



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

EDITAL DE LICITAÇÃO
CONCORRÊNCIA Nº 6/2016

Processo PRO-13411/2016 - SC 014616	Tipo: Técnica e Preço com Prova de Conceito
Abertura: 17/10/2016	Horário: 10h
Local: SBN, Quadra 1, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 2º andar, CEP 70040-903 Brasília (DF) - Fones (61) 3317-9091	

O(s) Órgão(s) e/ou a(s) Entidade(s) Nacional(is) abaixo relacionado(a)(s), que integra(m) o Sistema Indústria, por intermédio da Comissão Permanente de Licitação (CPL), torna(m) pública a realização de licitação, pela modalidade **CONCORRÊNCIA**, do tipo **Técnica e Preço**, que se regerá pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi (RLC), devidamente publicado no DOU de 16/09/1998, com as alterações publicadas em 26/10/2001, 11/11/2002, 24/02/2006, 11/05/2011 e 23/12/2011, bem como pelas disposições deste Instrumento Convocatório e de seus anexos.

✓ **SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – DEPARTAMENTO NACIONAL – Sesi/DN**

O edital de licitação e seus anexos poderão ser consultados ou impressos a partir do endereço <http://www.portaldaindustria.com.br/licitacoes>.

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação dos serviços de administração e operação da Rede Sesi do Trabalhador por meio do fornecimento de solução tecnológica que possibilite a coleta e gestão de dados relativos à saúde integral do trabalhador e seus dependentes, integrada à serviços de saúde especificados, visando a realização de estudos e a oferta de produtos e serviços para a promoção da saúde, prevenção de doenças e obtenção de benefícios em qualidade de vida dos trabalhadores da indústria brasileira, conforme Termo de Referência (Anexo I) deste Instrumento Convocatório.

2. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

2.1. Não poderá participar da presente licitação:

- a) Consórcio de pessoas jurídicas.
- b) Pessoa jurídica impedida de licitar ou de contratar com qualquer uma das entidades que integrem o Sistema Indústria (CNI, Sesi/DN, SENAI/DN e IEL/NC).
- c) Pessoa jurídica em processo de recuperação judicial ou em processo falimentar.
- d) Pessoa jurídica cujos diretores, responsáveis legais ou técnicos, membros de conselho técnico, consultivo, deliberativo ou administrativo ou sócio, sejam dirigentes ou empregados do(s) Órgão(s) e/ou da(s) Entidade(s) Nacional(is) Licitadoras.
- e) Pessoa jurídica cujos empregados, consultores, técnicos ou dirigentes tenham colaborado, de qualquer forma, na elaboração deste Instrumento Convocatório e de seus Anexos.
- f) Pessoa jurídica declarada inidônea pelo Tribunal de Contas da União, nos termos do art. 46 da Lei nº. 8.443/1992.

2.2. A licitante poderá se fazer representar nesta licitação por meio de pessoa física devidamente credenciada, nos termos do instrumento constante do **Anexo II - Carta de Credenciamento** - deste Instrumento Convocatório ou Procuração, que deverá ser apresentado à CPL **fora dos envelopes relacionados no item 2.4 abaixo**.

2.2.1. No caso da Carta de Credenciamento ou Procuração Privada, a licitante deverá entregar à CPL uma cópia autenticada do Contrato Social ou instrumento equivalente que comprove a legitimidade de poderes da pessoa que a tiver assinado, sendo permitida a sua apresentação na forma do item 3.3 deste Instrumento Convocatório.

2.2.2. Caso o representante da empresa, na sessão, seja sócio, este deverá apresentar a cópia do contrato social e a cópia da cédula de identidade, não havendo necessidade da Carta de Credenciamento.

2.2.3. A ausência da Carta de Credenciamento ou documento similar (conforme especificado no item 2.2.1) não impede a participação da licitante, mas, obsta a manifestação de representante.

2.2.4. O não credenciamento e não comparecimento de representante, não inabilita a licitante, tampouco impede o prosseguimento das fases do certame.

2.3. Nenhuma pessoa, ainda que munida de procuração, poderá representar mais de uma licitante, sob pena das demais outorgantes perderem o seu direito à representação nas sessões públicas.

2.4. As licitantes, no dia, hora e local designados no preâmbulo, apresentarão toda a documentação exigida por este Instrumento Convocatório em 2 (dois) envelopes – A e B - lacrados, distintos e opacos, identificados no lado externo pelo nome da licitante e número da licitação, com os seguintes conteúdos:

• **ENVELOPE "A" – DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**

- Concorrência Nº 6/2016

- NOME DA LICITANTE: (Identificação da licitante)

- CNPJ DA LICITANTE:

E-mail e telefone:

• **ENVELOPE "B" – PROPOSTA DE PREÇO**

- Concorrência Nº 6/2016

- NOME DA LICITANTE: (Identificação da licitante)

- CNPJ DA LICITANTE:

E-mail e telefone:

• **ENVELOPE "C" – PROPOSTA TÉCNICA**

- Concorrência Nº 6/2016

- NOME DA LICITANTE: (Identificação da licitante)

- CNPJ DA LICITANTE:

E-mail e telefone:

2.5. A participação na presente licitação implica aceitação integral e irrevogável dos termos e condições deste Edital e dos seus Anexos, bem como do Regulamento de Licitações e Contratos (RLC).

DA SUBCONTRATAÇÃO

2.6. Para a consecução do objeto desta licitação será permitida à CONTRATADA a subcontratação de parcela dos serviços de saúde descritos na Matriz de Responsabilidades que consta do Termo de Referência - Anexo I deste Edital, sendo vedada a subcontratação total e da parte principal do objeto (prestação de serviços de gestão por meio de solução tecnológica) e a subcontratação com licitante que tenha participado do procedimento licitatório.

2.6.1. A **CONTRATADA** poderá subcontratar até 3(três) empresas ou instituições para a prestação dos serviços, objeto desta licitação, observado a previsão acima.

2.6.2. As licitantes poderão, para fins de pontuação da(s) sua(s) proposta(s) técnicas, apresentar documentação da(s) empresa(s) ou instituição(ões) que serão subcontratada(s), nos termos do item 5.5.4 e seguintes deste edital.

2.6.2. A subcontratação será permitida apenas quando tal prática não implicar em acréscimo de custo para o **CONTRATANTE**, sem prejuízo da manutenção da integral responsabilidade da **CONTRATADA** perante o **CONTRATANTE** pelo cumprimento integral das obrigações previstas neste Instrumento.

2.6.3. Os **Subcontratados** deverão respeitar, no que couber, as obrigações, exigências e determinações deste Edital, sobretudo no que diz respeito aos aspectos técnicos e de segurança do trabalho.

2.6.4. A eventual substituição dos **Subcontratados** dependerá da prévia e expressa autorização por escrito do **CONTRATANTE**, condicionada ao atendimento ou superação dos mesmos critérios técnicos comprovados na proposta técnica que deu ensejo à pontuação que permitiu lograr-se vencedora do certame.

2.6.5. Em nenhuma hipótese será permitido o faturamento direto dos **Subcontratados** ao **CONTRATANTE**.

3. DA HABILITAÇÃO - ENVELOPE “A”

3.1. Somente poderão participar desta licitação pessoas jurídicas legalmente estabelecidas no País, cujo objeto social expresso no estatuto ou no contrato social especifique atividade pertinente e compatível com o objeto da presente licitação.

3.2. Para os fins de habilitação, todas as licitantes deverão apresentar os documentos relacionados neste tópico, na sua versão original ou em cópia autenticada, entregues, preferencialmente, na mesma ordem em que eles se encontram aqui descritos e com a identificação pelo número de cada um dos itens.

3.2.1. Os documentos relativos à habilitação jurídica da licitante, que já tiverem sido apresentados por ocasião do credenciamento, ficam dispensados de serem inseridos no envelope de habilitação.

3.3. Os documentos apresentados em cópias simples deverão ser autenticados em cartório ou acompanhados de suas respectivas vias originais para serem conferidos pela Comissão Permanente de Licitação, exceto aqueles obtidos pela internet.

3.3.1. Todas as certidões apresentadas deverão ter sido emitidas em no máximo 60 (sessenta) dias anteriores à data da abertura do certame, caso não possuam prazo próprio de validade.

3.4. A CPL poderá efetuar diligências a fim de comprovar a veracidade das informações e dos documentos apresentados pelas licitantes, inclusive quanto à regularidade fiscal que poderá ser comprovada mediante pesquisa nos sítios oficiais na internet.

3.5. Serão inabilitadas as empresas que não tenham atendido às condições estabelecidas neste item.

✓ Habilitação Jurídica

3.6. Para fins de habilitação jurídica, a licitante deverá apresentar:

3.6.1 - Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado.

3.6.1.1 - As sociedades, qualquer que seja a forma jurídica, administradas por pessoa(s) designada(s) em separado do ato constitutivo, deverão apresentar o ato de designação respectivo, devidamente averbado no Registro Público competente.

✓ Qualificação Técnica

3.7. Para fins de habilitação da qualificação técnica, a licitante deverá apresentar:

3.7.1 Para fins de qualificação técnica, a licitante deverá comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, por meio da apresentação de k1 (um) ou mais atestados, fornecidos por pessoa jurídica, de direito público ou privado, de que já prestou ou presta satisfatoriamente serviço da mesma natureza ou similar à parcela de maior relevância do objeto aqui licitado. Para fins desta comprovação as licitantes poderão se valer de atestados emitidos em nome de seus sócios ou de profissional que com estas tenham qualquer vínculo. O atestado deve ser datado e assinado e deverá conter informações que permitam a identificação correta do contratante e do prestador do serviço, tais como:

- a) Nome, CNPJ e endereço do emitente da certidão;
- b) Nome, CNPJ/CPF e endereço da empresa/profissional que prestou o serviço ao emitente; e
- c) Identificação do signatário (nome, cargo ou função que exerce junto à emitente).

3.7.1.1. Caso a licitante apresente para fins de comprovação de qualificação técnica atestado emitido em nome de sócio ou profissional que com esta tenha vínculo, esta deverá comprovar o vínculo societário, empregatício ou contratual, mediante a apresentação de um dos seguintes documentos:

- i. Para sócio da licitante ou de suas controladas: cópia autenticada do contrato social ou estatuto que comprove a condição de sócio;
- ii. Para profissional técnico empregado (CLT): cópia autenticada do “Contrato de Trabalho” ou da Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, que comprove o vínculo empregatício com a licitante.
- iii. Para prestador de serviços: cópia autenticada do contrato, cujo prazo de vigência abranja, no mínimo, o período de prestação dos serviços aos CONTRATANTES.

3.7.2. Entende-se por serviço da mesma natureza ou similar à parcela de maior relevância do objeto licitado a estruturação de projetos envolvendo a gestão de informações de saúde.

3.7.3 Qualquer informação **incompleta** ou inverídica constante dos documentos de capacitação técnica apurada pela CPL, mediante simples conferência ou diligência, implicará na inabilitação da respectiva licitante.

✓ **Qualificação Econômico-Financeira**

3.8. Para fins de habilitação econômico-financeira, a licitante deverá apresentar:

3.8.1 Certidão negativa de falência ou recuperação judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica no prazo de validade.

3.8.2. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, obrigatórios e já apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa.

3.8.2.1. Para sociedades anônimas, regidas pela Lei nº 6.404/1976, o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social devem ter sido, cumulativamente: Registrados e arquivados na junta comercial; Publicados na imprensa oficial da União, ou do Estado, ou do Distrito Federal, conforme o lugar em que esteja situada a sede da companhia; Publicados em jornal de grande circulação editado na localidade em que esteja situada também a sede da companhia.

3.8.2.2. Com relação às demais empresas, o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis devem constar das páginas correspondentes do Livro Diário, devidamente autenticado na Junta Comercial da sede ou do domicílio do licitante (ou em outro órgão equivalente), com os competentes termos de abertura e de encerramento.

3.8.3. O Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social devem comprovar a situação financeira da empresa através dos seguintes cálculos contábeis:

LG =	Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo
	Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo
SG =	Ativo Total
	Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo
LC =	Ativo Circulante
	Passivo Circulante

3.8.3.1. Somente serão habilitadas as licitantes cujo demonstrativo contábil acima referido permita verificar Índice de Liquidez Geral (LG), Índice de Solvência Geral (SG) e Índice de Liquidez Corrente (LC) maiores ou iguais a 1,0 (um) com base nas fórmulas acima indicadas.

