

TERMO DE REFERÊNCIA

Contratação de Empresa especializada no fornecimento de serviços de implantação, manutenção e suporte e treinamento aos usuários dos Sistemas Tecnológicos cedidos pela SES/RJ, além de avaliação, adequação e manutenção de Rede Física, para gestão das Unidades de Pronto Atendimento (UPA 24h) geridas pelo Instituto dos Lagos Rio - OSS, sendo modularizado para atender as áreas de Acolhimento, Registro, Classificação de Risco, Controle de filas, Atendimento Médico, Internação de Observação, Evolução, Atendimento de enfermagem, Remoção, e Controle total medicamentos.

1 - OBJETO

1.1 Visa o presente Termo de Referência detalhar os elementos necessários à contratação de empresa especializada no fornecimento de serviços de implantação, manutenção, suporte e treinamento aos usuários dos sistemas tecnológicos cedidos pela SES/RJ, além da avaliação, adequação e manutenção de rede física para gestão das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) geridas pelo Instituto dos Lagos Rio - OSS, sendo modularizado para atender as áreas de acolhimento, registro, classificação de risco, controle de filas, atendimento medico, internação de observação, evolução atendimento de enfermagem, remoção e controle total medicamentos, conforme especificações do presente Termos de Referencia.

2 - DA PROPOSTA DE PREÇOS

2.1 O prestador interessado deverá apresentar proposta, exibindo a descrição detalhada do objeto deste Termo, devendo conter:

- a) Prazo de validade, não inferior a 30 (trinta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação;
- b) **PREÇO GLOBAL**, atualizados, em algarismo e por extenso (total), prevalecendo este último em caso de divergência, expresso em moeda corrente nacional (R\$);
- c) Todos os custos deverão estar inclusos, tais como impostos, taxa de entrega, etc;
- d) Nome ou razão social do proponente, CNPJ, endereço completo, telefone, fax e endereço eletrônico (e-mail), este último, se houver, para contato; e
- e) Declaração de que disponibilizará, no prazo de até 03 (três) dias úteis, contados do recebimento da Ordem de Serviço do **ILR**, materiais objeto deste Termo de Referência.

2.2 Não serão aceitos preços irrisórios e/ou inexequíveis, cabendo ao **ILR** a faculdade de promover verificações ou diligências que se fizerem necessárias, objetivando a comprovação da regularidade da cotação ofertada.

2.3 A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas no Contrato, neste Termo de Referência e Edital.

3 - JUSTIFICATIVA

Tendo em vista, que a Secretaria de Estado de Saúde (SES/RJ) promoveu a cessão dos Sistemas Tecnológicos que atendem a agilidade, eficiência e qualidade dos cuidados de saúde, instalados em servidor, também cedido, o Instituto dos Lagos Rio, por meio deste instrumento, estabelece as condições para a contratação de Empresa Especializada que promova as ações necessárias ao uso dos Sistemas cedidos.

4 - DO SERVIÇO

3.1 O serviço será prestado na quantidade e local estabelecidos na Ordem de Serviço, sendo realizado na UPA informada na mesma.

5 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

5.1 - SISTEMA UPA 24H - Contempla as funcionalidades de Acolhimento, Registro, Classificação de Risco, Controle de filas, Atendimento Médico, (Prescrição, solicitação de SADT e visualização de laudos), Internação de Observação, Evolução, Atendimento da enfermagem (Aprazamento e Checagem), Remoção, e controle total medicamentos; incluindo prescrição e dispensação ambulatorial ou por posto de enfermagem.

5.1.1 Módulo - RECEPÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

- Registra acolhimento e classificação de risco dos pacientes atendidos, mediante critérios clínicos e em conformidade com as políticas do Ministério da Saúde;
- Gera boletim de atendimento;
- Identifica os atendimentos por origem dos pacientes.
- Inscreve o paciente nas filas de atendimento concernentes ao risco classificado;
- Mantém as filas para atendimento;
- Proceda à chamada automática de paciente indicando a localização do local de chamada.

