

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1 - O presente Termo de Referência destina-se a contratação de Software para atender os serviços de saúde das Unidades de Balneário Camboriú, Blumenau, Caçador, Canoinhas, Chapecó, Concórdia, Criciúma, Estreito, Ingleses, Itajaí, Jaraguá do Sul, Joaçaba, Joinville, Mafra, Palhoça, Florianópolis, São José, São Bento do Sul, São Joaquim, Tubarão, Odontosc 1, Odontosc 3 e Departamento Regional do Sesc/SC, pelo período de 12 meses, prorrogáveis até o limite estabelecido na Resolução do Conselho Nacional do Sesc nº 1.570/2023 e suas alterações.

1.2 - As quantidades dos serviços informados no Termo de Referência são estimadas para execução durante o período de 12 meses.

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1. A contratação do Software para atender os serviços de saúde baseia-se no atendimento das necessidades das Unidade XXX e do Departamento Regional, para atender da (o) demanda ou projeto Saúde Bucal e Cuidado Terapêutico.

2.2. Assim, o Sesc/SC, solicita o início do procedimento licitatório para a contratação da demanda para atender as Unidades de Balneário Camboriú, Blumenau, Caçador, Canoinhas, Chapecó, Concórdia, Criciúma, Estreito, Ingleses, Itajaí, Jaraguá do Sul, Joaçaba, Joinville, Mafra, Palhoça, Florianópolis, São José, São Bento do Sul, São Joaquim, Tubarão, Odontosc 1, Odontosc 3 e Departamento Regional do Sesc/SC, conforme os limites estabelecidos na Resolução do Conselho Nacional do Sesc nº 1.570/2023 e suas alterações.

2.3. O uso de um software permite promover a automação dos processos, reduzir erros, projetar lucros, fazer o controle de gastos e da equipe. Além disso, as vantagens também envolvem a economia de materiais e de tempo. Essas soluções são capazes de atender às necessidades e desafios de uma clínica de saúde com recursos que visam facilitar a rotina de trabalho dos profissionais, tais como, prontuário eletrônico multiprofissional, controle de agenda, relatórios de gestão, odontograma com interface simples e intuitiva e plano de tratamento, tornando o processo de elaboração de orçamento, negociação e agendamento de forma mais rápida e eficiente para o cliente e para os gestores.

3. DA ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

3.1 - O presente Termo de Referência destina-se a contratação de Software para atender os serviços de saúde para atender as Unidade de Balneário Camboriú, Blumenau, Caçador, Canoinhas, Chapecó, Concórdia, Criciúma, Estreito, Ingleses, Itajaí, Jaraguá do Sul, Joaçaba, Joinville, Mafra, Palhoça, Florianópolis, São José, São Bento do Sul, São Joaquim, Tubarão, Odontosc 1, Odontosc 3 e Departamento Regional do Sesc/SC, pelo período de 12(doze) meses, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento:

Item	Descrição	Ficha Técnica	Unidade	Quantidade
01	Contratação de Software para atender os serviços de saúde das unidades do Sesc/SC	<p style="text-align: center;">1. REQUISITOS GERAIS</p> <p>1.1. Deverá prover e fornecer para à todas as licenças e infraestrutura necessária para a instalação e o pleno funcionamento do SISTEMA;</p> <p>1.2. No decorrer do projeto, poderão ser solicitadas alterações (substituição) de requisitos do escopo. Estas, porém, deverão ser devidamente avaliadas e formalmente aceitas por ambas as partes para que sejam efetivadas;</p>	PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	250

		<p>1.3. O sistema deverá ser disponibilizado pela na modalidade SaaS (Software as a Service) em infraestrutura própria em nuvem (in Cloud), sendo responsável pela parametrização, configuração e sustentação da infraestrutura necessária para a adequada operação do sistema;</p> <p>1.4. Deverá ativar e manter atualizado todos os ambientes necessários para a execução do projeto e posterior operação e evolução do sistema, quais sejam, homologação, testes e produção;</p> <p>1.5. Deverá ser ativado com as funcionalidades de multi-empresa, multi-estabelecimento e multiusuário, com estrutura de hierarquia;</p> <p>1.6. Toda a documentação técnica fornecida, bem como aquela elaborada durante o projeto, inclusive os manuais de utilização e catálogos das funcionalidades, deverão estar escritas na Língua Portuguesa (Brasil);</p> <p>1.7. Deverá disponibilizar a interface do sistema no idioma português (Brasil);</p> <p>1.8. Deverá atender à política de segurança da informação do Sesc SC, com restrições de acessos por perfis de usuários e com senhas individuais;</p> <p>1.9. Não poderá, sob nenhuma hipótese, possuir módulos que requeiram instalação local (nas máquinas dos usuários) para o seu funcionamento e utilização.</p> <p>1.10. O acesso e navegação na solução deverá ser totalmente Web;</p> <p>1.11. O sistema deverá ser compatível pelo menos com os seguintes browsers e suas versões compatíveis para cada navegador, por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Edge: Versão 80 ou superior; • Chrome: Versão 80 ou superior; • Mozilla Firefox: Versão 75 ou superior; • Opera: Versão 67 ou superior; • Safari: Versão 12 ou superior; <p>1.12. O sistema também deverá ser responsivo e compatível com os sistemas operacionais IOS e Android;</p> <p>1.13. A implantação do sistema deverá manter nativamente o processamento multiusuário, abrangendo todas as dependências do Sesc SC, permitindo o processamento concorrente de todos no mesmo ambiente;</p> <p>1.14. Deverá manter o que a boa prática recomenda para ativar o banco de dados do sistema de forma isolada e exclusiva para o contratante,</p>		
--	--	---	--	--

		<p>devido prover ambiente redundante que garanta a alta disponibilidade do sistema e das informações armazenadas da contratante;</p> <p>1.15. Deverá garantir que, quando acopladas novas funcionalidades no sistema oriundas de novas versões ou releases (manutenção evolutiva, adaptativa ou adequação legal) ou correções de erros ou falhas de segurança (manutenção corretiva), essas não impactem nas personalizações, adaptações, integrações ou configurações pré-existentes. Este controle deverá permanecer durante o projeto de implantação e, posteriormente, na utilização do sistema durante a vigência do contrato de prestação de serviços;</p> <p>1.16. O banco de dados do sistema deverá ser configurado com controle de paridade não permitindo, assim, a presença de dados idênticos duplicados;</p> <p>1.17. Deverá entregar a documentação técnica do sistema em formato digital, que no mínimo, contemplará a configuração do sistema nos ambientes do Sesc SC, as adaptações e os métodos de API de integração expostas via Swagger ou similar, com autenticação de segurança como OAuth 2.0, para garantir a segurança das integrações. No caso de novas versões oriundas de manutenção evolutiva, adaptativa ou adequação legal, esta documentação deverá, se necessário, ser atualizada;</p> <p>1.18. As integrações serão realizadas via API no padrão RESTful utilizando trocas de mensagens na estrutura JSON, cabendo à empresa realizar e gerenciar o consumo das informações disponibilizadas pelo Sesc SC, respeitando o tempo mínimo de espera entre as sincronizações estipuladas para cada integração de acordo com a necessidade do Sesc SC;</p> <p>1.19. Todas as integrações deverão ser realizadas de modo ponto a ponto, não sendo expostas na internet para consumo de outros hosts que não sejam os acordados na implantação do sistema. Caberá à empresa criar e expor os dados para consumo do Sesc SC sem expor a infraestrutura de integração;</p> <p>1.20. Deverá criar os grupos de níveis de permissões de acordo com as orientações do Sesc SC, bem como vincular esses aos usuários designados pelo Sesc SC;</p> <p>1.21. O módulo de administração será disponibilizado aos usuários autorizados para</p>		
--	--	---	--	--

		<p>que possam executar as atividades relativas à gestão do sistema;</p> <p>1.22. As permissões e limites de acesso aos usuários serão configuradas por sistema, módulos, áreas, perfis e unidades de tal forma que determinado usuário somente possa ter acesso às informações e executar as ações no sistema vinculadas aos seus direitos de acesso;</p> <p>1.23. Deverá permitir que todas suas informações sejam consultadas em tela e em relatórios nativos a qualquer tempo, bem como a sua exportação com extensão compatível com XLS;</p> <p>1.24. Deverá permitir a realização de pesquisas de dados por diversos critérios e combinações, possibilitando a ordenação dos resultados em tela desde que ocorram em campos obrigatórios definidos pelo Sesc SC em tempo de implantação;</p> <p>1.25. Deverá garantir a integração do serviço de e-mail através SMTP próprio para permitir o envio de e-mail a partir do sistema, bem como a guarda de cópia do e-mail no cadastro do cliente destinatário;</p> <p>1.26. Deverá gravar log de todas as ações do operador. (Auditoria de operações realizadas)</p> <p>1.27. Deverá dispor de interface gráfica nativa para importação e/ou exportação de dados de forma manual no formato xls e/ou csv;</p> <p>1.28. Deverá disponibilizar mecanismos de integração via API de acordo com a tecnologia e critérios de segurança da Microsoft vigentes, possibilitando que o Sesc SC possa realizar a integração entre o sistema e outros sistemas existentes no Sesc SC;</p> <p>1.29. Quaisquer acréscimos no custo de licenciamento em virtude de adaptações exclusivas do Sesc SC, ou seja, aquelas que não forem incorporadas ao produto de mercado comercializado pela empresa, serão objeto de aditivo contratual;</p> <p>1.30. Caso o contrato não seja renovado, a empresa deverá disponibilizar todas as informações que estão registradas na base de dados do sistema em formato CSV, respeitando o modelo de entidades e relacionamentos dos registros e mantendo a integridade referencial destas informações;</p> <p>1.31. Deve manter atualizações, sem ônus, de exigências legais – federais, estaduais e municipais – relacionadas à operação do mesmo.</p>		
02	Planejamento, execução e	2. IMPLANTAÇÃO	PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS	1

