



ANEXO I- TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo 051/2023- Pregão Eletrônico nº 014/2023

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

Contratação de serviço técnico especializado para desenvolvimento, sob demanda, do software web de gestão informatizada atualmente licenciado para o CREMERS, visando a customização do ambiente e eventual desenvolvimento de ferramentas necessárias às atividades, incluindo o licenciamento, suporte técnico e manutenção dos itens desenvolvidos, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento e seus anexos:

Lote 01				
Item	Descrição/Especificação	Unidade de medida	Quantidade	Valor Unitário estimado
1	Horas de serviço técnico para desenvolvimento de novos módulos e funcionalidades, e customizações especializadas para a evolução do <i>software web</i> de gestão informatizada atualmente licenciado para o CREMERS, incluindo: Licenciamento; Implantação, configuração e parametrização das regras atuais do CREMERS; Treinamento; e Suporte Técnico dos itens desenvolvidos.	Hora	Horas sob demanda (limitada a 2.000hs anuais)	R\$ 240,00 / hora
2	Atualização dos módulos atuais para SOFTWARE COMO SERVIÇO OU SAAS - SOFTWARE AS A SERVICE INCLUINDO, HOSPEDAGEM EXTERNA, OPERAÇÃO ASSISTIDA, MONITORAMENTO 24X7, SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA DE BASE LEGAL E/OU NORMATIVA DO CREMERS.	Hora	horas sob demanda, dentro das horas limitadas no item 01	R\$ 11.000,00 valor mensal
		Hospedagem Mensal	12 meses	

- 1.1. Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela acima.
- 1.2. O atual software web de gestão informatizada licenciado para o CREMERS foi desenvolvido conforme as especificações técnicas descritas no Termo de Referência e demais anexos do Edital de Pregão Eletrônico nº 02/2019.



- 1.3. O prazo de vigência do contrato é de 12 meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite previsto na lei 14.133/2021.
- 1.4. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços, inclusive deslocamento e demais custos referentes a execução do serviço.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.
- 2.2. Atualmente, com novas demandas solicitadas pela Diretoria, visando proporcionar evolução tecnológica para atender demandas externas, como projetos juntos a CEVS, em relação a medicina para a sociedade, necessitamos realizar um novo processo com parâmetros remodelados.
- 2.3. Com o objetivo de evoluir a solução automatizada e descentralizar o atendimento presencial permitindo uma interatividade online dos médicos com o Conselho, a contratação de um *software* que realize a integração com variados setores do Conselho diretamente com o médico, se torna indispensável para tornar o atendimento ao público do CREMERS mais efetivo e com maior qualidade, concedendo autonomia e agilidade na prestação de serviço público para comunidade médica.
- 2.4. Nas questões de automatização dos sistemas utilizados em cliente/servidor, hoje em dia com todas as tecnologias existentes é imprescindível que possamos realizar todas as funções necessárias desde a inscrição do médico, como pagamentos e emissões diretamente pela web, além das diversas melhorias em questões de TI. O sistema deve ser integrado ao banco de dados do SIEM (sistema do CFM), cuja utilização é de obrigação dos Conselhos Regionais.
- 2.5. A contratação do serviço de manutenção e evolução do software de Gestão web específico para os serviços prestados ao médico é fundamental para garantir que o CREMERS possa atender seu público final de forma produtiva, unificada e integrada. Justificando assim a contratação do serviço pela necessidade de padronização dos processos com ferramenta web única.
- 2.6. Por fim, este termo de referência expressa a preocupação do CREMERS em agir com transparência na condução do referido processo e em oferecer aos interessados todas as informações necessárias para que possam compreender suas dimensões nas formas institucional e administrativa.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

- 3.1. Arquitetura baseada em Orientação a Serviços e Microservices APIs (SOA – “Service Oriented Architecture e Microservices”) para que, dentre outras vantagens, seja facilitada a integração do sistema em ambientes heterogêneos e que tenha condições de se adaptar melhor às evoluções tecnológicas e integração com os sistemas legados e outros sistemas do CREMERS e Conselho Federal de Medicina;
- 3.2. Para todos os elementos que forem desenvolvidos na vigência contratual, resultantes do uso das USTs previstas, o direito de uso e de modificação por parte do CREMERS é imediato;



- 3.3. A solução deverá ser fornecida em conformidade com a Norma Complementar nº 14 da IN nº 01/DSIC/SCS/GSIPR ou outras normas que venham a substituí-la;
- 3.4. Sempre que possível, a solução deverá fazer uso de componentes de código aberto (open source) para prover seus recursos e funcionalidades;
- 3.5. Nos casos em que não seja possível o uso de componentes de código aberto para implementação de determinada funcionalidade ou recurso, a CONTRATADA deverá apresentar documento que contenha justificativa técnica para adoção de componente proprietário;
- 3.6. Caso algum componente do software, seja ele de código aberto ou proprietário, seja descontinuado pelo seu desenvolvedor ou apresente vulnerabilidade, a empresa deverá proceder com a migração para uma nova tecnologia.
- 3.7. A execução da solução de software deverá ocorrer totalmente em ambiente web possibilitando uso do sistema em Delegacias Regionais e com compatibilidade com os navegadores mais utilizados (Apple Safari, Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox) em suas três últimas versões (major);
- 3.8. A solução deverá possuir recursos de auditoria e segurança sobre os acessos e atualizações de informações. Deverá armazenar toda e qualquer ação realizada pelo usuário, contendo IP, link de acesso, navegador utilizado, data e hora, ID da sessão, dados do usuário, atividade realizada, tabela do banco manipulada, valor antigo do banco (caso haja), novo valor salvo em banco, visando utilização em módulo de auditoria, buscando segurança e transparência na utilização da solução em questão;
- 3.9. Deve coletar dados de todas as atividades executadas no sistema, de forma que seja possível formar indicadores dos processos e auditoria;
- 3.10. Utilização das tecnologias web;
- 3.11. Painel de produtividade BAM (Business Activity Monitoring), deve coletar dados de todas as atividades para formar indicadores dos processos;
- 3.12. Os sistemas devem possuir integração com os módulos legado do SIEM, presentes neste edital, tanto para escrita como leitura, possibilitando alimentação de dados automática e deve ser manter compatibilidade plena quanto às regras e formato de dados;
- 3.13. Compatibilidade Multiplataformas;
- 3.14. Integração com a cobrança eletrônica bancária padrão FEBRABAN;
- 3.15. O sistema deve permitir a integração via WEBSERVICES utilizando protocolos REST ou SOAP (preferencialmente REST), através de API Gateway que permita realização de monitoramento, roteamento de chamadas, reescrita de requisições (mod_rewrite), balanceamento de carga ("load balancing"), segurança, criptografia, além de manter credenciais e estruturas para fins de autenticação e autorização. O sistema proposto deve centralizar as chamadas da seguinte forma: (1) CHAMADA REST --> (2) API GATEWAY --> (3) CHAMADA REST OU SOAP (entidade externa);
- 3.16. Deverá possuir mecanismo de customização e emissão de alertas automáticos dependendo do critério escolhido;
- 3.17. Entidades externas que o CREMERS necessita consumir informações e precisam de integração são:

I – Banrisul, para registro e emissão de boletos, bem como realizar a conciliação bancária;

II – BANCO DO BRASIL, para registro e emissão de boletos, bem como realizar a conciliação bancária;



II – CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, também para registro e emissão de boletos, bem como realizar a conciliação bancária;

IV – RECEITA FEDERAL, para fins de verificação de dados de pessoas físicas e jurídicas e emissão de certidões;

