

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº: 281/2023/DGA/AgSUS

1. DO OBJETO

- 1.1. Contratação de solução de software como serviço (SAAS) **de Gestão de Pessoas**, por **24 (vinte e quatro)** meses, disponível em versão desktop e mobile, a ser disponibilizada em nuvem e com serviços de apoio desenvolvidos nas instalações da Contratada, bem como serviços de habilitação, instalação, implantação, parametrização e treinamento da solução de gestão de pessoas, incluindo módulos de Núcleo Operacional, Administração de Pessoal, Desenvolvimento Humano e Organizacional, Monitoramento de Produtividade e inteligência de Dados, para atendimento às necessidades da Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS – AgSUS, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e/ou ajustes de escopo.

2. DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. A Agência Brasileira de Apoio à Gestão do SUS (AgSUS) tem como missão incrementar serviços na atenção primária à saúde, mediante contratação de médicos para integrar, de forma complementar, as equipes de saúde da família, em locais de difícil provimento, em áreas de alta vulnerabilidade, e na saúde indígena, fomentando a especialização de profissionais em medicina da família e comunidade no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), conforme previsão da Lei nº 3.958, de 18 de dezembro de 2019.
- 2.2. A referida Lei, além de criar o Programa Médicos pelo Brasil, atribuiu sua execução à AgSUS, que dentre outras, possui a obrigação de realizar o provimento e o acompanhamento funcional de todos os médicos do Programa, incluindo toda a gestão de administração de pessoas.
- 2.3. Assim, e considerando que a atividade finalística da Agência é a gestão de pessoas, e que tal atividade, devido às características dos Programas de provimento pelos quais a AgSUS é responsável, é realizada de maneira descentralizada. A contratação de um sistema que garanta o recrutamento, a admissão, o acompanhamento e o desenvolvimento de seus empregados se torna mister.
- 2.4. Nesse sentido, cabe esclarecer que o sistema de gestão de pessoas é a ferramenta tecnológica que possibilita que a organização gere seu capital humano, coordenando, e monitorando a vida funcional de seus empregados.
- 2.5. Assim, ante a complexidade e ao volume de contratações necessárias para as execuções da Agência, especialmente das demandas financeiras e administrativas, torna-se imperativa a aquisição de um sistema que seja capaz de suprir as demandas relacionadas à gestão de pessoas, além daquelas relacionadas à administração orçamentária e financeira.

- 2.6. Tais sistemas proporcionarão transparência, estrutura, segurança, controle e acompanhamento precisos da vida funcional dos empregados e colaboradores da Agência, bem como da execução orçamentária e financeira de forma eficiente, garantindo disponibilidade de informações fidedignas, sobretudo para a prestação de contas.

3. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 3.1. Os serviços descritos neste Termo de Referência enquadram-se na classificação de serviço comum, de natureza continuada, sem mão de obra exclusiva.
- 3.2. A presente contratação seguirá o Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS, aprovada através da Resolução CDA nº 07 de 30 de abril de 2024 e será adotada a modalidade Pregão Eletrônico, disposta no art. 9º, inciso I.
- 3.3. O critério de julgamento será o de menor preço global.

4. DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

4.1. DEFINIÇÃO DE TERMOS E EXPRESSÕES

A fim de dirimir dúvidas ou conflitos entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE quando nas tratativas sobre a execução do objeto, será de comum acordo a definição dos seguintes termos e expressões deste termo de referência.

a) Quanto aos serviços a serem prestados pela CONTRATADA:

- Entende-se **meio de comunicação** para fins de atendimento: telefone fixo ou móvel, correio eletrônico, área de bate-papo interno do sistema (chat), ferramentas de videoconferência e mensagens instantâneas.
- Entende-se por **Suporte Técnico** o atendimento qualificado dos profissionais da CONTRATADA seja presencial, por e-mail, por telefone ou por outro meio de comunicação, que sirva para sanar dúvidas, resolver problemas pontuais ou encaminhar solução por profissional mais especializado, seja do processo no sistema ou processo de trabalho da CONTRATANTE, visando manter o sistema em perfeito funcionamento.
- Entende-se como **início do atendimento** o retorno, via telefone, e-mail, sistema de ordens de serviço ou pessoalmente ao usuário gerador da demanda, ou seja, a ciência de que sua situação está sendo verificada.
- Entende-se por **Treinamento** a visita de profissional qualificado para capacitação de usuários no uso do sistema, módulo ou funcionalidade, a qual não for possível orientar via meios de comunicação remoto, e que não sejam dúvidas pontuais.

b) Quanto ao tipo de ocorrência ou das solicitações registradas pela CONTRATANTE:

- Entende-se por **críticas** as ocorrências que impactam em um processo de trabalho crítico para o funcionamento de todo o módulo ou subsistema, impedindo ou tornando inviável a operação no mesmo, erros em processo, cálculos e/ou relatórios legais que levem ao risco de descumprimento de prazos, ou inviabilizem seu uso.
- Entende-se por **importantes** as ocorrências que impactam em processo de trabalho do usuário, contudo não impedem ou não tornam inviável a operação no sistema ou módulo em outros processos, ou seja, problemas em que o usuário fica impedido de realizar algumas atividades comprometendo as rotinas de trabalho de sua área.
- Entende-se por **normais** as ocorrências que impactam diretamente no processo de trabalho, mas não impedem a operação do sistema, ou parte dele pelo usuário, mas tornam, por exemplo, mais lenta ou trabalhosa a operação deste no sistema.
- Entende-se por **triviais** as ocorrências de esclarecimentos, dúvidas que não impactam diretamente no processo de trabalho e não impedem ou dificultem a operação do sistema, ou parte dele pelo usuário.
- Entende-se por **Datawarehouse** (armazém de dados) a estrutura composta por dados estruturados e semiestruturados oriundos dos sistemas disponíveis na solução. Nele serão armazenados todos os registros que forem definidos pela CONTRATANTE como importantes para geração de relatórios e análises estáticas e preditivas.
- Entende-se por **Colaboradores ATIVOS** todos os profissionais vinculados à AGSUS que, mesmo que de forma esporádica, acessam a solução para realizar ou acompanhar atividades pertinentes à sua função. Esses colaboradores permanecem integrados e administrados na folha de pagamento da AGSUS, independentemente da frequência de uso da plataforma. A classificação como ativo é essencial para garantir que todos os registros e permissões estejam atualizados, assegurando o bom funcionamento dos processos operacionais e administrativos da instituição.
- Entende-se por **Colaboradores INATIVOS** aqueles que não possuem mais acesso à solução e não desempenham atividades vinculadas à plataforma, seja por desligamento, aposentadoria, ou término de contrato. Embora esses colaboradores não estejam mais ativos na rotina da organização, seus registros permanecem essenciais para finalidades específicas, como auditorias internas, consultas administrativas, ou fiscalização por órgãos reguladores. Não serão considerados para o cálculo de cobrança de usuários pela empresa.

4.2. As funcionalidades apresentadas neste documento serão identificadas pelo grau de importância para a Agência Brasileira de Apoio a Gestão do SUS como:

4.2.1. ESSENCIAIS – são funcionalidades que a SOLUÇÃO contratada já deverá conter para pronta implantação (funcionalidades nativas da SOLUÇÃO);

- 4.2.2. DESEJÁVEIS – são funcionalidades que deverão ser desenvolvidas e implantadas durante a execução do contrato de implantação da SOLUÇÃO, como estabelecido na Tabela 01 abaixo.

FUNCIONALIDADE	GRAU DE PRIORIDADE DA CUSTOMIZAÇÃO	PRAZO PARA IMPLANTAÇÃO
DESEJÁVEL	ALTO	ATÉ 30 DIAS APÓS A SOLICITAÇÃO
DESEJÁVEL	MÉDIO	ATÉ 60 DIAS APÓS A SOLICITAÇÃO
DESEJÁVEL	BAIXO	ATÉ 90 DIAS APÓS A SOLICITAÇÃO

O grau de prioridade da customização será definido no momento da abertura da Ordem de serviço de acordo com as necessidades da Contratante.

O consumo das Unidades de Serviço Técnico se darão mediante a necessidade e solicitação da Contratante.

5. DIMENSIONAMENTO DOS SERVIÇOS

5.1 Inicialmente, a AgSUS tem previsão de contratar **10.500 (dez mil e quinhentos) colaboradores, podendo ultrapassar o quantitativo de 55.000 (cinquenta e cinco mil) trabalhadores, a partir de 2025**, a depender da implementação de projetos estruturantes. Assim, foram estabelecidas FAIXAS DE COLABORADORES ATIVOS, sendo a primeira faixa de contratação inicial, a de maior relevância para o pregão, e as próximas a serem contratadas a depender da implementação dos referidos projetos.

5.2 Com isso, visando a economia de escala, pelo potencial número de trabalhadores a serem contratados, considerando que quanto maior o número de usuários menor o valor do custo unitário, **as propostas ofertadas para as Faixas 2 a 4 deverão ser pelo menos 10% (dez por cento) menor que a proposta ofertada na faixa anterior.**

5.3 Caso a proposta da empresa não tenha obedecido a diferença mínima de 10% (dez por cento) sobre a faixa anterior durante a fase de lances, a licitante vencedora deverá ajustar a proposta na fase posterior.

5.4 O preenchimento da proposta deverá levar em consideração o número de **colaboradores ativos** em cada faixa.

5.5 Em caso de divergência entre o Termo de Referência, Anexo I, e o Edital de Licitação, prevalece o Termo de Referência.

5.6 Assim, o preenchimento da proposta deverá levar em consideração o número de colaboradores ativos em cada faixa, de modo que, considerando a economia de escala, quanto maior o número de usuários menor o valor do custo unitário.



5.7 Desse modo, os serviços foram agrupados em um único lote, separados em (seis) itens, subdivididos em subitens, distintos por sua natureza de execução e características e devem conter minimamente os seguintes módulos e requisitos conforme a tabela abaixo:

ITEM	LOTE ÚNICO	QTDE	UNIDADE	Grau de Importância
1	Contratação de software como serviço (SAAS) de Sistema de gestão de Pessoas, incluindo folha de pagamento, com Suporte e Atualização de Versão, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, incluindo Suporte Técnico, Manutenção Preventiva, Corretiva e Emergencial.			
1.1	Faixa 1 – 10.000 a 15.000	Faixa de Colaboradores ATIVOS administrados em folha de pagamento no mês.		
1.2	Faixa 2 – 15.001 a 25.000			
1.3	Faixa 3 – 25.001 a 50.000			
1.4	Faixa 4 – Acima de 50.000			
DESCRIÇÃO DO ITEM 1				
Núcleo Operacional	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestão de pessoas ● Cadastro e atualização cadastral de pessoal ● Todos os Regimes Jurídicos ● Pensões alimentícias ● Controle de Múltiplos Vínculos ● Recadastramento de servidores ● Mala Direta ● Arquivo Digital ● Base de dados dos Correios ● Gestão de contratos temporários ● Gestão de Férias e Licença Prêmio ● Gestão de Licenças, Desligamentos, afastamentos e faltas ● Gestão de Turnos de Trabalho ● Gestão de Folha de Pagamento <ul style="list-style-type: none"> ○ Bloqueios/Desbloqueio de Pagamentos ○ Cronograma de pagamento e remessa bancária ○ Status e Histórico de Remessas ● Resumo Contábil ● Ordens de Pagamento ● Transferência Bancária via arquivo CNAB do Banco do Brasil ● Informações para órgãos fiscais <ul style="list-style-type: none"> ○ SEFIP – CAIXA/Receita Federal do Brasil/TEM ○ PASEP – Previdência Social ○ eSocial ○ DIRF – Receita Federal ○ MANAD – Receita Federal ● Envio de dados mensal ao Sistema Integrado de Administração de Pessoal – SIAPE ● Envio de dados mensal aos sistemas financeiros e contábeis Ongsys e Thomson Reuters ● Gestão de Estrutura Organizacional ● Avaliação de Desempenho ● Aposentadoria e Pensões ● Gestão de Benefícios ● Segurança e Saúde no Trabalho <ul style="list-style-type: none"> ○ Comunicação de Acidente de Trabalho - CAT; ○ Monitoramento da Saúde do Trabalhador; 	1	Solução	ESSENCIAL