	acompanhamento do projeto de implantação	<p>Compreendem os serviços técnicos especializados a realização de documentação, análise de negócio, análise técnica, proposição de melhorias nos processos do SISTEMA, configurações, desenvolvimentos, apoio nas integrações, testes unitários, testes integrados, treinamento e todo o trabalho necessário para a implantação dos requisitos de negócio contidos neste termo de referência.</p> <p>Todas as reuniões, capacitações e demais eventos on-line poderão ser gravados pelo Sesc SC para posterior utilização interna a seu próprio critério; Os serviços prestados na implantação do SISTEMA deverão abranger os itens listados a seguir.</p> <p>2. Planejamento, execução e acompanhamento do projeto de implantação:</p> <p>2.1. Deverá realizar com a equipe de projeto do CONTRATANTE uma reunião de abertura presencial/remota para formalização do início do projeto e esclarecimentos relativos a questões operacionais e de gerenciamento do projeto e do contrato;</p> <p>2.2. Deverá apresentar um plano de comunicação para o Projeto, incluindo Status Report com frequência semanal, contendo um resumo das atividades planejadas, realizadas, atrasadas, mudanças, situação do cronograma e a evolução financeira do projeto;</p> <p>2.3. Deverá apresentar evidências de configurações de infraestrutura sempre que solicitadas, garantindo que esta se encontra em acordo com o que foi contratado e dentro das políticas de segurança da CONTRATANTE, conforme especificações descritas neste documento;</p> <p>2.4. Deverá apresentar descrição da metodologia de treinamento proposta para avaliação e aprovação.</p> <p>Detalhamento geral da implantação:</p> <p>a. Em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, a CONTRATANTE disponibilizará à CONTRATADA os contratos de dados das API's referentes às integrações dos requisitos classificados como imediatos.</p> <p>b. Deverá manter a etapa de execução dos serviços, atualizado semanalmente e disponível para acesso do Sesc SC, declarando as entregas, o trabalho restante, os atrasos e as mudanças.</p>		
--	--	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> c. Sempre que gerada uma nova versão, esta também deverá ser enviada por e-mail para a equipe de projeto do Sesc SC em extensão Excel ou PDF. d. Deverá prestar todos os serviços de implantação do sistema preferencialmente em formato remoto. e. Toda a implantação da solução em produção deverá ser realizada após ser homologada pelo Sesc SC; f. Toda a documentação de implantação da solução deverá ser elaborada pela empresa e validada pela Sesc SC; g. Todas as entregas de documentos do projeto deverão ocorrer em formato digital e enviados através de correio eletrônico com domínio do Sesc SC; h. Durante o projeto de implantação do SISTEMA, a empresa deverá se apropriar dos processos e regras de negócios, bem como qualificar e definir critérios de aceite para priorização dos requisitos de negócios juntamente com o Sesc SC; <ul style="list-style-type: none"> i. Deverá coletar e documentar as regras de negócio na medida que ocorra a implantação dos requisitos de negócios, sendo esta uma entrega que deverá ser validada e aceita formalmente pela Sesc SC; j. A implantação do SISTEMA poderá ser efetuada em formato modular. No entanto, todos os módulos em questão deverão estar totalmente integrados, sendo que esta integração deve ocorrer em formato nativo, não dependendo de integrações extras a não ser as já referidas no presente Termo de Referência; k. O prazo máximo de implantação não poderá ultrapassar 6 (seis) meses a contar da assinatura do contrato; l. A validação das entregas do projeto se dará por fase com a assinatura do documento “Termo de Aceite” pela Sesc SC, autorizando a implementação da entrega em ambiente de produção e os pagamentos correspondentes para a empresa; m. Após o aceite formal da homologação do SISTEMA empresa deverá planejar, juntamente com a Sesc SC, os treinamentos de usuários, entrega de manuais de usabilidade e a comunicação para a instituição quanto a data de implementação do módulo em ambiente de produção. Neste planejamento também deverá constar a disponibilidade do suporte técnico da 		
--	--	--	--	--

		<p>empresa para os próximos 30 (trinta) dias, referentes ao período de produção assistida;</p> <p>n. Deverá disponibilizar o módulo de administração para que a Sesc SC possa, com seu apoio, executar toda a parametrização de gestão de acesso de usuários/licenças. Este módulo deve permitir a liberação de acessos a todos os módulos do SISTEMA em todos os ambientes, possibilitando aos usuários utilizar todas as funcionalidades necessárias para operação do produto;</p>		
--	--	--	--	--

3.2 – Automação dos processos dos Serviços de Saúde do Sesc/SC

Os requisitos mapeados na abaixo, descrevem as funcionalidades a serem entregues em operação para atender as necessidades do Sesc/SC:

- 3.2.1 Os requisitos classificados com prioridade “**IMEDIATO**” deverão ser entregues obrigatoriamente na etapa de implantação deste projeto.
- 3.2.2 Para fins de precificação de implantação, a CONTRATADA deverá contemplar somente os requisitos com prioridade “**IMEDIATO**”.
- 3.2.3 Os requisitos classificados como “**DESEJÁVEL**” cuja solução atenda nativamente, também deverão ser entregues juntos com os requisitos de prioridade “**IMEDIATO**”.
- 3.2.4 Os requisitos classificados como “**DESEJÁVEL**” cuja solução **NÃO** atenda nativamente e que **necessitam** de adaptação, serão tratados futuramente, consumindo horas sob demanda.

	Descrição do Requisito	Classificação	Detalhamento do Requisito	Exigência
1	Permitir a visualização e o agendamento online a todas as agendas de qualquer Unidade Operacional dentro de SC, limitado ao perfil de acesso no sistema para cada usuário, de acordo com as orientações da Gerência de Saúde.	Agenda	Deverá conter agenda web contendo campo de filtragem para buscas por consultório, cadeiras odontológica, profissionais, turnos e horários de atendimento e clínicas dentro do mesmo estado.	Desejável
2	Possibilitar parametrização de calendário ou agenda com grade horária flexível (quanto aos horários de início e término da consulta) por Unidade Operacional do Sesc, profissional, período (manhã, tarde ou noite). Permitir também a flexibilização da duração da consulta.	Agenda	Prever módulo e/ou aba que possibilite ao coordenador da unidade ou pessoa indicada o cadastro das unidades de atendimento da clínica por período, profissional, tempo de atendimento, consultório e unidade operacional (clínicas e consultórios) para elaboração das agendas de atendimento.	Imediato
3	Permitir geração automática das agendas, de acordo com a padronização de horário previamente determinado para cada profissional de saúde, possibilitando alterações e ou exclusões de dias e horários que não serão trabalhados (férias, compensação, dentre outros).	Agenda		Imediato
4	A Recepção poderá agendar as consultas por meio de interface gráfico e intuitivo que permita o arraste para a tela.	Agenda		Imediato

5	Reduzir o esforço operacional quando da parametrização da grade de horários da agenda dos profissionais de saúde e, pontualmente, permitir tanto a alteração do horário original de trabalho como o acréscimo de horários extras ao início ou ao término do período de atendimento.	Agenda		Imediato
6	O sistema deve permitir a visualização de agendas por Unidade, por turno de trabalho e por profissional de saúde.	Agenda		Imediato
7	Permitir Resposta de confirmação de consulta via SMS.	Agenda		Imediato
8	Permitir Resposta de confirmação de consulta via WhatsApp.	Agenda		Imediato
9	Permitir gerar aviso de retorno via e-mail.	Agenda		Imediato
10	Gerar aviso automático de retorno via e-mail.	Agenda		Desejável
11	Gerar aviso automático de retorno via SMS.	Agenda		Desejável
12	Gerar aviso automático de retorno via WhatsApp.	Agenda		Desejável
13	A agenda deve possibilitar a inserção de consultas por substituição ou urgência, mantendo histórico das consultas eventualmente canceladas.	Agenda		Imediato
14	Permitir acessar as agendas fora do consultório via Internet e através de dispositivos móveis como celular ou tablet (Android ou IOS).	Agenda		Imediato
15	Permitir consultar agendamentos passados ou futuros através de pesquisa rápida.	Agenda		Imediato
16	Possibilitar a visualização diária e semanal das agendas geral e por profissional de saúde.	Agenda		Imediato
17	Possibilitar a visualização mensal das agendas por profissional de saúde.	Agenda		Desejável
18	Possibilitar o cruzamento das agendas de todos os profissionais de saúde no modo de visualização semanal e mensal.	Agenda		Desejável
19	Emitir automaticamente, uma vez elaborado o plano de tratamento, sugestão de sequência de consultas segundo critérios pré-configurados (clínicos e de tempo de duração, definidos para cada procedimento pela Listagem de Serviços Odontológicos e de Cuidado Terapêutico), que pode ser alterada pela área técnica (GSA) de acordo com cada caso.	Agenda		Desejável
20	Permitir agendar consultas somente após a geração do financeiro no ERP do Sesc SC.	Agenda		Imediato
21	Permitir a configuração e posterior alteração do questionário de anamnese de acordo com o padrão estabelecido pelo Sesc.	Anamnese		Imediato
22	Converter a anamnese do paciente em um arquivo digital, anexado ao próprio prontuário e disponível para consulta a qualquer tempo.	Anamnese		Desejável
23	Possibilitar ao profissional de saúde, na consulta inicial, analisar a anamnese preenchida pelo paciente e produzir alertas exibidos junto ao prontuário, que poderão ser facilmente consultados em qualquer sessão de tratamento.	Anamnese		Imediato