5.1.2 Módulo - ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

- Visualiza a fila de atendimento por ordem de chegada e critério de gravidade e de acordo com o local de atendimento do profissional;
- Indica a situação do atendimento;
- Permite o registro do atendimento de emergência: história clínica, exame físico, antecedentes pertinentes, diagnóstico, evolução, solicitação de pareceres, encaminhamentos;
- Solicita exames laboratoriais e de imagens;
- Prescreve medicações e emitir receituários.

- Permite acessar resultados de exames após a liberação do profissional responsável;
- Aloca pacientes nos leitos de urgência / emergência;
- Mantém o histórico de atendimentos realizados;
- Registra o tipo de alta do paciente, incluindo transferências e remoções com indicação de unidade de destino;
- Gera relatórios com todos dados cadastrados do paciente tais como idade, sexo, procedimentos, CID, tipo de alta, procedência, dentre outros.

5.1.3 Módulo - SALA DE PROCEDIMENTOS

- Verifica fila de solicitações de medicações;
- Verifica histórico de medicações administradas;
- Proceder à checagem de itens de prescrição;
- Lança procedimentos complementares ao atendimento médico.

5.1.4 Módulo - CONTROLE DE ESTOQUE E COMPRAS

- Permite cadastramento de produtos;
- Permite cadastramento de Fabricantes;
- Permite cadastramento de Fornecedores;
- Permite cadastramento de associação fabricante produto;
- Permite cadastramento de associação fornecedor produto;
- Permite a criação de tipo de entrada, identificando se sensibiliza ou não o preço médio do produto;
- Permite controle de entrada de produtos, com identificação do tipo de Entrada (aquisição, doação, devolução, entre outros);
- Permite Inventário;
- Permite Inventário Selecionado, ou seja, com escolha de somente um ou mais produtos ou depósitos;
- Permite a criação de Tipos de Saída de produto do almoxarifado;
- Permite controle de saída de medicamentos e materiais por prescrição;
- Permite controle de saída de produto por receituário;
- Permite controle de saída de produto por perda;
- Permite controle de saída de produto por transferência;
- Permite controle de estoque de diversas instituições de armazenamento integradas e em rede;
- Permite controle de data de validade de produtos;
- Permite controle de produtos por lotes de fabricação;
- Permite rastreabilidade do produto da Nota de Entrada a Nota de Saída;
- Permite controle de estoque mínimo e máximo de produtos;
- Permite estabelecimento e controle de ponto de ressuprimento, com emissão de alertas;
- Permite alertas de produto em estoque mínimo;
- Permite cancelamento de compras;
- Permite registro de estimativa de preços de produtos de uma compra;
- Permite registro de cotação de preços de produtos de uma compra;
- Permite consulta de preços de produtos por fornecedor;

- Permite controlar solicitações pendentes por setor, comprador e data prevista de entrega;
- Permite emissão de cartas convite dos fornecedores dos produtos e serviços;
- Permite emissão de ordens de compras de produtos e serviços;
- Permite Geração de uma solicitação de compra para ressuprimento baseando-se nas análises de consumo, de estoque físico e virtual;
- Gera relatório com dados sobre os preços e entrega, praticados anteriormente;
- Gera relatório de acompanhamento de orçamento de compras;
- Gera relatório e consulta ao mapa comparativo de preços, com informações necessárias à decisão e sugestão da melhor condição de compra;
- Gera solicitação de compras;
- Permite o registro de contrato com fornecedor, a partir de uma compra realizada;
- Permite emissão de espelho de empenho, para entregar ao fornecedor;
- Permite controle de saldo físico e financeiro de processo de compra;
- Permite o controle de saldo físico e financeiro de contrato;
- Permite o controle físico e financeiro de empenho;
- Permite o controle físico e financeiro do item do empenho.

5.1.5 Módulo – LABORATÓRIO

- Verifica a fila de solicitações;
- Procedo ao registro de coleta do material para exames;
- Permite a interface com equipamentos de análises clínicas;
- Permite a consulta e impressão dos laudos liberados.