- 3.18 O sistema deverá permitir também futuras integrações com a JUNTA COMERCIAL (JUCISRS), para verificação de situação e contratos sociais, e com a VIGILÂNCIA SANITÁRIA ESTADUAL, para verificação de situação e emissão de alvará, ambas dependentes de acordo a ser assinado entre o CREMERS e as instituições citadas. Outros órgãos que firmem convênio com o CREMERS devem ter a mesma padronização técnica;
- 3.19 Deverá permitir também que o CREMERS seja provedor de dados e informações por meio de APIs devidamente estruturadas, como a verificação de situação detalhada de uma pessoa jurídica para uso da Vigilância Sanitária, de provedores de sistemas de saúde e entes interessados nos registros cadastrais que se encontram sob a égide do CREMERS. Tal exposição de dados deverá seguir a partir de convênio firmado entre as partes. A CONTRATADA deverá entregar documentação das APIs, exemplo de uso, protocolos aceitos, ambiente de testes, bem como chaves (tokens, keys, logins) necessários e outras informações relevantes dependendo do negócio e informação integrada;
- 3.20 Ferramenta de monitoramento 24 horas de todos os módulos e funções existentes definidas pela CONTRATANTE.
- 3.21 Compatibilidade com banco de dados “SQL Oracle 9 ou posterior” (para gravação de dados nos sistemas legados, como SIEM – CFM);
- 3.22 Utilização das tecnologias web;
- 3.23 Deverá possuir suporte 24x7 (vinte e quatro horas, sete dias por semana), garantindo o monitoramento e disponibilidade do serviço;
- 3.24 O API Gateway deverá implementar padrão de segurança (OAuth2 + JWT, HTTP Signatures, Basic Authentication);
- 3.25 O API Gateway deve possuir mecanismo de pesquisa e análise, para fornecer análise de big data, monitoramento em tempo real, sendo que as chamadas devem ser devidamente contabilizadas e monitoráveis por meio de painéis com relatórios e gráficos contendo indicadores;

4. DETERMINAÇÃO DOS CRITÉRIOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇO QUE SERÃO DESENVOLVIDOS DURANTE O CONTRATO

- 4.1. Os serviços serão classificados, em razão da complexidade de sua execução, da seguinte forma:
 - I- **Baixa complexidade:** atividades de simples inclusão ou exclusão direta, para as quais será considerado o valor inteiro da UST;
 - II- **Média complexidade:** atividades de execução, alteração ou implementação direta, para as quais será considerado multiplicador 2 (dois) de ajuste no valor de referência da UST;
 - III- **Alta complexidade:** atividades que demandem planejamento, criação e diagnóstico para sua realização, para as quais será considerado multiplicador 4 (quatro) de ajuste no valor de referência da UST;



4.2 As atividades técnicas aderentes aos serviços de implantação e customização e suas respectivas USTs são as seguintes:

ATIVIDADE	UST REF	COEF COMPLEXIDADE		UST TOTAL
Análise Orientada a Serviços (Web/API)	15	Baixa	1	15
		Média	2	30
		Alta	4	60
Arquitetura de Solução	10	Baixa	1	10
		Média	2	20
		Alta	4	40
Análise de Requisitos	5	Baixa	1	5
		Média	2	10
		Alta	4	20
Mapeamento de Processo Interno	10	Baixa	1	10
		Média	2	20
		Alta	4	40
Pesquisa / Prospecção de Solução	5	Baixa	1	5
		Média	2	10
		Alta	4	20
Treinamento por Turma	5	Baixa	1	5
		Média	2	10
		Alta	4	20
Tutoria / Mentoria Presencial	5	Baixa	1	5
		Média	2	10
		Alta	4	20
Tutoria / Mentoria Remota	5	Baixa	1	5
		Média	2	10
		Alta	4	20
Workshop / Palestra	5	Baixa	1	5
		Média	2	10
		Alta	4	20
Criação de Manuais	5	Baixa	1	5
		Média	2	10
		Alta	4	20
Desenvolvimento de Aplicativos Android	20	Baixa	1	20
		Média	2	40
		Alta	4	80
Desenvolvimento de Aplicativos iOS (Apple)	20	Baixa	1	20
		Média	2	40
		Alta	4	80
Desenvolvimento de Serviços WEB/APIS	20	Baixa	1	20
		Média	2	40
		Alta	4	80
Desenvolvimento do Sistemas WEB		Baixa	1	15
		Média	2	30



		Alta	4	60
Design Interfaces / UX	15	Baixa	1	15
		Média	2	30
		Alta	4	60
Migração de Sistema	10	Baixa	1	10
		Média	2	20
		Alta	4	40
Apoio à Gestão de TI	5	Baixa	1	5
		Média	2	10
		Alta	4	20
Criação de Consultas	5	Baixa	1	5
		Média	2	10
		Alta	4	20
Construção de Painéis Estatísticos	10	Baixa	1	10
		Média	2	20
		Alta	4	40
Levantamentos Estatísticos	10	Baixa	1	10
		Média	2	20
		Alta	4	40
Migração de Dados	8	Baixa	1	8
		Média	2	16
		Alta	4	32
Atualização de Versão	5	Baixa	1	5
		Média	2	10
		Alta	4	20
Configuração do Sistema	5	Baixa	1	5
		Média	2	10
		Alta	4	20
Implantação Assistida	8	Baixa	1	8
		Média	2	16
		Alta	4	32
Testes / Homologação	5	Baixa	1	5
		Média	2	10
		Alta	4	20
Configuração API Gateway	10	Baixa	1	10
		Média	2	20
		Alta	4	40
Configuração de Balanceamento de Carga	10	Baixa	1	10
		Média	2	20
		Alta	4	40
Configuração de Máquina Virtual	10	Baixa	1	10
		Média	2	20
		Alta	4	40



Integração de Sistemas	15	Baixa	1	15
		Média	2	30
		Alta	4	60
Monitoramento Infraestrutura	8	Baixa	1	8
		Média	2	16
		Alta	4	32
Calibragem de Infraestrutura	10	Baixa	1	10
		Média	2	20
		Alta	4	40
Análise de Segurança	10	Baixa	1	10
		Média	2	20
		Alta	4	40
Auditoria de Dados	10	Baixa	1	10
		Média	2	20
		Alta	4	40
Suporte Primeiro Nível	1	Baixa	1	1
		Média	2	2
		Alta	4	4
Suporte Segundo Nível	2	Baixa	1	2
		Média	2	4
		Alta	4	8
Suporte Terceiro Nível	4	Baixa	1	4
		Média	2	8
		Alta	4	16

5. ANÁLISE/ PROJETO/ ENGENHARIA SOFTWARE

- 5.1 Análise Orientada a Serviços (Web/API): Consiste na análise de sistemas, sob o paradigma da orientação ao serviço solicitado, tratando da decomposição do problema sob abstração de APIs ou Serviços do negócio, visando usabilidade e interoperabilidade;
- 5.2 Arquitetura de Solução: Consiste na definição do modelo técnico da solução a ser construída, considerando os requisitos funcionais;
- 5.3 Levantamento de Requisitos Técnicos: Consiste em trabalho de diagnóstico, inspeção, entrevistas, e reuniões, com o objetivo de elucidar requisitos e regras para a solução de software desejada;
- 5.4 Mapeamento de Processo Interno: Consiste em entender e mapear processos de trabalho atuais e propostos ao nível micro e macro, incluindo o detalhamento. Ao final do projeto no qual esta atividade estiver incluída, deverá ser entregue documentação na qual conste o mapeamento realizado;
- 5.5 Pesquisa / Prospecção de Solução: Consiste na realização de pesquisas de campo, internet, e outras fontes com objetivo de validar ou comprovar determinada arquitetura de solução ou requisito de software;

6. CAPACITAÇÃO



- 6.1 Treinamento Turma: Consiste em realizar treinamento formal em turma fechada;
- 6.2 Tutoria / Mentoria Presencial: Consiste em realizar tutoria ou mentoria juntamente com o cliente;
- 6.3 Tutoria / Mentoria Remota: Consiste em realizar tutoria ou mentoria remota com o cliente;
- 6.4 Workshop / Palestra: Consiste em realizar treinamento de curto prazo ou palestra visando debates sobre produtos, soluções ou ideias;