3.8.3.2. Serão habilitadas as licitantes cujo demonstrativo contábil acima referido comprove um capital social integralizado não inferior a R\$ 2.500.000,00 (dois milhões e quinhentos mil reais).

3.8.3.2.1. Na hipótese de comprovação do capital social integralizado mínimo, admitir-se-á o documento na forma da lei com tal modificação desde que registrados no órgão competente até a data de publicação deste edital.

✓ Regularidade Fiscal

3.9. Para fins de regularidade fiscal, a licitante deverá apresentar:

3.9.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ).

3.9.2 Prova de regularidade fiscal com a Fazenda Nacional, Estadual e Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da licitante, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

3.9.2.1 Prova de regularidade referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) administrados pela Fazenda Nacional será efetuada mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), na forma prevista na Portaria PGFN/RFB Nº 1751, de 02 de outubro de 2014.

3.9.2.2 Certidão Negativa da Secretaria da Fazenda e Planejamento do Governo do Distrito Federal, para empresas sediadas em Brasília (DF).

3.9.2.3 Certidão Negativa do ICMS e/ou ISS, se houver, com as Fazendas Estadual e Municipal, respectivamente, para as empresas sediadas em outras localidades.

3.9.3 Certificado de Regularidade do FGTS (CRF), expedido pela Caixa Econômica Federal.

4. DA PROPOSTA DE PREÇOS - ENVELOPE "B"

4.1. O Envelope "B" conterá a "Proposta de Preços", observando o modelo constante no Anexo III, datada, impressa e assinada, sem emendas, ressalvas, rasuras ou entrelinhas.

4.1.1. A falta de cotação de preço para qualquer dos itens relacionados no Anexo III, desclassificará a licitante.

4.2. As licitantes deverão indicar o prazo de validade das propostas, não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados da data da entrega daquelas.

4.3. A proposta deverá ser cotada em moeda corrente nacional (Real), em algarismos e por extenso, incluindo todos os custos das obrigações da licitante, inclusive os tributários e o frete, se houver.

4.4. Na hipótese de discordância entre os preços apresentados, a cotação indicada por extenso prevalecerá sobre a numérica.

4.5. A modalidade da garantia contratual, bem como o banco de sua escolha, com a indicação do número da agência e da conta corrente para fins de pagamento **deverão ser indicados pela empresa em sua proposta.**

4.6. Com exceção do item 4.5, serão desclassificadas as empresas que não tenham atendido às condições estabelecidas neste Item.

5. DA PROPOSTA TÉCNICA – ENVELOPE "C"

5.1. O Envelope "C" conterá a Proposta Técnica, que deverá ser elaborada de acordo com o **Termo de Referência - Anexo I**, datada, impressa e assinada, sem emendas, ressalvas, rasuras ou entrelinhas.

5.2. A proposta técnica deverá ser preferencialmente apresentada em 2 (duas) vias, numerada, datada e assinada.

5.2.1. Na proposta técnica as licitantes deverão declarar que cumprem todos os requisitos funcionais e técnicos obrigatórios previstos no Anexo I-C - Requisitos Técnicos, e no Anexo I-D - Requisitos Funcionais, o que será objeto de verificação na prova de conceito, observado o procedimento conforme itens 6.5 e 6.5.1 deste edital.

5.3. A licitante deverá apresentar todos os documentos e comprovações requeridas no Termo de Referência, cuja análise será realizada pela Comissão Permanente de Licitação, a qual poderá ser auxiliada pela área técnica da entidade licitadora.

5.4. Serão desclassificadas as empresas que não tenham atendido as condições estabelecidas neste Item.

5.5. VALORAÇÃO DA PROPOSTA TÉCNICA

5.5.1. Para efeito de avaliação, o critério de julgamento será do tipo técnica **(60%)** e preço **(40%)**, atendidas às especificações constantes do Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

5.5.2. A **Pontuação da Proposta Técnica (PPT)** será valorada conforme disposto no Termo de Referência constante do Anexo I e estará limitada ao máximo de 100 (cem) pontos sendo desclassificada a licitante cuja proposta técnica não alcance o mínimo de 70 (setenta) pontos, ou apresente pontuação "zero" em qualquer critério dos Fatores de Avaliação Técnica 1, 2 ou 3, conforme descritos na Tabela abaixo, ou ainda que não tenham atendido as condições previstas neste edital para a proposta técnica.

5.5.3. Para a determinação da Pontuação da Proposta Técnica **(PPT)**, será avaliado o atendimento aos seguintes requisitos:

TABELA DE FATORES DE AVALIAÇÃO TÉCNICA	
Fatores de Avaliação Técnica	Nota Máxima
1. Competência Técnica da Licitante (CTL). a) Sistemas de Registro de Saúde (10 pts.) b) Requisitos Técnicos da Arquitetura Funcional (10 pts.) c) Requisitos Técnicos da Arquitetura Tecnológica (10 pts.)	30
2. Planos de Implantação, Gestão e Operação da RST (PLIGO) a) Plano de Implantação da RST (5 pts.) b) Plano de Gestão de Operação da RST (5 pts.)	10
3. Competência Técnica em Saúde (CTS) a) Análises Epidemiológicas (10 pts.) b) Programas de Monitoramento de Doenças Crônicas (10 pts.) c) Estudos de Saúde de Populações (10 pts.) d) Estudos e Pesquisas na área da saúde (10 pts.)	40
4. Qualidade em Saúde (QS) a) Certificação em saúde (10 pts.) b) Certificação em Gestão (10 pts.)	20
Pontuação Máxima da Proposta Técnica	100

5.5.3.1. A PONTUAÇÃO DA PROPOSTA TECNICA (PPT) se dará mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$PPT = CTL + PLIGO + CTS + QS$$

Onde:

PPT = Pontuação da Proposta Técnica

CTL = Competência Técnica da Licitante

PLIGO = Planos de Implantação, Gestão e Operação da RST

CTS = Competência Técnica em Saúde

QS = Qualidade em Saúde

5.5.3.2. A nota do critério Requisitos Técnicos da Arquitetura Funcional do Fator de Avaliação Técnica Competência Técnica da Licitante (CTL) será calculada com base na planilha apresentada pelo licitante juntamente com sua proposta técnica, para atendimento ao item 24.3.3 do Anexo I do Termo de Referência, conforme o modelo do Anexo I-C, de acordo com a seguinte fórmula:

$$NTF = (PAL \times 10) / MTF$$

Onde:

NTF – Nota dos Requisitos Técnicos da Arquitetura Funcional

PAL – Pontos Atribuídos pelo Licitante

MTF – Pontuação Máxima dos Requisitos Técnicos da Arquitetura Funcional

10 - Nota máxima

5.5.3.3. A nota do critério Requisitos Técnicos da Arquitetura Tecnológica do Fator de Avaliação Técnica Competência Técnica da Licitante (CTL) será calculada com base na planilha apresentada pelo licitante juntamente com sua proposta técnica, para atendimento ao item 24.3.4 do Anexo I do Termo de Referência, conforme o modelo do Anexo I-D, de acordo com a seguinte fórmula:

$$NTT = (PAL \times 10) / MTF$$

Onde:

NTT - Nota de Atendimento aos Requisitos Técnicos da Arquitetura Tecnológica

PAL - Pontos Atribuídos pelo Licitante

MTT - Pontuação Máxima dos Requisitos Técnicos da Arquitetura Tecnológica

10 - Nota máxima

5.5.4. Para fins de pontuação da proposta técnica, as licitantes poderão apresentar documentação de comprovação da(s) experiência(s) técnica(s) da(s) subcontratada(s) - conforme previsão do item 2.6 deste edital - que comporá(ão) sua equipe técnica e que participará(ão) da prestação dos serviços de saúde descritos na Matriz de Responsabilidades que consta do Termo de Referência - Anexo I deste Edital, restritos exclusivamente aos critérios técnicos previstos nos Fatores de Avaliação Técnica 3 e 4 acima previstos.

5.5.4.1. A comprovação do atendimento dos critérios técnicos previstos nos Fatores de Avaliação Técnica 3 e 4 deverá ser feito por meio de atestados, certificados, estudos e publicações da licitante ou da(s) subcontratada(s), conforme acima previsto.

5.5.4.2. A licitante deverá apresentar ainda **Termo de Compromisso**, conforme modelo previsto no Anexo V, no(s) qual(is) a(s) empresa(s) ou instituição(ões) se compromete(m) a executar como subcontratada(s) da licitante, no que lhe couber(em), os serviços de saúde previstos na Matriz de Responsabilidades constante do Termo de Referência - Anexo I deste Edital, para a hipótese de a licitante vir a sagrar-se vencedora.

5.5.4.3. A licitante deverá apresentar ainda o contrato social, estatuto ou o ato constitutivo da(s) subcontratada(s), e ser o **Termo de Compromisso** assinado por quem esses documentos comprovem possuir legitimidade para tanto.

5.5.4.3.1. O objeto social ou a finalidade institucional da(s) subcontratada(s) deverá ser compatível com os serviços de saúde previstos na Matriz de Responsabilidades constante do Termo de Referência - Anexo I deste Edital.

5.5.5. Para comprovação do atendimento aos demais critérios técnicos previstos nos Fatores de Avaliação Técnica 1 e 2, a licitante deverá apresentar sua própria documentação consistente em atestados e certificações.

5.6. ÍNDICE TÉCNICO

5.6.1. O índice técnico (**IT**) de cada proposta será determinado mediante a divisão da Pontuação Técnica (**PT**) obtida pela maior pontuação técnica (**>PT**) dentre todas as propostas, valendo-se da seguinte fórmula:

$$IT = PT / >PT$$

Onde:

IT = Índice Técnico

PT = Pontuação Técnica da proposta em análise

>PT = Maior Pontuação Técnica dentre as propostas concorrentes

5.6.2. Os critérios técnicos e suas pontuações específicas estão discriminadas no Termo de Referência, Anexo I deste edital.

5.7. ÍNDICE DE PREÇOS

5.7.1. O índice de preço (**IP**) de cada licitante será valorado mediante a seguinte fórmula:

$$IP = < PP / PP$$

Onde:

IP = Índice de Preço

< PP = Menor Preço Proposto

PP = Preço Proposto em julgamento

5.8. PONTUAÇÃO FINAL DAS LICITANTES - TÉCNICA E PREÇO

5.8.1. Obtido o Índice Técnico (**IT**) e o Índice de Preço (**IP**), a CPL calculará a Avaliação Final (**AF**) do certame, valendo-se da seguinte fórmula:

$$AF = (IT \times 60) + (IP \times 40)$$

Onde:

AF = Avaliação Final

IT = Índice Técnico

IP = Índice Preço

Peso 60 = atribuído à técnica

Peso 40 = atribuído ao preço

6. DOS PROCEDIMENTOS

6.1. Os envelopes "A", "B" e "C" deverão ser enviados ou entregues até o dia e hora indicados no preâmbulo deste Edital, no Edifício Roberto Simonsen, situado no SBN, Quadra 1, Bloco C, 2º andar, Brasília (DF), CEP 70040-903, aos cuidados da Gerência de Compras - GECOM, sendo vedado o seu recebimento em momento posterior ou local diferente do previsto.

6.2. Recebidos os envelopes de todas as licitantes, serão eles rubricados no lacre por um membro da Comissão Permanente de Licitação e pelos representantes legais das licitantes presentes. A Comissão de Licitações, auxiliada pela equipe técnica, iniciará os trabalhos abrindo o **ENVELOPE "A" - DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**.

6.3. Após a análise e divulgação do resultado da habilitação e julgados eventuais recursos interpostos, ou havendo a desistência expressa das licitantes em recorrer, a Comissão Permanente de Licitação devolverá intactos os Envelopes "B" e "C" das licitantes inabilitadas e procederá à abertura do **ENVELOPE "B" - PROPOSTA DE PREÇO** das licitantes habilitadas, cujo exame e pontuação também contarão com o auxílio de equipe técnica dos contratantes.

6.4. Divulgados os resultados do exame das propostas de preço, e julgados eventuais recursos interpostos, ou havendo a desistência expressa das licitantes em recorrer, a Comissão Permanente de Licitação procederá, a abertura do **ENVELOPE "C" - PROPOSTA TÉCNICA**, das licitantes classificadas no exame da proposta de preço.