5.1.6 Módulo - ALMOXARIFADO / FARMÁCIA

- Permite o envio eletrônico para a farmácia das prescrições dos profissionais de saúde;
- Permite que as prescrições sejam aprovadas pelo farmacêutico;
- Permitir Cadastrar materiais e medicamentos.
- Permite Controle de estoque, de lotes e validades;
- Controla os tipos de fornecimentos;
- Permite a solicitação de materiais e medicamentos;
- Permite a montagem de uma lista de materiais a ser solicitado;
- Permite a monitoração das solicitações;
- Permite a liberação parcial, completa ou rejeição da solicitação;
- Integração com o controle de estoque;
- Baixa do estoque automática ao término da transação (solicitação, liberação, recebimento);
- Administração de estoques por cotas de reposição nos postos de enfermagens e farmácias satélites;
- Calcula: Estoque Máximo, Estoque Mínimo, Quantidade Ponto de Pedido, Quantidade Demanda, Tempo de Reposição;
- Permite controle da validade dos medicamentos por lote e fabricante;
- Permite controle de devoluções e atualização das posições dos estoques;
- Permite controle de doações e notas fiscais;

- Permite controle de empréstimos;
- Permite controle dos gastos de produtos por paciente;
- Permite disponibilização na farmácia das prescrições realizadas nos postos;
- Permitir entrada de produtos no estoque a partir de ordens de compras, notas, doações, empréstimos ou consignados;
- Gerar ficha de estoque por item contendo movimentação detalhada do produto;
- Gerar ordens de compras a partir de sugestão eletrônica de pedido;
- Permitir gerenciamento da localização e saldos dos produtos nos sub-estoques;
- Permite identificação de produtos sem movimentação;
- Permite Controle de entregas parciais de pedidos de compras;
- Emite relatório de curva ABC dos produtos por importância de valores;
- Permite transferência de produtos entre os sub-estoques;
- Permite transferência de produtos entre unidades com controle de recebimento pela Unidade destino;
- Permite auditoria detalhada de consumo.

5.2 SISTEMA BUSINESS INTELLIGENCE– BI

- Acessa dados on-line diretamente das fontes de dados (SGBD, arquivos texto, CSV ou fontes ODBC);
- Apropria dados de base institucionais do SUS, como AIH e SAI;
- Planilha de controle de pagamento aos prestadores de serviço;
- Acessa painéis gerenciais dinamicamente via web browser sem a necessidade de instalação de plugins (full web);
- Possibilita análise de dados e informações através da rede interna, web ou off-line;
- Possui interface rica e interativa para acesso e navegação nos painéis via web;
- Possui ferramenta integrada de ETL;
- Possui ferramenta integrada de criação e controle de JOBS;
- Possui ferramenta integrada de envio de alertas administrativos e gerenciais por e-mail;
- Permite que os processos ETL sejam construídos sem a necessidade de uso de linguagem de programação;
- Possui ferramenta integrada de exploração de dados;
- Possui ferramenta integrada de geração de relatórios com acesso e visualização via web browser;
- Permite construção de painéis gerenciais combinando múltiplas pastas, tabelas, gráficos, indicadores;
- Permite inserir labels nos painéis;
- Permite configurar fontes (tipo, tamanhos, cores);
- Possui repositório centralizado de metadados e objetos de informação;
- Permite separação de forma transparente de dados e metadados;
- Possui controle de conteúdo e acesso por usuário, grupos de usuário e perfil de informação;
- Acesso por nível mínimo de informação (colunas de dados) por usuário/grupo;
- Acesso por cenário e visão por usuário/grupo;
- Permite compartilhar informações e visões com outros usuários/grupos;

- Permite controlar o acesso às aplicações, fontes de dados, repositório de “metadados”, objetos e painéis;
- Permite criar, analisar e compartilhar informações sem a necessidade de conhecimento técnico avançado;
- Permite automatizar os processos de atualização de dados e informações por meio de agenda de serviços;
- Gerencia a preparação e entrega de informações analíticas no servidor, estações de rede, intranet ou e-mail.