7. DESENVOLVIMENTO

- 7.1 Criação de Manuais: Consiste em criar documentação formal de sistemas e outros documentos de orientação;
- 7.2 Desenvolvimento de Aplicativos Android: Consiste em realizar programação de aplicativos para a plataforma ANDROID;
- 7.3 Desenvolvimento de Aplicativos iOS (Apple): Consiste em programação de aplicativos para a plataforma iOS da Apple;
- 7.4 Desenvolvimento de Serviços WEB/APIS: Consiste em programação de APIS (serviços web) para uso dos sistemas ou de outros órgãos de acordo com arquitetura padrão estabelecida;
- 7.5 Desenvolvimento de Sistemas WEB: Consiste em programação de sistemas baseados em tecnologia WEB;
- 7.6 Design Interfaces / UX: Consiste em projeto e desenho de elementos gráficos de telas de usuários, incluindo análises de interatividade homem-computador;
- 7.7 Migração de Sistema: Consiste em fazer reengenharia de um sistema desenvolvido em arquitetura ou linguagem anteriores e realizar o novo desenvolvimento para a nova arquitetura;

8. GESTÃO DE DADOS

- 8.1 Apoio à Gestão de TI: Consiste em atividades diversas de tratamento e análise de dados e apoio a decisão da gestão de TI ou corporativa;
- 8.2 Criação de Consultas: Consiste na criação de consultas de acordo com a solicitação do gerador da demanda, servindo como um relatório para análise de dados;
- 8.3 Construção de Painéis Estatísticos: Consiste em atividades de desenvolvimento de painéis estatísticos e publicação destes em nuvem;
- 8.4 Levantamentos Estatísticos: Consiste em atividades de levantamento e análises estatísticos na base de dados;
- 8.5 Migração de Dados: Consiste em mapear dados dos sistemas legados e outras fontes de dados, bem como, realizar carga inicial no banco de dados do sistema e homologar com o cliente os dados migrados;

9. IMPLANTAÇÃO

- 9.1 Atualização de Versão: Consiste em realizar o processo de atualização de versão de determinado sistema, considerando toda comunicação e gestão de mudança. Nessa atividade, deverá ser, obrigatoriamente, gerado um changelog (registro de alterações) contendo todas as mudanças significativas contidas na versão do software, que será compartilhado com todas as áreas internas



interessadas;

- 9.2 Nas áreas a serem abrangidas pela solução, realizar o mapeamento de processos atuais e futuros, como normas da instituição rotinas, integração entre as áreas, tipos de documentos e relatórios, a fim de obter o devido entendimento dos fluxos, das particularidades e necessidades, de modo que a solução apresente a total aderência possível às peculiaridades do CREMERS;
- 9.3 Configuração do Sistema: Consiste em realizar a configuração técnica do sistema proposto, com os processos de trabalho nos arquivos de configuração, bancos de dados, registros de domínio e demais atividades correlatas;
- 9.4 Implantação Assistida: Consiste em realizar procedimentos de mentoria e uso do sistema em conjunto com os usuários do sistema;
- 9.5 Testes / Homologação: Consiste na realização de testes de software e homologação deste junto aos usuários;
- 9.6 Por implantação também entende-se a instalação, configuração e integração das soluções em conformidade com as exigências deste Termo de Referência e aderente às funcionalidades relacionadas aos diversos módulos, além da carga dos dados necessários ao funcionamento do sistema.

10. INFRAESTRUTURA SOFTWARE

- 10.1 Configuração API Gateway: Consiste na configuração do proxy de acesso e controle aos recursos e APIs da solução;
- 10.2 Configuração de Balanceamento de Carga: Consiste na configuração de infraestrutura a fim de dividir a carga de recursos de memória e processamento;
- 10.3 Configuração de Máquina Virtual: Consiste no provisionamento e configuração de instância de máquina virtual na infraestrutura de nuvem do provedor. Esta instância deverá abranger, conforme o caso:
- a) instalação e atualização do sistema operacional,
 - b) associação de disco(s) de armazenamento
 - c) configurações básicas de rede e outras atividades necessárias para que uma instância entre em operação na nuvem;
- 10.4 Integração de Sistemas: Consiste na realização de entendimento, protocolo de comunicação e interoperabilidade entre sistemas informatizados heterogêneos;
- 10.5 Monitoramento Infraestrutura: Consiste no monitoramento 24x7 (vinte e quatro horas, sete dias por semana), da infraestrutura de nuvem e APIs envolvidas;
- 10.6 Calibragem de Infraestrutura: Consiste na configuração fina e ajustes diversos a fim de melhorar o desempenho do sistema, de acordo com as condições a que esteja submetido;

11. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 11.1 Análise de segurança: Consiste na verificação detalhada de questões de segurança de informação



de toda infraestrutura;

- 11.2 Auditoria de dados: Consiste na verificação da qualidade de dados e de quem realizou e que dados foram alterados na base de dados, mantendo a guarda dos registros;
- 11.3 Possibilitar assinatura de documentos com certificado digital
- 11.4 O tempo de resposta máximo de uma consulta não pode exceder oito segundos.
- 11.5 Possuir funcionalidade de monitoramento do tempo de resposta, total de requisições no momento, usuários autenticados por período, dados de tráfego de rede, quantidade de requisições, total de requisições por usuário e o total de requisições por período.
- 11.6 Prover acesso via SSL - certificado de cadeia internacional.
- 11.7 O sistema deve permitir a utilização de qualquer certificado digital ICP-Brasil, seja para autenticação ou assinaturas de documentos.
- 11.8 O sistema deve possibilitar a assinatura de documentos com certificado digital ICP-Brasil com o padrão PadEs.
- 11.9 Deve possuir carimbo do tempo nas assinaturas digitais
- 11.10 Possuir mecanismo de validação de carimbo do tempo direto no Sistema
- 11.11 Deve incluir política AD_RT para assinaturas digitais, com possibilidade de parametrização
- 11.12 Deve incluir dados da validação de assinatura digital ao exportar em PDF do processo/solicitação eletrônica/outros documentos emitidos no Sistema
- 11.13 Deve possuir validação de CPF no momento da assinatura digital
- 11.14 Deve incluir encadeamento de assinaturas digitais para assinatura PADS
- 11.15 Deve possuir mecanismo de validação de assinaturas de documentos importados no Sistema
- 11.16 Deve possuir trilha de auditoria para todos os cadastros
- 11.17 Deve possuir trilha de auditoria para todos os eventos
- 11.18 Deve possuir visualizador detalhado da trilha de auditoria
- 11.19 Deve ter um fluxo de recuperação de senha
- 11.20 Deve respeitar o fuso horário do usuário autenticado
- 11.21 Deve ter tela de termos de uso com controle de concordância
- 11.22 Deve possuir controle de bloqueio de sessão por inatividade com apresentação de time (indicador de tempo decrescente).
- 11.23 Deve possuir alerta para aviso de bloqueio por inatividade
- 11.24 Deve possuir opção de criptografia (senha) ao exportar em PDF demanda de fiscalização
- 11.25 Deve ter estratégia de SALT para criação de senhas
- 11.26 Deve possuir parametrização para segurança em senhas geradas pelo Sistema
- 11.27 Deve possuir parametrização para segurança mínima ao trocar a senha
- 11.28 Deve ter controle para não permitir cadastrar senha igual a anterior
- 11.29 Deve ter controle de autenticação em 2 fatores e permitir parametrização da obrigatoriedade de uso
- 11.30 Deve ter recurso para forçar troca de senha pelo administrador
- 11.31 Deve dispor de vídeos tutoriais de usuário curtos para cada funcionalidade do Sistema
- 11.32 Possuir mecanismo de validação de assinatura digital direto no Sistema
- 11.33 Deve possuir notificação de eventos do sistema por WhatsApp e Telegram caso usuários tenham



habilitado funcionalidade

- 11.34 Possibilitar a compatibilidade de uso com os navegadores Safari / Firefox / Chrome / Edge em suas últimas versões