24	Permitir o armazenamento do histórico de questionários do paciente, ou seja, o mesmo questionário preenchido em datas diferentes permitindo identificar a sua evolução ao longo do tempo	Anamnese		Imediato
25	Bloquear, por questões de segurança, alterações na versão digital da anamnese, uma vez preenchida e assinada pelo paciente.	Anamnese		Imediato
26	Permitir assinatura eletrônica para anamnese	Anamnese		Desejável
27	Permitir visualização conjunta das telas principais: agenda, odontograma, histórico clínico do paciente e imagens radiográficas ou outros exames complementares.	Atendimento		Imediato
28	Possibilitar parametrização, pelo Sesc, de lista padronizada de motivos de indisponibilização de horários para agendamento de consultas.	Atendimento		Imediato
29	Permitir informar indicação da finalidade (exame, reexame, reavaliação ou tratamento) para cada consulta agendada.	Atendimento	Na Atividade Saúde Bucal e Cuidado Terapêutico do Sesc o paciente durante o tratamento é assistido em diferentes tipos de consultas. Cada uma delas (exame, reexame, reavaliação ou tratamento) possui objetivos e protocolo de serviços diferenciados. Por isso, o pedido de classificação durante o agendamento.	Imediato
30	Possibilitar indicação da situação de atendimento (realizado ou não) de cada consulta agendada, informando o motivo do não atendimento (falta do profissional, falta do paciente, etc., mediante código padronizado).	Atendimento		Imediato
31	Possibilitar acesso à agenda do cliente por meio da identificação digitada do seu nome, listando em tela as consultas para o mesmo, permitindo a visualização de histórico de agendamentos (passados e futuros).	Atendimento		Imediato
32	Possibilitar acesso à agenda do cliente por meio da identificação digitada do seu nome	Atendimento		Imediato
33	Possibilitar acesso à agenda do cliente por meio da identificação digitada do CPF	Atendimento		Desejável
34	Possibilitar, para consultas indicadas como não atendidas, reaproveitamento de horários mediante agendamento de outros pacientes, preservando informações quanto ao agendamento original (por exemplo, que o cliente faltou ou desmarcou).	Atendimento		Imediato
35	Possibilitar a parametrização, pelo Sesc, de lista de motivos para identificação de consultas não atendidas ou desmarcadas, assim como o registro automático dessas ocorrências no prontuário do paciente.	Atendimento		Imediato
36	Criar sistema de pesquisa para facilitar a localização de qualquer detalhe no histórico do paciente.	Atendimento		Desejável

37	Emitir alerta de anamnese para problemas de saúde na ficha clínica	Atendimento		Desejável
38	Permitir realizar venda por tempo de atendimento ao invés de procedimento	Atendimento		Imediato
39	Permitir assinatura eletrônica do paciente para procedimentos realizados	Atendimento		Imediato
40	Possibilitar encerramento manual de plano de tratamento sem alta clínica, informando justificativa (texto); casos em que outra opção de tratamento foi proposta ou solicitada pelo cliente após o início do atendimento.	Atendimento		Desejável
41	Registrar horário de chegada, início do atendimento, término do atendimento e saída do paciente.	Atendimento		Imediato
42	Permitir gerar relatório dos horário de chegada, início do atendimento, término do atendimento e saída do paciente.	Atendimento		Desejável
43	Informar, na impossibilidade de agendamento de todas as consultas programadas, as pendências de marcação que devem ser agendadas para cada paciente.	Atendimento		Desejável
44	Possibilitar a busca na agenda do próximo horário disponível considerando todos os períodos, um período específico ou um determinado profissional de saúde.	Atendimento		Desejável
45	Emitir online atestados com garantia de autenticidade e aceitabilidade.	Atendimento		Desejável
46	Emitir online prescrição de medicamentos com garantia de autenticidade e aceitabilidade.	Atendimento		Desejável
47	Automatizar o envio de mensagens para confirmação da consulta, X horas antes do horário agendado (configurado por clínica), para todos os clientes, por meio de integração ou sistema próprio.	Atendimento		Desejável
48	Disponibilizar o preenchimento prévio do questionário eletrônico de anamnese pelo paciente, por meio de dispositivos informatizados, fixos ou móveis (microcomputador, tablet, totem multimídia, web link).	Atendimento		Imediato
49	O sistema deve solicitar ao profissional de saúde o informe da data de alta do paciente quando encerrar o plano de tratamento	Atendimento		Imediato
50	O sistema deve solicitar ao profissional de saúde, no momento da alta, a indicação do motivo da alta por meio de uma listagem pré configurada, a fim de permitir a elaboração de relatórios.	Atendimento		Imediato
51	Permitir finalizar procedimento por fase	Atendimento		Imediato
52	Impedir edição dos itens da tabela CID pelas Unidades Operacionais.	Cadastros		Imediato
53	Permitir o cadastramento automático dos medicamentos relacionados no DEF (Dicionário de Especialidades Farmacêuticas) no Módulo Assistente de Receitas, a fim de suprimir a realização desta etapa por parte do profissional de saúde, ao mesmo tempo, possibilitar que o profissional o individualize posteriormente.	Cadastros		Imediato
54	Cadastro de Profissionais deve possibilitar associar diversas especialidades	Cadastros		Desejável

55	O sistema deve possuir ferramenta que evite a geração de cadastros duplicados de pacientes, levando em consideração informações como CPF, RG, Matrícula do Sesc, Nome do Paciente, etc. A ferramenta deve alertar ao usuário a possível existência de duplicidade.	Cadastros		Imediato
56	O sistema deve possuir um cadastro genérico de fornecedores com classificação de atividade para inclusão de dados de empresas de dosimetria, recolhimento de resíduos sólidos em saúde, etc.	Cadastros		Imediato
57	Permitir configuração de tabela de medicamentos utilizados em prescrições	Cadastros		Imediato
58	Oferecer acesso a versões digitais do DEF (Dicionário de Especialidades Farmacêuticas)	Cadastros		Desejável
59	Contatos dos profissionais de saúde do paciente	Cadastros		Desejável
60	O sistema deve possuir um módulo de controle de manutenção dos equipamentos da clínica	Controle de Manutenção		Desejável
61	O sistema deve possuir módulo para controlar os materiais de consumo, com listagem de material por especialidade, estoque de alarme, alarme de validade para material perecível.	Controle de Material		Imediato
62	Os estoques podem ser gerenciados de forma centralizada por unidade operacional ou individualmente por profissional.	Controle de Material		Desejável
63	O sistema deve gerar o arquivo DMED para envio a Receita Federal do Brasil.	DMED		Desejável
64	Contemplar os seguintes formulários, passíveis de personalização: receituário, receituário de controle especial, requisição de serviços de prótese, recomendações pré e pós-operatórias e recomendações de instalação e de manutenção de próteses.	Documentos		Imediato
65	Possibilitar que os formulários de orçamento, receituários, autorização para remoção de pino intra-radicular, autorização para Endodontia, autorização para clareamento, atestados e anamnese estejam disponíveis em formato digital, permitindo serem gerados com os dados do paciente no prontuário e a impressão quando necessário; vias idênticas, que não permitam qualquer tipo de alteração, deverão ser geradas pelo software e arquivadas automaticamente no próprio prontuário do paciente.	Documentos		Imediato
66	Para os exames em que o formato seja uma imagem, a visualização deverá ser realizada diretamente no software	Exames		Desejável
67	O sistema deve possuir ferramenta de visualização ou Upload dos exames de imagem, abrangendo os diversos formatos utilizados pelos aparelhos de radiografia, tomografia e modelos digitais.	Exames		Imediato

68	Possibilitar que as imagens geradas pelos aparelhos de RX digitais do Sesc (periapicais e panorâmicos) sejam enviadas diretamente para o prontuário do paciente, sem a necessidade de acesso ao software do aparelho (ex: Kodak e Sirona).	Exames		Desejável
69	O sistema deve possibilitar o registro do exame de tecidos moles da boca e extraoral	Exames		Imediato
70	Calcular automaticamente o total a pagar pelo tratamento, somando os totais das consultas e/ou procedimentos.	Financeiro		Imediato
71	Calcular automaticamente o total a pagar para cada serviço, de acordo com a categoria do paciente e a unidade operacional	Financeiro	No Sesc o preço é cadastrado por categoria e também pela unidade operacional. Podendo ter diferença de valor entre uma unidade e outra.	Imediato
72	Controlar automaticamente o prazo de validade de orçamentos iniciais e complementares, por meio de alertas e/ou relatórios.	Financeiro		Desejável
73	Incluir no rodapé do relatório de orçamento o tempo de validade do Orçamento. Ex: "Orçamento válido por 10 dias".	Financeiro		Imediato
74	Permitir enviar orçamento via e-mail	Financeiro		Imediato
75	Gerar modelos de impressão com valores/sem valores do orçamento	Financeiro		Imediato
76	Orçamento integrado à ficha clínica	Financeiro		Imediato
77	Permitir enviar orçamento via WhatsApp	Financeiro		Desejável
78	Gerar, a partir das respostas contidas nos arquivos digitais da anamnese, as mais variadas opções de relatórios, com o objetivo de facilitar a proposição de ações baseadas em análises dos dados epidemiológicos consolidados.	Gerenciamento		Desejável
79	Análise de "aproveitamento diário de consultas", totalizando UTs (Unidades de Tempo) por capacidade da clínica, indisponibilização (com diferenciação por motivo), disponibilidade, agendamento de consultas, consultas não marcadas, consultas atendidas e consultas não atendidas (com diferenciação por motivo).	Gerenciamento		Desejável
80	Análise de "resumo da clínica", totalizando informações de acordo com as exigências de controle estatístico, com exportação automática (mediante integração entre os sistemas do Sesc) de indicadores diários e mensais de atendimentos.	Gerenciamento		Desejável
81	Permitir a rápida visualização da condição bucal e do andamento do tratamento em odontograma gráfico.	Odontograma		Imediato