6.5. Após a análise e divulgação do resultado do exame das propostas técnicas e julgados eventuais recursos, ou havendo a desistência expressa das licitantes em recorrer, e concluídas as fases de valoração e avaliação das propostas técnicas e de preço, as licitantes serão classificadas em ordem decrescente, de acordo com a Avaliação Final (AF).

6.5.1. Será classificada como primeira colocada do certame, provisoriamente, a licitante que atender as condições do edital e obtiver melhor Avaliação Final (AF), para sua submissão à prova de conceito.

6.6. As decisões referentes à habilitação, ao exame das propostas de preços e ao exame das propostas técnica, nesta incluída a prova de conceito, bem como as relativas aos eventuais recursos interpostos constarão de atas e serão comunicadas diretamente às licitantes, caso estejam todas presentes no ato, ou por publicação, numa das formas previstas no § 1º do artigo 5º do Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi e do SENAI, ou ainda por outro meio formal.

6.7. Se não houver possibilidade de serem concluídas as análises das Propostas de Preço e das Propostas Técnicas na mesma sessão, a Comissão Permanente de Licitação poderá suspender os trabalhos, lavrando a ata respectiva e convocando os representantes das empresas concorrentes para nova sessão pública.

6.8. Quando houver a inabilitação de todas as licitantes ou a desclassificação de todas as propostas, a CPL poderá abrir novo prazo para apresentação de documentos e propostas, livres dos fatos que ocasionaram a sua inabilitação ou desclassificação.

7. JULGAMENTO

7.1. Para o efeito do julgamento das propostas técnicas e de preços levar-se-á em conta, no interesse da entidade licitadora, a **MAIOR Avaliação Final (AF)**, e que tenha sido aprovada na prova de conceito.

7.2. Havendo empate entre duas ou mais propostas no critério de Avaliação Final (AF), o desempate se dará em favor da licitante que tiver obtido a maior pontuação técnica. Persistindo o empate este será resolvido por sorteio na presença dos interessados.

7.3. PROVA DE CONCEITO

7.3.1. A licitante melhor classificada provisoriamente realizará a prova de conceito para demonstrar o cumprimento dos Requisitos Técnicos da Arquitetura Funcional e Requisitos Técnicos da Arquitetura Tecnológica, conforme Anexo I-C e Anexo I-D do Edital, que poderá ser feita de forma total ou por amostragem, a exclusivo critério do Sesi, mediante testes práticos de demonstração.

7.3.2. A Prova de Conceito será realizada em data marcada pelo Órgão Licitador, em até 15 dias após a classificação provisória da licitante como primeira colocada na Avaliação Final (AF).

7.3.2.1. As informações acerca do roteiro da prova de conceito serão disponibilizadas até no máximo 48h antes da data marcada para a realização da prova.

7.3.3. A duração máxima da Prova de Conceito será de até 4 (quatro) dias úteis.

7.3.4. Serão de responsabilidade da licitante:

- a) Todos os custos envolvidos para a realização da prova de conceito, inclusive os equipamentos necessários;
- b) Os ajustes e parametrizações necessários para a realização da prova de conceito, bem como a base de dados;
- c) A disponibilização dos profissionais necessários para a realização da prova de conceito, limitado à quantidade máxima de 5 (cinco) profissionais, que deverão ser previamente identificados no dia da realização da prova de conceito.

7.3.5. Durante a demonstração da Prova de Conceito de uma licitante será permitida a presença de no máximo 2 (dois) profissionais de cada uma das demais licitantes, que não poderão se manifestar.

7.3.6. Na fase de prova de conceito, o SESI poderá, a qualquer momento, solicitar a consulta, a inclusão, a alteração e a exclusão de dados, a execução de rotinas, a emissão de relatórios, como também, fazer questionamentos às licitantes, sempre relacionados à Solução e suas funcionalidades, considerando os Requisitos Funcionais e Requisitos Técnicos solicitados pelo SESI, observado o item 7.3.1.

7.3.7. Na Prova de Conceito serão verificados os Requisitos Técnicos da Arquitetura Funcional e Requisitos Técnicos da Arquitetura Tecnológica, que poderão ser feitos de forma total ou por amostragem, a exclusivo critério do SESI.

7.3.7.1. Será aprovada a solução que tiver demonstrado o cumprimento dos Requisitos Funcionais e Técnicos solicitados. A não demonstração de atendimento aos Requisitos Técnicos e Funcionais solicitados acarretará a desclassificação da licitante.

7.3.8. Caso a licitante submetida à prova de conceito seja nela reprovada, será convidada a licitante seguinte, observada a ordem de classificação, para realizar a prova de conceito, nos termos deste Edital, e assim sucessivamente.

7.3.9. Com a aprovação na prova de conceito, a licitante será declarada vencedora, abrindo-se o prazo para o recurso sobre a proposta técnica, incluindo a prova de conceito, nos termos do art. 22 do RLC do SESI.

8. DOS RECURSOS

8.1. Dos resultados da fase de HABILITAÇÃO assim como do julgamento das propostas de preço e proposta técnica, incluindo a prova de conceito, caberão recursos escritos e fundamentados, **que terão efeito suspensivo**, dirigidos, por intermédio da Comissão Permanente de Licitação, à autoridade competente.

8.2. Os recursos deverão ser interpostos no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, pela licitante que se julgar prejudicada, a contar da intimação da decisão recorrida.

8.3. Os recursos serão julgados pela autoridade competente ou por quem esta delegar competência, nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos do SESI e do SENAI.

8.3.1. A licitante que puder vir a ter a sua situação efetivamente prejudicada em razão de recurso interposto poderá sobre ele se manifestar no mesmo prazo recursal, que correrá da comunicação da interposição do recurso, conforme disposto no § 3º art. 22, do Regulamento de Licitações e Contratos do SESI e do SENAI.

8.3.2. O provimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

8.4. Os recursos deverão ser apresentados por meio de petição circunstanciada e protocolados no horário de 09h às 18h, exclusivamente na GPL – Gerência de Processos Licitatórios, situada no SBN, Quadra 1, Bloco C, Edifício Roberto Simonsen, 2º andar, Brasília (DF).

8.4.1. Não serão considerados os recursos protocolados fora do horário e em local diferente do indicado no item 8.4.

9. DA HOMOLOGAÇÃO, ADJUDICAÇÃO, ASSINATURA DO CONTRATO E PRESTAÇÃO DA GARANTIA.

9.1. A adjudicação do objeto deste certame dar-se-á após julgamento final e conseqüente homologação do procedimento, indicando a licitante vencedora.

9.2. O Órgão licitador convocará a licitante vencedora para assinar o contrato, consignando na convocação a data, hora e local determinados para esse fim.

9.2.1. Verificada a recusa em assinar o contrato, o Órgão licitador poderá convocar as demais LICITANTES, obedecida a ordenação final realizada pela Comissão de Licitação, observado o item 7.3 e seguintes deste Edital.

9.3 - O contrato será celebrado com a licitante vencedora deste certame pelo prazo de 60 (sessenta) meses, nos termos do RLC do SESI.

9.3.1. O contrato poderá ser aditado nas hipóteses de complementação ou acréscimo que se fizer no objeto do contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado, quando for do interesse do Órgão Licitador, nos termos do art. 30 do seu RLC.

9.4. A licitante vencedora, no prazo de 10 (dez) dias contados da data da assinatura do contrato, apresentará **garantia** correspondente a 10% (dez por cento) do valor total estimado do contrato, optando por uma das seguintes modalidades, a qual deve constar na Proposta de Preço:

- a) Caução em dinheiro;
- b) Fiança bancária;
- c) Seguro garantia.

9.5. A Licitante vencedora manterá a garantia de execução do contrato durante todo o prazo contratual, prorrogando-a, complementando-a ou substituindo-a, sempre com antecedência de 30 (trinta) dias à sua expiração (discutir este prazo).

9.6. A garantia deverá ser ajustada sempre que ocorrer o reajuste de preços ou eventuais diminuições de seu valor pela utilização nos casos previstos neste contrato.

9.7. A garantia só será liberada ou restituída após a expiração do prazo contratual, desde que todas as obrigações tenham sido implementadas.

9.8. A CONTRATADA somente poderá iniciar a prestação dos serviços ou entrega dos produtos após a apresentação da garantia contratual prevista no item 9.4.

10. DO PAGAMENTO

10.1. O pagamento dar-se-á nos termos e condições previstos no Termo de Referência – Anexo I deste Edital.

11. DAS PENALIDADES

11.1. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o Contrato, dentro do prazo estipulado, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o à multa de 10% (dez por cento) do valor total estimado do contrato.

11.2. As demais penalidades constam da Minuta de Contrato – Anexo IV deste instrumento convocatório.

12. DAS FONTES DE RECURSOS

12.1. As despesas correrão por conta dos seguintes Códigos Orçamentários:

- a) CR: 13.3.04.01.10.01.04 – Rede SESI do Trabalhador
- b) Unidade: 02.01.03.05 – Gerência de Planejamento e Desenvolvimento de Qualidade de Vida

13. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

13.1. Quaisquer pedidos de esclarecimentos em relação a eventuais dúvidas de interpretação do presente Instrumento Convocatório deverão ser dirigidos, por escrito, à CPL até o 3º (terceiro) dia útil anterior à data marcada para a abertura da licitação, no SBN, Edifício Roberto Simonsen, Quadra 1, Bloco C, 2º andar, das 9h às 12h e das 14h às 18h ou por intermédio do endereço eletrônico licitacoes@cni.org.br.

13.2. Somente a CPL dirimirá as dúvidas e omissões decorrentes deste Instrumento Convocatório e seus Anexos, por escrito, aos pedidos de esclarecimentos sobre a licitação, que serão feitos diretamente ao consulente e também poderão ser divulgadas às demais empresas.

13.3. Serão inabilitadas as licitantes e/ou desclassificadas as propostas que não tenham atendido as condições estabelecidas neste Instrumento Convocatório e seus Anexos.

13.4. O Órgão licitador se reserva o direito de cancelar esta licitação antes da assinatura do contrato, mediante prévia justificativa, sem que caiba às licitantes qualquer reclamação ou indenização (art. 40 do RLC).

13.5. A CPL poderá solicitar, a seu critério, esclarecimentos e informações complementares ou efetuar diligências, caso julgue necessário, visando melhor desempenhar suas funções institucionais, desde que disso não decorra a posterior inclusão de documentos que deveriam constar originariamente dos envelopes entregues pelas licitantes.

13.6. Qualquer alteração neste Edital será comunicada aos interessados pela mesma forma com que se deu a divulgação ao texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando a alteração não afetar a formulação das propostas. Neste último caso, as alterações serão publicadas exclusivamente na página do(s) Órgão(s) e/ou a(s) Entidade(s) Nacional(is) na internet, no endereço <http://www.portaldaindustria.com.br>, sem necessidade de reabertura de prazos.

13.7. As empresas interessadas deverão manter-se atualizadas de quaisquer alterações e/ou esclarecimentos sobre o edital, através de consulta permanente ao endereço acima indicado, não cabendo ao(s) Órgão(s) e/ou a(s) Entidade(s) Nacional(is) a responsabilidade pela não observância deste procedimento.

13.8. Entregues os envelopes A, B e C à Comissão Permanente de Licitação e desde que aberto pelo menos um deles, de qualquer um dos licitantes, não será mais permitida a desistência de participação no certame.

13.9. Das sessões públicas serão lavradas atas, as quais serão assinadas pelos membros da CPL e pelas licitantes presentes, se assim o desejarem, com os registros de todas as ocorrências.

13.10. Os envelopes dos licitantes ainda lacrados e não utilizados no certame serão disponibilizados para retirada no prazo de até 30 (trinta) dias contados da assinatura do contrato. Decorrido esse prazo poderá ser providenciada a sua destruição.