12. SUPORTE

- 12.1 **Suporte Primeiro Nível:** Consiste no atendimento a demandas referentes, entre outras coisas, à criação e configuração de usuários, ao registro simples de numeração de documentos em banco de dados, a correções simples de dados (que tenham sido inseridos erroneamente pelos funcionários do CREMERS) e ao esclarecimento de dúvidas;
- 12.2 **Suporte Segundo Nível:** Consiste no atendimento a demandas referentes, entre outras coisas, a correções de dados que exijam intervenção no código-fonte do sistema, com impacto limitado ao software contratado;
- 12.3 **Suporte Terceiro Nível:** Consiste no atendimento a demandas referentes, entre outras coisas, a correções de dados que exijam alteração do código-fonte do sistema, com impacto que venha a exigir intervenção em outros sistemas do CREMERS ligados ao software contratado;
- 12.4 Os serviços de implantação, arquitetura e configuração poderão ser utilizados para implementação de novas funcionalidades ou novos módulos no sistema de gestão.
- 12.5 Os serviços de suporte técnico compreendem todos os chamados relativos ao software e a um serviço previamente planejado e executado pela CONTRATADA, bem como todos os chamados que objetivem solucionar problemas e esclarecer dúvidas na utilização do software e dos serviços prestados. Tais solicitações deverão ser feitas, obrigatoriamente, via ordem de serviço;
- 12.6 **Suporte Técnico in loco:** a seu critério, o CREMERS poderá solicitar, eventualmente, a presença de profissional da CONTRATADA para atender às demandas dos colaboradores do CREMERS. Esta modalidade de suporte será remunerada com base no número de atendimentos realizados conforme UST estabelecida na tabela de atividades.
- 12.7 **Help Desk remoto:** disponibilizado pela CONTRATADA para atendimento por telefone, whats app, internet, acesso remoto ou e-mail, onde poderão ser elucidadas dúvidas, orientações e sugestões sobre a utilização do software, para os usuários. Todas as ferramentas necessárias para este tipo de atendimento serão fornecidas pela CONTRATADA. Esta modalidade de suporte será remunerada com base no número de atendimentos realizados conforme UST estabelecida na tabela de atividades.
- 12.8 A CONTRATADA deverá disponibilizar telefone (com whats app) (constar na proposta) para atendimento de solicitações em regime 24x7 para atendimento mesmo fora do horário de funcionamento do CREMERS;
- 12.9 O CREMERS poderá efetuar um número ilimitado de chamados durante o tempo do contrato para suprir necessidades de utilização dos sistemas.
- 12.10 As solicitações dos usuários de suporte técnico serão classificadas em função de sua natureza, que deverá considerar o nível de severidade e prioridade da demanda, dentre as seguintes espécies:
- I- **Erros:** Solicitações para correção de funcionalidades dos sistemas que deixaram de funcionar adequadamente ou passaram a executar, de forma incorreta ou diferente, de como vinham sendo executadas. Eventualmente estas solicitações podem exigir alterações no código-fonte da



ferramenta;

- II- **Dúvidas:** Solicitações para auxílio na operação dos sistemas ou em procedimentos operacionais do cliente. São solicitações que não necessitam alterar o código fonte ou fazer rotinas especiais para atender;
- III- **Customizações:** implementação de adaptações ou melhorias da solução. Quando tratar-se de customizações,

12.11 O suporte técnico para a solução de erros não implicará qualquer custo adicional ao CREMERS;

12.12 O suporte técnico para solução de dúvidas e customizações serão remunerados pelas USTs correspondentes às modalidades de atendimento;

12.13 Os chamados de suporte técnico serão classificados por criticidade, de acordo com o impacto nas operações do CREMERS. Os possíveis níveis de criticidade são:

- I- **Importante:** Relacionados a funcionalidades dos sistemas que não prejudicam a operação do sistema por parte do CREMERS;
- II- **Grave:** Relacionados às funcionalidades dos sistemas que prejudicam o atendimento interno ou impedem que o CREMERS cumpra suas obrigações com prazos estabelecidos, mas que podem ser adiados ou que não prejudicam sua imagem;
- III- **Crítica:** Relacionados a funcionalidades dos módulos que prejudicam o atendimento aos clientes externos (médicos, pessoas jurídicas e demais entidades) ou fornecedores, que impedem que o CREMERS cumpra suas obrigações com prazos estabelecidos e inadiáveis ou, ainda, que prejudiquem sua imagem;

12.14 As classificações de criticidade e natureza serão apresentadas pelo CREMERS, de acordo com as definições acima, no momento do pedido da solicitação. Caso este não o faça, fica a critério da CONTRATADA classificá-las;

12.15 A CONTRATADA deverá se comprometer com o seguinte Acordo de Níveis de Serviços (ANS):

Classificação da Solicitação		Prazo Máximo Conclusão da Solução
Natureza	Criticidade	
Erros	Importante	6 horas corridas
	Grave	2 horas corridas
	Crítica	1 hora corrida
Dúvidas	Importante	12 horas úteis
	Grave	6 horas úteis
	Crítica	2 horas úteis
Customizações	Importante	A ser definido no início de cada projeto
	Grave	
	Crítica	

12.16 Para efeito de apuração do prazo de atendimento de uma solicitação, considera-se “hora corrida” aquela compreendida entre o período de 0:00 às 23:59 a qualquer dia da semana em todos os dias do ano; e “hora útil” aquela compreendida entre o período de 08:00 às 18:00 de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais;



12.17 Os prazos para resolução dos chamados serão iniciados a partir do envio, pelo usuário, da solicitação pelos meios de comunicação disponibilizados pela CONTRATADA ou outro que venha a ser formalmente acordado entre o CREMERS e a CONTRATADA;

12.18 Toda e qualquer intervenção no ambiente produtivo resultante de serviços de suporte técnico deve ser executada somente mediante prévia autorização do CREMERS, a partir de informações claras dos procedimentos que serão adotados/executados;

12.19 No final do atendimento e resolução da ocorrência, o técnico da CONTRATADA realizará, em conjunto com representantes do CREMERS, testes para verificação dos resultados obtidos, certificando-se do restabelecimento à normalidade e/ou resolução do problema;

12.20 Nos casos em que o atendimento não se mostrar satisfatório, o usuário fará reabertura do chamado, mantendo-se as condições e prazos do chamado inicial;

12.21 Atividades relacionadas a problemas, incidentes, correções e possíveis problemas oriundos de atualização de versão da solução, serão tratados como garantia e suporte, por isso não serão definidas como serviço técnico especializado;

13. TREINAMENTO DA EQUIPE

13.1 Os treinamentos serão destinados aos colaboradores do CREMERS, visando capacitá-los na utilização do software licenciado, conforme requisitos estabelecidos neste documento. Ao final dos treinamentos, os colaboradores devem estar aptos a utilizar os recursos, efetuando operação e configuração básica das funcionalidades da solução tecnológica;

13.2 Os treinamentos deverão ser ministrados presencialmente nas dependências do CREMERS ou via aplicação de videoconferência, ofertada pela CONTRATADA. Tais treinamentos não poderão ser meramente expositivos, devendo contemplar, também, o uso prático da solução e o desenvolvimento de estudos de caso. A CONTRATADA deverá informar ao CREMERS, com antecedência, para que este providencie as instalações e recursos audiovisuais necessários;

13.3 O material didático deve ser fornecido em formato digital e/ou impresso para todos os participantes, com o conteúdo abordado durante os treinamentos em língua portuguesa;

13.4 A CONTRATADA deverá emitir, ao final do treinamento, o certificado de conclusão para cada participante, no qual deverão constar a identificação do participante, o período de realização, o conteúdo e a carga horária do treinamento;