82	Permitir o registro da condição inicial do paciente no exame inicial, possibilitando, além da indicação de dentes ausentes ou decíduos, inclusão das diferentes situações encontradas em cada dente e que fiquem registradas para posterior consulta.	Odontograma		Imediato
83	O odontograma deve possibilitar a marcação de IPV, ISG	Odontograma	Durante as consultas de diagnóstico clínico inicial e acompanhamento (1º, 5º e 7º consultas) solicitamos que sejam incluídos odontogramas que possibilitem o preenchimento e aferição (em percentual) do Índice de Placa Visível (IPV) e Índice de Sangramento Gengival (ISG) do paciente.	Desejável
84	Deve ser possível a realização do Periograma	Odontograma		Desejável
85	Deve ser possível a realização do Pulpograma	Odontograma		Desejável
86	Permitir registrar anomalias	Odontograma		Desejável
87	Permitir diferentes níveis de acesso, onde todo o histórico digitado do paciente seja preservado, evitando edição equivocada de dados previamente salvos. O acesso às informações da anamnese e dados confidenciais deve ser limitado à equipe de saúde por questões éticas.	Perfis de Acesso		Imediato
88	Impedir que arquivos (tipo pdf e imagem, por exemplo) sejam excluídos do prontuário do paciente, acrescentando esta restrição ou permissão à configuração do perfil de acesso do usuário.	Perfis de Acesso		Imediato
89	Disponibilizar a Listagem de Procedimentos Odontológicos em janelas com opções distribuídas por especialidades, com o descritivo completo das mesmas para agilizar a elaboração do plano de tratamento.	Plano de Tratamento		Imediato
90	Inserção ilimitada de procedimentos por dente e tratamento.	Plano de Tratamento		Imediato
91	Permitir Cancelar procedimento de um plano de tratamento aprovado pelo cliente. Gravando Data da realização do cancelamento e usuário que realizou.	Plano de Tratamento		Imediato
92	Permitir cancelar o plano de tratamento aprovado pelo cliente	Plano de Tratamento		Imediato
93	O sistema deve gerar mediante filtros solicitados pelo usuário um relatório contendo o total de pacientes por profissional e status de atendimento (espera, tratamento, abandono, evasão, etc.)	Relatório		Desejável
94	O sistema deve possuir relatório que demonstre a produtividade de um ou mais profissionais, com informações como Número de consultas realizadas, número de tratamentos concluídos, número de tratamentos iniciados, número de evasões, etc.	Relatório		Desejável

95	O sistema deve possuir relatório que exiba a capacidade instalada do Regional, informando total de clínicas, cadeiras odontológicas, CDs, ASB, psicólogos, nutricionistas clínicos, acupunturistas, massoterapeutas, fisioteraputas, e etc, com informações por clínica e consolidadas.	Relatório		Desejável
96	Disponibilizar o formulário de requisição de serviços de prótese em formato digital, a fim de facilitar e agilizar o preenchimento pelo dentista.	Serviços de Terceiros		Imediato
97	Possibilitar digitar a data de entrega do serviço de prótese a ser executado	Serviços de Terceiros		Imediato
98	Permitir antecipar ou postergar a data de entrega do serviço de prótese indicada pelo sistema. Manter histórico de alterações das previsões de entrega.	Serviços de Terceiros		Imediato
99	Possibilitar que as requisições eletrônicas elaboradas pelos dentistas individualmente alimentem, automaticamente, o relatório de controle de retirada e entrega de serviços de prótese, eliminando a etapa de lançamento pelos auxiliares odontológicos.	Serviços de Terceiros		Imediato
100	Diariamente, disponibilizar o relatório de entregas programadas de serviços de prótese.	Serviços de Terceiros		Desejável
101	Permitir anexar arquivos de imagens ou outros dados ao formulário de requisição de serviços de prótese que auxiliem o laboratório na confecção do trabalho.	Serviços de Terceiros		Desejável
102	Permitir a conversão do formulário digital de requisição de serviços de prótese em um arquivo que possa ser anexado a um e-mail e enviado diretamente ao Laboratório.	Serviços de Terceiros		Desejável
103	Ao finalizar o preenchimento da versão digital do formulário de requisição de serviços de prótese (incluindo as imagens anexadas à mesma), o sistema deverá ser capaz de convertê-la em um arquivo que possa ser enviado por e-mail ao Laboratório.	Serviços de Terceiros		Desejável
104	Possibilitar o cruzamento das informações de data da entrega do trabalho e da próxima consulta do paciente, alertando o dentista com relação a possíveis inconsistências. Informar também caso o serviço não seja entregue no prazo a necessidade de reagendamento da consulta.	Serviços de Terceiros		Desejável
105	Permitir que, ao evoluir as etapas laboratoriais dos serviços de prótese, o sistema abra, automaticamente, janela para facilitar o monitoramento da qualidade dos referidos serviços. O dentista deverá responder às questões num "check-list" (utilizando mouse). Relatórios contendo a compilação de tais informações serão gerados.	Serviços de Terceiros		Desejável
106	Permitir o controle individual dos serviços de prótese solicitados para o paciente	Serviços de Terceiros		Imediato

107	Permitir existência de prontuário único, disponível para acesso a partir de qualquer Unidade do Sesc do SC em tempo real, com todas as informações (agendamentos, serviços, imagens e arquivos anexos) sobre todos os tratamentos.	TI	O sistema deve gerenciar o prontuário do paciente de forma única em todas unidades do CONTRATANTE.	Imediato
108	Privilegiar requisitos de usabilidade, oferecendo fluidez na operação (sem a abertura de uma janela para cada ação do sistema).	TI	O sistema deve ser intuitivo e de fácil utilização, oferecendo uma melhor experiência do usuário e entregando as informações necessárias de forma mais imediata possível.	Imediato
109	Armazenar automaticamente, registrando data, hora, identificação do operador responsável que realizou a última alteração quanto ao agendamento de consultas.	TI		Imediato
110	Possibilitar que, para ambientes de consulta analítica de informações, incluindo plataforma BI (Business Intelligence) com interfaces de pesquisa e relatórios pré-formatados, sejam executados automaticamente, com qualquer periodicidade, métodos ETL (extração, transformação e carga) encaminhando dados administrativos, estatísticos e financeiros.	TI	O sistema deve possuir uma ferramenta que possibilite ao usuário extrair dados administrativos, estatísticos e financeiros para utilização em ferramentas de BI, como por exemplo, o Power BI da Microsoft.	Desejável
111	Sistema deve ser responsivo, compatível com tablet's .	TI		Imediato
112	Possibilitar o controle dos acessos dos usuários Interinos, sendo estes somente usuários com cargos de Diretor e Gerente, com acesso por tempo determinado, por Unidade/área, de acordo com o período de interinidade destes gestores (p. ex. férias, licença maternidade, auxílio doença, entre outros);	TI		Imediato

3.3 Apoio a equipe técnica do Sesc SC na construção e implementação das integrações necessárias para funcionamento automatizado do SISTEMA:

- 3.3.1 A empresa deverá assessorar tecnicamente ao Sesc SC no trabalho de construção e implementação das integrações com relação aos métodos e formatos das APIs nativos do SISTEMA;
- 3.3.2 A empresa considera que a Sesc SC utilizará a solução de integração nativa do seu sistema para conectar as integrações descritas neste documento a serem implementadas pelo Sesc SC e/ou bidirecional conforme o caso;
- 3.3.3 A empresa deverá configurar e disponibilizar o método de integração nativo do SISTEMA e conectar as integrações desenvolvidas pela Sesc SC integrando dados dos demais sistemas da Sesc SC, utilizando as tecnologias solicitadas neste documento. O planejamento desta atividade deverá constar no cronograma a ser apresentado pela empresa, bem como a dependência para implantação dos módulos;
- 3.3.4 As integrações mapeadas na tabela abaixo, descrevem as funcionalidades a serem implementadas em operação para atender as necessidades do processo:

	Descrição do Requisito	Classificação	Detalhamento do Requisito	Exigência
1	Integração sistema Matrículas - SCA	TI	O SISTEMA deve ser integrado ao Sistema de matrículas da CONTRATANTE para importação e validação da matrícula do paciente, através de uma API disponibilizada pelo Sesc.	Imediato
2	Integração com Sistema de Produção do Sesc	TI	A CONTRATADA deve disponibilizar através de API os dados de produção, para a CONTRATANTE consumir esta API e enviar as informações para o Departamento Nacional.	Imediato

3	Integração com o Orçamento	TI	A CONTRATANTE DEVE buscar orçamento realizado no SISTEMA através de API que será disponibilizado pela CONTRATADA, estando eles aprovados ou não. Uma vez chamada a API, serão retornados os dados dos orçamentos.	Imediato
4	Integração com o Sistema de pagamentos do Sesc	TI	Será disponibilizado pela CONTRATANTE uma API para receber os débitos do orçamento aprovados. O SISTEMA da CONTRATADA deverá consumir a API e armazenar o número da venda que foi realizado para o tratamento com orçamento aprovado.	Imediato
5	Integração de Consulta de Elegibilidade	TI	Será disponibilizado pela CONTRATANTE através de API uma consulta que retornará para a CONTRATADA se o paciente poderá ou não realizar o agendamento de sua consulta.	Imediato
6	Integração cancelamento de procedimento	TI	A CONTRATADA deve disponibilizar através de API os dados do Cancelamento de procedimento.	Imediato
7	Integração cancelamento tratamento	TI	A CONTRATADA deve disponibilizar através de API os dados do Cancelamento de tratamento.	Imediato
8	Integração Controle de Estoque	TI	Será disponibilizada pelo CONTRATANTE uma API para que o SISTEMA da CONTRATADA possa receber entradas de estoque a partir de uma API da CONTRATANTE. O gerenciamento do estoque central ficará a cargo do sistema de estoques atual do SESC SC.	Desejável

3.4 Realizar testes unitários e integrados em ambiente de homologação da CONTRATANTE:

- 3.4.1 Na medida que a empresa realize as entregas dos requisitos, deverá garantir seu pleno funcionamento, evidenciando com plano de testes unitários e/ou integrados em ambiente de homologação, incluindo nos testes a validação das configurações, adaptações. Essas entregas só poderão evoluir para o ambiente de produção do Sesc SC com o termo de aceite assinado pela Sesc SC;
- 3.4.2 A empresa deverá manter a boa prática de plano de testes unitário e integrado durante e após o período de produção assistida, evidenciando a validação da entrega em homologação, antes de aplicar qualquer incremento de adaptação ou correção em ambiente de produção do SISTEMA;
- 3.4.3 Após a implantação do SISTEMA em ambiente de produção, a empresa deverá ativar e disponibilizar o ambiente de testes e homologação com dados de produção replicados com atualização programada D-1 (até o dia anterior). Também deverá ser disponibilizado acesso aos usuários autorizados pela Sesc SC;
- 3.4.4 A empresa deve apresentar relatório de evidências dos testes realizados em ambiente de homologação. Este relatório deve conter relato de testes unitários e integrados, minimamente daquelas funções e módulos que estão sendo implementados ou alterados;