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Monitoramento contínuo das condições de saúde relacionadas ao trabalho; ○ Emissão, importação de ASO, Demissional e exames complementares (integrado com o <i>e-Social</i>) (NR1, NR7, NR9, NR15, NR24, etc.); ○ Integração com a Gestão de Qualidade no trabalho e Meio Ambiente - PGR/LTCAT/ PCMSO; ○ Laudo de Saúde Ocupacional de empregados. 			
<p>Administração de Pessoal</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Sistema de gestão de folha de pagamento totalmente integrado e conforme com a legislação local; ● Administração de dados pessoais, profissionais, educacionais, financeiros, entre outros; ● Cálculo da folha de pagamento, incluindo os eventos próprios da Agência; ● Gestão de vínculos com contribuição beneficiária customizada; ● Emissão e envio de prévias e contracheques por e-mail e aplicativo mobile; ● Vinculação do local de exercício com incentivo ou gratificação, que fica restrito a quem desempenhar atividades em cargo específico e tipologia específica de localidade, sendo gerenciada no próprio sistema; ● Possibilidade de vinculação de profissional com outros profissionais exercendo atividade de gestão indireta (exemplo: tutor médico para os bolsistas) na qual possa vincular e mediante relatório saber o quantitativo de profissionais que ele está responsável; ● Criação, customização e emissão de declarações; ● Gestão de ausências e substituições, incluindo planejamento e relatórios de cobertura; ● Gestão de frequência; ● Cálculo de encargos trabalhistas; ● Recolhimento de impostos e contribuições; ● Gestão de planos de saúde, vale-transporte, vale-refeição, entre outros benefícios; ● Controle de rescisões de contrato de trabalho, incluindo cálculo de verbas rescisórias, emissão de guias de seguro-desemprego, emissão de Termo de Encerramento de Contrato e integração com sistemas de impostos; ● Categorização de empregados conforme as necessidades da Agência, com campos personalizados para cada grupo; ● Separação das folhas de pagamento conforme o centro de custo; ● Controle de afastamentos, incluindo licenças médicas, licenças maternidade, paternidade, gala, luto, sem remuneração, férias, recessos, horas extras, etc.; ● Integração com sistemas de gestão financeira e contabilidade; ● Geração de relatórios para atender às normativas trabalhistas brasileiras (CLT, e-Social, FGTS, INSS, etc.); ● Emissão de relatórios em diversos formatos para conferência de admissão, demissão, eventos de folhas, entre outros; ● Recurso de importação de dados para inclusão em lote de eventos variáveis e fixos na folha; ● Atendimento a todas as rotinas para transmissão ao eSocial, 	<p>1</p>	<p>Solução</p>	<p>ESSENCIAL</p>

	<p>tais como: Envio de Tabelas, Eventos Não Periódicos, Eventos Periódicos;</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Emissão de arquivo remessa para todos os sistemas legais e privados que tenham necessidade de dados da folha da AgSUS, observando-se a Lei Geral de Proteção de Dados; ● Avisos/alertas de vencimentos de impostos, férias, período de experiência, etc.; ● Extração e consolidação de todos os dados necessários para a DIRF, incluindo salários, benefícios, comissões, e outras remunerações tributáveis por vínculo empregatício e centro de custo; ● Validação da exatidão dos dados antes do envio da DIRF, verificando inconsistências ou erros que poderiam resultar em multas ou necessidade de retificação; ● Gerar o arquivo da DIRF no formato exigido pela Receita Federal do Brasil; ● Relatórios detalhados que confirmem a conformidade com as regulamentações tributárias; ● Registro e monitoramento detalhado de jornada de trabalho; ● Configurações flexíveis para tratar atrasos, horas extras, e ausências; ● Funcionalidades avançadas para ajustes e correções de registros de ponto; ● Relatórios detalhados de horas trabalhadas, extras, e banco de horas; ● Capacidade de bater ponto de forma offline. ● Monitoramento de produtividade: <ul style="list-style-type: none"> ○ Em caso de profissional médicos, o sistema deverá permitir a aquisição de dados de produção, com periodicidade semanal, conforme padrões normatizados de saúde pública, em três formatos <ul style="list-style-type: none"> a) Dados fornecidos por sistemas externos, periodicidade semanal; b) Dados coletados em banco de dados dos municípios c) Dados coletados via API's DATASUS, periodicidade semanal <p>Os dados devem receber tratamento e vinculação com médicos AGSUS, através de modelagem de dados baseado em modelos DATASUS. Os lotes de dados devem gerar alertas de produção para identificar casos em que médico não realizou atendimento e não possui nenhuma solicitação de ausência para o período.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Registro do alerta no perfil do profissional; b) Gera informação de profissionais com alertas no painel do gestor vinculado; c) Atualiza dashboards de monitoramento da AGSUS; d) Cria alerta com registro de identificação. ○ O sistema deve permitir ao gestor vinculado e ao profissional, criar interações no alerta informando justificativa para o caso e alterando seu status. ○ No perfil do profissional deve ser registrado seus alertas vinculados e histórico de interações 			
--	--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Em caso de pendências, conforme regras definidas em parametrização relacionados ao monitoramento de produtividade, havendo situações de alertas de produtividade não solucionados, a liberação destes casos podem ser feitos: <ul style="list-style-type: none"> a) Mediante aprovação do gestor vinculado; b) Em lote, por programa e/ou local vinculado; c) Por reincidência de registros em meses anteriores; d) Individual <p>Casos pendentes de produtividade devem receber mensagens SMS, e-mail e Telegram para médicos e gestores vinculados</p> <p>O perfil do profissional deve possibilitar no mínimo a visualização de:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Cadastro completo; b) Origens de cadastro (apresentar os cadastros e quais foram os sistemas que fizeram seu registro); c) Eventos registrados (faltas, atestados, recebimento e todos demais uma vez registrados na plataforma); d) Em caso de médicos, Atendimentos registrados (local e data/hora); e) Alertas por tipo e status. ○ Atividades planejadas, a formações, atualizações cadastrais e demais solicitadas pela AGSUS; ○ Avaliações de desempenho, realizadas e disponíveis para realização; ○ Acompanhamento de casos, situações em que profissionais esteja em acompanhamento por exemplo, acidente de trabalho; ○ Relações familiares, em caso de concessão de benefícios vinculados; ○ Arquivos, todos os documentos e processos em que profissional seja parte, inclusive holerites. ○ Documento, todos os documentos pessoais. ○ Ações, atualização de documentos com prazos de validade expirados, em especial exames periódicos, admissionais e demissionais. ● Requerimento de Férias ● Requerimento de Aposentadoria ● Requerimento de Progressão ● Atendimento <ul style="list-style-type: none"> ○ Portal do empregado com autoatendimento para atualizações de dados pessoais, consulta de contracheques e benefícios, emissão de declarações, devendo ser apresentados em todos os browsers disponíveis e utilizados pela AgSUS; ○ Registro e atendimento de chamados dos colaboradores; ○ Permissão para marcação de férias, envio de atestados, justificativas, controle da vida laboral dentre outros; ○ Integração com Contact Center para comunicação e atendimento eficientes. ○ Envio de SMS e Mensagens por Whatsapp e Temporalidade ○ Mensageria ○ Comunicação em lote com os empregados, por meio de 			
--	--	--	--	--

		<p>interação direta via e-mail ou chat integrado</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Abertura de Carta de serviços, regulação de serviços e validação de compliance com regras internas feito via Central de Operações <ul style="list-style-type: none"> ■ Upload de documentos para validação ■ Validação de documentos com base nas APIs do CADSUS e CONATRAM (SERPRO) ■ Comprovação de autenticidade dos documentos através de de QRCODE 			
	Desenvolvimento Humano e Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> ● Avaliação de desempenho ○ Definição e mapeamento de competências, avaliação de proficiência, identificação de lacunas e associação com planos de desenvolvimento individual; ○ Definição e o acompanhamento de metas, que estejam alinhadas aos objetivos estratégicos da Agência, monitoramento do progresso individual em relação às metas, criar e gerenciar planos de ação específicos, mecanismos integrados para fornecer análises, relatórios e feedback contínuo sobre o desempenho dos trabalhadores; ○ Criação e personalização de formulários de avaliação, condução de avaliações periódicas, armazenamento dos históricos de desempenho, além de gerar relatórios detalhados, com direcionamento por centro de custo e/ou cargo; ○ Customização de questionários para conduzir pesquisas periódicas (Clima Organizacional, Qualidade de Vida no Trabalho, entre outras temáticas oportunas), análise de resultados em tempo real, anonimato garantido e relatórios abrangentes para orientar ações de melhoria. 	1	Solução	ESSENCIAL
2	Instalação, Implantação e Parametrização da Solução de gestão de pessoas para acesso via internet em versões WebPortal e AppMobile (Incluso a Solução de Gestão, Atualização do Sistema e Parametrização.)				
	DESCRIÇÃO DO ITEM 2				
	Núcleo Operacional	<ul style="list-style-type: none"> ● A implantação da plataforma engloba as atividades de criação do ambiente e cloud do projeto, com suas respectivas tecnologias parametrizadas até a liberação dos sistemas em funcionamento e parametrizados conforme as regras da AGSUS. ● As parametrizações devem ser realizadas pela equipe da CONTRATADA, sendo de responsabilidade da CONTRATANTE apenas a definição de regras de negócio. ● A implantação se considera concluída com a liberação efetiva de todos os recursos da plataforma em funcionamento e os macrofluxos citados neste documento em funcionamento. 	1	Solução	ESSENCIAL
	Administração de Pessoal		1	Solução	ESSENCIAL
	Desenvolvimento Humano e Organizacional		1	Solução	ESSENCIAL
3	Migração dos Dados do sistema atual (Sênior) para o Sistema de Gestão de Pessoal incluindo carga inicial dos				

dados.					
DESCRIÇÃO DO ITEM 3					
	Núcleo Operacional	<ul style="list-style-type: none"> O processo de migração de dados consiste na transferência de registros em banco de dados do sistema adotado atualmente pela AGSUS para a nova plataforma. As informações mínimas que deverão ser migradas do sistema atual para a nova plataforma são Cadastros, Eventos em folha da instituição, eventos individuais de cada contratado, contratos de trabalho e documentos eletrônicos. Poderão ser solicitados demais registros que a AGSUS considerar importante. A empresa CONTRATADA é responsável pela migração dos registros e deve ter plena ciência dos desafios impostos sobre esta atividade. <p>A CONTRATADA deverá realizar todo o processo de ETL, Extração, Tratamento e Carregamento.</p> <ul style="list-style-type: none"> Será fornecido à CONTRATADA o acesso a interface do sistema atual da AGSUS, com usuário administrador. Eventualmente a CONTRATADA receberá o acesso ao banco de dados ou dump do banco de dados do sistema atual, que se possível será acompanhado de documentação. O não recebimento de acesso ao banco de dados e/ou documento, não se torna justificativa para a execução parcial ou total da migração de dados. 	1	Solução	ESSENCIAL
	Administração de Pessoal	<ul style="list-style-type: none"> A CONTRATADA deve realizar os ajustes de dados necessários para assegurar a qualidade dos dados transferidos, em especial e não limitado a correções de dados, identificação de duplicidade, conversão para strings, entre outros utilizando de recursos próprios, scripts e algoritmos para tal. 	1	Solução	ESSENCIAL
	Desenvolvimento Humano e Organizacional	<p>O processo de migração de dados poderá ocorrer de 03 formas</p> <ul style="list-style-type: none"> Acesso Direto via Banco de Dados, neste caso será fornecido à CONTRATADA dados de acesso ao banco de dados do sistema atual. Bot de Extração de Dados, neste caso a CONTRATADA deverá desenvolver e aplicar leitura de dados em interface por robô Extração Manual e Dados, a CONTRATADA deverá prover equipe na sede da CONTRATANTE para realizar a extração manual de dados e lançamento na plataforma. 	1	Solução	ESSENCIAL
4	Implantação e Disponibilização de Data Warehouse para armazenamento dos registros definidos pela AGSUS				
DESCRIÇÃO DO ITEM 4					
	Núcleo Operacional	<p>O data Warehouse (armazém de dados) deve ser uma estrutura compostos por dados estruturados e semiestruturados oriundos dos sistemas adotados neste projeto, nele serão armazenados todos os registros que forem definidos pela AGSUS como importantes para geração de relatórios e análises estáticas e preditivas.</p> <ul style="list-style-type: none"> A criação e documentação do armazém de dados é de responsabilidade da CONTRATADA que deve fornecê-lo no 	1	Solução	ESSENCIAL
	Administração de Pessoal		1	Solução	ESSENCIAL
			1	Solução	ESSENCIAL