13.11. Fica eleito o Foro de Brasília (DF), para dirimir eventual controvérsia que decorra da presente licitação.

13.12. Constituem partes integrantes e complementares deste instrumento os seguintes anexos:

- ✓ Anexo I - Termo de Referência
- ✓ Anexo I-A – Indicadores para os Painéis de Bordo Inicial para a RST
- ✓ Anexo I-B - Indicadores para os Painéis de Bordo – Segunda Fase
- ✓ Anexo I-C - Requisitos Técnicos da Arquitetura Funcional
- ✓ Anexo I-D - Requisitos Técnicos da Arquitetura Tecnológica
- ✓ Anexo II - Modelo de Carta de Credenciamento
- ✓ Anexo III - Modelo de Proposta de Preços
- ✓ Anexo IV - Modelo de Contrato – Condições Gerais e Específicas
- ✓ Anexo V - Termo de Compromisso da Equipe Técnica
- ✓ Anexo VI - Lista de Siglas de Referência

Brasília-DF, 26 de setembro de 2016.

Rogério Kohler

Comissão Permanente de Licitação

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONTEXTUALIZAÇÃO

1.1. O **Serviço Social da Indústria – SESI**, contratante do objeto deste instrumento, está inserido no âmbito do Sistema Indústria o qual é composto por quatro entidades com personalidades jurídicas distintas e desenvolvem diferentes negócios, com as seguintes características básicas:

- a) **A Confederação Nacional da Indústria - CNI**, entidade sindical de grau superior, tendo por finalidade representar e defender os interesses da indústria brasileira e a prestação de serviços associados a essas funções. A CNI tem como filiadas as 27 Federações das Indústrias (uma em cada estado e no Distrito Federal), que, por sua vez, são constituídas por Sindicatos e estes por empresas industriais, formando todo um sistema confederativo sindical. A missão da CNI está definida na Constituição Federal, na CLT e em seu Estatuto;
- b) **O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI**, é um serviço social autônomo de natureza jurídica privada, com a missão de formação profissional e serviços tecnológicos à indústria, vinculado ao sistema confederativo sindical descrito na alínea "a" e composto de um Departamento Nacional (SENAI/DN) e 27 Departamentos Regionais (um em cada estado e um no Distrito Federal). A missão do SENAI está definida no Decreto-lei nº 4.048/42 e no seu Regimento, aprovado pelo Decreto 494/62;
- c) **O Serviço Social da Indústria - SESI**, é um serviço social autônomo de natureza jurídica privada, com a missão de realizar educação, saúde e lazer, vinculado ao sistema confederativo sindical descrito na alínea "a" e composto de um Departamento Nacional (SESI/DN), um Conselho Nacional (SESI/CN) e 27 Departamentos Regionais (um em cada estado e um no Distrito Federal). A missão do SESI está definida no Decreto-lei nº 9403/46 e no seu Regulamento, aprovado pelo Decreto 57.375/65;
- d) **O Instituto Euvaldo Lodi - IEL/NC (Núcleo Central)**, sociedade civil, criada pelas entidades indicadas nas alíneas acima, com a finalidade de prestação de serviços de capacitação empresarial e de apoio à pesquisa e à inovação tecnológica. A missão do IEL está definida em seu Estatuto. As Federações criaram Núcleos Regionais dos Institutos Euvaldo Lodi em 27 unidades da Federação.

1.2. A Confederação Nacional da Indústria - CNI, os Departamentos Nacionais do SENAI e do SESI, o Núcleo Central do IEL, as Federações das Indústrias, os Departamentos Regionais do SENAI e do SESI e os Núcleos Regionais do IEL compõem o Sistema Indústria, conforme figura 1 a seguir representada.

1.3. O SENAI/DN, SESI/DN e IEL/NC têm estruturas decisórias e administrativas próprias cabendo a CNI a administração superior.



2. GLOSSÁRIO / DEFINIÇÕES

2.1 ADMINISTRADORA:

É a empresa responsável pela operação da Rede SESI dos Trabalhadores da Indústria Brasileira para promover ações na Saúde e Educação do Trabalhador e sua Família. Essa empresa será CONTRATADA por meio de processo licitatório para realizar prestação dos serviços descritos neste Termo de Referência.

2.2 GESTOR:

Será o SESI Departamento Nacional (DN), que fará a gestão do contrato firmado com a administradora e acompanhará o desenvolvimento dos serviços prestados.

2.3 CENTRAL DE RELACIONAMENTO:

É a composição de estruturas físicas e de pessoal, que têm por objetivo centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes e possibilitando o atendimento aos usuários finais e a realização de serviços por telefone, Web, Chat ou e-mail, no sentido de promover e garantir a adesão dos usuários ao serviço da Rede SESI do Trabalhador.

2.4 REGISTRO ELETRÔNICO DE SAÚDE (RES):

É um repositório de informações sobre a saúde dos trabalhadores, organizados de modo a produzir um contexto que servirá de apoio para tomada de decisão. Vale ressaltar que estas informações virão inicialmente dos atendimentos de Saúde Ocupacional, vida saudável, e do monitoramento de crônicos.

2.5 VIDA ATIVA:

É a representação de um beneficiário inscrito na Rede SESI do Trabalhador. Para efeito de cobrança os beneficiários só deverão ser contabilizados quando estiverem ativos na Rede SESI do Trabalhador.

2.6 PCMSO:

É o Programa de Controle Médico em Saúde Ocupacional, previsto em Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego, cujo objetivo é estabelecer o controle de saúde físico e mental do trabalhador, em função de suas atividades laborativas. O PCMSO realizado pelo SESI é executado conforme o Modelo SESI em segurança e saúde do trabalho, por meio de sistema informatizado intitulado S4 (Sistema SESI de Segurança e Saúde que será substituído por um sistema mais moderno) o qual além de atender às exigências legais da NR 7, funciona como um sistema de gestão dos riscos à segurança e saúde dos trabalhadores da indústria brasileira.

2.7 REDE SESI DO TRABALHADOR (RST):

É uma estrutura social mantida pelo Serviço Social da Indústria e composta por trabalhadores da indústria brasileira, dependentes e empresas industriais, conectadas por um ou vários tipos de relações, que partilham valores e objetivos comuns. Uma das características fundamentais nessa rede são os relacionamentos horizontais e não hierárquicos entre os participantes. Essa rede foi intitulada pelo SESI como Rede SESI do Trabalhador.

2.8 INDÚSTRIA:

É a empresa cliente do SESI que participará da Rede SESI do Trabalhador para acompanhamento dos seus trabalhadores.

2.9 PARCEIROS CREDENCIADOS:

São empresas que disponibilizam produtos e serviços para a Rede SESI do Trabalhador. Tais empresas serão escolhidas e definidas pelo SESI mediante forma de contratação vigente na instituição.

2.10 DIAGNÓSTICO DE SAÚDE E ESTILO DE VIDA – DSEV

O Diagnóstico de Saúde e Estilo de Vida (DSEV) é um serviço ofertado pelo SESI, cujo levantamento de dados permite reorientar os investimentos em saúde e qualidade de vida ofertados, pelas indústrias, aos seus trabalhadores. Tem por objetivo subsidiar as indústrias com informações sobre o nível de risco saúde da empresa, possibilitando a adoção de ações de saúde e bem-estar voltadas para os trabalhadores. Os seus benefícios são que as empresas industriais, com base no resultado do Diagnóstico, passam a focar os seus investimentos em qualidade de vida do trabalhador de forma mais eficaz. O trabalhador informado poderá adotar ações e cuidados individuais de atenção a sua saúde.

3. DO OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação dos serviços de administração e operação da Rede SESI do Trabalhador por meio do fornecimento de solução tecnológica que possibilite a coleta e gestão de dados relativos à saúde integral do trabalhador e seus dependentes, integrada à serviços de saúde especificados, visando a realização de estudos e a oferta de produtos e serviços para a promoção da saúde, prevenção de doenças e obtenção de benefícios em qualidade de vida dos trabalhadores da indústria brasileira, conforme Termo de Referência (Anexo I) deste Instrumento Convocatório, contemplando:

3.1 Gerir, Administrar e Operar a Rede SESI de Trabalhadores;

3.2 Prestar os serviços com base em uma solução tecnológica que contemple os seguintes itens:

3.2.1 Canais de acesso da Rede SESI do Trabalhador

3.2.1.1 Canal Web do Trabalhador com a RST

3.2.1.2 Canal Web da Indústria com a RST

3.2.1.3 Canal Web do SESI com a RST

3.2.1.4 Canal Web do Credenciado com a RST

3.2.1.5 Canal Web do BID

3.2.1.6 Canal Web dos Sindicatos

3.2.2 Barramentos

3.2.2.1 Barramento de Saúde

3.2.2.2 Barramento Cartão SESI do Trabalhador

3.2.2.3 Barramento de Integração com SESI, Indústrias e Parceiros

3.2.3 Call Center

3.2.4 Aplicações/Funcionalidades

3.2.4.1 Cadastro

3.2.4.2 Registro Eletrônico de Saúde

3.2.4.3 Gestão de Informações do Cartão SESI do Trabalhador

3.2.4.4 Campanhas

3.2.4.5 Agenda

3.2.4.6 Programa de Fidelidade

3.2.4.7 Conversor de Dados de Saúde

- 3.2.4.8 DW e BI
- 3.2.4.9 Painéis de Bordo (Estratégico, Tático e Operacional) Auditoria da RST
- 3.2.4.10 Gestão dos Canais Web
- 3.2.5 Serviços Digitais
 - 3.2.5.1 Gestão de Conteúdo
 - 3.2.5.2 E-mail
 - 3.2.5.3 Redes Sociais
- 3.2.6 Segurança
 - 3.2.6.1 Gestão de identidades e acessos dos trabalhadores
 - 3.2.6.2 Gestão de identidades e acessos da Indústria
 - 3.2.6.3 Gestão de identidades e acessos da Credenciada
 - 3.2.6.4 Gestão de identidades e acessos do SESI
 - 3.2.6.5 Gestão de identidades e acessos do BID
 - 3.2.6.6 Gestão de identidades e acessos dos Sindicatos
- 3.3 Central de Relacionamentos;
- 3.4 Elaborar Estudos Epidemiológicos;
- 3.5 Propor Programas e Ações Voltadas à Qualidade de vida do Trabalhador da Indústria;
- 3.6 Monitorar e avaliar a Eficácia dos Programas;
- 3.7 Monitorar e Acompanhar Tendências de Mercado e Evoluções do Produto;
- 3.8. Instalação de Núcleo de Gestão de Saúde de Populações

4. DO DETALHAMENTO DO OBJETO

4.1 Gerir, Administrar e Operar a Rede SESI dos Trabalhadores:

Gerir, Administrar e operar a Rede SESI dos Trabalhadores da Indústria com abrangência nacional, englobando Planejamento, controle e aprimoramento dos serviços disponibilizados, Recursos Humanos, Atividades relacionadas aos parceiros do SESI e a custódia das informações de Saúde e de Consumo do Trabalhador. Deverá exercer o controle de transações, extratos, remuneração de parceiros, auditorias, prospecção e tendências, além da definição de critérios de mensuração de ROI (Return On Investment) com base em custos de saúde.

4.1.1 Consideram-se serviços de administração e operação da RST os seguintes itens:

- 4.1.1.1 Construção, Implantação, Operação e Manutenção da Solução Tecnológica, englobando a infra-estrutura de data center, rede de comunicação e os Sistemas de Informação e Ferramentas necessárias para operacionalização dos processos da RST.
- 4.1.1.2 Implantação e Operação da Central de Relacionamentos para atendimento aos trabalhadores, indústrias, SESI e parceiros credenciados da RST, por meio de sistema de informação especializado.



*Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria*

- 4.1.1.3 Incorporação, operação e manutenção dos cadastros da RST, via cadastramento ou carga de dados, englobando:
 - 4.1.1.3.1 Parceiros credenciados definidos pelo Sesi;
 - 4.1.1.3.2 Sesi DN, DR, e seus colaboradores;
 - 4.1.1.3.3 Indústrias e seus trabalhadores;
 - 4.1.1.3.4 Base de dados de ativos do Sistema Indústria;
 - 4.1.1.3.5 Base de dados da Arrecadação do Sistema Indústria.
 - 4.1.1.4 Carga dos dados históricos dos Exames de Saúde Ocupacional e Diagnóstico de Saúde e Estilo de Vida da Base do Sesi para o Registro Eletrônico de Saúde (RES) da Solução Tecnológica.
 - 4.1.1.5 Incorporação, Administração e Operação dos Dados de Saúde Ocupacional, Diagnóstico de Saúde e Estilo de Vida, Monitoramento de Crônicos, Indústrias e Parceiros Credenciados na Rede Social e outros serviços definidos pelo Sesi.
 - 4.1.1.6 Incorporação, Administração e Operação do Sistema de integração do Cartão Sesi do Trabalhador da Operadora de Cartão com a RST.
 - 4.1.1.7 Relacionamento com os parceiros definidos pelo Sesi, garantindo a integração dos mesmos na RST.
 - 4.1.1.8 Publicação dos Conteúdos disponibilizados pelo Sesi para a RST.
 - 4.1.1.9 Incorporação, Administração e Operação de Novos Produtos e Serviços, dentro do escopo do objeto deste Termo de Referência, na RST.
 - 4.1.1.10 Geração de conhecimento por meio de ferramentas de DW/BI a serem definidos pelo Sesi.
 - 4.1.1.11 Geração e manutenção dos painéis de bordo (dashboards) para os níveis estratégico, tático e operacional do Sesi, Indústria, Trabalhadores, BID e Sindicatos (Anexos I-A e I-B)
 - 4.1.1.12 Administração dos serviços digitais, englobando gestão de conteúdo, correio eletrônico e redes sociais.
 - 4.1.1.13 Monitoramento dos ambientes por meio de ferramentas de monitoramento com painéis gerenciais.
 - 4.1.1.14 Administração da rede de parceiros, solução tecnológica, central de relacionamentos, produtos e serviços oferecidos pela RST.
 - 4.1.1.15 Responsabilidade e custódia das informações da RST, respeitando-se todas as questões éticas e legais.
 - 4.1.1.16 Operação dos serviços de backup/restore e guarda de cópias de segurança em ambiente externo da RST.
- 4.1.2 Considera-se a Gestão Operacional da RST os seguintes itens:



*Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria*

- 4.1.2.1 Gestão da Segurança da RST, controlando intrusões, fraudes, ameaças, entre outros, reportando os incidentes ao SESI;
- 4.1.2.2 Gestão do Atendimento e dos canais de acesso da RST;
- 4.1.2.3 Gestão da Infraestrutura Tecnológica, bem como, Sistemas e as Soluções Tecnológicas necessárias;
- 4.1.2.4 Gestão de Relacionamento com o SESI, indústrias e parceiros credenciados da RST;
- 4.1.2.5 Gestão dos fornecedores da Administradora para o fornecimento dos produtos e serviços;
- 4.1.2.6 Gestão e Acompanhamento da Incorporação dos Novos Projetos na RST;
- 4.1.2.7 Gestão Pessoal, Administrativa e Financeira da Administradora;
- 4.1.2.8 Monitoramento de todos os serviços ofertados (infra-estrutura de data center, rede de comunicação, aplicações e central de relacionamentos), garantindo o atendimento aos requisitos de performance e disponibilidade;
- 4.1.2.9 Controle das Transações de parceiros credenciados da RST;
- 4.1.2.10 Acompanhamento dos SLA's, garantindo o cumprimento dos níveis de serviços acordados;
- 4.1.2.11 Geração e Apresentação do Book Mensal dos serviços prestados pela Administradora;
- 4.1.2.12 Gestão da quantidade de vidas geridas na RST; Acompanhamento do grau de satisfação dos usuários da RST.

4.2 Prestação dos Serviços da Rede SESI do Trabalhador:

A prestação de serviços da Rede SESI do Trabalhador será realizada pela Contratada, utilizando-se de uma solução tecnológica composta pela infraestrutura de hardware, software, rede de comunicação e sistemas de informação com disponibilidade de 24 horas e 7 dias por semana além dos seguintes requisitos:

- 4.2.1. Esta solução deve ser capaz de atender inicialmente 1.000.000 (um milhão) de vidas e através da escalabilidade de seus componentes, um universo total de 8.000.000 (oito milhões) a ser alcançado em quatro anos, englobando
- 4.2.2. O módulo da Rede Social deverá ser hospedado no ambiente tecnológico definido pela contratada e aprovada pelo SESI.
 - 4.2.2.1. Todas as bases de dados relacionadas a solução da rede social deverão estar hospedadas no mesmo ambiente tecnológico da CONTRATADA.
 - 4.2.2.2. Infraestrutura de Data Center com servidores de aplicação, servidores de banco de dados, softwares básicos, segurança física e lógica, storage e backup/restore para a solução;



*Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria*

4.2.2.3. Rede de comunicação de dados deve prover a ligação entre o data center, a rede do Sesi e parceiros com banda de comunicação adequada;

4.2.2.4. Sistemas de Informação e ferramentas para implementar as seguintes macro-funcionalidades:

i. Canais de acesso da Rede Sesi do Trabalhador

- a. Canal Web do Trabalhador com a RST: Plataforma de portal web e mobile para prestação de serviços ao trabalhador, contendo funcionalidades, entre outras, manutenção de dados cadastrais do trabalhador, dados de saúde do trabalhador: saúde ocupacional, diagnóstico de saúde e estilo de vida, monitoramento de crônicos, agenda de serviços disponibilizados, Cartão Sesi do Trabalhador - manutenção dos dados do cartão e transações com o cartão, programa de fidelidade, acesso aos conteúdos disponibilizados pelo Sesi, acesso a um painel de bordo com os principais indicadores, além de serviços digitais e acesso as redes sociais implementadas no ambiente tecnológico.
- b. Canal Web da Indústria com a RST: Plataforma de portal web e mobile para prestação de serviços à Indústria, contendo informações de manutenção de dados cadastrais dos trabalhadores da Indústria, manutenção de dados do Cartão Sesi do Trabalhador, indicadores de gestão de saúde, dados de saúde da indústria, Registro Eletrônico de Saúde para o perfil de acesso do profissional de saúde, gestão de convênios e benefícios, transações com parceiros, acesso a conteúdo disponibilizado pelo Sesi e outras fontes de informações, acesso a um painel de bordo com indicadores estratégicos, tático e operacional, além de acesso as redes sociais implementadas no ambiente tecnológico.
- c. Canal Web do Sesi com a RST: Plataforma de portal web e mobile, para prestação de serviços, contendo informações de indicadores de gestão de saúde em geral, Registro Eletrônico de Saúde para o perfil de acesso do Profissional de Saúde, agenda dos serviços disponibilizados, dados do programa de fidelidade, informações das campanhas, indicadores referentes a RST, gestão de conteúdo, parametrizações, gestão de convênios, produtos e serviços, acesso a um painel de bordo com indicadores estratégicos, tático e operacional, além de serviços digitais e acesso as redes sociais implementadas no ambiente tecnológico. (descrever painel)
- d. Canal Web do Credenciado com a RST: Plataforma de portal web e mobile para prestação de serviços às empresas credenciadas da rede, contendo agenda dos serviços disponibilizados, informações das campanhas e registros eletrônicos de saúde sob responsabilidade do seu estabelecimento, acesso a conteúdo disponibilizado pelo Sesi, e acesso as redes sociais implementadas no ambiente tecnológico.
- e. Canal Web do BID com a RST: Plataforma de portal web e mobile para disponibilização de informações relevantes ao BID em forma de painel de bordo e consultas disponibilizados pelo Sesi.
- f. Canal Web dos Sindicatos com a RST: Plataforma de portal web e mobile para disponibilização de informações relevantes aos Sindicatos em forma de consultas e painel de bordo disponibilizados pelo Sesi.



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

ii. Barramentos

- a. Barramento de Saúde: Mecanismo de interoperabilidade de informações de saúde entre as aplicações da RST, com o SESI, indústria e parceiros credenciados (clínicas, profissionais, departamento regional e etc) para o serviço de troca de informações de saúde ocupacional, diagnóstico de saúde e estilo de vida, monitoramento de crônicos e realização de transações, síncronas e assíncronas, com repositório de dados de saúde.
- b. Barramento Cartão SESI do Trabalhador: Mecanismo de integração de informações de cartão (solicitação de emissão/reemissão de cartão, transações, relatórios consolidados e detalhados de transações, bloqueio e etc) para o serviço de troca de informações e realização de transações assíncronas entre o Sistema de Cartão da RST, com as operadoras de cartão parceiras e com as indústrias.
- c. Barramento de Integração com SESI, Indústrias e Parceiros: Mecanismo de integração entre aplicações da RST com o SESI, indústria e parceiros para o serviço de troca de informações e realização de transações assíncronas (ex: dados cadastrais, agenda, programa de fidelidade, consulta base arrecadação do Sistema Indústria e etc).

iii. Contact Center

- a. Plataforma para a central de relacionamentos da RST interagir com os usuários, via WEB e telefone, com total sincronismo e integração com as aplicações da Rede SESI do Trabalhador.

iv. Aplicações para a Prestação dos Serviços

- a. Serviço de Cadastro: Controla os dados básicos e os dados vigentes de usuários da RST (trabalhadores e seus dependentes e profissionais de saúde), de indústrias, do SESI DN e DR e de parceiros credenciados. Para o cadastro de pessoas deve-se seguir o padrão de dados demográficos do SUS e HL7 v3.0 para troca de informações de saúde.
- b. Sistema de Registro Eletrônico de Saúde - Controla as fichas de saúde ocupacional, informações de saúde e estilo de vida, e monitoramento de crônicos dos trabalhadores da indústria através do padrão internacional ISO de arquétipos (ISO/IEC 13606-2) e HL7 v3.0. Os dados de saúde serão incorporados através de barramentos da RST com os sistemas externos de saúde do SESI, da indústria e de parceiros (clínicas, profissionais, departamento regional e etc), possibilitando a integração e rastreamento das informações gravadas com criptografia e respeitando as questões legais e de segurança. Tais informações de saúde também podem ser complementadas (estendidas) pelo trabalhador com os resultados dos seus exames, metas de saúde, anexos e informações complementares.
- c. Sistema de Gestão de Informações do Cartão SESI do Trabalhador (interface com a operadora de cartão): Sistema de interface com a operadora de cartão contendo os principais processos: Cadastro de Operadora, tipos de cartão, convênios, Cadastro de beneficiários e credenciados, Aprovação, Emissão/Reemissão, Ativação, Detalhamento das transações para acompanhamento do extrato, Bloqueio/Exclusão, Registro dos Relatórios Consolidados e Detalhados sobre as transações realizadas pelos trabalhadores da Indústria e seus dependentes com o



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

Cartão SESEI do Trabalhador enviados pela operadora de cartão. O sistema faz a mediação entre a Operadora, a indústria e os trabalhadores.

- d. Sistema de Campanhas: Controle das campanhas receptivas e pró-ativas contendo os principais processos: cadastro de campanhas, controle de regras de campanhas, com as seguintes definições: escopo, canais e workflow, controle de transação de campanhas e controle de resultados, entre outros.
- e. Sistema de Agenda: Agendamento dos serviços disponibilizados pelo SESEI, Indústria e credenciados da RST. O sistema deve conter as funcionalidades de construção de agenda e agendamento dos serviços disponibilizados; notificações por meio de SMS e/ou correio eletrônico.
- f. Programa de Fidelidade: Controla o programa de pontos dos usuários da RST, contendo as principais funções: cadastro, adesão ao programa, acúmulo e extrato de pontos e resgate de pontos.
- g. Serviço de Conversão de Dados de Saúde: Possibilitará a extração de dados e informações a partir dos arquétipos de saúde do Registro Eletrônico de Saúde, respeitando-se as questões éticas e legais. Estas extrações poderão servir de base para estudos de prevenção, promoção de saúde, qualidade de vida e diagnóstico.
- h. Serviços de DW e BI: DW da RST com possibilidade de criação de Data Marts especializados e o ETL (Extração, Transformação e Carga) para a extração de dados do Registro Eletrônico de Saúde e demais bases e transformação dos mesmos para carga no DW. Deverá possibilitar a criação de painéis e indicadores de saúde dos trabalhadores em forma de estatísticas, com visões diferenciadas para a indústria, para o SESEI e para os credenciados. Esta ferramenta será a base para análise dos dados e realização de estudos epidemiológicos.
- i. Serviços de Criação e Gestão de Painéis de Bordo (Anexos I-A e I-B): Os painéis de bordo são divididos em estratégicos, táticos e operacionais especializados para cada destinatário: Indústria, SESEI, BID, Sindicatos e Trabalhadores. Os painéis exibirão os indicadores mais importantes para cada um dos destinatários.
- j. Serviço de Auditoria da RST: Possibilitará a consulta aos logs das transações das aplicações da Rede SESEI do Trabalhador (Registro Eletrônico de Saúde, Cartão, Campanhas, Agenda, Contact Center e etc) para auditoria e administração da RST.
- k. Serviço de Gestão dos Canais Web: Sistema/Ferramenta para a Administração dos Canais Web da RST: Gestão de Conteúdo, Publicidade, estatísticas de uso e etc.

v. Serviços Digitais

- a. Serviços de Gestão de Conteúdo: Solução para permitir prover os serviços de edição, revisão, aprovação, publicação, remoção e versionamento de conteúdo disponibilizado pelo SESEI na RST, contendo as funcionalidades de busca e indexação.
- b. Serviços de E-mail: Solução de correio eletrônico para prover caixas postais para a RST, sendo acessível via WEB, Smartphone/Tablets software cliente local, com um tamanho de 2 GB por caixa.