3.5 Treinamento na usabilidade do sistema para 30 pessoas, bem como os manuais:

- 3.5.1 Todos os treinamentos deverão ser executados pela empresa, preferencialmente de forma remota;
- 3.5.2 A empresa deverá proporcionar treinamentos teórico-práticos para toda a equipe na fase de implantação, abrangendo os requisitos técnico-funcionais da aplicação. Em tempo de projeto será definido a equipe que será capacitada;
- 3.5.3 A metodologia, o planejamento do cronograma e a distribuição das horas destes treinamentos deverão ser acordados de forma antecipada entre as partes;

- 3.5.4 Caso seja constatado que o treinamento não foi satisfatório, a empresa deverá fazer uma reciclagem sem custo adicional;
- 3.5.5 Todo treinamento deverá contemplar momentos de prática e teoria. Os conteúdos deverão serem preparados e realizados no contexto da empresa, não sendo admitido a utilização de sistema configurado para outros clientes do Sesc SC;
- 3.5.6 A empresa deverá prover todo o espaço físico, estação de trabalho e rede de dados e demais recursos necessários à realização do treinamento;
- 3.5.7 Ao final do treinamento, a empresa deverá emitir o Termo de Aceite de atividade para validação e assinatura do Sesc SC;

3.6 Suportar o período de produção assistida em ambiente de produção (Go-Live):

- 3.6.1 Durante os primeiros 30 (trinta) dias após a implantação em produção de cada etapa prevista no item 7.7, a CONTRATADA deverá manter, no mínimo, 01 (um) técnico à disposição da CONTRATANTE para atendimento imediato, de forma remota e/ou presencial, sem custo adicional;
- 3.6.2 Após o período de produção assistida, o atendimento da CONTRATADA passará a ser conforme sua operação de suporte normal, como descrito no item 7.3.

3.7 SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO CORRETIVA E ATUALIZAÇÕES DE VERSÃO DO SISTEMA.

- 3.7.1 Deverá ser disponibilizada pela empresa uma central de atendimento telefônico para o suporte e manutenção corretiva, disponível de segunda-feira à sexta-feira entre 09h00min (nove horas) e 18h00min (dezoito horas), perfazendo 9h00min (nove horas) úteis por dia;
- 3.7.2 Deverá ser disponibilizado pela empresa um sistema de controle de chamados para registro das solicitações de qualquer natureza e controle e acompanhamento dos status destes registros pelo Sesc SC. A empresa deverá fornecer login e senha individualizada aos usuários com responsabilidade pelo registro das solicitações;
- 3.7.3 Todos os acionamentos ao suporte da empresa deverão ser feitos exclusivamente pelos colaboradores autorizados e a serem definidos pelo Sesc SC e informados à empresa em tempo de projeto/contrato. Os serviços de suporte incluem:
 - Suporte telefônico sobre tecnologia ou negócio da solução ofertada;
 - Número ilimitado de chamados técnicos;
 - Diagnósticos remotos;
 - Resolução de incidentes;
 - Resolução de problemas;
 - Manutenção do software da solução, seja para fins de atualização ou correção;
 - Solicitação de demandas;
 - Solicitação de melhorias.
- 3.7.4 A empresa deverá fornecer informações aos usuários sobre a situação e o andamento dos serviços abertos pelo Sesc SC sempre que solicitada pelo;
- 3.7.5 A ferramenta a ser disponibilizado pela empresa deverá permitir as seguintes extrações de informações para o gerenciamento dos serviços, através do fornecimento de relatórios periódicos (em papel e meio eletrônico disponibilizado através de ferramenta de Service Desk Web online ou similar) sintéticos e analíticos com estatísticas e indicadores por períodos mensais pela empresa, tais como:
 - Chamados atendidos/pendinges, tempo médio de duração, tempo médio de resposta e solução, causas comuns e qualidade do atendimento;
 - Quantidade de chamados classificados por severidade, por técnicos, por sistemas atendidos e chamados pendinges de Ferramenta classificados por tempo pendente;
 - Evolução histórica dos indicadores;
 - Possibilidade de seleção de período de tempo para análise dos chamados;
 - Gráficos contendo os dados acima com comparativo histórico de informações.
- 3.7.6 A empresa fica responsável por enviar um relatório mensal informando todas as reclamações de chamados abertos e encerrados no período, bem como o tratamento realizado, data de início e término de atendimento;

- 3.7.7 Em caso de impossibilidade da ferramenta definitiva ou de contorno do problema dentro dos prazos estabelecidos, a empresa deverá, ainda dentro destes prazos, emitir um parecer com previsão do novo prazo para solução da ocorrência contendo o histórico de maior abrangência possível das atividades desenvolvidas desde a abertura do respectivo chamado;
- 3.7.8 Após avaliação deste parecer inicial do chamado, o Sesc SC decidirá sobre a sua aceitabilidade, estabelecendo, em caso de aceitação, a periodicidade da emissão de pareceres posteriores até o fechamento final do atendimento;
- 3.7.9 A empresa deverá executar os serviços contínuos de manutenção corretiva, adequações legais e manutenção evolutiva da solução durante a vigência do contrato;
- 3.7.10 A empresa poderá executar serviços de manutenção adaptativa durante a vigência do contrato;
- 3.7.11 A empresa deve garantir o perfeito funcionamento do SISTEMA no ambiente do Sesc SC, considerando todas as correções, adequações legais, evoluções, adaptações e integrações desenvolvidas;
- 3.7.12 A priorização para atendimento das solicitações de suporte deve seguir aos critérios abaixo:

Grau de Severidade da Ocorrência	Prazo de Resposta contado a partir do registro do chamado (1º atendimento)	Prazo de Resolução contado a partir do registro do chamado	Caracterização da Severidade
Alta	Em até 2 horas	Em até 8 horas	Indisponibilidade do SISTEMA ou de alguma funcionalidade crítica para utilização dos seus usuários, clientes, atendentes e desenvolvedores.
Média	Em até 2 horas	Em até 16 horas	Impedimento de execução de determinada funcionalidade e que não cause impacto ao fluxo de atendimento do Sesc SC.
Baixa	Em até 4 horas	Em até 36 horas	Esclarecimento de dúvidas, sugestões de melhorias e pequenos erros ou falhas que não impeçam a execução de nenhuma funcionalidade do SISTEMA. Sempre que for necessária uma mudança no SISTEMA, a empresa deverá apresentar um prazo para sua realização. Ou seja, neste caso o prazo de resolução corresponde ao prazo em que o Sesc SC apresentará um parecer conclusivo.
Sem impacto	Planejada entre Sesc SC e empresa	Planejada entre Sesc SC e empresa	Solicitações não relacionadas às categorias de incidentes ou obrigações legais.

- 3.7.13 O primeiro atendimento determina o entendimento da solicitação e confirmação das características da priorização. Entre o momento da abertura da solicitação e o prazo do primeiro atendimento, a empresa pode solicitar a alteração da prioridade da solicitação, caso entenda de forma diferente da Sesc SC, sempre em comum acordo com esta. Após o prazo limite do primeiro atendimento, a prioridade não pode ser mais alterada.
- 3.7.14 Para efeito de controle dos tempos apontados acima como limites para atendimento, serão contados a partir da data e hora de registro do chamado na central de chamados da empresa.
- 3.7.15 A ferramenta disponibilizada pela CONTRATADA para o registro e atendimento dos chamados da CONTRATANTE, deverá ser disponibilizada em linguagem portuguesa (Português do Brasil).
- 3.7.16 A CONTRATADA deverá manter a CONTRATANTE informada das versões disponíveis do SISTEMA, provendo a manutenção evolutiva em ambiente de produção, desde que antes homologados e aceitos formalmente pela CONTRATANTE;
- 3.7.17 As atualizações do SISTEMA, que são liberadas pela CONTRATADA, deverão ser aplicadas em ambiente de homologação da CONTRATANTE e validadas por ela. Somente após o aceite da homologação, as atualizações poderão ser aplicadas em ambiente de produção pela CONTRATADA;
- 3.7.18 As atualizações em ambiente de produção do SISTEMA deverão ser realizadas fora do horário comercial após comunicação prévia à CONTRATANTE com antecedência razoável. Em caso excepcional de atualização em horário comercial, a CONTRATADA deverá acordar a data e horário com a CONTRATANTE;

- 3.7.19 A CONTRATADA deverá realizar as atualizações (agendadas/automáticas) da aplicação de forma que todos os dados, configurações, adaptações e personalizações existentes em produção se mantenham íntegros para operação de negócio da CONTRATANTE sem necessidade de operações complementares de correção de dados;
- 3.7.20 As atualizações, sejam elas corretivas, adequações legais, adaptativas ou evolutivas, devem:
- Ser informadas previamente, permitindo a CONTRATADA programar e decidir juntamente com a CONTRATANTE a melhor estratégia de todas as atualizações em produção e informar formalmente quando iniciado e concluído o processo de atualização aos usuários do NTI;
 - Contemplar relatório com evidências das alterações tecnológicas e das funcionalidades da aplicação para avaliação e aceite do gestor do contrato do CONTRATANTE, com assessoria da equipe técnica do NTI;
 - Seguir as boas práticas antes de publicar no ambiente de produção, realizando backups do SISTEMA e banco de dados, e em horários que não impeçam a usabilidade do sistema pela CONTRATANTE, exceto se autorizado formalmente pela mesma;
 - Garantir que nenhum usuário esteja conectado ao sistema durante a atualização de release ou versões com o objetivo de garantir a integridade das informações.