5.3 SISTEMA DE GEOPROCESSAMENTO

- Incorporada aos sistemas cedidos, gerar a visualização espacial de informações sintéticas, analíticas e gerenciais;
- A integração de mapas vetoriais e gráficos deverá oferecer aos gestores uma interface amigável, didática e de fácil compreensão para análise da distribuição ou ocorrência de determinado tema por área, com rápida visualização e localização de um fato ou índice.

6 - ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

A prestação dos serviços inclui a realização dos seguintes processos físicos e respectivas informações:

6.1 IMPLANTAÇÃO

A contratada deverá elaborar plano de trabalho contemplando o detalhamento do cronograma e das atividades de implantação dos Sistemas, observando o prazo máximo de 15 (quinze) dias para todos os módulos, contados da assinatura do contrato e identificando os requisitos necessários à operacionalização dos Sistemas, entre outros:

- Definir logística de implantação;
- Instalar e configurar o ambiente tecnológico e operacional das soluções propostas;

6.1.1 Considerações:

- 6.1.1.1** Todas as atividades componentes do plano de trabalho devem ser descritas em língua portuguesa, assim como todos os demais elementos.
- 6.1.1.2** O recebimento do aceite dos sistemas licitados deverá ser obrigatoriamente antecedido de procedimentos de validação pelo responsável onde os sistemas foram implantados, sendo que estes deverão ser formais e instrumentalizados;
- 6.1.1.3** Todas as decisões e entendimentos havidos entre as partes durante o andamento dos trabalhos e que impliquem em modificações ou implementações nos planos, cronogramas ou atividades pactuados, deverão ser prévia e formalmente acordados e documentados entre as partes;
- 6.1.1.4** A Empresa contratada e, os membros da equipe, guardarão sigilo absoluto sobre os dados e informações do objeto da prestação de serviço, ou quaisquer outras informações a que venham a ter conhecimento em decorrência da execução das

atividades, previstas no contrato, respondendo contratual e legalmente pela inobservância desta alínea, inclusiva após o término do contrato.

6.2 TREINAMENTO

A Empresa contratada se comprometerá em realizar treinamento para os usuários dos sistemas, bem como Interagir com os mesmos para solução de eventuais problemas iniciais de implantação;

6.1.2 O Treinamento deverá seguir as definições abaixo:

6.1.2.1 Todos os custos de passagens, hospedagens, transferências, alimentação entre outros são da Empresa Contratada;

6.1.2.2 Material de apoio, incluindo os didático-pedagógicos necessários à realização do treinamento, deverá ser fornecido pela Empresa Contratada;

6.1.2.3 A Empresa Contratada deverá apresentar proposta para a realização dos treinamentos, considerando que:

6.1.2.4 A realização do treinamento deverá obedecer as seguintes condições:

- As datas para início de cada módulo deverão obedecer ao estipulado no Cronograma de Implantação;
- O treinamento e o respectivo material didático deverão ser em idioma português;
- A empresa deverá disponibilizar instrutores em número, competência e experiência profissional adequada ao treinamento a ser realizado, primando também pela padronização metodológica, didática e de conteúdo programático entre os treinandos.

6.3 SUPORTE E MANUTENÇÃO

A Empresa Contratada deverá prestar serviços especializados na solução de problemas dos Sistemas, garantindo sua operacionalização, diagnosticando a performance em seus aspectos operacionais e legais e identificando problemas inerentes aos Sistemas.

6.3.1 SUPORTE

6.3.1.1 As solicitações de atendimento por parte do cliente deverão ser protocoladas junto ao fornecedor contendo a data e hora da solicitação, a descrição do problema, o nível de prioridade para o atendimento desta solicitação e uma numeração de controle. Para cada problema uma única solicitação deverá ser protocolada;

6.3.1.2 Deverá ser garantido o atendimento, em português, para pedidos de suporte no horário das 08:00 h às 18:00 h, de segunda à sexta feira;

6.3.1.3 O atendimento à solicitação do suporte deverá ser realizado por um atendente apto a prover o devido suporte aos Sistemas, com relação ao problema relatado, ou redirecionar o atendimento a quem o faça;