<p>Desenvolvimento Humano e Organizacional</p>	<p>processo de implantação da plataforma.</p> <ul style="list-style-type: none"> • O data Warehouse deve utilizar banco de dados PostgreSQL e dispor de registros no esquema estrela com dimensões mínimas que possibilitem identificar todos os eventos de folha vinculados a um colaborador desde solicitação até execução, seus respectivos cadastros e benefícios. • As dimensões devem possibilitar a criação de consultas individuais de registros, por colaborador e geral, dados de toda a instituição, por projetos, municípios e centros de custo, aplicando sob estes a dimensão de tempo em ano, mês, dia e minutos. • Agendamento e extrações de dados personalizados (rotinas automáticas); • A contratada deverá prover Integração do data Warehouse com ferramentas de BI para atualizações em conforme temporalidade que pode ser em tempo real ou outra em minutos, dias, meses e anos; • A CONTRATADA deve disponibilizar ferramenta de BI do tipo Microsoft Power BI Pro para 05 usuários, integrada ao Datawarehouse • Através de equipe de implantação do projeto a CONTRATADA deve gerar ao menos 05 dashboards gerenciais de monitoramento estratégico da AGSUS, contendo cada um no mínimo 04 representações gráficas cada. • Geração de relatórios customizáveis em diferentes formatos como: CSV, XLSX, PDF 			
5	TREINAMENTO PARA TODOS OS USUÁRIOS DA SOLUÇÃO			
	DESCRIÇÃO DO ITEM 5			
<p>Núcleo Operacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Os treinamentos para os colaboradores administrativos sediados na sede da CONTRATANTE, deverão ocorrer na AGSUS em Brasília, em horário comercial, ou online a critério da AGSUS. 	6	Turmas On line	ESSENCIAL
<p>Administração de Pessoal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Caso o modelo de treinamento adotado seja presencial na sede da Contratante, O modelo de treinamento adotado será o on the job training, onde os colaboradores receberão treinamento em seus postos de trabalho com agenda. 			
<p>Desenvolvimento Humano e Organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • As agendas de treinamento serão iniciadas em conjunto com etapa de implantação. • Os treinamentos para gestores municipais deverão ser realizados em grupos semanais de forma online com capacidade para receber 200 participantes simultâneos. • O treinamento para gestores municipais deverá ocorrer em horário comercial e as agendas serão de responsabilidade da CONTRATADA e supervisionadas pela AGSUS. • Não haverá limite máximo de horas de treinamento ao longo da vigência contratual, garantindo a flexibilidade necessária para atender às necessidades da Contratante. Para a adequada organização e preparação das sessões, a solicitação do treinamento deverá ser formalizada com no mínimo 7 (sete) dias de antecedência em relação à data prevista para sua realização. • O treinamento será realizado com pessoas-chave previamente 	6	Turmas Presencial	ESSENCIAL

	<p>indicadas pela CONTRATANTE, limitando-se a um máximo de 25 (vinte e cinco) participantes por sessão. Essas pessoas terão o papel estratégico de multiplicadores do conhecimento adquirido, sendo responsáveis pelo repasse das informações e pela capacitação dos demais usuários internos. Além disso, as peças-chave atuarão como ponto de contato para a interlocução direta com a CONTRATADA, facilitando a comunicação e o alinhamento contínuo durante e após o processo de treinamento.</p>			
6	Customizações necessárias para atendimento de todos os requisitos secundários na Solução de Gestão de Pessoas			
	DESCRIÇÃO DO ITEM 6			
Núcleo Operacional	<ul style="list-style-type: none"> A CONTRATADA deverá desenvolver todos os Requisitos Secundários conforme tabela do item 4.2.2 após a assinatura da ordem de início do serviço. A CONTRATADA deverá apresentar essas funcionalidades em ambiente de homologação, para análise, realização de testes no sistema e definitiva aprovação da integralidade do sistema por parte da CONTRATANTE. Os Requisitos Secundário desenvolvido só serão considerados como entregues após a assinatura de um respectivo Termo de Aceite. 	7.000	UST	A DEFINIR NA ABERTURA DA ORDEM DE SERVIÇO
Administração de Pessoal				
Desenvolvimento Humano e Organizacional				

Suporte Técnico

O Suporte técnico remoto (off-site) deverá ser oferecido com as seguintes características:

- Interpretação da documentação dos produtos contratados;
- Apoio para identificar a causa de uma falha de software;
- Apoio quanto às melhores práticas para implementação dos produtos;
- Apoio sobre uso, configuração e instalação dos produtos contratados;
- No caso de defeitos de software não conhecidos, quando a CONTRATADA tiver optado por utilizar centro de suporte e assistência técnica próprio, deverá enviar as informações sobre a falha ao fabricante do produto para que este forneça a solução. A CONTRATADA deverá informar o número do chamado aberto junto ao fabricante, bem como uma estimativa de prazo para solução da falha;
- Apoio para solução de problemas de “performance” e “tunning” das configurações dos produtos;
- Apoio na recuperação de ambientes em caso de panes ou perda de dados (disaster recovery), recuperação de configurações e re-instalação;
- Apoio para execução de procedimentos de atualização para novas versões dos produtos de software instalados;
- Apoio técnico para reconfiguração da solução em função de alteração/melhoria da arquitetura da infraestrutura;
- A empresa CONTRATADA se obriga a prestar os serviços de suporte técnico remoto especializado com equipa capaz para a corrigir falhas no sistema em formato 24x7, com

contato através de WhatsApp e telefone com scalation list em 4 níveis:

- Nível 01 – Abertura de chamado;
- Nível 02 – Gerente de projetos;
- Nível 03 – Líder de Suporte; e
- Nível 04 – Diretor de operações.
- A CONTRATADA deverá disponibilizar sistema de atendimento de suporte pela Internet, via chat interno da plataforma, WhatsApp, telefone e Central de suporte operacional. As atividades de suporte operacional deverão ser prestadas em horário comercial, exceto nos feriados nacionais;
- Atividades de apoio a operações, são as ações de apoio às operações da CONTRATANTE e deve ser realizada através de atendimento (off-site), via chat interno da plataforma com usuário logado e são destinadas principalmente a facilitação dos fluxos operacionais como conferência de documentos enviados pelos colaboradores, validação de novos usuários na plataforma, gestão de usuários na plataforma em relação a perfis e grupos de acesso.
- Atividades de formação remota, são ações realizadas em grupo via plataforma do tipo google meet ou Microsoft teams, voltada a elaboração e condução de treinamentos para os atores envolvidos conforme seus objetivos de uso da plataforma. Esta ação deverá ser realizada sempre que houver aumento de Faixa do item 01 - um novo grupo de licenças de uso liberadas.

Manutenção Preventiva

Entende-se como sendo os serviços programados para manter a solução funcionando em condições normais, tendo como objetivo diminuir as possibilidades de paralisação, compreendendo: manutenção em programas que comprometam o bom funcionamento, modificações necessárias com objetivo de atualização, ajuste, configuração, inspeção, e testes, entre outras ações que garantam a operacionalidade da solução.

A CONTRATANTE poderá solicitar Manutenção Preventiva para fins de adequação às condições de seu ambiente tecnológico em operação.

Manutenção Corretiva

Entende-se como sendo os serviços de alterações nos softwares e configurações, eliminando todos os defeitos existentes nos programas e rotinas da solução fornecida, através do Diagnóstico do problema apresentado, bem como, correção de anormalidades, testes e ajustes necessários para o retorno dele às condições normais de funcionamento. Esse serviço inclui o fornecimento de todas as informações e orientações necessárias para o bom funcionamento da solução. Atualização regular para garantir conformidade com as alterações nas leis tributárias.

Manutenção Emergencial

Entende-se como sendo os serviços necessários para correção de problemas que ocasionem a paralisação parcial ou total dos sistemas Os serviços de Suporte Técnico deverão atender

o Acordo de Níveis de Serviços para a solução de problemas reportados pela CONTRATANTE. Os problemas serão categorizados por nível de severidade, impacto na condição operacional da solução e a expectativa de prazo máximo de atendimento, segundo a tabela (Acordo de Nível de Serviço – SLA) 2 abaixo.

5.1.

Tipo	Gravidade	Prazo Solução	Descrição
Incidente	Alta	Até 4h após abertura do chamado (necessidade de atendimento 24x7)	Incidentes que causem a interrupção total ou parcial do sistema, afetando o funcionamento da Agência.
	Média	Até 16h após abertura do chamado (necessidade de atendimento 24x7)	Problemas que afetam o desempenho do sistema, mas que não comprometem diretamente as atividades críticas da Agência.
	Baixa	Até 3 dias úteis após abertura do chamado (necessidade de atendimento 24x7)	Incidentes que não afetam o funcionamento do sistema.
Requisição	Alta	Até 3 dias úteis após a abertura do chamado	Ocorre quando a Contratante precisa do Auxílio do Suporte para solução de dúvidas, solicitação de esclarecimentos, execução de um serviço, que tenha médio impacto nas entregas da Agência.
	Média	Até 5 dias úteis após a abertura do chamado	Ocorre quando a Contratante precisa do Auxílio do Suporte para solução de dúvidas, solicitação de esclarecimentos, execução de um serviço, que tenha baixo impacto nas entregas da AgSUS

Acordo de Nível de Serviço (SLA) para Chamados de Suporte Técnico, Manutenção Preventiva, Corretiva e Emergencial				
A empresa contratada deverá garantir suporte técnico eficiente para a solução de problemas relacionados ao sistema, com atendimento e resolução dentro dos seguintes prazos:				
Tipo	Classificação de Prioridade	Descrição	Tempo de Resposta	Tempo de Atendimento
Incidente	Alta (Problemas Críticos)	Incidentes que causem a interrupção total ou parcial do sistema, afetando o funcionamento da Agência.	Até 2 horas	Até 8 horas
	Prioridade Média (Problemas Intermediários)	Problemas que afetam o desempenho do sistema, mas que não comprometem diretamente as atividades críticas da Agência.	Até 4 horas	Até 24 horas.

	Prioridade Baixa (Problemas Menores)	Incidentes que não afetam o funcionamento do sistema.	Até 8 horas	Até 3 dias úteis.
Requisição	Alta	Ocorre quando a Contratante precisa do Auxílio do Suporte para solução de dúvidas, solicitação de esclarecimentos, execução de um serviço, que tenha médio impacto nas entregas da Agência.	-	Até 3 dias úteis após a abertura do chamado.
	Média	Ocorre quando a Contratante precisa do Auxílio do Suporte para solução de dúvidas, solicitação de esclarecimentos, execução de um serviço, que tenha baixo impacto nas entregas da AgSUS	-	Até 5 dias úteis após a abertura do chamado.
Monitoramento e Relatórios				
<p>A empresa contratada deverá fornecer relatórios mensais sobre o atendimento dos chamados, incluindo o tempo de resposta e de resolução, com base nas classificações de prioridade.</p> <p>Penalidades por Descumprimento do SLA:</p> <p>Caso os prazos acordados não sejam cumpridos, deverão ser aplicadas penalidades conforme o previsto no contrato, tais como descontos nos pagamentos ou extensão gratuita do suporte até a regularização do serviço.</p>				

A CONTRATADA deverá garantir a prestação de todos os serviços relacionados a suporte técnico, manutenção preventiva, corretiva e emergencial, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE, desde que comprovado que tais serviços se enquadram nos escopos estabelecidos no presente Termo de Referência.

4. Usuários do Sistema

4.1 Controle de Usuários Ativos e Inativos

Colaboradores Ativos: São todos os profissionais vinculados à AGSUS que, em algum momento, acessam a solução, mesmo que de forma esporádica, para executar ou acompanhar atividades relacionadas às suas funções. Esses colaboradores permanecem na folha de pagamento da AGSUS, independentemente da frequência de acesso à plataforma. A categorização como “ativo” é essencial para garantir que seus registros e permissões estejam sempre atualizados, assegurando a continuidade dos processos administrativos e operacionais da instituição.

Colaboradores Inativos: São profissionais que perderam acesso à solução por motivos como desligamento, aposentadoria ou fim de contrato. Embora não estejam mais envolvidos na rotina da instituição, seus registros continuam importantes para situações específicas, como auditorias, consultas administrativas e fiscalizações realizadas por órgãos reguladores.

1. Disponibilização de Usuários para Gestores Municipais

A Contratada deverá fornecer usuários específicos para os gestores dos municípios brasileiros, respeitando os critérios abaixo. Esses usuários não serão considerados no cálculo dos itens 1.1 a 1.6 do Lote Único e funcionarão da seguinte forma:

1. Critério por Município:

- Cada município terá direito a 1 usuário inicial.

2. Usuários Adicionais por População:

- Para cada **100 mil habitantes** completos, o município terá direito a 1 usuário adicional.
- **Importante:** Um novo usuário adicional será liberado **a partir do habitante 200.001** e assim por diante.

3. Exemplo:

- Município com **100 mil habitantes**: 1 (inicial) + 1 adicional = 2 usuários.
- Município com **200 mil habitantes**: 1 (inicial) + 2 adicionais = 3 usuários.
- Município com **200.001 habitantes**: 1 (inicial) + 3 adicionais = 4 usuários.

Esses critérios garantem que municípios maiores tenham acesso proporcional aos recursos necessários para a gestão eficiente, assegurando que cada localidade, independentemente do porte, receba suporte adequado por meio da solução.

2. Ambientes de Acesso a Solução

- a. A Contratada deverá disponibilizar, no mínimo, **três ambientes distintos** da solução:

● Homologação

- Utilizado para **validação de customizações** ou qualquer outro tipo de validação necessária, conforme as demandas da Contratante. Esse ambiente garante que alterações e ajustes sejam testados de forma segura antes de serem aplicados ao ambiente de produção.