3.8 CONSULTORIA TÉCNICA ESPECIALIZADA, SOB DEMANDA, PARA ADAPTAÇÕES NO SISTEMA.

Compreende-se como serviços de consultoria técnica especializados a realização de análise de negócio, análise técnica, configurações, criação de Documento de Visão e todo o trabalho necessário para analisar e definir novas necessidades de negócio no SISTEMA.

- 3.8.1 Para futuras implementações de novos módulos ou adequações nos módulos existentes, **a empresa deverá disponibilizar recursos para 50 (cinquenta) horas de consultoria técnica especializada estimadas por mês**, que poderão ser utilizadas sob demanda e mediante aprovação prévia de Proposta pelo Sesc SC;
- 3.8.2 Tais funcionalidades serão desenvolvidas conforme ajuste entre as partes e remuneradas por hora de desenvolvimento a partir de apresentação do Documento de Visão e Proposta Comercial para aprovação pelo Sesc SC;
- 3.8.3 A proposta comercial de consultoria de serviços técnicos especializados deverá detalhar o que será desenvolvido e mensurar os serviços a serem executados, contendo as etapas, quantidade de horas despendidas, produtos, cronograma de execução e de desembolso, prazos de avaliação dos serviços ou produtos entregues;
- 3.8.4 Estas horas de consultorias técnica não poderão ser utilizadas para manutenções corretivas ou evolutivas, adequações legais e implementações dos requisitos imediatos descritos neste Termo de Referência, incluindo as integrações nele previstas classificadas como imediatas;
- 3.8.5 Os serviços de consultoria técnica especializada poderão ser utilizados, durante o período de vigência do contrato, para atender as necessidades da CONTRATANTE sob demanda a seu próprio critério. Não há qualquer obrigatoriedade da CONTRATANTE quanto ao consumo de horas para este tipo de serviço;
- 3.8.6 A aprovação dos serviços de consultoria técnica especializada e posterior pagamento ou quitação destes serviços não eximem a CONTRATADA das responsabilidades quanto às garantias específicas associadas a cada serviço entregue;
- 3.8.7 Caberá à CONTRATADA entregar toda a documentação atualizada pertinente aos serviços de consultoria técnica especializada executados;
- 3.8.8 Os serviços de consultoria técnica especializada a serem prestados obedecerão às condições estabelecidas neste documento e no Contrato.

3.9 DESENVOLVIMENTO, SOB DEMANDA, DE ADAPTAÇÕES NO SISTEMA.

- 3.9.1 Para futuras implementações de novos módulos não contratados ou adaptações nos módulos existentes, a **contratada deverá disponibilizar recursos para 250 (duzentos e cinquenta) horas de desenvolvimento estimadas por mês**, que poderão ser utilizadas sob demanda e mediante aprovação prévia de Proposta Comercial pelo CONTRATANTE, não tendo esta a obrigação de realizar/consumir estas horas;
- 3.9.2 Tais funcionalidades serão desenvolvidas conforme ajuste entre as partes e remuneradas por hora de desenvolvimento após aceite do Documento de Visão e Proposta Comercial pelo CONTRATANTE;
- 3.9.3 Estas horas de desenvolvimento não poderão ser utilizadas para manutenções corretivas, adequações legais, manutenções evolutivas e implementações dos requisitos imediatos descritos neste Termo de Referência, incluindo as integrações nele previstas classificadas como imediatas;
- 3.9.4 Os serviços de desenvolvimento referente às adaptações poderão ser solicitados sob demanda durante o período de vigência do contrato para atender as necessidades da CONTRATANTE, obedecido o que está estabelecido no item 1.1.3;
- 3.9.5 Esta proposta comercial de adaptações deverá detalhar o que será desenvolvido, bem como as horas necessárias para este desenvolvimento através do Documento de Visão;
- 3.9.6 A aprovação dos serviços e posterior pagamento ou quitação de uma ordem de serviço não exime a CONTRATADA das responsabilidades quanto às garantias específicas associadas aos mesmos;
- 3.9.7 As adaptações somente serão realizadas mediante o aceite do CONTRATANTE, que deverá ocorrer a partir da atualização em ambiente de testes e homologação, sendo que o aceite será fornecido pelo solicitante da customização após sua validação do serviço e posterior atualização em ambiente de produção;
- 3.9.8 Caberá à CONTRATADA entregar toda a documentação atualizada pertinente aos serviços executados.
- 3.9.9 Os serviços a serem prestados obedecerão às condições estabelecidas neste documento e no Contrato.

3.10 TREINAMENTO TÉCNICO E DE USABILIDADE SOB DEMANDA

Trata-se de treinamentos para reciclagem de uso do SISTEMA aos colaboradores da CONTRATANTE, que poderão ser utilizadas sob demanda e mediante aprovação prévia de Proposta durante a vigência do contrato.

- 3.10.1 Para futuros treinamentos de novos módulos ou nos módulos existentes, a CONTRATADA deverá disponibilizar recursos para **16 horas** de treinamento estimadas por mês, que poderão ser utilizadas sob demanda e mediante aprovação prévia de Proposta Comercial pela CONTRATANTE;
- 3.10.2 O treinamento deverá ser preferencialmente online, em turmas exclusivas e com infraestrutura disponibilizada pela CONTRATANTE em data a ser combinada entre as partes;
- 3.10.3 A CONTRATADA deverá fornecer todos os materiais referentes as capacitações, sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE;
- 3.10.4 Os treinamentos deverão ter carga horária mínima de 16 (dezesesseis) horas, em turmas de até 25 (vinte e cinco) pessoas, com lista de presença dos participantes e profissional da CONTRATADA para ministrar o treinamento;
- 3.10.5 O conteúdo programático deve capacitar os usuários a utilizar o SISTEMA nas funções de usabilidade, administrativas, processos, além das demais funcionalidades inerentes a demanda;

- 3.10.6 O treinamento deverá ser ministrado por profissional que tenha conhecimento do SISTEMA e do negócio;
- 3.10.7 Ao final do treinamento, a CONTRATADA deverá entregar o termo de aceite e a lista de presença dos participantes para a autorização de pagamento pela CONTRATANTE;
- 3.10.8 A critério da CONTRATANTE, poderá ser solicitada a substituição do profissional designado para ministrar o treinamento sem qualquer tipo de ônus adicional. Caso ocorra tal hipótese, a CONTRATANTE poderá solicitar que o treinamento seja repetido, de forma a garantir a sua qualidade.
- 3.10.9 O aceite formal do treinamento será emitido após sua realização.

3.11 FASES E ETAPAS DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços deste Termo de Referência deverão ser executados em 03 (três) fases, contendo etapas obrigatórias, conforme quadro sintético abaixo.

O quadro apresenta ainda o percentual, que deverá ser pago à empresa após a entrega e aceitação pelo Sesc SC dos produtos previstos em cada etapa do projeto, além do prazo máximo para conclusão de cada etapa, contado a partir da data de início fixada na Autorização de Início dos Serviços.

Etapa	Produto	Prazo Máximo	% Desembolso
FASE I- PLANEJAMENTO E ACOMPANHAMENTO DO PROJETO DE IMPLANTAÇÃO			10% (dez por cento)
Planejamento	Reunião de abertura presencial/remota para formalização do início do projeto e esclarecimentos relativos a questões operacionais e de gerenciamento do projeto e do contrato	5 (cinco) dias úteis a contar da assinatura do contrato.	0% (zero por cento)
	Entrega do contrato de dados das API's que serão disponibilizadas pelo Sesc SC para a empresa realizar a integração dos requisitos de integração classificados como imediatos.	5 (cinco) dias úteis a contar da assinatura do contrato.	10% (dez por cento)
Gestão do Projeto	Reuniões semanais de Status Report. Atualização do plano de Projeto sempre que identificada mudança (inclusive cronograma).	Durante a execução dos serviços da Fase II	0% (zero por cento)
FASE II – IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO			90 % (noventa por cento)
Implantação do SISTEMA	Ativação dos ambientes de desenvolvimento, homologação, teste e produção do SISTEMA contemplando os requisitos imediatos, exceto as integrações.	30 (trinta) dias a contar da assinatura do contrato.	10% (dez por cento)
	Implantação da primeira onda de integrações, contemplando os requisitos:	30 (trinta) dias a contar da assinatura do contrato.	20% (vinte por cento)

	<ul style="list-style-type: none"> - Integração com sistema Matrículas – SCA; - Integração com o Orçamento; - Integração com o Sistema de pagamentos do Sesc; - Integração Consulta Elegibilidade 		
	Implantação da segunda onda de integrações, contemplando os requisitos: <ul style="list-style-type: none"> - Integração com Sistema de Produção do Sesc - Integração cancelamento de procedimento - Integração cancelamento tratamento 	150 (cento e cinquenta dias) dias a contar da assinatura do contrato.	20% (vinte por cento)
Solução em produção	Ambiente de produção contemplando todos os requisitos imediatos, inclusive as integrações.	180 (cento e oitenta dias) dias a contar da assinatura do contrato.	20% (vinte por cento)
Operação Assistida	Período de 30 (trinta) dias de produção assistida. Relatórios semanais sobre os problemas, incidentes, as não conformidades e dúvidas.	Período de 30 (trinta) dias a contar da data de entrega do módulo em ambiente de produção.	20% (vinte por cento)
FASE III - SERVIÇO CONTINUADO			
Suporte técnico, manutenção corretiva e atualização de versões do sistema de saúde bucal.	12 (doze) meses consecutivos	Mensal	
Treinamento técnico e de usabilidade, sob demanda, no sistema de saúde bucal;	12 (doze) meses consecutivos	Sob demanda	

3.11.1 DO RECEBIMENTO:

- 3.11.1.1 Termo de Aceite assinado pelo Sesc SC, representado pelas áreas de Gerência de Saúde e Assistência (GSA), em conjunto com a área de Tecnologia da Informação (GTI), após recebimento do produto, observando-se as especificações técnicas e funcionais contidas neste documento;
- 3.11.1.2 Atestado de Conclusão da Capacitação, pelos responsáveis da área de Gerência de Saúde do Sesc SC após a conclusão das capacitações técnicas presenciais, conforme especificações contidas neste documento;
- 3.11.1.3 Termo de Aceite Final, assinado pelos responsáveis da área de Gerência de Saúde e Assistência(GSA) em conjunto com a área de Tecnologia da Informação (GTI), após conclusão das etapas e homologação da aplicação em conformidade ao planejamento e observando-se as especificações técnicas e funcionais contidas neste documento.