6.3.1.4 A Empresa Contratada deverá estar apta a acessar remotamente os Sistemas do cliente de forma a poder verificar condições de erros que não possam ser reproduzidas em ambientes internos da Empresa fornecedora dos Sistemas;

6.3.1.5 Deverá ser garantido a UPA 24h o tempo de início dos trabalhos necessários para a correção das falhas dos Sistemas de acordo com as prioridades estabelecidas quando da abertura do chamado técnico, sendo que no caso da prioridade mais severa este tempo deverá ser no máximo de 3 (três) horas, e no caso de prioridade menos severa, o tempo deverá ser de no máximo 24 (vinte e quatro) horas;

6.3.1.6 Os serviços de Suporte Técnico, a serem prestados no decorrer do contrato, compreendem serviços para implementação de rotinas nos Sistemas de interesse específico da UPA 24h, visando o novo treinamento de usuários e técnicos em caso de substituição de funcionários alocados às atividades;

6.3.1.7 A Empresa Contratada deverá reportar ao gestor da UPA 24h quaisquer outros problemas que não forem pertinentes aos Sistemas em questão.

6.3.2 MANUTENÇÃO

6.3.2.1 A manutenção deverá abranger a atualização de versões dos Sistemas cedidos, assim como a correção, eletrônica e/ou manual, de erros/falhas de programação das versões em uso para garantir a operacionalidade dos mesmos nas funcionalidades descritas, mantendo as parametrizações já efetuadas e garantidas e aquelas que se fizerem necessárias em virtude de mudanças na legislação durante toda a vigência do contrato, como se segue:

- Os serviços de Manutenção Corretiva dos Sistemas compreendem a correção de erros de lógica e problemas que venham a aparecer com o decorrer do uso dos Sistemas, podendo ser realizados nas instalações da Empresa Contratada mediante o uso de tecnologia de manutenção remota. E, quando a situação exigir, em comum acordo, com o envio de profissionais (analistas e programadores) às instalações da UPA 24h para efetuar serviços de análise e programação, ocasião em que todas as despesas deverão ser custeadas pela Empresa Contratada, sendo vedada, sob quaisquer hipóteses, a cobrança de qualquer outro valor pela realização dos serviços, seja deslocamento, quilometragem rodada ou outra rubrica qualquer;
- Os serviços de Manutenção Adaptativa/Evolutiva dos Sistemas a serem prestados no decorrer do contrato, compreendem serviços para implementação de rotinas nos sistemas de interesse específico da UPA 24h, visando a atender a peculiaridades dos serviços locais;

6.3.2.2 A Empresa Contratada deverá fornecer informações aos usuários sobre a situação e o andamento dos serviços de manutenção solicitados;

6.3.2.3 A Empresa Contratada deverá executar os serviços contínuos de manutenção dos Sistemas, durante 12 (doze) meses após o período de implantação e da Rede Física, durante 12 (doze) meses após a adequação;

6.3.2.4 A Empresa Contratada deverá atualizar as versões do sistema, sem qualquer ônus adicional para a UPA 24h, quando da incorporação de novas tecnologias e melhorias nos Sistemas, durante a vigência contratual.

7 - CRITÉRIOS PARA HABILITAÇÃO

7.1 Considerando a natureza do serviço, os padrões de excelência que se deseja alcançar e os resultados esperados é significativo que as Empresas que se candidatem a prestarem o serviço possuam condições, em proporção razoável, de experiência comprovada em prestação de serviços compatíveis com o objeto deste Edital.

- Para comprovação de que a empresa licitante possui capacitação e experiência na execução de serviços correlatos aos do Objeto deste Termo, a Empresa deverá, apresentar:
- **Atestado(s) de Capacidade Técnica(s)** expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando experiência na prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, com foco em serviços de saúde;
- Os atestados de capacidade técnica deverão comprovar a execução de serviços de implantação, treinamento, suporte técnico e manutenção de Sistemas Tecnológicos e Rede Física com as características do ambiente das UPAs ; deverá ser informado no atestado apresentado o nome, RG e CPF do emitente, dados da empresa como razão social, endereço, telefone, assinatura com firma reconhecida em cartório. O Instituto dos Lagos Rio se reserva no direito de efetuar diligências e/ou solicitar documentos adicionais para comprovar a veracidade dos atestados.