13.5 O instrutor responsável pela execução do treinamento deverá possuir experiência comprovada como instrutor da solução e pleno conhecimento da solução alvo do treinamento. A comprovação da capacitação do instrutor dar-se-á com base na apresentação de declaração emitida por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove que o instrutor já ministrou, satisfatoriamente, treinamento da solução anteriormente;

13.6 Caso se trate de uma solução nova e inédita, fica dispensada a apresentação da declaração mencionada no item anterior;

13.7 Caso a qualidade do treinamento em alguma turma seja considerada insatisfatória, ou seja, com



avaliação de qualidade insuficiente pela equipe do CREMERS, o CREMERS poderá exigir que ele seja refeito, sem ônus adicional, no prazo máximo de até 10 dias úteis;

- 13.8 Cada treinamento terá carga horária mínima de 4 (quatro) horas. O CREMERS definirá turmas com perfis específicos permitindo a abordagem de temáticas distintas em razão dos setores e módulos de interesse de cada turma;
- 13.9 O CREMERS e a CONTRATADA irão, em comum acordo, definir as datas de início dos treinamentos, com antecedência mínima de 10 (dez) dias;
- 13.10 Os treinamentos deverão abordar todos os aspectos, funcionalidades e recursos do módulo ao qual se refere. No caso dos treinamentos visando a reciclagem dos funcionários, deverão ser abordados, no mínimo, os seguintes conteúdos programáticos:
- 13.11 Como criar um usuário no sistema;
- 13.12 Configurando o ambiente de funcionamento do perfil de usuários;
- 13.13 Visão geral do sistema;
- 13.14 Como incluir e registrar um novo médico no sistema;
- 13.15 Como incluir e registrar uma pessoa jurídica no sistema;
- 13.16 Como gerar um boleto avulso de anuidade, para pessoa física e para pessoa jurídica;
- 13.17 Como remeter sindicâncias e processos ético-profissionais aos Conselheiros;
- 13.18 Como incluir reuniões e pautas de Câmaras Éticas e Julgamentos;
- 13.19 Como cadastrar e tramitar um protocolo eletrônico;
- 13.20 Como emitir e validar receitas digitais e formulários livres;
- 13.21 A CONTRATADA deverá fornecer os manuais operacionais, de acordo com a rotina do CREMERS, de todos os treinamentos realizados e de todos os processos implantados. Deverá fornecer, também, manual simplificado de utilização dos serviços destinados ao público externo.
- 13.22 A qualquer momento, o CREMERS poderá realizar auditoria no código-fonte e demais entregáveis da solução a fim de verificar a aderência aos padrões e às boas práticas na área de desenvolvimento de software;
- 13.23 Caso seja verificada alguma inconformidade com os padrões e às boas práticas mencionadas anteriormente, o CREMERS poderá exigir, sem nenhum custo, que a CONTRATADA efetue as devidas adequações.

14. LICENCIAMENTO

- 14.1 Fornecimento de licença perpétua de software web de gestão informatizada;
- 14.2 Licença perpétua de uso de sistema contemplando os requisitos de módulos;
- 14.3 Decorrido o período de 12 (doze) meses após a assinatura do contrato inicial ou, em caso de rescisão contratual por parte da CONTRATADA na qual o CREMERS não tenha concorrido para a sua ocorrência, o CREMERS passa a ter direito de uso perpétuo e de modificação do software e todos os seus entregáveis;
- 14.4 Por entregáveis entendem-se os produtos e artefatos entregues na execução dos serviços, não se restringindo ao código fonte, script de build, de deploy e de banco de dados e quaisquer outros produtos entregues pela CONTRATADA necessários à instalação, execução e manutenção



perfeitas da solução de software desenvolvida;

- 14.5 Para todos os elementos que forem desenvolvidos na vigência contratual, resultantes do uso das UST's previstas, o direito de uso e de modificação por parte do CREMERS é imediato;
- 14.6 O CREMERS poderá ceder a outros órgãos da Administração Pública o software e seus entregáveis, sem ônus e sem a necessidade de anuência da CONTRATADA.
- 14.7 O sistema não deve possuir controle de licenciamento sendo possível a utilização simultânea do mesmo por ilimitados usuários.

15. SIGILO E SEGURANÇA

- 15.1 A CONTRATADA cederá ao CREMERS, nos termos do artigo 111, da Lei nº 8.666/93, concomitante com o art. 4º da Lei nº 9.610/1998, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência desta licitação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados esquemas plantas desenhos diagramas roteiros, tutoriais, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na intranet e internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em papel ou em mídia eletrônica;
- 15.2 No caso de a CONTRATADA não ser a autora, mas a titular dos direitos cedidos, deverá, quando solicitado pelo CREMERS, providenciar e apresentar ao CREMERS, sem qualquer remuneração adicional, termos de cessão dos direitos do autor, inclusive, se houver, dos direitos conexos, atinentes às peças, projetos gráficos e arquivos resultantes da prestação do serviço objetivo do contrato, assim como às fotografias, ilustrações e quaisquer outros itens que componham os referidos materiais, que a autorize a cedê-los ao CREMERS;
- 15.3 A CONTRATADA fica obrigada a garantir e promover o sigilo e segurança das informações contidas na base de dados, conforme termo padrão de confidencialidade;
- 15.4 A CONTRATADA deverá tratar como confidenciais e zelar pelo sigilo de todos os dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como deverá submeter-se às normas e políticas de segurança do CREMERS, devendo orientar seus empregados e/ou propostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;
- 15.5 A CONTRATADA deverá assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados ao Órgão ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança;
- 15.6 A CONTRATADA estará sujeita às penalidades administrativas, civis e penais pelo descumprimento da obrigação assumida.
- 15.7 Os serviços contratados deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes vigentes no âmbito da Administração Pública Federal relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações (SIC); em especial atenção à Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e à Política de Segurança da Informação e Comunicações do CONTRATANTE;
- 15.8 A CONTRATADA deverá comunicar ao CREMERS, com a antecedência mínima necessária, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente



na execução do CONTRATO, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CREMERS porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados;

- 15.9 A CONTRATADA deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo de profissionais que irão atuar diretamente na execução do OBJETO, com o propósito de evitar a incorporação de perfis que possam comprometer a segurança ou credibilidade do CREMERS;
- 15.10 A CONTRATADA deverá adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas na solução web. A solução ofertada pela CONTRATADA deverá dispor de plano de comunicação de incidentes, devendo a CONTRATADA informar imediatamente ao CREMERS todos os incidentes de segurança da informação ou existência de vulnerabilidades do objeto de contratação. Serão considerados os eventos previstos ou não desejados, bem como qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas que tenham por sua ação ou omissão, independente de dolo, que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados do CREMERS;
- 15.11 No caso da necessidade de módulos em hospedagem externa, a solução deve possuir plano de continuidade, recuperação de desastres e contingência de negócio, que possa ser testado regularmente, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção, bem como desenvolver e colocar em prática, procedimentos de respostas a incidentes relacionados com os serviços.
- 15.12 A solução deverá dispor de medidas para garantir a proteção os dados, antecipando ameaças a privacidade, a segurança e a integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações;
- 15.13 A CONTRATADA promete a preservar os dados CREMERS contra acessos indevidos e abster-se-á de replicar ou realizar cópias de segurança, destes dados sem o consentimento explícito do CREMERS, devendo informar, imediatamente e formalmente, qualquer tentativa, inclusive por meios judiciais, de acesso aos dados.