3.12 DA SEGURANÇA

- 3.12.1 A empresa deverá seguir e acatar a política de segurança da do Sesc SC durante a vigência do contrato, incluindo o prazo de garantia da solução proposta, inclusive alterações no decorrer do período de instalação, manutenção e suporte;
- 3.12.2 Sobre os mecanismos de controle de acesso da SISTEMA, este deverá realizar as seguintes funções:
- Registrar as mudanças a ser definidas pela CONTRATANTE, acessos e erros de acesso nas credenciais de acesso à solução apontando no log da auditoria;
 - Data e hora da ocorrência;
 - Usuário;
 - Endereço IP (Internet Protocol);
 - Tipo de ocorrência ou mudança;
- 3.12.3 O SISTEMA não deverá armazenar dados locais nas estações de trabalho, mesmo que temporariamente esteja relacionado com:
- Credenciais de acesso;
 - Permissões de acesso;
 - Dados de clientes da Sesc SC, em especial dados pessoais;
- 3.12.4 Os usuários nomeados como Administradores pela Sesc SC deverão ser capacitados pela empresa para geração de relatórios de inventário e/ou auditoria dos registros (logs) das funções/rotinas e acesso de usuários;
- 3.12.5 Senhas e dados confidenciais não poderão ser armazenados em texto plano no banco de dados;
- 3.12.6 Toda a transmissão de dados deverá ser feita de forma criptografada entre as sessões clientes e a infraestrutura servidora, utilizando o certificado homologado WildCard SSL fornecido pela Sesc SC;
- 3.12.7 Todos os ambientes entregues pela CONTRATADA para acesso dos usuários do Sesc SC deverão contemplar a mesma política de segurança (ambiente de produção, homologação, testes e outros de acordo com a necessidade), não podendo expor de maneira alguma estes dados de clientes e leads para o ambiente externo;
- 3.12.8 A empresa deverá liberar e/ou retirar acessos aos ambientes de homologação, produção, testes e banco de dados somente àqueles usuários autorizados formalmente pela Sesc SC;
- 3.12.9 A segurança dos dados e acessos dos usuários autorizados em ambiente de produção deverão atender as especificações do item de segurança (DA SEGURANÇA).

3.13 PROTEÇÃO DE DADOS E RESPEITO À PRIVACIDADE

- 3.13.1 Conforme Lei Federal 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, A empresa se posiciona na condição de “Operadora dos Dados”, entendendo o Sesc SC como “Controladora de Dados”. Neste contexto, A empresa se obriga a estabelecer protocolos internos de proteção, observando as melhores práticas em segurança da informação em conformidade com a referida Lei, sob pena das sanções previstas em Lei, sem prejuízo de eventual ação de danos, de exclusiva responsabilidade e devidamente comprovado.
- 3.13.2 Sempre que solicitada, a empresa deverá evidenciar seus processos de segurança e contingência relativa a privacidade dos dados do Sesc SC;
- 3.13.3 A empresa se compromete a comunicar imediatamente qualquer incidente de segurança ou privacidade ocorridos que possam comprometer os dados do Sesc SC;
- 3.13.4 As partes se comprometem a respeitar integralmente a legislação vigente sobre proteção e privacidade de dados, sobretudo, respondendo cada qual, na medida de sua culpabilidade, assumindo o dever de proteção e privacidade de dados e informações, sejam elas sigilosas ou não, em especial quanto àquelas informações consideradas pessoais nos termos da referida legislação.

3.14 DA GERÊNCIA DE CONFIGURAÇÃO

- 3.14.1 A empresa deverá utilizar e disponibilizar a interface administrativa nativa da solução para controle de parametrização, sendo esta assistida, pelos técnicos do Sesc SC;

- 3.14.2 A empresa deverá criar e manter os controles de versões do sistema, nos ambientes de homologação, testes e produção e disponibilizar para o Sesc SC, em formato de relatórios ou planilhas. Sempre que ocorrem mudanças o mesmo deverá ser atualizado;
- 3.14.3 Todas as configurações mapeadas/identificadas durante o projeto deverão ser implementadas pela empresa através dos serviços técnicos especializados contratados e poderão se estender, se necessário, durante a vigência do contrato para atender as necessidades de operacionalização do Sesc SC.

3.15 DO FORNECIMENTO DA BASE DE DADOS:

- 3.15.1 A empresa deverá assessorar o Sesc SC na realização da extração da base de dados em formato Microsoft SQL Server 2014 ou superior junto a Microsoft, nas seguintes condições:
- Descontinuidade do SISTEMA pela CONTRATADA;
 - Cancelamento do contrato com a CONTRATADA;
 - Em qualquer tempo por solicitação da CONTRATANTE;
 - Encerramento da vigência do contrato do SISTEMA.

3.16 MODELO DE PROPOSTA

- 3.16.1 Modelo de Proposta: A empresa poderá utilizar-se do seguinte modelo de proposta, respeitando os valores unitários máximos aceitáveis, para fins de cumprimento do requisito licitatório:

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Unitário R\$	Valor total R\$
01	Locação de licença de uso do SISTEMA para administradores	12 meses	Ilimitado	R\$ xxxx	R\$ xxxx
02	Locação de licença de uso do SISTEMA para unidades/logins	12 meses	Ilimitado	R\$ xxxx	R\$ xxxx
03	Implantação/Integração do SISTEMA abrangendo a automação do SISTEMA.	01	01	R\$ xxxx	R\$ xxxx
04	Suporte técnico, manutenção corretiva e atualização de versões do SISTEMA.	12 meses	01	R\$ xxxx	R\$ xxxx
05	Consultoria técnica especializada, sob demanda , para evolução e ou adaptação do SISTEMA	12 meses	50 horas	R\$ xxxx	R\$ xxxx
06	Desenvolvimento, sob demanda , para evolução e ou adaptação do SISTEMA.	12 meses	250 horas	R\$ xxxx	R\$ xxxx
07	Treinamento técnico e de usabilidade, sob demanda , do SISTEMA.	12 meses	24 horas	R\$ xxxx	R\$ xxxx
08	Envio de SMS, sob demanda	12 meses	10.000/mês	R\$ xxxx	R\$ xxxx
09	Envio de WhatsApp, sob demanda	12 meses	Ilimitado/mês	R\$ xxxx	R\$ xxxx

- 3.16.2 Os valores propostos acima são fixos e irremovíveis pelo período de 12 (doze) meses e deverão conter todos os impostos pertinentes a esta prestação de serviço;
- 3.16.3 Os pagamentos dos valores referidos na proposta se darão mediante o aceite da prestação de cada serviço segundo cronograma do projeto;
- 3.16.4 A(s) nota(s) fiscal(is) emitida(s) deverá(ão) estar em conformidade com a(s) Autorização(ões) de Fornecimento(s), principalmente quanto a quantidade, unidade de medida, serviço e/ou material, devendo ser emitida uma nota fiscal por Autorização de Fornecimento;
- 3.16.5 É vedada a emissão de Nota fiscal de serviço para entrega de materiais e vice-versa;
- 3.16.6 Custos com SMS e WhatsApp devem ser aprovados pelo Sesc SC para habilitação destas funcionalidades;

- 3.16.7 Mensalmente poderá ser realizado o inventário das licenças do SISTEMA, podendo ser reduzido ou aumentado de acordo com a necessidade do Sesc SC, respeitando a previsão legal.
- 3.16.8 Mensalmente poderá ser realizado o inventário de mensagens por SMS e WhatsApp, podendo ser reduzido ou aumentado de acordo com a necessidade da Sesc SC, respeitando a previsão legal;
- 3.16.9 Até a implantação em produção serão ativados apenas as licenças de uso para administradores e de forma gradual será contemplado as licenças de uso para unidades/logins.

4. DA EXECUÇÃO

4.1 - O prazo de início da prestação do serviço será de 12 meses, contados a partir da assinatura do contrato. O prazo inicial poderá ser de até 12 (doze) meses, não podendo exceder o limite máximo de 120 (cento e vinte) meses, desde que a pesquisa de mercado demonstre que o preço praticado se mantém vantajoso a cada prorrogação

4.2 - A execução do serviço será nas Unidades do Sesc/SC abaixo relacionadas:

