eventuais dados coletados pela CONTRATADA serão arquivados por esta somente pelo tempo necessário para a execução dos serviços contratados. Ao seu fim, os dados coletados serão permanentemente eliminados, excetuando-se os que se enquadrarem no disposto no artigo 16, I da Lei Geral de Proteção de Dados. (Art. 15, LGPD)

E. A CONTRATADA deverá estar ciente da Política de Segurança da Informação e Proteção de Dados, conforme disponível em <https://www.esteio.rs.gov.br/politicadeseguranca>, normas e procedimentos específicos da Prefeitura, se houver, assinando Termos de Responsabilidade e Compromisso, onde couber, para que se responsabilize por todas as providências e deveres estabelecidos em todo o período do contrato.

TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

- O treinamento e capacitação iniciais, a realizar-se durante a fase de implantação. A empresa vencedora deverá apresentar no início das atividades o Plano de Treinamento destinado à capacitação dos usuários e técnicos operacionais para a plena utilização das diversas funcionalidades de cada um dos sistemas/programas novos, abrangendo os níveis funcional e gerencial, o qual deverá conter os seguintes requisitos mínimos:
 - a) Nome e objetivo de cada módulo de treinamento;
 - b) Público alvo;
 - c) Conteúdo programático;
 - d) Conjunto de material a ser distribuído em cada treinamento, incluindo apostilas, etc.;
 - e) Carga horária de cada módulo do treinamento;
 - f) Processo de avaliação de aprendizado;

g) Recursos utilizados no processo de treinamento (equipamentos, softwares, slides, fotos, etc.);

- O treinamento para o nível técnico compreendendo: capacitação para suporte aos usuários, aspectos relacionados a configurações, monitoração de uso e permissões de acesso, permitindo que a equipe técnica possa propiciar o primeiro atendimento aos usuários, ou providenciar a abertura de chamado para suporte pela CONTRATADA.
- As turmas devem ser dimensionadas por área de aplicação e com número de participantes compatível eficaz ao aproveitamento e assimilação de conhecimento dos participantes/treinandos;
- Deverá ser fornecido Certificado de Participação aos servidores que tiverem comparecido a mais de 75% (setenta e cinco por cento) das atividades de cada curso. Os resultados serão enviados à CONTRATANTE.
- Os equipamentos necessários ao desenvolvimento das atividades de capacitação serão fornecidos pela CONTRATANTE, podendo utilizar-se das dependências da Administração Municipal, devendo em todo caso haver disponibilidade de uma impressora, na sala de treinamento, para testes. As despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação dos instrutores serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.
- O treinamento deverá ser realizado dentro do período de implantação, em carga horária e com métodos suficientes a capacitação para uso do ferramental tecnológico a ser fornecido.
- Além dos serviços de capacitação relacionados aos usuários internos, deverá a empresa vencedora apresentar planejamento e prestar serviços objetivando a capacitação de usuários externos, como contadores e empresas estabelecidas no município relativos a sistemas de escrita fiscal, nota fiscal eletrônica e sistemas correlatos disponibilizados destinados a usuários externos.
- Os treinamentos poderão ser realizados por meio de palestras, ou outra metodologia conveniente e compatível à absorção de informações mínimas sobre o funcionamento e utilização das ferramentas disponibilizadas para acesso a estes usuários externos.

SIGILO DA INFORMAÇÃO

- Todos os dados recebidos da CONTRATANTE serão mantidos no mais estrito sigilo pela CONTRATADA, comprometendo-se, ainda, a CONTRATADA a manter em sigilo todas as informações técnicas, estratégicas e mercadológicas repassadas pela CONTRATANTE.
- Cada profissional da Contratada deverá assinar termo de compromisso declarando total respeito às normas de segurança vigentes, ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, na Prefeitura Municipal de Esteio.

ATUALIZAÇÕES

- Compete à CONTRATADA, durante a vigência do contrato, disponibilizar e enviar à CONTRATANTE todas as revisões, atualizações, correções, lançamentos, versões, ajustes temporários de programação e aprimoramento da solução ofertada tão logo essas atualizações estejam válidas para serem disponibilizadas aos clientes. Incluindo versionamento e regras legais, sem prejuízo ao desempenho, funcionamento ou operação da solução ofertada e sem custos;
- Durante a vigência do contrato deverão estar contempladas todas as licenças e garantias dos

softwares necessários para os serviços prestados.