16. REGRAS SOBRE A AQUISIÇÃO

- 16.1 Na hipótese de extinção do contrato, o CREMERS fica autorizado a continuar fazendo o uso do sistema/software e seus entregáveis;
- 16.2 Em caso de ambientes hospedados fora do parque do CREMERS, a CONTRATADA procederá com a migração do sistema para o serviço de armazenamento em nuvem a ser indicado pelo CREMERS ou mesmo para a própria infraestrutura local da instituição, conforme decisão do CREMERS;
- 16.3 Caso seja necessário correção bugs ou erros, a CONTRATADA deverá prestar a garantia técnica do sistema durante 90 dias após o encerramento do contrato;
- 16.4 Caberá a CONTRATADA prover a manutenção básica da solução (monitoramento, correção de bugs e atualizações/evoluções técnicas) e o serviço de hospedagem externo (caso solicitado pelo CREMERS), assegurando os requisitos de segurança da informação.
- 16.5 **Durante a vigência do contrato:**
Manutenções corretivas: solução de erros ou bugs, que afetam o correto funcionamento do sistema, dificultando a realização de tarefas pelos usuários ou que cause qualquer transtorno aos processos em curso, apresentados pelo sistema em qualquer etapa do funcionamento da



ferramenta;

Atualizações e evoluções técnicas: concede ao CREMERS o direito de receber, sem custo adicional, as novas versões, decorrentes das atualizações e visam aperfeiçoar o sistema e mantê-lo atualizado com as novas tecnologias do mercado, incluindo auxílio de um técnico para as adequações necessárias.

- 16.6 Os serviços técnicos especializados serão remunerados por meio de Unidades de Serviço Técnico (UST);
- 16.7 A unidade de medida adotada corresponde ao esforço padronizado para determinada complexidade, independentemente da quantidade de recursos humanos alocados. O Seu pagamento é condicionado à prestação dos serviços e atendimento aos níveis de serviços especificados;
- 16.8 Ao final do contrato a CONTRATADA será responsável pelo processo de migração para a infraestrutura da nova contratada ou do próprio CREMERS, se for o caso, garantindo o funcionamento e níveis de serviços das aplicações e infraestruturas de produção;
- 16.9 Esta demanda será realizada por meio da contratação de UST's, classificadas como de baixa complexidade, independente da atividade necessária para realização da migração;
- 16.10 Os serviços técnicos especializados abrangem atividades de (a) implantação, arquitetura e configuração das regras atuais do CREMERS e suporte técnico, conforme detalhamentos:
- I- Implantação, arquitetura e configuração das regras do CREMERS
 - II- Nas áreas a serem atendidas pela solução do sistema, realizar o mapeamento dos processos internos, incluindo as normas da instituição, rotinas, integração entre as áreas, tipo de comentários e relatórios, a fim de obter o devido entendimento do fluxo de informações do CREMERS. Deverá também incluir e prever as particularidades e necessidades, de modo que a solução apresente aderência máxima às necessidades dos usuário do CREMERS (interno e externo);
 - III- Deverá realizar a migração de dados históricos e cadastrais dos sistemas informatizados do CREMERS de acordo com o explicitado neste TERMO;
 - IV- Deverá aceitar a parametrização de acordo com as necessidades do CREMERS;
 - V- Deverá realizar a configuração de todos os módulos ou funções requisitadas pelo CREMERS;

17. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 17.1 Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, por período não inferior a 03 (três) anos, mediante a apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprove(m) que comprove que a licitante já forneceu, satisfatoriamente, prestação de serviços de desenvolvimento de software, com treinamento e implantação de solução web, parametrização e configuração de ambiente ou serviços semelhantes para o desempenho de atividade compatível com o objeto definido neste Termo de Referência e de acordo com os requisitos técnicos nele descritos;
- 17.2 Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;



- 17.3 Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5, de 2017;
- 17.4 Para a comprovação da experiência mínima de 03 (três) anos, é admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, não havendo a obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017;
- 17.5 Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017;
- 17.6 O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade do(s) atestado(s) apresentado(s), apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017;
- 17.7 Não serão aceitos Atestados de Capacidade Técnica emitidos pela própria licitante.

18. SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS

- 18.1 Os serviços técnicos especializados deverão ser prestados pela equipe integrante dos quadros permanentes da CONTRATADA;
- 18.2 A CONTRATADA deverá realizar a indicação do pessoal técnico, das instalações e do aparelhamento adequados e disponíveis para a realização do objeto da licitação, bem como da qualificação de cada membro da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos;
- 18.3 A CONTRATADA deverá informar quais profissionais ficarão responsáveis pelo atendimento ao CREMERS e comprovar seu vínculo até a data de assinatura do contrato;
- 18.4 Em caso de substituição de profissional, a CONTRATADA deverá informar o CREMERS formalmente em até 24 horas úteis.

19. PROVA DE CONCEITO

- 19.1 A licitante que tiver o melhor lance, para fins de aceite de sua proposta, deverá realizar Prova de Conceito para demonstrar que a solução ofertada é aderente a 30% (trinta por cento) da solução pretendida pelo CREMERS, de acordo com as especificações técnicas previstas no Termo de Referência. A Prova de Conceito a ser realizada deverá comprovar e demonstrar o funcionamento dos itens abaixo, detalhados na PROVA DE CONCEITO:
 - I- Demonstrar o cadastro completo de pessoa física;
 - II- Demonstrar o cadastro completo de pessoa jurídica; SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL – CREMERS, Princesa Isabel, nº 921, Santana, CEP 90620-001 – Rio grande do Sul, RS (51) 3300-5400 | www.cremers.org.br | cremers@cremers.org.br



III- Realizar a geração de um boleto de uma anuidade de Pessoa Física e de Pessoa jurídica, realizar a baixa deste pagamento no sistema (demonstrar o funcionamento e integração com o Banrisul);

19.2 A PROPONENTE deverá elaborar uma sugestão de roteiros de teste de homologação, cujos resultados serão utilizados para homologação dos serviços.

20. ROTEIRO PARA PROVA DE CONCEITO

20.1 O CREMERS solicitará ao vencedor do processo licitatório, que realize as amostras da solução tecnológica ofertada como critério de aceitabilidade de sua proposta. A prova de conceito será realizada em equipamentos próprios do CREMERS, disponibilizados no momento da amostra, com a seguinte configuração: Sistema Operacional Windows, navegadores Google Chrome, Microsoft Edge e Mozilla Firefox em suas últimas versões(major), leitor de arquivos PDF e Adobe Flash Player;

20.2 A Prova de conceito será realizada na sede do CREMERS, no prazo de até 5 dias (cinco) dias úteis após a intimação do licitante. A ausência de representante para dar início ao trabalho de demonstração após o fim desse prazo será motivo de desclassificação da proposta;

20.3 A duração da prova de conceito será de, no máximo 2 (dois) dias úteis. Nesse período, a licitante detentora deverá executar todas as demonstrações exigidas neste termo;

20.4 Considera-se “hora útil” aquela compreendida entre o período de 09:00 às 18:00 de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais;

20.5 O licitante deverá demonstrar o uso da solução tecnológica como ferramenta para conduzir e aparelhar os processos de gestão informatizada do CREMERS. A aceitabilidade da proposta será condicionada à comprovação, na prova de conceito, de atendimento à 100% (cem por cento) dos requisitos funcionais “obrigatórios” e no mínimo 20% (vinte por cento) dos requisitos funcionais “desejáveis”;

20.6 Para a demonstração, os licitantes devem carregar as bases de dados de suas soluções tecnológicas com informações suficientes para demonstração dos requisitos abaixo nominados, para tanto inserindo previamente dados fictícios dimensionados para atendimento desta prova de conceito. A equipe avaliadora poderá exigir a inclusão de cadastro específicos como forma de avaliar as respostas da solução;

20.7 **Requisitos mínimos e obrigatórios que devem ser apresentados na introdução a solução tecnológica:**

1º Requisito

Deve ser possível que um Diretor Técnico realize, completamente a SOLICITAÇÃO DE INSCRIÇÃO DE UM CLÍNICA ESPECIALIZADA DE GRANDE PORTE;