● Treinamento

- Destinado ao uso da Contratante para **quaisquer fins de capacitação e experimentação**. Ele permitirá a prática de funcionalidades da solução sem impacto nos dados e operações reais, promovendo o aperfeiçoamento contínuo das equipes.

● Produção

- Ambiente principal onde ocorrerão as operações reais da solução, seguindo as regras definidas nos itens **1.1 a 1.6** do Lote Único.

- b. Atualização e Quantidade de Usuários

- i. Atualização dos Bancos de Dados

- A atualização dos dados nos ambientes de homologação e treinamento será realizada **de acordo com a necessidade da Contratante**, garantindo que esses ambientes sempre reflitam as informações mais atuais e relevantes para testes e treinamentos.
 - ii. Quantidade de Usuários em Ambientes Não-Produção
- A quantidade de usuários para os ambientes de homologação e treinamento será definida **conforme as necessidades da Contratante**, sem limite fixo, permitindo flexibilidade no uso.

Esses ambientes assegurarão uma gestão eficiente e segura, proporcionando validação de ajustes, treinamento das equipes e operação contínua com alto desempenho.

ii. Catálogo de Atividades de Customizações

As customizações realizadas na solução deverão ser remuneradas pela Unidade de Serviço Técnico – UST, que equivale a hora de trabalho necessária à realização de um serviço ou geração de um produto ou artefato. Os serviços, produtos ou artefatos estabelecidos no CATÁLOGO foram valorados (em USTs) considerando o nível proporcional de esforço estimado, bem como o perfil profissional necessário à sua consecução, e, desta forma, garantir uma justa remuneração pelos serviços prestados.

O catálogo de atividades foi, em sua maioria, concebido por subprocesso da Engenharia de Software. Para a valoração dos serviços, foram utilizados critérios e conceitos objetivos, tais como: processo elementar, quantidade de entidades ou classes de objeto, quantidade de história de usuário associada, quantidade de funcionalidades de usabilidade ou componente de interação com o usuário; aliados a experiência empírica no desenvolvimento de sistemas de software.

O processo elementar é a menor atividade significativa para o usuário na aplicação, portanto, um componente de software que implementa um CRUD básico apresenta 4 processos: incluir, alterar, consultar e excluir.

Para os serviços relacionados às áreas de Design, Análise, Configuração e Documentação, além dos parâmetros mensuráveis, tais como quantidade de telas, ícones ou documentos; a experiência empírica foi determinante para a mensuração do esforço estimado.

Devido a constante mudança tecnológica e a diversidade de serviços de TI existentes, o rol das atividades descritas no catálogo não é exaustivo. Nos casos em que o catálogo não ofereça estimativa que possa ser utilizada na medição de esforço requerido por determinado projeto, a SECONT e a CONTRATADA buscarão o consenso, utilizando os seguintes critérios, sucessivamente: a) Analogia com outros itens do catálogo. b) Aferição empírica da dimensão do escopo por meio de projeto piloto de reduzida duração, com acompanhamento em tempo integral por servidor da AGSUS e funcionário da CONTRATADA.

O resultado advindo do processo acima poderá, a critério da Contratante, ser incorporado ao catálogo para utilização em demandas futuras.

A Contratante é a responsável final por definir o dimensionamento em UST. As justificativas da CONTRATADA deverão ser consideradas e respondidas, ainda que não acatadas. Após o término de uma demanda, na fase de recebimento definitivo, a CONTRATADA poderá propor a atualização do catálogo. Esse processo permitirá medição mais precisa para demandas futuras.

A Contratante poderá alterar a dimensão do escopo de determinado item no catálogo, tanto por provocação da CONTRATADA, como por iniciativa própria. O catálogo só poderá ser atualizado antes do início do desenvolvimento de uma demanda.

1. CATÁLOGO DE ATIVIDADES DE CUSTOMIZAÇÕES (Repertório de Estimativas)

- a. Catálogo de Serviços foi, em sua maioria, concebido através dos subprocessos da Engenharia de Software. Devido a constantes mudanças tecnológicas e a diversidade de serviços de TI existentes, o rol das atividades descritas neste catálogo não é exaustivo.

SESSÃO 1 – ATIVIDADES DE DESIGN e UX.

- [Protótipo] Elaboração de protótipo ou wireframe.
 - a) Descrição: Desenvolvimento de protótipo não funcional, exibindo como as informações devem estar organizadas, quais serão os componentes visuais, as cores, a tipografia e imagens que estarão dispostos em uma tela de sistema.
 - b) Perfil Profissional: Time de Desenvolvimento.
 - c) Produto: Protótipo de tela em arquivo no formato PDF. Outros formatos podem ser requeridos.
 - d) Unidade de Medida: Por tela.
 - e) UST: 4.
 - f) Complexidade: Alta: para telas com 10 a 15 itens de interação. Altíssima: para telas com mais de 15 itens de interação.

- [Imagem] Elaboração de ícone ou imagem vetorial.
 - a) Descrição: Produção de ícone ou imagem vetorial, com base nas especificações de formato e tamanho, elaborado a partir de fontes preexistentes livres de direitos autorais, ou de uso formalmente autorizado, ou por meio do design criativo.
 - b) Perfil Profissional: Time de Desenvolvimento
 - c) Produto: Ícone ou imagem vetorial disponibilizadas nos formatos PNG, JPG e SVG.
 - d) Unidade de Medida: Único
 - e) UST: 2 2.

SESSÃO 2 – ATIVIDADES DE ANÁLISE E PROJETO.

2.1. [backlog] Backlog.

- a) Descrição: Com base nas informações iniciais de requisitos e funcionalidades levantadas pela atividade de análise, organizar e priorizar o backlog geral do produto. Ainda, com base no backlog do produto, organizar, priorizar e aprovar com o negócio as tarefas que serão desenvolvidas durante o sprint. Essa atividade é recorrente a cada ciclo iterativo conhecido como sprint.
- b) Perfil Profissional: Analista - Product Owner (PO)
- c) Unidade de Medida: Para até 7 (sete) user-stories ou demandas de sustentação.
- d) UST: 16
- e) Complexidade: Altíssima: para backlog contendo três ou mais atividades de user-story com mais de 10 critérios de aceitação cada.

2.2. [modelo] Modelo de dados.

- a) Descrição: Análise e desenho das entidades do sistema e seus relacionamentos.
- b) Perfil Profissional: Time de Desenvolvimento.
- c) Produto: Arquivo em PDF e PNG. Contendo diagrama de Classes em padrão UML ou diagrama equivalente como Diagrama de Entidade Relacionamento DER que descreva as entidades do sistema e seus relacionamentos.
- d) Unidade de Medida: Número de classes de objeto.
- e) UST: 1 por classe ou entidade.
- f) Complexidade: Altíssima: para modelos com mais de 10 objetos.

2.3. [user-story] Especificação de funcionalidade por meio de História do Usuário (user story).

- a) Descrição: Descrição textual de funcionalidade no formato de história do usuário.
- b) Perfil Profissional: Time de Desenvolvimento.
- c) Produto: Documento História de Usuário registrada.
- d) Unidade de Medida: Por critério de aceitação
- e) UST: 2 por critério de aceitação.
- f) Complexidade: Altíssima: para user-story contendo mais de 20 critérios de aceitação.

2.4. [plano-trabalho] Elaborar plano de trabalho.

- a) Descrição: Elaboração de plano de trabalho para atividades demandadas.
- b) Perfil Profissional: Analista de Sistemas.
- c) Produto: Plano de trabalho.
- d) Unidade de Medida: 2 USTs para cada 80 USTs planejadas.
- e) UST: 2.

2.5. [arquitetura] Elaboração do Desenho/Arquitetura da solução.

- a) Descrição: Analisar e construir a arquitetura da solução. Como os componentes principais da solução estarão organizados, pode incluir componentes de software, servidores, serviços, interfaces, protocolos bem como o fluxo de atividades e interação entre os componentes.
- b) Perfil Profissional: Time de Desenvolvimento.
- c) Produto: Diagrama contendo a arquitetura da solução apresentada em formato PDF ou PNG. Outros formatos podem ser requeridos.
- d) Unidade de Medida: Único.
- e) UST: 36.

f) Complexidade: Altíssima: para sistemas envolvendo complexidade arquitetural alta como integração com sistemas distribuídos.

i. SESSÃO 3 – ATIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO.

3.1. [backend] Criação de funcionalidade no backend do sistema.

- a) Descrição: Envolve a criação completa da funcionalidade no lado servidor.
- b) Perfil Profissional: Time de Desenvolvimento.
- c) Produto: Código da implementação incorporado ao sistema e adicionado ao repositório, ou sistema de controle de versão.
- d) Unidade de Medida: Quantidade de operações CRUD.
- e) UST: 4.
- f) Complexidade: Altíssima: para atividades com 4 unidades elementares CRUD.

3.2. [backend-alteração] Alteração ou reuso de funcionalidade no backend do sistema.

- a) Descrição: Envolve a alteração de funcionalidade no lado servidor ou o reuso de funcionalidade ou serviço similar no sistema.
- b) Perfil Profissional: Time de Desenvolvimento.
- c) Produto: Código da implementação incorporado ao sistema e adicionado ao repositório, ou sistema de controle de versão.
- d) Unidade de Medida: Unidade elementar CRUD associada.
- e) UST: 2.
- f) Complexidade: Altíssima: para atividades com 4 unidades elementares CRUD.

3.3. [teste-unitário] Criação de teste automatizado de backend.

- a) Descrição: Envolve a criação completa de teste de unidade cobrindo funcionalidade de backend.
- b) Perfil Profissional: Time de Desenvolvimento.
- c) Produto: Código da implementação do teste incorporado ao sistema e adicionado ao repositório, ou sistema de controle de versão.
- d) Unidade de Medida: Quantidade de funcionalidade de backend coberta
- e) UST: 4
- f) Complexidade: Altíssima: para teste cobrindo backend com 4 unidades elementares CRUD.

3.4. [teste-unitário-alteração] Alteração de teste de backend.

- a) Descrição: Envolve a alteração do teste de unidade cobrindo funcionalidade de backend.
- b) Perfil Profissional: Time de Desenvolvimento.
- c) Produto: Código da implementação do teste incorporado ao sistema e adicionado ao repositório, ou sistema de controle de versão.
- d) Unidade de Medida: Quantidade de funcionalidade de backend coberta.
- e) UST: 2
- f) Complexidade: Altíssima: para teste cobrindo backend com 4 unidades elementares CRUD.

3.5. [relatório] Elaboração de relatório em arquivo.

- a) Descrição: Criação da estrutura de relatório em arquivo no formato pdf, xls ou similar, aplicação de estilos e organização dos componentes conforme o protótipo pré-definido. Envolve a codificação para geração do arquivo em tecnologias diversas como jasper, spreadsheet, stylesheets, pdfkit ou prawn.
- b) Perfil Profissional: Time de Desenvolvimento.
- c) Produto: Código da implementação incorporado ao sistema e adicionado ao repositório, ou sistema de controle de versão.
- d) Unidade de Medida: Por relatório em arquivo elaborado.
- e) UST: 10.
- f) Complexidade: Alta: para relatórios contendo de 10 a 15 campos de informação. Altíssima: para relatórios com mais de 15 campos de informação.

3.6. [relatório-alteração] Alteração de relatório em arquivo.

- a) Descrição: Alteração da estrutura de relatório em arquivo no formato pdf, xls ou similar, aplicação de estilos e organização dos componentes conforme o protótipo pré-definido. Envolve a codificação para geração do arquivo em tecnologias diversas como jasper, spreadsheet, stylesheets, pdfkit ou prawn.
- b) Perfil Profissional: Time de Desenvolvimento.
- c) Produto: Código da implementação incorporado ao sistema e adicionado ao repositório, ou sistema de controle de versão.
- d) Unidade de Medida: Por alteração em relatório em arquivo.
- e) UST: 6.
- f) Complexidade: Alta: para relatórios contendo de 10 a 15 campos de informação. Altíssima: para relatórios com mais de 15 campos de informação.

3.7. [frontend] Criação de funcionalidade de usabilidade no front end.

- a) Descrição: Envolve a criação completa da funcionalidade no lado cliente.
- b) Perfil Profissional: Time de Desenvolvimento.
- c) Produto: Código da implementação incorporado ao sistema e adicionado ao repositório, ou sistema de controle de versão.
- d) Unidade de Medida: Quantidade de funcionalidade.
- e) UST: 4 por funcionalidade.
- f) Complexidade: Altíssima: para funcionalidades com necessidade de negócio complexa.

3.8. [frontend-alteração] Alteração ou reuso de funcionalidade de usabilidade no frontend e adição de funcionalidade simples.