DA SEGURANÇA

- O sistema deverá permitir o controle de acessos e restrições por níveis organizacionais e papéis de permissão;
- Ser acessível por meio de credenciais seguras (usuário e senha), disponibilizados e manipulados pelo sistema, objeto deste Termo de Referência;
- O Sistema deverá possuir gravações de log e trilhas de auditoria com registro das operações realizadas pelos usuários no sistema, bem como, módulo de auditoria com consultas e relatórios dos registros de log e trilhas de auditoria para usuário com perfil de auditoria;
- Todas as senhas deverão ser criptografadas utilizando critérios e tecnologias do tipo HASH ou semelhantes, utilizando componentes próprios para tal criptografia;
- Todo o acesso efetuado através de acesso autenticado (logado) deverá ser realizado através de camada de navegação segura, utilizando-se certificado SSL (Secure Sockets Layer) e/ou TLS (Transport Layer Security), com certificado a ser disponibilizado pela CONTRATADA;
- O sistema deverá tratar e validar todas as entradas de dados do sistema, impossibilitando a exploração de falhas de segurança e violação de conteúdo, como SQL injection, XSS e demais ameaças.
- A critério da CONTRATANTE, poderá ser utilizada dupla validação por meio de captcha e outro método a ser definido nos formulários disponíveis para acesso externo não autenticado.
- É necessário que o ambiente do serviço contratado esteja em conformidade com a norma ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013, sem prejuízo de outras exigências, objetivando mitigar riscos relativos à segurança da informação.

ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE HOSPEDAGEM NA NUVEM (CLOUD)

- O sistema, objeto deste Termo de Referência, deverá ser hospedado 100% em servidores na nuvem (cloud) sob responsabilidade e gestão da CONTRATADA, respeitando as características de segurança e backup descritas neste Termo de Referência.
- O IDC (Internet Data Center) que será utilizado para disponibilização dos serviços/estrutura da plataforma deverá possuir classificação normativa TIER III ou superior.
- Os servidores na nuvem (cloud) sob responsabilidade e gestão da CONTRATADA devem possuir balanceamento de carga (Load Balance), para manter o equilíbrio entre a carga de trabalho e o direcionamento das requisições que estiverem em operação no momento.
- Os servidores na nuvem (cloud) sob responsabilidade e gestão da CONTRATADA devem garantir a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações hospedadas na nuvem, em especial aquelas sob custódia DA CONTRATADA;
- Os servidores na nuvem (cloud) devem apresentar conformidade às seguintes normativas:
 - ISO 9001;
 - ISO 27001;
 - ISO 27018 (proteção de dados pessoais na nuvem);
 - ISO 22301(Continuidade dos negócios);

- Localização do Data Center: Brasil;
- Suporte a backups criptografados;

DA CÓPIA DE SEGURANÇA (BACKUP) E DO FORNECIMENTO DOS DADOS

- Ocorrendo o término contratual, caso a renovação do contrato não seja efetuada, ou seja realizada a rescisão antecipada do contrato em decorrência de licitação, os dados do sistema deverão ser fornecidos, em totalidade, pela CONTRATADA à Prefeitura em formatos SQL, XML, CSV e texto;
- A Prefeitura poderá, após o término contratual, a seu critério e necessidade, realizar a contratação de serviço de manutenção da ferramenta de consulta (leitura) do banco de dados gerado durante todo o período em que a CONTRATADA forneceu o sistema à Prefeitura. Este serviço servirá de leitura ao arquivo digital operado através de sistema específico de “consulta” que será fornecido pela CONTRATADA, devendo manter acesso remoto para a CONTRATANTE, objetivando seguir e operacionalizar os princípios da administração municipal de eficiência, transparência, publicidade, moralidade e legalidade (Lei Orgânica Art. 86).