8 - EXECUÇÃO

8.1 - O prazo para implantação dos Sistemas se dará imediatamente a partir da assunção do ILR para gestão das UPAs.

8.2 - O prazo para a prestação dos serviços de Suporte Técnico, Manutenção, Treinamento nos Sistemas Tecnológicos e Manutenção da Rede Física será de 12 (doze) meses, podendo ser renovado por igual período, até atingir o período máximo de 60 meses, sendo a renovação objeto de comunicação com a respectiva concordância da outra parte.

9 - FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

9.1 A Fiscalização dos serviços será exercida pelo Gerente de Contratos do ILR, a quem incumbirá acompanhar a conformidade das entregas em relação às quantidades, prazos e especificações, determinando à **CONTRATADA** as providências necessárias ao regular e efetivo cumprimento do contrato, bem como rejeitar todo e qualquer material que não atendam as especificações contidas no presente Termo de Referência, devendo anotar e enquadrar as infrações contratuais constatadas e solicitar a imediata substituição do material reprovado.

10 - PAGAMENTO

Ressalvada circunstância imprevista, o pagamento será efetuado por meio de ordem bancária, entre os dias 11 e 20 do mês subsequente ao serviço prestado, mediante apresentação da respectiva Nota Fiscal, com o aceite devidamente atestado, de acordo com os valores unitários constantes da proposta da **CONTRATADA**.

11- PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS – LOCAL

11.1 O serviço será prestado na quantidade e local estabelecidos na Ordem de Serviço, sendo realizado em cada UPA, quais sejam:

11.2 - UPA Niterói - Rua Sá Barreto, 107, Bairro Fonseca - Niterói - Rio de Janeiro - CEP 24120-297;

11.3 - UPA Bangu - Rua Figueiredo de Camargo, s/n - esquina com a Rua Dunquerque, Bangu - Rio de Janeiro - RJ - CEP 21870-210;

11.4 - UPA Marechal Hermes - Rua Xavier Curado, s/n - ref. Escola Técnica Visconde de Mauá - Marechal Hermes - Rio de Janeiro - RJ - CEP 21610-330;

11.5 - UPA Realengo - Rua Marechal Joaquim Inácio, s/n - próximo ao Viaduto de Realengo na Praça do Canhão - Realengo - Rio de Janeiro - RJ - CEP 21735-320;

11.6 - UPA Ricardo de Albuquerque - Estrada Marechal Alencastro, s/n - Praça Vicente de Oliveira e Silva ao lado da FAETEC - Ricardo de Albuquerque - Rio de Janeiro - RJ - CEP 21625-130;

11.7 - UPA São Gonçalo I - Rodovia Amaral Peixoto, s/n, Colubandê - São Gonçalo Rio de Janeiro - CEP 24744-560;

11.8 - UPA São Gonçalo II - Avenida Bispo Dom João da Mata, s/n, Santa Luzia - São Gonçalo - Rio de Janeiro - CEP 24772-117;

11.9 - UPA Campos dos Goytacazes - Rodovia BR101, KM, 1 Guarus, Campos dos Goytacazes - RJ - CEP 28073-506.

12 - PENALIDADES E IMPEDIMENTOS

No caso de descumprimento de cláusulas contratuais, o **ILR** poderá aplicar as sanções previstas em lei e descritas no Termo de Referência e no Contrato.

13 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1 Dúvidas sobre este Termo de Referência poderão ser esclarecidas pelo e-mail *silvia@institutolagosrio.com.br*.

13.2 Os esclarecimentos a respeito das condições do edital e de outros assuntos relacionados à presente concorrência serão divulgados na página do **ILR** (www.institutolagosrio.com.br), no link "SELEÇÕES".