Compreende-se como completamente todo o processo/fluxo de inscrição, que vai desde a solicitação até emissão do certificado de regularidade e o número do CREMERS gerados nos sistemas legados, aparecendo em busca via portal web, sendo todo o acesso realizado no ambiente em nuvem do proponente;

Ações:



Diretor Técnico (DT) deve cadastrar-se no sistema, realizando todo o processo de credenciamento e acesso ao sistema. Em seguida deve realizar a solicitação de inscrição, percorrendo todo formulário, preenchendo as informações e anexando documentos conforme o checklist. No início do preenchimento do formulário, ao informar CNPJ da Pessoa JURÍDICA, o sistema deverá obter dados através da API SERPRO a fim de autopreencher informações estas oriundas da RECEITA FEDERAL, e verificar a situação cadastral na receita;

Caso o usuário faça nova tentativa, o sistema deverá obter a mesma informação, que foi previamente “armazenada em cachê” (armazenada em banco de dados próprio), evitando nova interação com a API do SERPRO, sem a contabilização do acesso, evitando custos desnecessários;

Em seguida o sistema deverá gerar o boleto de taxa de inscrição com registro bancário, segundo as normas FEBRABAN;

A equipe da BACKOFFICE deverá rejeitar pelo menos dois itens requeridos, como o formulário de inscrição (informação de alvará, por exemplo), bem como o documento de termo responsabilidade técnica. Após ser notificado da rejeição, o DT deverá ser capaz de visualizar o motivo da rejeição e fazer o devido ajuste no sistema (anexando os documentos faltantes). A equipe de backoffice deverá dar prosseguimento na análise, gerando automaticamente o número do CREMERS, agendando sessão plenária e gerando uma lista de plenárias;

A equipe de backoffice deverá realizar aprovação dos pleitos, atualizando informações como classificação e serviços do certificado, passando ao CONSELHEIRO designado, que em seu ambiente próprio deverá fazer as ressalvas e consequente aprovação;

O sistema então deverá disponibilizar ao DT os boletos de taxa e anuidade proporcional ao período de inscrição, devidamente registrado no banco oficial;

A equipe de backoffice aceitará um comprovante de pagamento fictício para a devida liberação do certificado de aprovação;

O sistema fará geração do certificado e a disponibilizará ao DT todo o processo acima, deve envolver os ambientes do DT, do CONSELHEIRO, do PORTAL, nos perfis usuário DT, Conselheiro e Backoffice;

Resultados:

O DT fará download do certificado;

O DT poderá fazer a VALIDAÇÃO DO DOCUMENTO por meio do QRCODE;

Os dados da nova clínica estarão disponíveis na consulta pública em portal WEB, o total de acessos À API SERPRO não poderá ultrapassar a quantidade de 1 (um) por inscrição (CNPJ da Pessoa Jurídica);

Os dados da nova clínica estarão disponíveis nos sistemas legados em Demandas e Consultas;

2º Requisito

Deverá permitir que um MÉDICO realize a SOLICITAÇÃO DE REGISTROS DE UMA ESPECIALIDADE de forma completa. Compreende-se como completamente todo o processo / fluxo de inscrição, que vai desde a solicitação de registro até a emissão do certificado de regularidade e o número do CREMERS de registro de especialidade gerado nos sistemas legado e aparecendo na busca em portal web;

Ações:



O médico deve cadastrar-se no sistema, realizando todo o processo de credenciamento padrão. Em seguida deve realizar uma solicitação de registro de especialidade, percorrendo todo formulário e preenchendo as informações exigidas;

O sistema deverá gerar o boleto referente a taxa, devidamente registrada no banco;

A equipe de BACKOFFICE deverá rejeitar pelo menos 1 item requerido, como certificação AMB;

Após ser notificado da rejeição, o médico deverá fazer o ajuste;

A equipe de backoffice deverá dar prosseguimento à solicitação e encaminhar ao CONSELHEIRO. Pelo menos 3 (três) diferentes CONSELHEIROS deverão interagir com a solicitação através de ambiente próprio, e realizar 1 (um) indeferimento e 2 (dois) deferimentos;

A equipe de backoffice aceitará um comprovante de pagamento fictício, para a devida liberação do certificado de registro;

O sistema irá gerar o certificado e disponibilizará ao MÉDICO;

Todo o processo acima, deve envolver ambientes do MÉDICO, do CONSELHEIRO, PORTAL, nos perfis usuário DT, Conselheiro e Backoffice. Deverá incluir também os sistemas legados, estas consultas deverão mostrar as informações da clínica recém inscrita;

Resultados:

O MÉDICO fará download do certificado;

O MÉDICO poderá fazer VALIDAÇÃO DO DOCUMENTO através do QRCODE;

Os dados da nova especialidade registrada estarão disponíveis na consulta ao portal;

Os dados da nova especialidade estarão disponíveis nos sistemas legado.

3º Requisito

Deverá ser possível, por meio de API Gateway a realização de monitoramento e auditoria no roteamento de chamadas, reescrita de requisições (mod_rewrite), balanceamento de carga ("load balancing"), segurança, criptografia, além de manter credenciais e estruturas para fins de autenticação e autorização;

Ações:

Com acesso administrativo na ferramenta de administração:

Verificação de gráficos de acessos;

Verificação de acessos às API's da aplicação, e as API's externas (como SERPRO) verificando a quantidade de acessos externos;

Realizar teste de stress com 100 (cem) usuário simultâneos e 100 (cem) requisições por segundo em API de autenticação, consulta de pessoa física e de pessoa jurídica e consulta ao SERPRO (4 API's), mostrando comportamento dos indicadores acima de descritos na aplicação de monitoramento;

Fazer upload de uma cópia das API's, realizar roteamento mostrando o balanceamento de carga, durante o processo de stress por (10 minutos ininterruptos);

Resultados:

Verificar melhoria de consumo dos recursos da máquina após o uso de balanceamento de carga e atender as demandas dos testes de stress;

O sistema deve emitir alertas por e-mail caso as requisições ultrapassem 5 (cinco) segundos de demora;



Suportar a carga de 100 (cem) requisições por cada 100 (cem) usuários por segundo durante 10 (dez) minutos ininterruptos;

4º Requisito

O sistema deverá permitir ser possível verificar a auditoria das alterações dos dados do sistema por parte dos Médicos;

Ações:

Realizar, via ambiente de médico, alterações de endereço e geração de boletos;

Resultados:

O MÉDICO deve ter condições de verificar as alterações que foram realizadas, dispositivo e IP da máquina, bem como os dados antigos e novos.

5º Requisito

O sistema deve permitir realizar assinatura com certificado VALID via WEB e via APLICATIVO

Ações:

Realizar assinatura icpbrasil e apresentar documento pdf assinado.

Resultados:

A equipe técnica da contratada deve apresentar evidências comprovando cada requisito de segurança envolvido na assinatura icpbrasil realizada.