DEMAIS ESPECIFICAÇÕES:

- Executar o objeto do certame em estrita observância dos ditames estabelecido pela Lei 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Para a habilitação, a CONTRATADA deverá apresentar declaração indicando o Encarregado de Dados (DPO) da credenciada responsável pela proteção de dados, nos termos do art. 41 da Lei Federal 13.709/18.

DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

4.5. Para esta solução, entende-se que não se deve criar critérios de sustentabilidade além dos critérios próprios já existentes nas especificações dos serviços. Visto que critérios sobressalentes podem restringir a competitividade do certame.

4.6. Os serviços a serem executados devem obedecer a Lei n. 12.305/2010, às Instruções Normativas SLTI/MP ns. 01/2010 (Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública).

DA GARANTIA CONTRATUAL

4.7. Não haverá exigência da garantia da contratação;

DA VISTORIA TÉCNICA

4.8 Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

DA EXIGÊNCIA DE DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

4.9. Quanto a habilitação técnica, deverão ser atendidas as exigências abaixo:

4.9.1. ATESTADO ou certidão de CAPACIDADE TÉCNICA da licitante, que comprovem ter a empresa, executado para órgão ou entidade da administração pública direta ou indireta, federal, estadual, municipal ou do Distrito Federal, ou ainda, para empresa privada, serviço de características técnicas similares ou superiores às do objeto da presente licitação, cujas parcelas de maior relevância técnica e de valor significativo são as seguintes, não se admitindo atestado(s) de fiscalização.

Entende-se por compatível com o objeto a prestação dos serviços a seguir:

- FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE FILAS -

DA GARANTIA DO OBJETO

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

4.10.1. O prazo de garantia é de 12 (doze) meses contados da entrega definitiva do objeto ou prestação do serviço;

4.10.2. Caso a empresa vencedora possua garantia maior que a determinada pelo termo de referência, deverá prevalecer a maior.

DA SUBCONTRATAÇÃO

4.11. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

DA FISCALIZAÇÃO

4.12. A execução dos serviços ou entrega do objeto será acompanhada e fiscalizada por servidores designados pela Secretaria demandante no Termo de Referência.

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO

5.1 O levantamento de mercado foi realizado conforme Decreto Nº 7.493, de 19 de dezembro de 2022, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral e encontra-se descrito no **Anexo Dados do Objeto**.

5.2. O ciclo de vida desta solução baseia-se no período de 12 (doze) meses, a partir da sua ativação e nos custos diretos que envolvem a contratação a fim de atender à necessidade pública ao longo da

vigência contratual.

5.3. A estimativa de preços é precedida de regular pesquisa, nos moldes do art. 23 da Lei nº 14.133/21 e do Decreto Nº 7.493, de 19 de dezembro de 2022 que se encontram com preços usuais de mercado, acostados ao processo.

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

DAS SOLUÇÕES DISPONÍVEIS NO MERCADO E JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

6.1. A solução proposta engloba a contratação de serviço de de contratação de empresa especializada para o fornecimento de solução de gerenciamento de filas, contemplando o fornecimento de equipamentos (totem emissor de senhas e televisores), em modalidade de locação, bem como a instalação, o treinamento e a manutenção de todo hardware e software ofertados.

, em conformidade com **ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS** descritas no **TERMO DE REFERÊNCIA – ANEXO I** do referido processo, em regime de **AQUISIÇÃO DE LICENÇA** bem como o provimento de **MIGRAÇÃO DE DADOS, IMPLANTAÇÃO, SUPORTE TÉCNICO, ATUALIZAÇÕES, EVOLUÇÕES e CUSTOMIZAÇÕES**, **tudo o que for necessário**, desde que consoantes à legislação e normativas vigentes nas esferas Federal, Estadual e Municipal e para **USO DESTA SECRETARIA**, nos locais determinados neste documento.

6.2. Quanto ao Ciclo de vida do objeto, baseia-se nas características de licenciamento do produto, ou seja, 12 (doze) meses, podendo ser renovado o contrato ou substituída a licença em virtude de atualização.

DA JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

Nesta senda, não foi identificada uma solução alternativa senão a solução em estudo. Justifica-se a escolha considerando os parâmetros de conveniência, economicidade e eficiência a fim de atender plenamente as finalidades e as necessidades demandadas da Administração.

7. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

7.1. As quantidades foram estimadas considerando as necessidades para um período de **12 (doze) meses** que resultaram no quantitativo solicitado.

7.1.1. A metodologia utilizada para chegar às quantidades que serão consumidas durante o período é baseada no consumo do ano anterior com atividades em pleno funcionamento;

8. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

8.1. A estimativa do valor da contratação e o método de composição dos valores está mensurada no **Anexo Dados do Objeto**. A pesquisa de preços está anexada aos autos processuais, que são procedimentos obrigatórios e prévios à realização de processos de contratação pública.

9. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

9.1. Não haverá parcelamento para esta solução. O critério de adjudicação do objeto será conforme descrito no **Anexo Dados do Objeto**.

10. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

10.1 Não se verificou aquisições correlatas e/ou interdependentes que venham a inviabilizar a contratação ou interferir no planejamento da demanda.

11. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

11.1 Não houve previsão no Plano Anual de Contratações, pois a Prefeitura não se adequou ainda a este planejamento, porém se baseou nas necessidades encontradas nos certames anteriores, pois contribui para a logística e para as missões técnicas e operacionais, tendo em vista ser fundamental para manutenção dos serviços.

12. BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

12.1 Espera-se com a contratação suprir a necessidade tecnológica dando suporte eficiente para a melhoria das atividades que serão desenvolvidas com o uso do objeto da licitação.

13. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS

13.1 No específico desta contratação, não há necessidade de adequação estruturais do ambiente do órgão requisitante para a contratação do objeto deste estudo.

14. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

14.1 Dada a natureza do objeto que se pretende adquirir, não se verifica impactos ambientais na implantação da solução objeto.

15. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

15.1. Justificativa da Viabilidade: Tendo em vista a existência de fornecedores dos materiais relacionados, com base na Pesquisa de Preços, declaro que a contratação pretendida é viável nos termos deste Estudo Técnico Preliminar.

15.2. DA ANÁLISE DE RISCOS:**RISCO 1- FALTA DE RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS PARA A CONTRATAÇÃO DO OBJETO** Risco Baixo Risco Médio Risco Alto

DANOS	IMPACTO	Ação de Contingência	Responsável	Prazo
Atraso no início dos processos para a realização da licitação	Atraso nas atividades que dependem do uso da ferramenta.	Reserva ou Realocação de Recursos Orçamentários e Financeiros pelo Gestor	Secretaria Demandante.	Até o início dos Procedimentos Licitatórios

RISCO 2- FALTA DE FORNECEDORES HABILITADOS PARA O FORNECIMENTO DO OBJETO Risco Baixo Risco Médio Risco Alto

DANOS	IMPACTO	Ação de Contingência	Responsável	Prazo
Atraso na contratação.	Atraso das atividades que dependem da ferramenta.	Análise das condições do Mercado Elaboração do Termo de Referência. eficiente	Setor Administrativo da Secretaria demandante	Até o início dos Procedimentos Licitatórios

RISCO 3- : DESCUMPRIMENTO OU INEXECUÇÃO CONTRATUAL Risco Baixo Risco Médio Risco Alto

DANOS	IMPACTO	Ação de Contingência	Responsável	Prazo
Não realização das atividades desenvolvidas com o uso da ferramenta.	Aumento de demanda. Deficiência na qualidade das atividades que dependem da ferramenta. Necessidade de refazer o processo	Condições de habilitação eficiente. Evitar a aceitação de lances Inexequíveis. Supervisionar e evitar empresas inidôneas	Setor de Licitações e Contratos	Durante o procedimento licitatório. Constante

	licitatório.			
--	--------------	--	--	--

16. RESPONSÁVEIS

Nome do servidor responsável pelo Estudo Técnico Preliminar; Sérgio Antonio Costa da Silva
Cargo, Agente Comunitário de Saúde
Matrícula, 31477

Fiscal técnico Jéferson Fernando da Silva,
Cargo, Analista de Sistemas
Matrícula 31644

Nome do Secretário(a) da Pasta; Gilson Abreu de Menezes
Cargo, Enfermeiro
Matrícula, 30644

Esteio, 10 de Junho de 2025