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

- c. Serviços de Redes Sociais: Serviço para a criação de comunidades de colaboração contendo as funcionalidades de gestão de perfis, gestão de contatos/amigos, status, compartilhamento de arquivos, chats, notícias, eventos e troca de informações entre os usuários da RST.

vi. Segurança

- a. Gestão de identidades e acessos dos trabalhadores: Funcionalidade para cadastramento do usuário (criação de login de acesso) a RST, administração de senhas, configurações e parametrizações de autorizações de acesso ao Registro Eletrônico de Saúde.
- b. Gestão de identidades e acessos da Indústria: Funcionalidade para criação do usuário master de cada indústria pela Administradora e para o usuário master cadastrar e manter os usuários da indústria com os respectivos perfis de acesso. Cada usuário da indústria terá as funções de administração de senha e configurações.
- c. Gestão de identidades e acessos da Credenciada: Funcionalidade para criação do usuário master de cada credenciada pela Administradora e para o usuário master cadastrar e manter os seus usuários com os respectivos perfis de acesso. Cada usuário da credenciada terá as funções de administração de senha e configurações.
- d. Gestão de identidades e acessos do Sesi: Funcionalidade para criação do usuário master do DN e de cada DR pela Administradora e para o usuário master cadastrar e manter os seus usuários com os respectivos perfis de acesso. Cada usuário do Sesi terá as funções de administração de senha e configurações.
- e. Gestão de identidades e acessos do BID: Funcionalidade para criação do usuário master do BID pela Administradora e para o usuário master cadastrar e manter os seus usuários com os respectivos perfis de acesso. Cada usuário do BID terá a função de administração de senha.
- f. Gestão de identidades e acessos dos Sindicatos: Funcionalidade para criação do usuário master de Cada Sindicato pela Administradora e para cada usuário master cadastrar e manter os usuários de seu Sindicato com os respectivos perfis de acesso. O usuário de cada Sindicato terá as funções de administração de suas senhas.

4.2.3. A solução tecnológica utilizada deverá possuir uma série de características que garantam segurança no provimento dos serviços, conforme descrito abaixo:

- 4.2.3.1. Gravação criptografada e armazenamento estruturado das informações de saúde;
- 4.2.3.2. Integração e compartilhamento dos dados com os demais sistemas informatizados do Sesi ou de seu interesse;
- 4.2.3.3. Possibilitar a independência entre dados e programas;
- 4.2.3.4. Possibilitar a criação de perfis de usuários que permitam o controle dos processos do sistema, datas e horários de entrada (log-on) e saída (log-off) no sistema;



*Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria*

4.2.3.5. Todos os registros deverão ser mantidos por um período de tempo de 20 (vinte) anos, para auxiliar em investigações futuras e na monitoração do controle de acesso;

4.2.3.6. Garantir a confidencialidade dos dados.

4.3. Serviços de Central de Relacionamento

Estes serviços baseiam-se na oferta dos serviços de um centro de atendimento telefônico com acesso através de ligações via 0800, Web e Correio Eletrônico que possibilitem a interação dos usuários com os profissionais treinados. Estes serviços devem ter atendimento automatizado, funcionando 16 horas diárias, durante sete dias por semana.

4.3.1. Este canal deve prover os seguintes serviços:

4.3.1.1. Atendimento ao beneficiário do Sesi em regime 16 horas x 7 dias por semana, em horário a ser definido pelo Sesi;

4.3.1.2. Orientações quanto às formas de utilização e acesso aos serviços da RST;

4.3.1.3. Informação/confirmação de dados cadastrais de beneficiários registrados no sistema informatizado com integração direta com bancos de dados de Saúde da RST para sincronização de dados cadastrais;

4.3.1.4. Orientações sobre produtos e serviços existentes na RST;

4.3.1.5. Agendamento de consultas/exames nos serviços oferecidos pelo Sesi;

4.3.1.6. Atendimento a reclamações de beneficiários, registro, e encaminhamento ao Sesi.

4.3.2. Para suportar a operação da central de relacionamentos, o Contact Center deverá possuir uma série de características que permitem a segurança e performance necessárias no provimento dos serviços, conforme descrito abaixo:

4.3.2.1. Software de Contact Center para execução das tarefas de relacionamento com emissão de relatórios estatísticos e gerenciais da função dos atendimentos;

4.3.2.2. Espaço físico, estações de trabalho incluindo computadores, mobiliário e estrutura de rede lógica;

4.3.2.3. Central de Telefonia 0800 nacional disponível para celular e fixo;

4.3.2.4. Gravação dos atendimentos telefônicos, tanto aspectos relacionados à conversa telefônica como todos os registros escritos feitos pelos atendentes, conforme definição do Sesi;

4.3.2.5. Integração e compartilhamento dos dados com a RST;

4.3.2.6. Possibilitar a criação de perfis de usuários que permitam o controle dos processos do sistema, datas e horários de entrada (log-on) e saída (log-off) no sistema;



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

4.3.2.7. Todos os registros deverão ser mantidos por um período de tempo de 5 (cinco) anos, para auxiliar em investigações futuras e na monitoração do controle de acesso;

4.3.2.8. Permitir a parametrização e o tratamento de complexidades geográficas diferentes;

4.3.2.9. Garantir a confidencialidade dos dados.

4.4. Elaboração de Estudos Epidemiológicos:

Elaborar e estruturar relatórios de estudos epidemiológicos, demandados pelo SESI, incluindo a definição dos dados a serem estudados, a análise da forma e metodologia de coleta dos dados, o desenho das ferramentas envolvidas, a coleta dos dados da Rede SESI do Trabalhador e de outras fontes, de modo a subsidiar iniciativas que permitam ao SESI promover a Qualidade de Vida do Trabalhador da indústria e sua família.

Os Estudos Epidemiológicos devem obedecer a uma metodologia de coleta de dados que permita interpretação ampla dos resultados e ao mesmo tempo facilite a adesão das empresas e empregados ao modelo. A metodologia adotada deve refletir as melhores práticas disponíveis no estudo e análise de dados, metrologia de percepções e referenciais de qualidade, assumindo características inovadoras. Em primeiro lugar, é realizado um levantamento junto aos colaboradores das empresas aderentes, a partir de uma base comum ajustada e personalizada face à especificidade de cada setor. As informações obtidas pelos resultados deste levantamento apresentam uma importância direta para os objetivos analíticos a alcançar e tem importância indireta, já que é utilizada para a “medição da adesão e satisfação do colaborador com o projeto”. A análise dos dados deste modelo constitui, portanto uma “segunda” etapa desta abordagem. “As duas etapas são interdependentes” visto que as opções tomadas ao nível da especificação do modelo de adesão-satisfação têm implicações sobre a informação a recolher através do inquérito (é fundamental a adesão do trabalhador e da empresa para coleta dos dados futuros). A partir destes resultados, estabelecem-se comparações, retiram-se conclusões e apontam-se sugestões de intervenção prioritária.

O modelo estrutural, que integra as relações entre variáveis latentes, onde a informação sobre a saúde do colaborador aparece como variável central do modelo está representando os antecedentes, ou determinantes deste “Estado de Saúde”, em número de nove: I - Contexto Organizacional, II - Posto e atividade de trabalho, III - Reconhecimento da relação de trabalho-adoecimento, IV - Recompensa do estado saudável, V - Cooperação e Comunicação, VI - Mudança e Inovação, VII - Política de Saúde-Segurança e Estratégia, VIII - Expectativas, e IX - Relações com Chefias. Estes dados são cruzados com os antecedentes pessoais e resultados de exames médicos.

4.5. Propor Programas e Ações Voltadas à Qualidade de vida do Trabalhador da Indústria:

Desenvolver proposições, para validação do SESI, de programas, planos e projetos voltados à Promoção de hábitos saudáveis e Prevenção de doenças para o Trabalhador da Indústria através da criação de indicadores de efetividade e metas operacionais.

4.6. Monitorar e avaliar a Eficácia dos Programas:

Elaborar relatórios de acompanhamento da eficácia dos Programas citados no item 3.2, quando implementados, com base em modelos econométricos para cálculo do custo dos afastamentos, absenteísmo e presenteísmo, aplicados às informações coletadas pela Rede SESI do Trabalhador,

respeitando-se os critérios definidos pelo SESI para garantia da qualidade e confiabilidade dos dados, que avaliem objetivamente o retorno proporcionado.

4.7. Monitorar e Acompanhar Tendências de Mercado e Evoluções do Produto

A RST como uma solução dinâmica e voltada para comunidade dos trabalhadores da indústria, necessita de constantes evoluções para garantir a sua atratividade. Para isso faz-se necessário a realização de prospecções mercadológica e técnica, estudos e pesquisas com o objetivo de realizar o desenvolvimento das adaptações, evoluções e implantação da solução.

4.7.1. Para atender aos objetivos acima, a empresa contratada deverá realizar as seguintes atividades:

4.7.1.1. Prospecção, indicação de soluções, ferramentas e técnicas alinhadas ao objeto deste Termo de Referência;

4.7.1.2. Levantamento de requisitos para projetos, programas e planos de Promoção da Qualidade de Vida do Trabalhador associados a plataforma tecnológica em operação;

4.7.1.3. Proposições para Evolução do sistema de inteligência epidemiológica com atualização de software e de conteúdo.

4.7.2. Desenvolvimento das adaptações, evolução e implantação da solução composta pelas seguintes atividades:

4.7.2.1. Gerência, levantamento e análise de requisitos utilizando Processo Unificado;

4.7.2.2. Desenvolvimento, versionamento e testes unitário/integrado de sistemas, utilizando metodologias e ferramenta automatizada;

4.7.2.3. Controle de qualidade de software, com o uso de ferramentas específicas de teste de software;

4.7.2.4. Homologação de sistemas;

4.7.2.5. Integração de sistemas informatizados em plataformas heterogêneas;

4.7.2.6. Manutenção evolutiva de sistemas;

4.7.2.7. Migração da plataforma de desenvolvimento de sistemas informatizados;

4.7.2.8. Modelagem de dados e processos utilizando ferramentas automatizadas;

4.7.2.9. Implementação de soluções de criptografia e certificado digital.

Estão previstas para contratação estimada e sob demanda, até 3.000 (três mil) horas anuais para a execução dos serviços de: prospecção mercadológica e técnica, e de estudos e pesquisas; até 30.000 (trinta mil) horas anuais para a evolução tecnológica; e até 2.000 (duas mil) horas anuais para atualização de conteúdo referente a Inteligência Epidemiológica com base nas alterações de Software.

As horas acima previstas são meramente estimadas e serão contratadas pela empresa contratada, sob demanda do SESI, por meio de ordem de serviço.

A ordem de serviço definirá, a critério do SESI, os elementos essenciais que as pesquisas e estudos deverão conter, observados, no mínimo, os seguintes itens:

- a) Metodologia a ser aplicada;
- b) Escopo do trabalho;
- c) Prazo de entrega;
- d) Número de horas estimadas;

4.8. Núcleo de Gestão de Saúde de Populações

A CONTRATADA deverá instalar um núcleo especializado responsável pela elaboração de estudos epidemiológicos, análises e desenvolvimento, monitoramento e eficácia de programas específicos de prevenção e controle de doenças relacionados à saúde dos trabalhadores da indústria, sempre quando demandados pelo SESI.