Unidade	Endereço	Telefone	CNPJ
Balneário Camboriú	Avenida Central, 360 - Edifício Brasil Central - Centro - 88330-668 - Balneário Camboriú	(47) 3363-4216	03.603.595/0028-88
Blumenau	Rua Dr. Amadeu da Luz, 165 - Centro - 89010-160 - Blumenau	(47) 3322-5261	03.603.595/0009-15
Caçador	Rua do Contestado, s/nº - Berger - 89500-000 - Caçador	(49) 3563-8783	03.603.595/0025-35
Canoinhas	Avenida Dos Expedicionários, 2100 - Campo da Água Verde - 89.466-312 - Canoinhas	(47) 3622-7026	03.603.595/0031-83
Chapecó	Rua Brasília, 475-D - J. Itália - 89802-330 - Chapecó	(49) 3319-9100	03.603.595/0016-44
Concórdia	Rua Romano Anselmo Fontana, nº 620 - Centro - 89700-095 - Concórdia	(49) 3442-0303	03.603.595/0018-06
Criciúma	Rua Pres. Kennedy, 850 - Pio Corrêa - 88811-570 - Criciúma	(48) 3403-2650	03.603.595/0008-34
Estreito	Rua Santos Saraiva, 289 - Estreito - 88070-100 - Florianópolis	(48) 3954-7550	03.603.595/0005-91
Inglês	Rodovia SC 403 - nº 6.375 - Loja 6 - 88.058-001 - Florianópolis	(48) 3266-8429	03.603.595/0068-75
Itajaí	Rua Almirante Tamandare, nº 259 - Centro - 88301-430 - Itajaí	(47) 3249-3850	03.603.595/0013-00
Jaraguá do Sul	Rua Jorge Czerniewicz, 633 - 89255-000 - Jaraguá do Sul	(47) 3275-7800	03.603.595/0020-20
Joaçaba	Rua Getúlio Vargas, 285 - Centro - 89600-000 - Joaçaba	(49) 3521-2379	03.603.595/0023-73
Joinville	Rua Itaiópolis, 470 - América - 89204-100 - Joinville	(47) 3441-3300	03.603.595/0019-97
Mafra	Rua São João Maria, 520 - 89300-000 - Mafra	(47) 3642-5747	03.603.595/0057-12
Palhoça	Rua João Pereira dos Santos, nº 303 - Ponte Imaruim - 88.130-475 - Palhoça	(48) 3341-7900	03.603.595-0054-70
Prainha	Travessa Siryaco Atherino, 100 - Centro - 88020-183 - Florianópolis	(48) 3229-2200	03.603.595/0004-00
São José	Rua Jorge Zipperer, 101 - Centro - 89280-490 - São Bento do Sul	(47) 3633-7500	03.603.595/0030-00
São Bento do Sul	Rua Marcos Batista, nº 1.040 - Centro - 88.600-970 - 88.600-970 - São Joaquim	(49) 3233-4061	03.603.595/0065-225
São Joaquim	Rua João Sandim, nº 402 - Ipiranga - 88111-350 - São José	(48) 3258-9454	03.603.595/0078-47
Tubarão	Rua Antônio Hülse, 411 - Dehon - 88704-220 - Tubarão	(48) 3626-0146	03.603.595/0007-53
Odontosesc 1	Rua Almirante Tamandare, nº 259 - Centro - 88301-430 - Itajaí	(47) 3249-3850	03.603.595/0013-00
Odontosesc 3	Rua Brasília, 475-D - J. Itália - 89802-330 - Chapecó	(49) 3319-9100	03.603.595/0016-44
Departamento Regional	Rua Felipe Schmidt, 785 - Centro - 88010-002 - Florianópolis	(48) 3251-4802	03.603.595/0001-68

4.3 - O início da prestação do serviço deverá ocorrer conforme estabelecido no contrato, após a entrega de toda a documentação necessária.

4.4 - Mensalmente, durante a vigência do contrato, a empresa deverá apresentar a nota fiscal válida, do(s) serviço(s) objeto da Contratação, com a documentação fiscal.

4.5 - Caso o Sesc/SC constatare a existência de quaisquer irregularidades durante a vigência do contrato, deverá a Unidade comunicar imediatamente a Diretoria de Administração e Serviços ou Divisão responsável pela demanda do serviço, para notificação a empresa contratada.

5. DOS CRITÉRIOS TÉCNICOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

OBSERVAÇÃO: Todos os documentos solicitados neste item deverão estar inseridos dentro do envelope da DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO, constantes no Item 4 do Edital em questão, juntamente com os demais documentos de habilitação.

5.1 - Prova de qualificação técnica constituída de 01 (um) atestado de capacidade técnica expedido por empresa pública ou privada para a qual a licitante tenha executado de mesma natureza do objeto desta licitação;

5.2 - O atestado de capacidade técnica deverá conter a especificação mínima do sistema, as quantidades, bem como o valor total fornecido;

Parágrafo único - Caso o ramo de atividade seja isento ou imune, a licitante deverá apresentar declaração do órgão expedidor, que comprove a isenção ou imunidade da obrigação.

6. DA OBRIGAÇÕES DAS PARTES

6.1 - DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 6.1.1 - Utilizar equipamentos apropriados e adequados para transporte e fornecimento dos produtos;
- 6.1.2 - Indenizar a contratante ou a terceiros, pelo (s) dano(s) que seu(s) empregado(s) ou preposto(s) causar(em), nos termos do art. 186 e 927 do Código Civil;
- 6.1.3 - Exercer efetivo controle e pontualidade de entrega dos produtos;
- 6.1.4 - Fornecer a contratante ou preposto seu, toda e qualquer informação que lhe seja solicitada sobre o objeto desta aquisição, bem como facilitar-lhe a fiscalização dos produtos entregues, cuja omissão na fiscalização, não diminui ou substitui a responsabilidade da contratada, decorrente das obrigações pactuadas;
- 6.1.5 - Ficar ciente que o Responsável/Gerência da Unidade, Diretoria de Programação Social e a Diretoria de Administração e Serviços da contratante, nesta ordem, são incumbidas de fiscalizar os produtos a serem entregues, bem como de lhe comunicar, por escrito, a ocorrência de qualquer irregularidade;
- 6.1.6 - Ficar ciente que não poderá subcontratar o objeto deste contrato, sob pena de rescisão contratual e pagamento de multa igual a 20% (vinte por cento) do valor total da nota fiscal;
- 6.1.7 - Ficar ciente que não poderá utilizar o nome da contratante, ou sua qualidade de contratada em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como por exemplo, em cartões de visitas, anúncios diversos, impressos, folders, homepage, etc., sob pena imediata rescisão contratual/cancelamento do pedido, independente de aviso ou interpelação judicial ou extrajudicial, sem prejuízo das responsabilidades da contratada;
- 6.1.8 - Assegurar a contratante todos os direitos e faculdades previstas na Lei nº 8.078, de 11.09.90 (Código de Defesa do Consumidor);
- 6.1.9 - Assegurar ressarcimento dos bens da contratante danificados de forma dolosa ou culposa, deduzindo o valor correspondente na nota fiscal/fatura do mês corrente;
- 6.1.10 - Quaisquer erros, omissões ou irregularidades na elaboração e no fornecimento dos produtos, serão de inteira responsabilidade da contratada, cabendo a ela sua imediata retificação;
- 6.1.11 - Eventuais despesas da contratante, impostas pela Administração Pública direta ou indireta, ou pelo Poder Judiciário, em virtude de decisão judicial, decorrentes de responsabilidade solidária ou subsidiária referente ao presente instrumento, bem como todas as despesas realizadas pela contratante para se fazer representar em Juízo ou perante a Administração Pública, salvo quando houver improcedência total dos pedidos e após transitado em julgado, serão automaticamente descontadas de futuros pagamentos à contratada, se ainda vigente o contrato, ou ressarcidos no prazo de 30 (trinta) dias após a comprovação do pagamento, caso já esteja finalizado.
- 6.1.12 - A contratada não poderá utilizar-se de serviços de menores de idade, assim considerados aqueles previstos na legislação trabalhista em vigor, para a consecução do objeto do presente contrato, sob pena de rescisão imediata e encaminhamento formal do fato às autoridades competentes, sem prejuízo das penalidades previstas na Resolução do Conselho Nacional do Sesc nº 1.570/2023;
- 6.1.13 - Manter todas as condições de habilitação, inclusive acerca da regularidade fiscal, durante a vigência do contrato/da ata, sob pena de rescisão contratual;
- 6.1.14 - Em caso de fusão, cisão ou incorporação, cabe à contratada comprovar o atendimento dos critérios exigidos em edital, tais como idoneidade, qualificações técnica e econômico-financeira, habilitação jurídica, regularidade fiscal, dentre outros, sob pena de rescisão contratual;
- 6.1.15 - No exercício de suas atividades que envolvam o armazenamento de dados, deverá a contratada atuar em conformidade com boa fé e em estrita observância aos parâmetros, princípios e obrigações estipuladas pelas Leis nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados), seus regulamentos, bem como demais legislações aplicáveis que vierem a vigor no curso do período contratado;
- 6.1.16 - Responder questionamentos ou notificações dos órgãos fiscalizadores, decorrente da prestação dos serviços objeto deste edital;
- 6.1.17 - Ficar ciente que poderá haver redução em 25% (vinte e cinco por cento) do quantitativo, sem que caiba qualquer tipo de indenização ou compensação à contratada;
- 6.1.18 - Respeitar e observar o código de Ética do Sesc, conforme a Resolução nº 0403/2017, disponível para consulta no Portal da Transparência, cujos termos o contratante manifesta absoluta ciência.

6.2 - DAS RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

- 6.2.1 - Receber os documentos de regularidade e nota fiscal e providenciar o devido pagamento;

6.2.2 - Fornecer dados relativos as normas internas, diretrizes e informações necessárias para que os serviços sejam desempenhados de acordo com as condições e peculiaridades do local;

6.2.3 - Orientar a CONTRATADA sobre a fiel execução dos serviços contratados, podendo exigir a correção dos serviços que julgar inaceitáveis, sem aumento das despesas para o CONTRATANTE;

6.2.4 - Ficar ciente que será incluído na fatura do mês seguinte, a incidência de multa de 2% (Dois por cento) e juros de mora de 0,5% (Meio por cento) ao mês, quando realizar o pagamento atrasado do mês em curso.

7. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

7.1 - As despesas da contratação decorrente da presente licitação correrão por conta da rubrica 339039 – centro de custo 000420220001.

8. SUGESTÃO DE MODALIDADE DE LICITAÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO

8.1 - Modalidade Licitatória: Pregão

8.1.1 - Com objetivo de ampliar a competitividade, a presente demanda deverá ser disputada em procedimento licitatório de ampla participação, a ser obtida a proposta pelo menor preço unitário por lote.

8.2 - Tipo/Critério de Julgamento: Preço por lote.

Florianópolis, 22 de janeiro de 2024.

RESPONSÁVEL TÉCNICO
Área requisitante