- a) Descrição: Envolve a alteração de funcionalidade no lado cliente, a reutilização de funcionalidade similar no sistema, ou criação de elemento simples de filtro de listagem, elemento simples de ordenação e validação simples de campos de formulário.
- b) Perfil Profissional: Time de Desenvolvimento.

- c) Produto: Código da implementação incorporado ao sistema e adicionado ao repositório, ou sistema de controle de versão.
- d) Unidade de Medida: Quantidade de funcionalidade.
- e) UST: 1 por funcionalidade.
- f) Complexidade: Altíssima: para funcionalidades com necessidade de negócio complexa.

3.9. [deploy] Deploy de sistema.

- a) Descrição: Geração de nova versão de sistema. Pode exigir seguir o plano de comunicação do processo de deploy.
- b) Perfil Profissional: Time de Desenvolvimento.
- c) Produto: Registro do deploy em ferramenta automatizada ou registro de atividades realizadas por meio de ferramenta de registro de operações.
- d) Unidade de Medida: Ambiente.
- e) UST: 1 por ambiente.
- f) Complexidade: Altíssima: para atendimento emergencial fora da janela de deploy.

3.10. [configuração-sistema] Configuração de sistema.

- a) Descrição: Inclui trabalho completo de configuração, scripts e todo o trabalho necessário para que a aplicação esteja funcional no ambiente de homologação, produção ou outro.
- b) Perfil Profissional: Time de Desenvolvimento.
- c) Produto: Descrição e registro da atividade.
- d) Unidade de Medida: Quantidade de ambientes.
- e) UST: 4 por ambiente.
- f) Complexidade: Altíssima: para configuração de sistemas legados.

3.11. [componente] Configuração ou execução de componente (Biblioteca/Rotina/Extensão).

- a) Descrição: Instalação, execução, atualização ou eventual configuração para que o componente de software ou biblioteca, rotina ou extensão funcione adequadamente acoplado ao sistema, ambiente ou serviço em questão.
- b) Perfil Profissional: Time de Desenvolvimento.
- c) Produto: Descrição e registro da atividade e código adicionado ao repositório quando aplicável.
- d) Unidade de Medida: Único.
- e) UST: 2.

3.12. [script] Elaboração e execução de scripts.

- a) Descrição: Elaboração de script para realizar operações de CRUD diretamente no banco de dados.
- b) Perfil Profissional: Time de Desenvolvimento.
- c) Produto: Script SQL; Arquivo no formato CSV (quando solicitado).
- d) Unidade de Medida: 1 UST por cada 4 tabelas.
- e) UST: 1.

3.13. [teste] Teste funcional.

- a) Descrição: Com base em tarefa de implementação desenvolvida e disponibilizada em ambiente de homologação, realizar testes funcionais e demonstrar se os resultados foram satisfatórios ou não de acordo com a(s) história(s) de usuário.
- b) Perfil Profissional: Time de Desenvolvimento.
- c) Produto: Registro dos resultados dos testes.
- d) Unidade de Medida: Por critério de aceitação ou funcionalidade.
- e) UST: 1 por critério de aceitação, ou 1 por funcionalidade.

4. Do cálculo do Custo da Ordem de Serviço

- b. No início de cada demanda a CONTRATADA irá propor uma estimativa de esforço (UST) e a AGSUS confirmará ou retificará a estimativa. A primeira referência para cálculo de esforço é o “CATÁLOGO DE ATIVIDADES”.
- c. O pagamento será efetuado mensalmente referente ao valor das atividades finalizadas e somente ocorrerá mediante recebimento definitivo pelo Gestor do Contrato. O valor de cada atividade será calculado por meio da seguinte fórmula:

$$\text{Valor_atividade} = \text{Valor_UST} * \text{Esforço_total_UST} * \text{Fator_ajuste}$$

- Valor_atividade = Custo em reais do serviço.
- Valor_UST = Corresponderá ao valor em reais da unidade de serviço técnico.
- Esforço_total_UST = Total de unidades de serviço técnico multiplicado pelo fator de ajuste.
- Fator_ajuste = Conforme tabela de ajuste abaixo.

Nível	Definição das Atividades	Multiplicador
Baixa (I)	Atividades administrativas ou operacionais de baixo impacto para o negócio. Não afetam diretamente os resultados estratégicos ou processos críticos. Foca em atividades de rotina ou administrativas, sem influência significativa nos objetivos estratégicos.	0,50
Média (II)	Atividades de impacto direto, mas moderado, no funcionamento dos processos do negócio. Demandam colaboração e alinhamento entre equipes, com entregáveis que seguem padrões pré-estabelecidos. Relaciona-se com atividades que garantem a continuidade dos processos e projetos, mas não envolvem desafios técnicos complexos.	1,00
Alta (III)	Atividades críticas para o negócio, essenciais para o sucesso estratégico ou operacional. Podem envolver alto nível de complexidade, integração entre sistemas ou conhecimento especializado. Inclui iniciativas essenciais que podem impactar a operação ou estratégia do negócio, demandando maior esforço e atenção.	1,50

- d. Para classificar a complexidade dos serviços serão considerados os seguintes critérios:
 - A. Relevância do objeto.
 - B. Dificuldade operacional.
 - C. Quantidade de documentação decorrente.
 - D. Complexidade definida na atividade registrada no catálogo de serviços.
 - E. Características técnicas e tecnológicas.
- e. Ressalta-se que para efeitos de estimativa e execução do contrato deve ser considerado que as atividades terão o fator de ajuste Médio (Multiplicador igual a 1). Em atividades que exista justificativa técnica para um esforço excepcional, como os exemplos descritos na tabela, a CONTRATANTE pode considerar o incremento do fator de ajuste.
- f. A qualificação do fator de complexidade é de exclusiva competência da CONTRATANTE e será indicada tomando por base a execução da demanda por profissionais experientes e competentes; o fator de ajuste não será utilizado para compensar a falta de capacidade e/ou eficiência de profissionais alocados.
- g. O relatório de atividades executadas, elaborado mensalmente, terá informações sobre os objetos entregues, nível de serviço atendido e demais informações necessárias para aferição do serviço e autorização do faturamento.

5. CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS

a. INSTALAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

i. ARQUITETURA TECNOLÓGICA

1. A instalação e implantação da solução compreendem os serviços previstos no item 2 do Lote Único, ou seja, instalação, parametrização, atualizações de versão e produto, customizações necessárias para o atendimento dos requisitos secundários, migração de dados, treinamentos e integrações necessárias.
2. A solução a ser licitada deve ser obrigatoriamente web, mantendo o padrão operacional atualmente existente na AGSUS, visto que permite aos usuários trabalhar em qualquer máquina e de qualquer local, não dependendo de instalação do sistema/módulo em cada máquina a ser utilizada e sem a utilização de qualquer forma de emulação, mesmo que tecnicamente vantajosa.

3. A solução deverá funcionar de forma plena nos sistemas operacionais **Windows, Linux e MacOS**, garantindo compatibilidade com os principais navegadores, como **Google Chrome, Microsoft Edge, Opera, Safari e Mozilla Firefox**, sempre em suas versões mais recentes durante toda a vigência do contrato. A instalação e o uso da plataforma não deverão exigir a instalação de **plugins, extensões ou qualquer aplicação adicional**, exceto nos casos em que seja necessária a utilização de sistemas ou soluções **fora do escopo da plataforma**, como:
 - **Extensões para Assinatura Digital** no padrão **ICP Brasil**;
 - **Extensões do Gov.br**, indispensáveis para autenticação ou assinatura de documentos.

Essas exceções garantem a conformidade com regulamentações e normativas externas sem comprometer a usabilidade e segurança da plataforma principal.

4. Os aplicativos mobile devem ser compatíveis com os sistemas operacionais Android e IOS.
5. A solução não deve possuir nenhum tipo de bloqueio quanto ao número de usuários que poderão acessá-la simultaneamente.
6. A Solução oferecida deverá obrigatoriamente ser multiusuário e multitarefa, permitindo o controle de tarefas concorrentes com acesso simultâneo ao banco de dados sem perda da integridade referencial.
7. A aplicação ofertada deverá permitir que cada operador abra várias janelas do browser, possibilitando desta forma maior agilidade na sua operação, sem que haja nenhuma perda de integridade das informações a serem armazenadas.
8. A CONTRATADA garantirá que o sistema permanecerá atualizado quanto a técnicas anti-invasões como, por exemplo, Cavalo de Tróia, Inclusão de Arquivo Remoto (*Remote File Inclusion - RFI*) e Injeção SQL, dentre outras.
9. Considerando a importância das informações gerais da AGSUS e o sigilo necessário, o sistema deverá permitir a utilização de criptografia nas transações de dados do sistema, por meio de *Secure Socket Layer (SSL)*.

10. O sistema deverá permitir o armazenamento de informações históricas, de acordo com a temporalidade prevista em legislação.
11. O sistema deverá permitir o cadastramento de usuários e de senhas dos usuários que terão acesso às suas funcionalidades.

ii. IMPLANTAÇÃO E INTEGRAÇÃO

1. Na fase inicial dos serviços, a CONTRATADA deverá realizar a avaliação de todas as documentações disponíveis, dos organogramas funcionais das Unidades envolvidas em cada módulo do sistema e a identificação setorial dos usuários, assim como realizar análises de aderência dos processos de trabalho atuais com os propostos pelo sistema
2. A CONTRATANTE se compromete a fornecer todas as informações disponíveis requeridas pela CONTRATADA, em relação à estrutura organizacional e localização dos usuários, bem como em relação aos processos de trabalho e aos procedimentos gerais atualmente utilizados.
3. A CONTRATADA deverá considerar durante o processo de implantação do sistema, a gestão das mudanças que ocorrerão nos processos atuais, tanto no que concerne aos fluxos de trabalho, com a revisão das etapas de cadastramento das informações, quanto no que concerne à qualificação dos recursos humanos e mudanças das responsabilidades dos usuários.
4. A CONTRATADA, com a participação da equipe de gestão a ser designada pela CONTRATANTE, deverá realizar um levantamento detalhado destas mudanças, objetivando uma adequada adoção de medidas necessárias para a redução/eliminação dos riscos existentes para o sucesso da implantação. O processo de implantação do sistema deverá prever uma forte interação entre a equipe da CONTRATADA e a equipe de gestão da CONTRATANTE para a identificação dos problemas encontrados e para a discussão das ações recomendadas para suas resoluções.

5. O processo de implantação do sistema iniciará imediatamente após a assinatura do Contrato, e deverá ser finalizado nos prazos determinados conforme item 2 do Lote único deste Termo de Referência, podendo ser antecipado, conforme definido no plano Implantação e Integração, a critério e mediante aprovação da CONTRATANTE.
6. A CONTRATADA deverá providenciar, até a entrada definitiva de cada módulo em produção, operação assistida para os usuários na utilização e operacionalização do uso do sistema, resolvendo dúvidas, prestando esclarecimentos e orientações.
7. A operação assistida, deverá ser feita com o número de analistas/técnicos adequados para a perfeita utilização de cada um dos módulos.
8. A operação assistida com terá seu encerramento definido com a assinatura de um respectivo Termo de Aceite.

iii. MIGRAÇÃO DE DADOS

1. A CONTRATADA deverá realizar a migração completa dos dados e arquivos de históricos do atual Sistema Integrado de Gestão utilizado pelo AGSUS para a solução proposta, garantindo plena utilização de todas as informações do Sistema Atual na Solução Proposta, de maneira que seja possível a completa execução dos serviços no novo sistema e preservando a continuidade dos processos de análise histórica do sistema.
2. A migração de dados é o processo de transferência dos dados corporativos dos sistemas atuais utilizados pela AGSUS para a base de dados do novo sistema a ser fornecido pela licitante e compreende 3 (três) etapas distintas:
 - Extração de dados: Processo de captura dos dados do banco de dados;
 - Validação dos dados: processo de limpeza/saneamento dos dados (detecção e correção de dados incorretos, incompletos, corrompidos ou duplicados), enriquecimento dos dados (compreende a atualização dos dados com novos atributos, complementares aos existentes até então), validação lógica e física dos dados e a adequação dos mesmos ao formato dos dados utilizado pelo novo sistema;
 - Carga de dados: os dados extraídos e validados do legado são inseridos na base de dados do novo sistema.