4.8.1. Atribuições:

4.8.1.1. Processo de Investigação Epidemiológica

Analisar e Estudar as Informações da População

Por meio das Ferramentas DW/BI disponibilizadas pela Rede SESI, a Administradora deverá realizar a análise sistemática dos dados referentes à saúde do trabalhador. O SESI-DN dará as diretrizes contendo as prioridades.

Identificar Doenças, seus Impactos e Gravidade

Os dados referentes à saúde do trabalhador na Rede SESI serão a base para a identificação de oportunidades para a Promoção de Hábitos Saudáveis e Prevenção de doenças.

- a. Descrever Contexto da Doença**
- b. Identificar Padrões de Ocorrência da Doença**
- c. Correlacionar Doença a seus Fatores Determinantes e Protetores**

Estabelecimento de correlações e interpretação dos resultados acerca da saúde do Trabalhador da Indústria, identificando padrões de Saúde e Estilos de Vida, de modo a subsidiar iniciativas que promovam a Qualidade de Vida do Trabalhador da indústria e sua família.

Fatores: aspectos demográficos e ocupacionais, características da doença, exposições ocupacionais, clima, região.

- d. Determinar Intervenções para Doenças relacionadas ao trabalho e Doenças Crônicas**
- e. Determinar Medidas de Prevenção e Controle**

4.8.1.2. Processo de Elaboração de Estudos Epidemiológicos

a. Elaborar Estudos Epidemiológicos

A partir de diretrizes do SESI e das informações disponibilizadas pela Rede SESI, a Administradora deverá propor estudos epidemiológicos e iniciativas para transformar a realidade encontrada.

As iniciativas deverão conter, pelo menos, a identificação de grupo de indivíduos, definição de Indicadores pertinentes, resultados esperados (alteração nas medidas dos indicadores) e estimativas de retorno econômico decorrentes de sua implementação.

O SESI-DN validará as iniciativas e decidirá pela conveniência da implementação das iniciativas propostas.

b. Definir Indicadores

c. Determinar Fontes de Informação

Definição dos dados a serem estudados, análise da forma e metodologia de coleta dos dados, desenho das ferramentas de coleta dos dados do SESI e de outras possíveis fontes.

4.8.1.3. Monitorar a Efetividade dos Programas

Acompanhamento da eficácia e eficiência dos Programas Epidemiológicos, quando implementados, com base em modelos econométricos e estatísticos, aplicados às informações coletadas pela Rede SESI do Trabalhador, respeitando-se os critérios pré-definidos para garantia da qualidade e confiabilidade dos dados, que avaliem objetivamente o retorno proporcionado.

As iniciativas implementadas devem ser avaliadas de forma contínua, de maneira a possibilitar ao SESI a avaliação de sua eficácia e, com isso, subsidiar as suas Estratégias.

4.8.1.4. Desenvolver plataforma para avaliação de planos de investimentos empresariais na área de saúde

Intervenção para controle de DCNT (doenças crônicas não transmissíveis) – monitoramento do impacto na redução de despesas com planos de saúde, custos com absenteísmo e presenteísmo na indústria.

4.8.2. As demandas para o Núcleo de Gestão serão feitas no âmbito das 3.000 (três mil) horas anuais, conforme previsto neste Termo de Referência.

5 DO PAPEL DA ADMINISTRADORA OPERACIONAL

A estratégia para a disponibilização da RST escolhida pelo SESI, foi concentrar-se na execução das atividades estratégicas, onde sua participação é imprescindível (foco no core business), e contratar os serviços de um terceiro, a Administradora, que se concentrará nas atividades operacionais (foco na tecnologia e operação) e nas atividades de análise de dados (foco na informação).

Diante do exposto, a Administradora será o principal parceiro de negócio do SESI e operador da RST, cuja atribuição é manter a RST em plena operação sendo o responsável pelo provimento da infraestrutura tecnológica, aplicações sistêmicas, estrutura física, administrativa e de recursos

humanos, processos operacionais necessários para a prestação dos serviços, cumprindo os Acordos de Nível de Serviço definidos entre o SESI e CONTRATADA.

Deste modo, o SESI será responsável pela execução dos processos Estratégicos da RST, enquanto os processos relacionados com o controle e, fundamentalmente, a operação serão de responsabilidade da Administradora. Esta, portanto, tem a responsabilidade de disponibilizar, e manter sob seu controle, nos níveis de serviços acordados e de qualidade pactuados. Do mesmo modo que cabe ao SESI o fornecimento de definições, concepções, modelos e diretivas, cabe a Administradora a mobilização de todos os recursos (de processos, tecnológicos e humanos) necessários para a operacionalização das estratégias definidas pelo SESI de acordo com os requisitos estabelecidos.

Adicionalmente, decorrente do caráter dinâmico da RST, será necessário realizar manutenções evolutivas que permitam a incorporação de novos Parceiros e ou a inclusão de novos produtos, serviços e conteúdo ao portfólio da RST. Para tal, deverão ser estudados e avaliados pelos responsáveis da Administradora da RST e do SESI que possibilitará a avaliação do impacto dos serviços solicitados no escopo da solução. O(s) pagamento(s) decorrentes de solicitação de mudança serão justificados por estudo técnico da solução e respectivo cronograma físico-financeiro apresentado pela Administradora, que após aprovação do SESI deverá compor documentação da solução.

O quantitativo máximo de horas para os Serviços de Manutenção Evolutiva previsto no item 4.7 é meramente estimativo e serão pagos mediante apuração das horas efetivamente aprovadas e executadas, conforme procedimento exposto acima, não constituindo uma obrigação do CONTRATANTE utilizá-las na sua totalidade.

Uma vez que a RST entre em operação, o SESI terá a constituição de considerável acervo de informações acerca da saúde dos Trabalhadores da Indústria entre outras informações, cabe a Administradora utilizando as ferramentas tecnológicas a serem fornecidas, conforme descritas em itens deste termo de referência, fazer de maneira sistemática análise dos dados, de acordo com os métodos e modelos definidos juntamente com o SESI. A Administradora deve apoiar o SESI na avaliação da eficácia das iniciativas para promoção de estilo de vida saudável e prevenção de doenças, com base em modelos econométricos.

6 RESPONSABILIDADES

	LICITANTE		SESI
	SERVIÇOS DE T.I.	SERVIÇOS DE SAÚDE	
1. <u>Elaboração de Estudos Epidemiológicos:</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Analisa a forma e metodologia de coleta de dados • Desenha as ferramentas envolvidas 	<ul style="list-style-type: none"> • Define os dados a serem estudados • Elabora e estrutura os relatórios • Elaborar os estudos epidemiológicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Delimita e demanda as questões e assuntos a serem estudados
2. <u>Propor Programas e Ações Voltadas à</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Fornece dados e informações para 	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolve proposição de programas, 	<ul style="list-style-type: none"> • Valida as proposições a serem



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

<u>Qualidade de vida do Trabalhador da Indústria:</u>	desenvolvimento das proposições • Contribui na implementação das proposições	planos e projetos voltados a Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças	desenvolvidas
3. <u>Monitorar e avaliar a Eficácia dos Programas:</u>	• Coleta de dados e informações	• Elabora os relatórios de acompanhamento dos Programas, planos e projetos desenvolvidos, com base em modelos pré-definidos	• Define critérios para garantia da qualidade e confiabilidade dos resultados • Valida relatórios conforme critérios
4. <u>Gerir, Administrar e Operar a Rede SESI dos Trabalhadores:</u>	• Todo o item é responsabilidade da contratada	• Apóia os serviços de TI na parametrização dos indicadores dos painéis de bordo (dashboards) para os níveis estratégico, tático e operacional do SESI, Indústria, Trabalhadores) (Anexos I-A e I-B)	• Monitora e acompanha nível de serviço
5. <u>Prestação dos Serviços da Rede SESI do Trabalhador:</u>	Disponibiliza solução tecnológica composta pela infraestrutura de hardware, software, rede de comunicação e sistemas de informação		• Monitora e acompanha nível de serviço
6. <u>Serviços de Central de Relacionamento</u>	oferta dos serviços interativos e automatizado de atendimento aos usuários		• Monitora e acompanha nível de serviço
7. <u>Monitorar e Acompanhar Tendências de Mercado e Evoluções do</u>	realização de prospecções mercadológica e técnica, estudos e pesquisas com o objetivo de realizar o	Propõe requisitos para evolução do sistema de inteligência epidemiológica	• Define diretrizes de evolução e valida proposições



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

<u>Produto</u>	desenvolvimento das adaptações, evoluções e implantação da solução		
----------------	--	--	--

6.1. Para a consecução do objeto desta licitação será permitida à CONTRATADA a subcontratação de parcela dos serviços de saúde descritos na Matriz de Responsabilidades que consta do Termo de Referência - Anexo I deste Edital, sendo vedada a subcontratação total e da parte principal do objeto (prestação de serviços de gestão por meio de solução tecnológica) e a subcontratação com licitante que tenha participado do procedimento licitatório.

6.2. A **CONTRATADA** poderá subcontratar até 3(três) empresas ou instituições para a prestação dos serviços, objeto desta licitação, observado a previsão acima.

6.2.1. As licitantes poderão, para fins de pontuação da(s) sua(s) proposta(s) técnicas, apresentar documentação da(s) empresa(s) ou instituição(ões) que serão subcontratada(s), nos termos do item 24.4 e seguintes deste Termo de referência.

6.3. A subcontratação será permitida apenas quando tal prática não implicar em acréscimo de custo para o **CONTRATANTE**, sem prejuízo da manutenção da integral responsabilidade da **CONTRATADA** perante o **CONTRATANTE** pelo cumprimento integral das obrigações previstas neste Instrumento.

6.4. Os **Subcontratados** deverão respeitar, no que couber, as obrigações, exigências e determinações deste Edital, sobretudo no que diz respeito aos aspectos técnicos e de segurança do trabalho.

6.5. A eventual substituição dos **Subcontratados** dependerá da prévia e expressa autorização por escrito do **CONTRATANTE**, condicionada ao atendimento ou superação dos mesmos critérios técnicos comprovados na proposta técnica que deu ensejo à pontuação que permitiu lograr-se vencedora do certame.

6.6. Em nenhuma hipótese será permitido o faturamento direto dos **Subcontratados** ao **CONTRATANTE**

6.7 OUTRAS RESPONSABILIDADES

A seguir serão definidas outras responsabilidades de cada ator participante do processo de ativação dos serviços que compõem a Rede Sesi do Trabalhador.

6.7.1 Sesi

6.7.1.1 Definição do portfolio inicial de serviços e suas especificações detalhadas, em complemento aquelas já apresentadas neste termo de referência.

6.7.1.2 Definição da equipe técnica e de gestão do Sesi que deverão interagir com a Administradora durante o processos de implantação da RST

6.7.1.3 Disponibilizar todas as informações técnicas e acesso aos sistemas que contém informações de saúde a serem carregadas no Registro Eletrônico de Saúde da RST, por exemplo, sobre o S4, DSEV e todos os outros Sistemas de SST do Sesi.

6.7.1.4 Disponibilizar os dados de cadastro das indústrias e seus trabalhadores para serem transferidos e carregados nas bases da RST

6.7.1.5 Design das interfaces dos canais Web do Sesi, indústria, trabalhador, credenciados e parceiros

6.7.1.6 Desenvolvimento do conteúdo dos sites correspondentes aos canais



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

Web

- 6.7.1.7 Apresentar os indicadores que farão parte dos painéis de bordo nos níveis estratégico, tático e operacional prioritários em relação aqueles do Anexo I e de novos que venham a ser criados;
- 6.7.1.8 Validação das publicações em HTML 5 e visões Web e Web Mobile
- 6.7.1.9 Formalização contratual com todos os integrantes da RST
- 6.7.1.10 Definição dos diálogos para compor a árvore de atendimento da Central de Relacionamentos
- 6.7.1.11 Participar da definição dos processos e scripts de atendimento da Central de Relacionamentos
- 6.7.1.12 Definir juntamente com a Administradora da RST todos os testes a que serão submetidos a RST para a sua validação (canais web, sistemas, integrações via barramento, editoração de conteúdo, etc.)
- 6.7.1.13 Definição da política de segurança em conjunto com a Administradora da RST
- 6.7.1.14 Validação das diversas etapas de implantação da RST de acordo com o planejamento inicial
- 6.7.1.15 Emissão do Termo de Aceitação da RST.