21. SISTEMA DE GESTÃO LEGADOS

- 21.1 Todos os protocolos e tramitações existentes nos sistemas legados, desde as respectivas implantações, deverão ser migrados para a solução a ser implementada, de forma que, mesmo que as informações sejam oriundas dos sistemas legados, possam facilmente ser consultadas pelos usuários, de acordo com a especificação abaixo:
- 21.2 **MÓDULO FINANCEIRO** (módulo legado SIEM/SIA): faz o gerenciamento dos débitos e geração de boletos avulsos para médicos, sejam pessoas físicas ou jurídicas;
- 21.3 **MÓDULO PROTOCOLO** (módulo legado SIEM/SAS): faz o gerenciamento dos protocolos de documentos e outros objetos que chegam ao CREMERS;
- 21.4 **MÓDULO PESSOA FÍSICA** (módulo legado SIEM/CNM): faz o gerenciamento do cadastro de pessoas físicas no CREMERS (a migração deve incluir as fichas cadastrais, documentos e imagens e dados das qualificações de especialidades com respectivas imagens);
- 21.5 **MÓDULO PESSOA JURÍDICA** (módulo legado SIEM/CNP): faz o gerenciamento do cadastro de pessoas jurídicas no CREMERS (a migração deve incluir as fichas cadastrais, documentos e imagens e dados das qualificações de especialidades com respectivas imagens);
- 21.6 **MÓDULO RQE** (módulo legado SIEM/RQE): faz o gerenciamento do registro de qualificação de especialista aos médicos (a migração deve incluir os dados financeiros das pessoas jurídicas e físicas);

22. ATUALIZAÇÃO DE MÓDULOS

22.1 ATUALIZAÇÃO - SOFTWARE COMO SERVIÇO OU SAAS - SOFTWARE AS A SERVICE INCLUINDO HOSPEDAGEM.

- 22.2 Este item trata de serviço contínuo a ser prestado durante toda a vigência do contrato, com o objetivo de assegurar a plena disponibilidade da plataforma de módulos específicos a serem atualizados para



ambientes externos, definidos pela CONTRATANTE:

- a) Assegurar disponibilidade e plena operacionalização da solução de software WEB e mobile e de seus componentes em regime 24/7, com tolerância de 99%;
 - b) Assegurar espaço de armazenamento suficiente e disponibilidade dos dados necessários à operacionalização da solução, assim como a execução sistemática das rotinas de backup conforme plano a ser validado pela CONTRATANTE;
 - c) Acompanhar ativamente a utilização dos produtos de software com o fim de orientar os usuários nas melhores práticas e sanar dúvidas sobre o sistema e aplicativos móveis
 - d) Promover a atualização da solução, sempre que houver novas versões e releases, no decorrer da vigência do contrato, por solicitação da CONTRATANTE ou por iniciativa de melhoria do produto pela CONTRATADA;
 - e) Realizar o monitoramento em regime 24x7 da infraestrutura (links de comunicação, servidores, banco de dados e demais componentes relacionados) de forma a assegurar disponibilidade mínima de 99% e tempo de resposta aceitável e compatível com aplicações semelhantes, cabendo à CONTRATANTE requerer à CONTRATADA, caso necessário, os devidos ajustes na configuração do ambiente de nuvem para obter a performance desejada;
 - f) Prover suporte técnico sempre que necessário para o tratamento de incidentes e suas causas raiz
 - g) Prover serviço de manutenção evolutiva de base legal de forma que a solução de software se mantenha sempre aderente às normas e a mais recente legislação em vigor;
 - h) Assegurar a atualização tecnológica da plataforma sempre que houver evolução de componentes (atualização de versão de sistema operacional, gerenciador de banco de dados e demais componentes, aplicação dos patches de correção e service packs);
 - i) Prover serviço de manutenção corretiva de forma a assegurar que os produtos de software (WEB ou mobile) não tenham defeitos ou vícios. Este serviço pode ser iniciado sem que haja a necessidade de acionamento pela CONTRATADA;
 - j) Garantir provisionamento para previsão de uso de dados e memória na evolução do Sistema.
 - k) Realizar a restauração dos dados de backups (restore) quando solicitado pela CONTRATADA;
 - l) Promover a recuperação do sistema em caso de falhas ou desastres sem perda de dados e em alinhamento com a CONTRATADA;
-
- 1. Para a cobrança em relação a hospedagem, deverão ser encaminhados 3 orçamentos diferentes a fim de garantir o custo/benefício para a CONTRATANTE;
 - 2. O valor da hospedagem será custo adicional mensal, fora da totalidade de UST's.
 - 3. As demais especificações técnicas presentes neste edital, também se aplicam a este item.

23. PARAMETROS DE HARDWARE ATUAIS

Serv1 - 8vCpus 8GB Ram, 150GB Disco utilizado

Serv2 - 8vCpus 12GB Ram, 100GB Disco utilizado



Serv3 - 2vCpus 8GB Ram, 150GB Disco utilizado

BdPostgre - 4vCpus 4GB Ram, 100GB Disco utilizado

Storage – 2vCpus, 48GB RAM, 30 GB em disco utilizado

24. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 24.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 24.2. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 24.3. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 24.4. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput](#)).
- 24.5. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI](#));
- 24.5.1. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º](#), e [Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II](#));
- 24.5.2. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III](#));
- 24.5.3. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV](#));
- 24.5.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V](#));
- 24.5.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII](#)).



- 24.5.6. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II](#)).
- 24.6. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário ([Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).
- 24.6.1. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV](#)).
- 24.7. O gestor do contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV](#)).
- 24.7.1. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III](#)).
- 24.7.2. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII](#)).
- 24.7.3. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X](#)).
- 24.8. O fiscal administrativo do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII](#)).
- 24.9. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).
- 24.10. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.



25. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

25.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços definido pela CONTRATANTE.

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

25.3. não produzir os resultados acordados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

25.4. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

25.5. Do recebimento

25.5.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10(dez) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

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

25.5.3. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

25.5.4. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

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

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

25.5.7. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou



única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

25.5.8. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

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

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

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

25.5.12. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

25.5.13. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

25.5.14. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

25.5.15. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

25.5.16. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

25.5.17. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

25.5.18. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertence à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.



25.5.19. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

25.5.20. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

25.6. **Liquidação**

25.6.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

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

25.6.3. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

25.6.4. o prazo de validade;

25.6.5. a data da emissão;

25.6.6. os dados do contrato e do órgão contratante;

25.6.7. o período respectivo de execução do contrato;

25.6.8. o valor a pagar; e

25.6.9. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

25.6.10. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;

25.6.11. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

25.6.12. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.



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

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

25.6.15. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

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

25.7. Prazo de pagamento

25.7.1. O pagamento será efetuado no prazo máximo de até dez dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

25.7.2. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice INPC (IBGE) de correção monetária.

25.8. Forma de pagamento

25.8.1. O pagamento será realizado através de depósito ou transferência bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

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

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

25.8.4. 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.

25.8.5. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 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 Lei Complementar.



26. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

26.1. Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

26.2. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO.

Exigências de habilitação

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

26.3.1. Habilitação jurídica

26.3.1.1. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede; Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

26.3.1.2. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

26.3.1.3. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

26.3.1.4. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

26.3.1.5. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

26.3.1.6. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

26.3.1.7. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

26.3.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista



- 26.3.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 26.3.2.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 26.3.2.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 26.3.2.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 26.3.2.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 26.3.2.6. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 26.3.2.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual ou Municipal relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- 26.3.2.8. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

26.3.3. Qualificação Econômico-Financeira

- 26.3.3.1. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;
- 26.3.3.2. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);
- 26.3.3.3. Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo licitante de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

I - Liquidez Geral (LG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);

II - Solvência Geral (SG)= (Ativo Total) / (Passivo Circulante +Passivo não Circulante); e



III - Liquidez Corrente (LC) = (Ativo Circulante) / (Passivo Circulante).

26.3.3.4. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

26.3.3.5. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

26.3.3.6. O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, §6º)

26.3.3.7. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

26.3.4. Qualificação Técnica

26.3.4.1. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

26.3.4.1.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

26.3.4.1.2. Para fins da comprovação, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados, comprovando a experiência mínima de 03 (três) anos na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os 03 (três) anos serem ininterruptos.

26.3.4.1.3. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

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

26.3.4.1.5. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

27. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

27.1.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 612.000,00 (seiscentos e doze mil reais).

28. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA



28.1.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do CREMERS no exercício de 2023 na conta 6.2.2.1.2.44.90.52.011- AQUISIÇÃO/DESENVOLVIMENTO E SOFTWARE e 6.2.2.1.1.33.90.39.029- SERVIÇO DE INFORMÁTICA E HOSPEDAGE MDE SISTEMAS.

28.1.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Luis Eduardo Pires Monte Maior

Centro de Informática

Marcos Apratto Rigon

Pregoeiro