3. As etapas de migração serão de responsabilidade da CONTRATADA com supervisão da equipe técnica da AGSUS, que auxiliará nas conferências. O processo contará também com o acompanhamento de usuários-chave para auxiliar na definição e validação das regras a serem aplicadas no processo e conferência dos resultados obtidos na migração.
4. A atividade de carga de dados na base de dados do sistema será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo a carga ser efetuada primeiramente em ambiente de homologação.
5. A CONTRATADA executará a carga dos dados no ambiente de produção somente após o aceite da CONTRATANTE.
6. Na etapa de validação dos dados, a verificação dos dados, validação dos campos e conversão de arquivos em formato que possibilitem efetuar a carga de dados são de responsabilidade da CONTRATADA, podendo ser auxiliada pela equipe técnica a ser designada pela AGSUS na situação prevista neste item.
7. Na etapa de validação dos dados, deverão ser realizadas consultas em tela e emissão de relatórios na solução proposta, comparando os resultados ao sistema atualmente utilizado, auxiliando assim na validação dos dados migrados por parte dos usuários-chave da CONTRATADA.
8. Para as atividades específicas da CONTRATADA, a mesma deverá alocar equipe em quantidade e qualificação suficientes ao atendimento do objeto do contrato e com experiência em serviços de migração de dados a fim de executar as rotinas de migração.
9. A CONTRATADA deverá produzir relatórios, intermediários e finais, com os resultados das migrações contendo o volume de dados migrados com sucesso e a relação dos dados não migrados associados ao respectivo motivo da rejeição.
10. Além dos relatórios, os aplicativos de carga da CONTRATADA deverão produzir arquivos de log de erro com a identificação dos tipos de ocorrências, no mesmo formato dos arquivos utilizados para carga, possibilitando assim o uso para eventual recarga.
11. A CONTRATADA deverá garantir que durante a migração não ocorra perda de dados existentes no sistema legado.

12. A CONTRATADA deverá confeccionar um Plano de Migração, cujo objetivo principal é documentar por completo o processo de migração de dados, a ser aprovado pela CONTRATANTE, que deve conter no mínimo:

- a) Planejamento da migração, contemplando dados correntes e históricos;
- b) Levantamento e detalhamento das informações necessárias (ex: campos e conteúdo de origem, parâmetros, regras, etc), contidas no sistema legado, para a correta migração dos dados, contendo, no mínimo, as seguintes informações: módulo, tabela, campo, tabela De/Para (origem e destino).
- c) Estrutura de arquivos, nos formatos necessários a serem utilizados na importação dos dados;
- d) Ferramentas de validação e importação nas etapas de geração de amostragens de dados para validação pela equipe técnica da AGSUS para cada módulo migrado;
- e) Planos de teste.

13. A migração de dados se dará como concluída após a emissão do termo de aceite da migração assinado pelos responsáveis técnicos designados pela CONTRATANTE.

14. Após a homologação final da migração, quaisquer correções ou complementação de informações, de responsabilidade da CONTRATADA, deverão ser corrigidas sem ônus adicional para o CONTRATANTE, e deverão ser ajustadas dentro do prazo previsto no plano de migração.

6. MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO

O contrato de manutenção da solução compreende os serviços previstos nos itens 6 a 7 do Lote Único, ou seja, os serviços de assessoria, suporte técnico, atualizações de versão e produto, correções de vulnerabilidades, correções de falhas no produto, alterações legais, manutenções evolutivas, esclarecimentos de dúvidas, assessoria técnica e orientações aos usuários da solução a AGSUS.

7. RELATÓRIO MENSAL:

- a. Ao final de cada mês de serviços, a CONTRATADA deverá apresentar um relatório contendo a contabilização das atividades realizadas, entre as quais, os registros de quaisquer operações de atividades de migração, manutenção, suporte técnico e ocorrências extraordinárias, contendo, para cada registro, as informações mínimas de:
 - A. Tipo da ocorrência;
 - B. Data;

- C. Descrição;
 - D. Responsável.
- b. O relatório mensal também deverá informar os quantitativos de ocorrências conforme o critério de impacto (Alto, Médio e Baixo).
 - c. O relatório mensal deverá conter, ainda, o detalhamento de todas as visitas, deliberações, reuniões, atendimentos, mudanças de endereço, remanejamento de profissionais, entregas e demais eventos ou intervenções realizadas que impactem no projeto, para devida análise e ateste da CONTRATANTE.

8. GESTÃO DO PROJETO

Caberá ao gerente de projeto da CONTRATADA a responsabilidade técnica e operacional pelo conjunto dos serviços ofertados, bem como a interlocução com a equipe da AGSUS e com os fiscais do contrato. Todas as comunicações que não caracterizarem chamados devem ser feitas preferencialmente via e-mail, através dos endereços que devem ser fornecidos pela CONTRATADA imediatamente após a ordem de início de serviço.

9. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- a. A Contratada deverá garantir que todas as novas versões do software, tanto as já liberadas quanto as futuras, sejam disponibilizadas à Contratante, preservando as customizações existentes e assegurando pleno funcionamento e conformidade com a legislação vigente. Deverá também aplicar os patches indicados pelo fabricante e oferecer suporte para evoluções ou adaptações necessárias devido a descontinuidade ou avanços tecnológicos.
- b. Todas as atividades que impliquem na interrupção do serviço, como manutenções corretivas, preventivas, instalações de patches e atualizações, devem ser previamente agendadas e comunicadas à Contratante com antecedência.
- c. A Contratada deve manter um canal direto de suporte com o fabricante do sistema, intermediando quaisquer incidentes ou requisições da Contratante de forma eficiente e oportuna.
- d. O suporte técnico da contratada deve incluir no mínimo:
 - i. A empresa contratada deve disponibilizar serviços prestados por profissionais devidamente credenciados e certificados.
 - ii. Suporte técnico para esclarecimento de dúvidas relacionadas às funcionalidades e uso do sistema;
 - iii. Capacidade de registro e tratamento eficiente de erros do sistema, garantindo a resolução dentro de prazos acordados.

10. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

- a. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:
- i. Aquisição de um sistema composto por um conjunto de módulos específicos, desenvolvidos pela empresa contratada.
 - ii. Os módulos serão disponibilizados através de licenciamento ou na forma de prestação de serviços (SaaS), conforme solicitado pela AgSUS.
 - iii. Na entrega da solução deverá estar contemplada a Implantação, Habilitação e Mensalidades;
 - iv. A execução dos serviços será iniciada imediatamente após a assinatura do contrato administrativo ou documento equivalente.
 - v. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que será exercido por um ou mais representantes da AgSUS.
 - vi. A implantação do Sistema deverá ser realizada conforme escopo definido pelas partes por meio de detalhamento dos módulos e sob demanda da AgSUS.
 - vii. As parametrizações do sistema deverão ser assessoradas pela empresa contratada, sem custo adicional, conforme o modelo de implantação escolhido pela AgSUS.
 - viii. A implementação ou alterações específicas da AgSUS que alterem o sistema poderão ser objeto de aditivo contratual para supressão ou inclusão de serviços, de acordo com a oportunidade e conveniência da AgSUS.
 - ix. O treinamento para a utilização do sistema deverá ser realizado pela empresa contratada, podendo ser presencial ou remoto.
 - x. O treinamento aos usuários durante a fase de implantação dos módulos, já deverão constar no custo do projeto.
 - xi. A contratação e atualização dos softwares devem prever, no mínimo:
 1. Correção de falhas do sistema;
 2. Atualização das funções;
 3. Atualização de tecnologia; e
 4. Disponibilização de novas versões.

11. DA ESTIMATIVA DE VALOR E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- a. O valor estimado para a contratação baseou-se em pesquisa no mercado de softwares em empresas reconhecidas pelas experiências anteriores junto às entidades públicas ou empresas privadas. Nesse sentido o custo estimado para a contratação será de **R\$ 4.761.795,16 (quatro milhões, setecentos e sessenta e um mil, setecentos e noventa e cinco reais)**, conforme pesquisa de mercado realizada.
- b. Neste valor estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas, indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, treinamentos, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.
- c. Os recursos necessários ao custeio dos serviços de que trata este Termo de Referência correrão à conta do Orçamento da Agência, pela unidade específica.

12. DO PRAZO DE EXECUÇÃO

8.1. A Contratada deverá instalar, implantar, parametrizar e aplicar treinamento da solução, inclusive com a migração de dados, a partir da assinatura do contrato, conforme cronograma relacionado abaixo:

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	
SERVIÇOS	PRAZOS DE EXECUÇÃO
Habilitação	5 dias após assinatura do contrato
Instalação	10 dias após assinatura do contrato
Implantação	Até migrar todos os dados
Parametrização	Até migrar todos os dados
Treinamento para utilização do sistema	Conforme item 5 do Lote Único
Migração de dados	Até 30 dias após a assinatura do contrato

CRONOGRAMA DE CUSTOMIZAÇÃO DOS MÓDULOS	
MÓDULOS	PRAZOS DE CUSTOMIZAÇÃO
Núcleo Operacional	imediate

Administração de Pessoal	imediate
Desenvolvimento Humano e Organizacional	imediate

13. DA MODALIDADE DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO

- a. Esta contratação será realizada pelo menor preço global.
- b. O Processo de Seleção será afeto a uma Comissão de Seleção, observando-se na modalidade pregão o disposto nos arts. 9º ao 12, salvo regramento específico.

14. A HABILITAÇÃO

- a. As exigências de habilitação jurídica, e de regularidade fiscal e trabalhista são as usuais para a generalidade do objeto/serviço, conforme disciplinado no Edital e demais anexos.

15. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- a. O fornecedor contratado deverá estar, obrigatoriamente, apto a atender as demandas desta contratação, apresentando, entre outros documentos comprobatórios:

15.1.1 Comprovautes de qualificação e experiência, tais como:

- I. Atestados, Declarações ou Certidões de capacidade operacional fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, impressos em papel timbrado da empresa emitente, devidamente assinados, onde deverá estar comprovada a aptidão do interessado participante para o fornecimento, nos termos deste termo de referência, de Solução compatível com o objeto desta licitação.
- II. Portfólio de trabalhos desenvolvidos na área, contendo lista dos respectivos clientes, com informações suficientes para se aferir qualidade e experiência na produção dos bens e ou na prestação dos serviços requisitados.
- III. Declaração expressa, responsabilizando-se pela veracidade das informações prestadas, constando no mínimo que:
 - Tem pleno conhecimento e concordância com todos os termos e condições estabelecidas no instrumento convocatório, incluindo as obrigações da empresa contratada, e de que está ciente das sanções administrativas em decorrência do descumprimento de quaisquer cláusulas do Contrato a ser firmado com a AgSUS; e
 - Possui, no ato da contratação, e, possuirá, durante toda a vigência do Contrato a ser firmado com a AgSUS, pessoal qualificado, instalações físicas e equipamentos necessários e disponíveis ao cumprimento do objeto do instrumento convocatório



- IV. Os atestados de qualificação técnica deverão demonstrar experiência às parcelas de maior relevância ou valor significativo do objeto da licitação, assim consideradas as "essenciais" e **deverão demonstrar o atendimento a quantidades mínimas de 50% (cinquenta por cento) dos itens referidos.**

16. DAS OBRIGAÇÕES RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

- a. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- b. Realizar os pagamentos de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, Contrato e cronograma a ser pactuado entre as partes.
- c. Liberar acesso, físico e/ou remoto, conforme o caso, às suas dependências/ambientes, para os devidos fins.
- d. Disponibilizar e manter recursos materiais e infraestrutura adequada à instalação e funcionamento do Sistema.
- e. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por funcionário ou comissão especialmente designados, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.
- f. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.
- g. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência e demais acordos que fizerem parte da contratação.
- h. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber.
- i. Vedar a praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
- j. Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário.
- k. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado;

- l. Considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais da AgSUS especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens, que não façam parte do escopo ou projeto de trabalho contratado.
- m. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
- n. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- o. Cientificar a unidade de representação judicial da AgSUS para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada.
- p. Disponibilizar Backup da base de dados com dicionário de dados para migração para o sistema contratado, com periodicidade definida pela Contratante.

17. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

- a. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os profissionais, materiais e equipamentos necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.
- b. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos serviços e tecnologias empregadas.
- c. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à AgSUS, devendo ressarcir imediatamente à AgSUS em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.
- d. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos avançados dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- e. Disponibilizar equipe necessária para cumprir com os prazos pactuados, utilizando pessoal regularmente contratado, com qualificação técnica e treinamento adequado à plena execução do objeto do contrato.

- f. Substituir quaisquer profissionais designados para a prestação dos serviços cujo comportamento ou qualificação sejam incompatíveis com os requisitos necessários ao desempenho das atividades.
- g. Assumir inteira responsabilidade pelos atos praticados por seus empregados, prepostos ou contratados quando na execução do contrato, obrigando-se a ressarcir eventuais danos ou prejuízos provocados por eles.
- h. Assumir, em relação a todos seus empregados, a exclusiva responsabilidade por toda a remuneração, bem como pelo cumprimento integral da legislação aplicável, em especial a trabalhista e previdenciária, além das demais obrigações legais decorrentes da relação de emprego.
- i. Tomar as medidas corretivas cabíveis, tão logo seja notificada de alguma falha no sistema.
- j. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de empregados da AgSUS e seus dirigentes, nos termos do artigo 90 do Manual de Licitações AgSUS.
- k. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante, ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- l. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- m. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.
- n. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças no desenvolvimento do projeto ou nos métodos executivos que fujam às especificações do escopo previamente pactuado.
- o. Vedar a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- p. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

- q. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
- r. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante.
- s. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os serviços, pessoas e equipamentos em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

18. DA PROVA DE CONCEITO (POC).

- a. A Prova de Conceito POC tem como objetivo validar que a solução proposta atende integralmente às especificações técnicas e funcionais descritas neste Termo de Referência.
- b. A POC será realizada pela empresa proponente mais bem classificada. Caso não atenda às especificações constantes neste Termo de Referência, a Contratante poderá convocar a próxima classificada.
- c. Execução da POC: A empresa proponente deverá apresentar a amostragem do software proposto, devidamente instalado e operacional, conforme especificado na proposta, **no prazo de 5 (cinco) dias úteis**, a partir da data da convocação.
 - i. **Objetivo:** Validar a aderência da Solução ofertada às especificações e requisitos funcionais do **Sistema de Gestão de Pessoas**. A POC busca garantir que a solução proposta cumpra as funcionalidades essenciais e desejáveis estabelecidas no Termo de Referência.

ii. Escopo da POC

1. Gestão de Pessoas, Folha de Pagamento

- a. Solicitação do Registro na Carta de Serviços
 - i. **Atividade:** Simular um profissional acessando a **Carta de Serviços Online** e solicitando um registro, com escolha do tipo de serviço e requisitos preenchidos.
 - ii. **Componentes:** Carta de Serviços
- b. Upload de Documentos
 - i. **Atividade:** Fazer upload de documentos no formato PDF para um ambiente web.

- ii. **Componentes:** Carta de Serviços + Gestão Eletrônica de Documentos
- c. **Validação Automática de Documentos via APIs Externas**
 - i. **Atividade:** Demonstrar a integração com as APIs CADSUS e SERPRO (CONATRAN) para validação automática dos documentos enviados.
 - ii. **Componentes:** APIs Externas
- d. Validação Manual pela Central de Operações
 - i. **Atividade:** Simular o envio de documentos para análise manual, quando a validação automática não for possível.
 - ii. **Componentes:** Central de Apoio a Operações
- e. Assinatura Eletrônica do Contrato
 - i. **Atividade:** Realizar a assinatura eletrônica dos contratos, incluindo teste de **assinatura em lote** para membros da gestão administrativa, conforme resolução vigente.
 - ii. **Componentes:** Gestão Eletrônica de Documentos
- f. Geração de Documento com QR Code de Validação
 - i. **Atividade:** Realizar a assinatura eletrônica dos contratos, incluindo teste de **assinatura em lote** para membros da gestão administrativa, conforme resolução vigente.
 - ii. **Componentes:** Gestão Eletrônica de Documentos
- g. Vinculação do Profissional com Programas e Gestores
 - i. **Atividade:** Demonstrar o vínculo do profissional com o programa, local de atuação e gestor responsável, e contabilizar o saldo de vagas (município, área indígena e programa).
 - ii. **Componentes:** Perfil Profissional + Núcleo Operacional
- h. Liberação de Acesso ao Ambiente Web e APP

- i. **Atividade:** Simular o acesso do profissional ao ambiente WEB e APP. Para profissionais médicos, demonstrar a ativação do controle de produtividade com aquisição de dados do município de origem.
- ii. **Componentes:** APP Profissional

- i. Atualização dos Dados no Data Warehouse
 - i. **Atividade:** Incorporar os dados registrados no processo ao **Data Warehouse** para atualização de relatórios e dashboards.
 - ii. **Componentes:** Data Warehouse

- j. Classificação Arquivística de Documentos
 - i. **Atividade:** Demonstrar a classificação automática dos documentos com base nas diretrizes arquivísticas da AGSUS, vinculando documentos individuais ao processo.
 - ii. **Componentes:** Gestão Eletrônica de Documentos

2. Monitoramento de Produtividade

- a. Monitoramento de Produtividade e Alertas de Desempenho
- Requisitos de Integração e Aquisição de Dados
 - **Dados fornecidos por sistemas externos** com periodicidade semanal.
 - **Dados coletados de bancos de dados municipais.**
 - **Dados adquiridos via APIs do DATASUS,** também com periodicidade semanal.

Estes dados precisam ser vinculados aos médicos por meio de **modelagem baseada nos padrões de dados DATASUS.**

- Lógica de Alertas Automáticos
 - Registro do Alerta
 - O alerta deve ser exibido diretamente no **perfil do profissional.**
 - Ele também será exibido no **painel do gestor vinculado** para acompanhamento.
 - Atualização dos **dashboards de monitoramento** da AGSUS.
 - Um registro detalhado do alerta será criado para auditoria.
- Interações e Justificativas para Alertas

- O **gestor e o profissional** podem interagir diretamente no alerta, fornecendo **justificativas** para os casos e alterando seu status.
- Todo o histórico de interações deve ser registrado no perfil do profissional.
- Parametrizações e Solução de Pendências
 - **Aprovação do gestor vinculado.**
 - **Processamento em lote**, com base em programas ou localidades específicas.
 - **Análise de reincidências**, considerando registros em meses anteriores.
 - **Liberação individual** para casos específicos.
- Notificações Automatizadas
 - O sistema deverá enviar notificações de pendências e alertas para médicos e gestores por meio dos seguintes canais:
 - **SMS**
 - **E-mail**
 - **Telegram**
- Visualização de Informações no Perfil do Profissional
 - O perfil do profissional deverá conter as seguintes informações organizadas:
 - **Cadastro completo:** Dados pessoais e profissionais atualizados.
 - **Origens de Cadastro:** Listagem dos sistemas de origem que realizaram registros.
 - **Eventos Registrados:** Faltas, atestados, recebimento de benefícios e outros eventos.
 - **Atendimentos Registrados:** Histórico de atendimentos com local e data/hora.
 - **Alertas por Tipo e Status:** Acompanhamento de alertas pendentes ou resolvidos.
 - **Atividades Planejadas:** Treinamentos e outras atividades solicitadas pela AGSUS.
 - **Avaliações de Desempenho:** Histórico de avaliações realizadas e avaliações disponíveis.
 - **Acompanhamento de Casos:** Monitoramento de situações, como acidentes de trabalho.
 - **Relações Familiares:** Para casos com benefícios vinculados a familiares.
 - **Arquivos:** Documentação relevante, incluindo holerites e processos.
 - **Documentos Pessoais:** Armazenamento de documentos pessoais do profissional.

- **Ações de Atualização:** Notificações e atualizações sobre documentos vencidos, como exames admissionais, periódicos ou demissionais.

3. Administração de Benefícios e Controle de Faltas/Turnos
4. Suporte Técnico e Operacional
5. Integração com Sistemas Legais e Internos (eSocial, SIAPE, CNAB)

iii. Cronograma e Local da POC

1. Reunião Inicial de Definição de Ambiente:
 - Prazo: 5 dias úteis após a convocação da AgSUS.
 - Local: Sede da AgSUS ou de forma virtual, se acordado.
2. Instalação e Configuração:
 - A instalação deverá ocorrer dentro de **5 dias** após a reunião inicial.
3. Duração da POC:
 - A fase de validação prática terá uma duração máxima de **15 dias**, com carga diária de 6 horas, para permitir a execução dos testes e ajustes necessários.

iv. Critérios de Avaliação

1. Administração de Pessoal
 - **Integração Completa:** Todos os sistemas e APIs envolvidos devem funcionar de forma integrada, sem falhas.
 - **Assinatura Eletrônica:** Teste bem-sucedido da assinatura em lote e individual conforme normativas vigentes.
 - **QR Code e Validação:** Verificação correta dos documentos eletrônicos no portal da instituição.
 - **Data Warehouse:** Atualização precisa de relatórios e dashboards com dados do processo.
 - **Classificação Arquivística:** Correta categorização dos documentos conforme a política da AGSUS.
2. Gestão de Colaboradores Ativos e Inativos
 - Verificar a capacidade do sistema de gerenciar colaboradores de forma contínua, controlando vínculos, licenças e turnos.
3. Funcionalidades Nativas Essenciais

- Testar o módulo de **folha de pagamento** e integração com o eSocial, gerando a folha de pagamento de pelo menos 100 usuários conforme especificações tributárias repassadas pela AGSUS, assegurando o envio correto de dados para órgãos fiscais.

4. Monitoramento de Produtividade

- Aquisição **automática dos dados semanais**.
- **Vinculação correta dos dados aos profissionais médicos**.
- **Geração e gerenciamento de alertas de forma eficiente**.
- **Interação ágil entre gestores e profissionais para resolver pendências**.
- **Envio de notificações via SMS, e-mail e Telegram**.
- **Acompanhamento completo da produtividade e desempenho por meio de dashboards e relatórios**.

5. Migração de Dados

- Avaliar a transferência dos dados do sistema atual para o novo sistema, garantindo a integridade e qualidade dos dados migrados.

6. Acesso Multiusuário e Multitarefa

- Confirmar se o sistema oferece operação simultânea sem perda de desempenho.

v. Etapas da POC

1. Reunião Inicial com a Equipe Técnica da AgSUS:

- Definição do escopo e requisitos técnicos.
- Alinhamento das expectativas com relação à infraestrutura necessária (servidores, rede, etc.).

2. Entrega e Instalação do Sistema:

- O fornecedor deverá instalar a versão proposta do sistema em nuvem na infraestrutura própria do fornecedor.

3. Execução dos Testes Práticos

- **Testes de funcionalidades:** Folha de pagamento, gestão de benefícios e controle de frequência.
- **Integração:** Verificação da comunicação com sistemas como CNAB e SIAPE.
- **Migração:** Execução de uma migração piloto com dados fictícios ou reais.
- **Acessibilidade:** Teste das interfaces web e mobile para confirmar compatibilidade com navegadores e dispositivos móveis.

4. Avaliação de Suporte Técnico

- Abertura de chamados fictícios para avaliar os tempos de resposta e resolução de incidentes.

vi. Resultados e Aprovação

- **Relatório de Conformidade:**

Ao final da POC, a Contratante apresentará um relatório detalhando o desempenho da solução em cada teste realizado nos itens indicados nos Critérios de Avaliação.

- **Termo de Aprovação:**

Caso todas as condições sejam atendidas, a AgSUS emitirá um **Termo de Aprovação** em até 15 dias.

vii. Desclassificação

- **Durante** a execução da Prova de Conceito (POC), a solução ofertada deverá atender aos requisitos funcionais e técnicos estabelecidos no Termo de Referência. O aproveitamento mínimo exigido para que a solução seja considerada **apta e classificada** é de **80% do total dos itens indicados nos critérios de avaliação**. Caso a solução não atinja o índice mínimo de 80% de conformidade, o fornecedor será automaticamente **desclassificado** do processo, independentemente de justificativas apresentadas ou ajustes futuros. Além disso, será avaliado o desempenho em áreas críticas definidas previamente, como:
 - **Migração de dados e integração com sistemas externos** (eSocial, SIAPE e DATASUS).
 - **Execução dos alertas e monitoramento de produtividade médica.**
 - **Aderência do suporte técnico ao SLA estabelecido.**
- A falta de desempenho satisfatório em qualquer uma das áreas críticas poderá resultar na **reprovação direta da solução**, ainda que a média geral atinja 80% ou mais.

Este critério visa garantir que a solução contratada tenha uma **aderência consistente** com as necessidades da AGSUS e possa ser implementada de forma eficaz e com mínimo risco operacional.

viii. Recursos Necessários

- Ambiente para instalação e testes.
- Acesso aos dados para migração.
- Equipes técnica e administrativa disponíveis para acompanhamento e validação.

- d. A proponente deverá disponibilizar 01 (um) técnico responsável pela montagem da solução a ser verificada na Prova de Conceito, admitindo-se a realização por meio remoto.
- e. A Proponente deverá apresentar a documentação técnica do software, contemplando informações detalhadas de todos os itens e modelos que compõe a solução.
- f. Os módulos do software como serviço (SAAS) que forem submetidos à Prova de Conceito, ainda que por amostragem, deverão ser iguais aos que serão fornecidos posteriormente, na etapa de Entrega.
- g. Para realização da POC devem ser simuladas todas as possibilidades de vínculos trabalhistas e seus respectivos desdobramentos, resultando no teste de todos os passos necessários, desde o recrutamento do candidato até o reflexo dessa ação na parte contábil e financeira.
- h. Na realização da POC deve ficar evidenciada a integração entre todos os módulos descritos neste Termo de Referência, inclusive aos sistemas contábeis e financeiros da AgSUS.
- i. A avaliação da POC será realizada por uma comissão técnica designada pela AgSUS, composta por representantes das áreas técnicas relevantes.
- j. A adjudicação do objeto está condicionada à execução e aprovação da POC, com comprovação pela proponente de que a solução atende plenamente às especificações técnicas e funcionais estipuladas neste Termo de Referência.
- k. Os atos realizados pela Comissão, incluindo a aprovação ou reprovação da empresa na Prova de Conceito, deverão ser divulgados a todos os participantes do certame, em data designada para tal, possibilitando a impetração de recurso pelos concorrentes.

19. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

- a. Tanto a prova de Conceito (POC) quanto a execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por 1 (um) ou mais fiscais do contrato, representantes da AgSUS, especialmente designados para este fim.
- b. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais.

- c. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único colaborador.
- d. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto em dois níveis: Técnico relacionado ao suporte de tecnologia da informação e comunicação, e a fiscalização dos usuários quanto aos requisitos e funcionalidades que os serviços dos usuários requerem.
- e. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- f. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.
- g. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- h. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
- i. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas neste Termo de Referência.
- j. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

20. DOS CRITÉRIOS DE AFERIÇÃO E MEDIÇÃO PARA FATURAMENTO

- a. A execução dos serviços a serem contratados somente serão iniciados após a solicitação da AgSUS.
- b. O faturamento será realizado após a homologação pela equipe técnica da AgSUS, referentes aos serviços executados pela empresa contratada.
- c. O pagamento será realizado mediante homologação pela AgSUS, para cada módulo e submódulo, com vencimento não inferior a 30 dias do faturamento.

- d. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
 - i. Não produziu os resultados acordados;
 - ii. Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
 - iii. Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

21. O RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

- a. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida de homologação do serviço definitivo do objeto contratual, nos termos abaixo.
- b. A Contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço.
- c. 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 à Contratante.
- d. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução dos serviços, 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.
- e. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- f. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo à Contratante.

- g. O relatório circunstanciado 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.
- h. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.
- i. Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.
- j. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o fiscal deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços.
- k. 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.
- l. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- m. Comunicar à empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- n. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.
- o. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

22. DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

- a. Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito absoluto cumprimento do contrato em questão.

- b. Para fins de acordo de nível de serviços e incidência de multas as entregas dos serviços, fica estabelecido:

INDICADOR DE ATRASO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na entrega dos serviços de implantação dos módulos.
Meta a cumprir	100% dos módulos e submódulos entregues dentro do prazo pactuado entre partes para entrega de cada parcela
Instrumento de medição	Cronograma de Entrega deverá ser pactuado entre as partes
Mecanismo de Cálculo (métrica) e Faixa de Ajuste de Pagamento	De 1 (um) a 15 (quinze) dias de atraso entrega dos módulos/submódulos pactuado entre as partes—desconto de 5% sobre o valor. De 16 (dezesesseis) a 30 (trinta) dias de atraso na entrega dos módulos/submódulos pactuado entre partes—desconto de 10% sobre valor. De 31 (trinta e um) a 45 (quarenta e cinco) dias de atraso na entrega dos módulos/submódulos pactuado entre partes—desconto de 15% sobre valor. Acima de 45 (quarenta e cinco dias de atraso na entrega dos módulos/submódulos pactuado entre partes—desconto de 20% sobre valor.
Unidade de Medida	Dias úteis
Como Medir	Os dias de atraso são calculados através da quantidade de dias úteis existentes entre data real e da data de entrega pactuada, para cada módulo/submódulo.
Início de Vigência	A partir das datas estabelecidas no cronograma pactuado entre as partes

- c. Caberá a fiscalização contratual avaliar a justificativa apresentada, acatando-a ou rejeitando-a, antes da aplicação das multas indicadas.
- d. A aplicação do ajuste na faixa de pagamento proveniente do Acordo de Nível de Serviço, somente será aplicada no caso de rejeição da justificativa exarada pela CONTRATADA.
- e. O suporte de infraestrutura SAAS, no ambiente cloud, deverá funcionar na modalidade 24x7, podendo ser acionado por telefone ou por ferramenta de abertura de chamado (ticket).
- f. Os incidentes requisições deverão obedecer a tabela a seguir com os respectivos prazos horas(h) ou dias(d):

Tipo	Gravidade	Prazo Solução	Descrição
------	-----------	---------------	-----------

Incidente	Alta	Até 4h após abertura do chamado (necessidade de atendimento 24x7)	Incidentes que causem a interrupção total ou parcial do sistema, afetando o funcionamento da Agência.
	Média	Até 16h após abertura do chamado (necessidade de atendimento 24x7)	Problemas que afetam o desempenho do sistema, mas que não comprometem diretamente as atividades críticas da Agência.
	Baixa	Até 3 dias úteis após abertura do chamado (necessidade de atendimento 24x7)	Incidentes que não afetam o funcionamento do sistema.
Requisição	Alta	Até 3 dias úteis após a abertura do chamado	Ocorre quando a Contratante precisa do Auxílio do Suporte para solução de dúvidas, solicitação de esclarecimentos, execução de um serviço, que tenha médio impacto nas entregas da Agência.
	Média	Até 5 dias úteis após a abertura do chamado	Ocorre quando a Contratante precisa do Auxílio do Suporte para solução de dúvidas, solicitação de esclarecimentos, execução de um serviço, que tenha baixo impacto nas entregas da AgSUS

- g. O sistema deve apresentar 97% de disponibilidade ou maior. No caso de disponibilidade menor, o pagamento pelos serviços poderá sofrer alterações.

23. VIGÊNCIA

- a. A presente contratação deverá ter duração de 24 (vinte e quatro) meses a partir da data de assinatura, podendo ser prorrogado mediante avaliação da necessidade, eficiência e oportunidade da contratação, demonstrando-se a continuidade benéfica para a Agência.
- b. A prorrogação da vigência poderá ser realizada por períodos iguais e sucessivos, mediante termo aditivo, conforme estipulado nos artigos 66 e 67 do Regulamento de Compras e Contratações da AgSUS, observando os seguintes critérios:
- apresentação de relatório de fiscalização que ateste a regularidade na prestação dos serviços contratados;
 - seja juntada justificativa, por escrito, de que a AgSUS mantém interesse na continuidade do serviço;
 - seja comprovado que o valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a AgSUS;
 - manifestação expressa da CONTRATADA demonstrando interesse na prorrogação;



e) confirmação de que a CONTRATADA mantém as condições de habilitação inicialmente estabelecidas.

24. DO PAGAMENTO

- a. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme escopo que constará da pactuação entre as partes, para cada módulo e submódulo.
- b. Quando houver glosa parcial dos serviços, a contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.
- c. As notas fiscais deverão ser encaminhadas por e-mail à CONTRATANTE, a partir do endereço eletrônico da CONTRATADA, mediante confirmação de recebimento.
- d. A Contratada é obrigada a manter a regularidade fiscal e sempre que o fiscal solicitar deve enviar os documentos necessários.
- e. O pagamento poderá ser realizado por meio de boleto ou depósito/transferência em conta bancária de titularidade da CONTRATADA, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados a partir da aceitação do recibo, nota fiscal, fatura ou boleto, devidamente atestado pelo fiscal do contrato, devendo conter o detalhamento dos serviços executados:
 - i. O prazo de validade;
 - ii. A data da emissão;
 - iii. Os dados do contrato e do órgão contratante;
 - iv. O período de prestação dos serviços;
 - v. O valor a pagar;
 - vi. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis;
 - vii. Especificação de cada item cobrado em conformidade ao serviço prestado;
 - viii. Padronização na nomenclatura dos serviços prestados de acordo com as especificações deste TR.
- f. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;
- g. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- h. Constatando-se, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

- i. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da Contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- j. Persistindo a irregularidade, a Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.
- k. Os pagamentos estão vinculados às entregas e aceito pela AgSUS.

25. DO REAJUSTE

- a. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, contado da data limite para a apresentação das propostas.
- b. Para a primeira aplicação do índice de reajuste, considerar-se-á como marco inicial para a contagem do prazo de 24 (vinte e quatro) meses, a data da proposta que subsidiou o valor do contrato. Para as demais aplicações, a data de referência será a data do último reajuste.
- c. Na ausência do índice IPCA e não havendo previsão legal quanto ao seu substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente.
- d. Os reajustes serão precedidos de solicitação expressa pela CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica/memória de cálculo, que comprove a variação dos custos.
- e. Quando da solicitação, para fazer jus deste reajuste, somente poderá ser concedido mediante autorização por parte da CONTRATANTE, formalizado por meio de termo aditivo ou apostilamento.
- f. Os reajustes a que a CONTRATADA não solicitar durante a vigência do contrato, serão objeto de preclusão com a assinatura da prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

26. DAS PENALIDADES

- a. A inexecução total ou parcial injustificada, a execução deficiente, irregular ou inadequada na prestação do serviço, assim como o descumprimento dos prazos e condições estipulados, pode repercutir, conforme Art. 73 do Regulamento de Compras e Contratações, na aplicação das seguintes penalidades:

I - advertência;

II - multa correspondente até 20% sobre o valor da parcela em caso de inexecução parcial, atraso, inadimplemento ou infração contratual;

III - multa correspondente até 20% sobre o valor global do contrato, quando ficar caracterizada a recusa no cumprimento das obrigações;

IV - suspensão de participação em seleção de fornecedores e impedimento de contratar com a AgSUS, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

V - solicitação aos órgãos governamentais competentes da caracterização de inidoneidade; e

VI - perda da caução em dinheiro ou execução das demais garantias oferecidas, sem prejuízo de outras penalidades estabelecidas no instrumento convocatório

26.2 As multas acima previstas serão descontadas dos pagamentos a que fizer jus a CONTRATADA, ou recolhidas diretamente à CONTRATANTE, no prazo de 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data de sua comunicação, ou, ainda, quando for o caso, cobradas judicialmente.

26.3 Para a aplicação das penalidades aqui previstas, a CONTRATADA será notificada para apresentação de defesa prévia, no prazo de 5 (cinco) dias corridos, contados a partir da notificação.

26.4 As penalidades acima previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladamente ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

26.5 Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a Agência poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

26.6 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

27. DO SIGILO

27.1 A CONTRATADA obriga-se a manter sigilo com relação às informações e dados de interesse da Agência e dados pessoais que venha a tomar conhecimento.

27.2 Todas as informações e dados trafegados entre a Agência e a empresa CONTRATADA são confidenciais, devendo a CONTRATADA garantir o sigilo das informações que lhe forem confiadas, não havendo a divulgação a terceiros de informações sem a expressa autorização da Agência.

27.3 A CONTRATADA deverá garantir a proteção de dados conforme a legislação em vigor, em especial os preceitos da Lei nº 13.709/2018.

27.4 Todas as informações geradas e armazenadas em base de dados, relativas aos atendimentos prestados, são de propriedade da Agência, sendo dever da CONTRATADA garantir formalmente seu sigilo e torná-los disponíveis de imediato. A metodologia empregada nesta prestação de serviços é de propriedade e responsabilidade da CONTRATADA. Sendo todas as informações geradas e armazenadas referentes aos atendimentos prestados de propriedade EXCLUSIVA da AGÊNCIA, não poderá a CONTRATADA utilizá-las para qualquer finalidade sem a prévia e expressa autorização formal da Agência.

28. DA SUBCONTRATAÇÃO

- a. Poderá ocorrer a contratação de sub operadores para prestar determinados serviços, desde que não comprometa a qualidade ou integração dos sistemas, **mediante prévia autorização da Agência.**
- b. A subcontratação de alguns serviços não exonera ou diminui a responsabilidade integral da empresa contratada.

29. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

- a. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na contratação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Agência à continuidade do contrato.

30. DA GARANTIA

- a. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 65 da Resolução CDA n.º 07/2024 da Agência, com validade durante a execução do contrato, no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.
- b. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
 - a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - b) prejuízos diretos causados à Agência decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
 - c) multas moratórias e punitivas aplicadas à CONTRATADA; e
 - d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.
- c. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria no âmbito da Agência.
- d. A CONTRATADA autoriza o CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência, no Edital ou no Contrato.

31. DA RESCISÃO DO CONTRATO

- a. Verificado o inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais assumidas pela CONTRATADA, a CONTRATANTE terá o direito de rescindir unilateralmente o contrato, sem prejuízo de outras penalidades previstas no ato convocatório ou no contrato, inclusive a suspensão do direito de participar de seleção de fornecedores e contratar com a Agência pelo prazo de até 2 (dois) anos.

32. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- a. Somente serão aceitas propostas comerciais cujo objeto do presente Termo de Referência atendam a todas as suas exigências.
- b. As empresas deverão contemplar em seus orçamentos todos os itens necessários à adequada realização dos serviços, mesmo que não estejam explicitados neste Termo de Referência.



Brasília, data da assinatura digital.

assinado eletronicamente

Edson Claudio Pistori

Gestor Executivo da Unidade de Gestão de Pessoas - UGP

assinado eletronicamente

Leonardo Leite Macedo

Gestor Executivo da Unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação – UTIC