6.7.2 Indústrias

- 6.7.2.1 Adequar as interfaces de seus sistemas para interagir diretamente com a RST para transferência de dados relativos aos seus trabalhadores, tanto enviando como recebendo dados, como por exemplo, sobre a admissão, demissão ou afastamento, assim como receber a cobrança dos cartões Sesi para débito na folha de pagamento
- 6.7.2.2 Indicar os responsáveis pela implantação dos serviços da RST do lado da indústria, tanto da área técnica como de recursos humanos
- 6.7.2.3 Disponibilização dos dados de saúde dos trabalhadores, quando for o caso, para que sejam carregados no Registro Eletrônico de Saúde da RST.

6.7.3 Operadora de Cartão

- 6.7.3.1 O processo seguro de transferência periódica das transações realizadas pelos trabalhadores e seus dependentes, que deverá ser realizado através do barramento de integração entre os seus sistemas e o sistema de gestão de informações do Cartão Sesi do Trabalhador da RST. Os relatórios de transações mensal consolidado e detalhado deverão ser transferidas para a RST, respeitando-se as datas de corte
- 6.7.3.2 O processo para emissão de cartões para os trabalhadores e seus dependentes
- 6.7.3.3 O processo para bloqueio de cartão
- 6.7.3.4 O processo para exclusão de cartão



*Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria*

6.7.3.5 O processo para transferência de informações dos credenciados para a RST

6.7.3.6 O processo de conciliação dos pagamentos das contas dos trabalhadores (parte do trabalhador, parte da indústria, parte do SESI em programas especiais, parte de outras fontes que poderão compor o pagamento das transações realizadas com o Cartão SESI do Trabalhador).

6.7.4 Credenciados e Parceiros

6.7.4.1 Disponibilizar equipe técnica para definir o processo e as rotinas de integração com a RST, no caso de credenciados da área de saúde, para que juntamente com os técnicos da Administradora desenvolvam, implantem, testem e coloquem em operação

6.7.4.2 Disponibilizar os dados para serem transferidos, transformados e carregados nas bases de dados da RST

6.7.4.3 Criar processos de integração de credenciados e parceiros comerciais para disponibilizar ofertas nos canais web de acordo com os interesses

6.7.5 Administradora da Rede SESI do Trabalhador

A Administradora da RST é o responsável principal pela implantação e operacionalização da rede. As suas principais responsabilidades são apresentadas a seguir:

6.7.5.1 Planejar junto com o SESI a Implantação da RST de forma detalhada

6.7.5.2 Prover toda a infraestrutura de rede, servidores, telefonia e administrativa

6.7.5.3 Prover todos os softwares básicos licenciados e com os seus respectivos contratos de suporte técnico pelo período de contrato, quando for o caso

6.7.5.4 Prover todos os softwares de suporte e gestão de ambiente operacional licenciados e com seus respectivos contratos de suporte técnico pelo período do contrato, quando for o caso

6.7.5.5 Prover os sistemas para viabilizar a oferta do portfolio inicial definido neste Termo de Referência

6.7.5.6 Prover todos os recursos humanos necessários para implantação e operação da RST com o portfolio de serviços

6.7.5.7 Implementar todos os canais Web definidos neste TR

6.7.5.8 Prover os recursos humanos necessário para a plena operação da RST, incluindo equipe de pesquisadores da área de saúde

6.7.5.9 Prover uma Central de Relacionamentos com a respectiva infraestrutura e processos

6.7.5.10 Desenvolver e implantar as rotinas de integração dos sistemas da RST com o SESI, Indústria, Operadora de Cartão, Credenciados e Parceiros

6.7.5.11 Realizar a carga de todos os dados relacionados com a saúde do



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

trabalhador disponibilizados pelo Sesi, Indústria e Credenciados

- 6.7.5.12 Criar e carregar todos os cadastros da RST, por exemplo, cadastro do trabalhador, indústria, credenciados, etc.
- 6.7.5.13 Criar login para todos os trabalhadores e demais participantes do Sesi, Indústria, Credenciados cadastrados na RST
- 6.7.5.14 Desenvolver os templates de arquétipos necessários para receber e carregar os dados do Registro Eletrônico de Saúde
- 6.7.5.15 Implantar o Data Warehouse e Business Intelligence juntamente com as rotinas de ETL e o Conversor de Dados de Saúde
- 6.7.5.16 Desenvolver e implantar os processos de operação da RST (gestão de incidentes, problemas, mudança, configuração, liberação, desempenho, capacidade, backup/restore, etc.)

7. DO PORTFÓLIO INICIAL

7.1. A Administradora deverá vincular à solução proposta neste TR os seguintes serviços existentes no Sesi, a saber:

- 7.1.1. Apoiar o Sesi na Análise, Proposição e Acompanhamento da Saúde do Trabalhador integrante da Rede Sesi do Trabalhador
- 7.1.2. Cartão Sesi do Trabalhador
- 7.1.3. Dados de Saúde: Ocupacionais, Estilo de vida,
- 7.1.4. Conteúdos providos pelo Sesi,
- 7.1.5. Serviços digitais, e
- 7.1.6. Canais Web para: o trabalhador, a indústria, o Sesi, o BID, os Sindicatos e Credenciados contemplando painéis de bordo com os indicadores inicialmente definidos (Anexos I-A e I-B);
- 7.1.7. Barramentos de Integração
- 7.1.8. Central de Relacionamentos

8 DA ESPECIFICAÇÃO

8.1. Arquiteturas

A solução proposta para a prestação dos serviços deve garantir performance, disponibilidade, escalabilidade, e segurança devendo contemplar no mínimo, as seguintes arquiteturas: funcional, informacional e tecnológica, a saber:

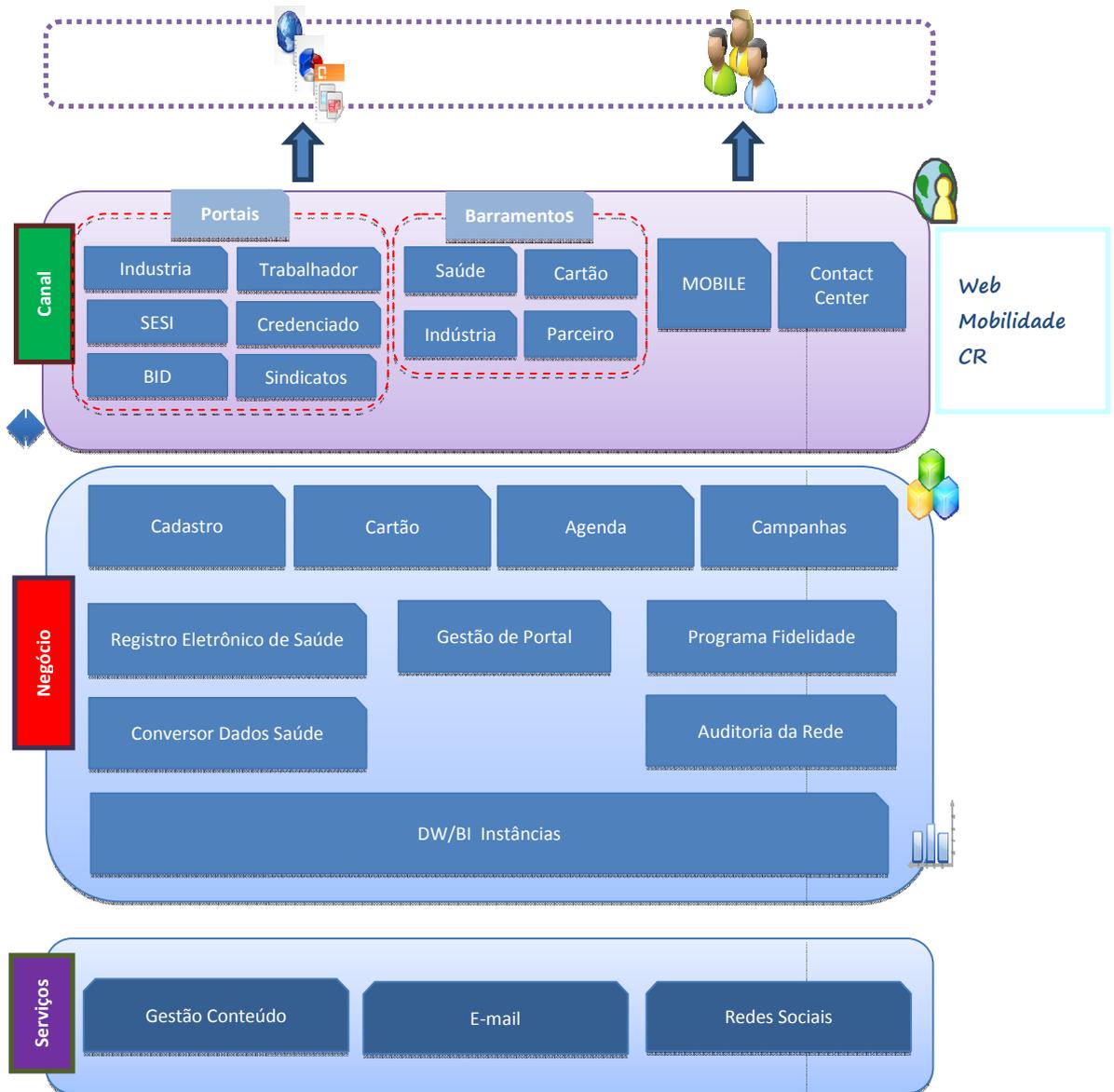
8.1.1. Arquitetura Funcional

A arquitetura funcional está estruturada em quatro camadas: a) canal; b) negócios; c) serviços e; d) segurança. A camada canal que é composta de componentes de interface com os usuários, a saber: Web, barramentos de integração e contact Center. O canal de negócios é formado pelos sistemas, tais como: cadastro, agenda, campanhas, registro eletrônico de saúde, programa de fidelidade, gestão de canais web, conversores de dados de saúde, auditoria de RST e DW/BI. Os componentes da camada de serviços são: gestão de conteúdo, e-mails



Iniciativa da CNI - Confederação Nacional da Indústria

e redes sociais. A camada de segurança é abrangente a todas as demais camadas, conforme Figura 1 a seguir.



8.1.1.1. Canal

A camada de Canal deve conter um conjunto de mecanismos que suportem a interface com os atores da RST, promovendo a interação com pessoas e com os sistemas. Esta camada deverá conter os seguintes elementos:

- Canais web: do trabalhador, indústria, SESI, credenciados, BID e Sindicatos
- Barramento de Integração
- Acesso Móvel
- Contact Center

8.1.1.1.1. Canais web

Os requisitos técnicos da ferramenta para o desenvolvimento dos portais utilizados na prestação dos serviços Web serão apresentados no item 7.1.1.2.19 na Arquitetura Tecnológica.

Os portais deverão apresentar as funcionalidades a seguir:

- Compatibilidade com navegadores Web Internet Explorer 9 ou superior, Firefox 27.0 ou superior, Google Chrome 22 ou superior e Safari 5.1 ou superior
- Deve ser capaz de prover os conteúdos publicados também em smartphones e tablets com IOS 4 ou superior, Android 4.0 ou superior e Windows Phone 8 ou superior
- Suportar linguagem HTML 5 ou superior
- Implementar cache dos conteúdos disponibilizados e possuir alta disponibilidade e escalabilidade por meio de cluster e balanceamento de carga
- Permitir a personalização de páginas por meio da seleção ou remoção de portlets, pelo próprio usuário, desde que autorizado pelo administrador do portal
- Permitir a definição de modelo de segurança de acesso ao portal com base em usuários, grupos e papéis (regras)
- Implementar mecanismo de busca com indexação, classificação e pesquisa de conteúdo
- Permitir a integração da RST com a solução de correio eletrônico para visualização e edição de email, agenda e contatos no portal. A autenticação deve ser do tipo “Single Sign-On” sem exigir nova digitação de usuário e senha
- Possibilitar a publicação de portlets com suporte a Single Sign-On
- Identificar a localidade e o dispositivo que está acionando o portal, de forma a direcionar para páginas e aplicações específicas para dispositivos móveis identificados, podendo estar utilizando IOS ou Android
- Implementar a funcionalidade de suporte a múltiplos idiomas para um conteúdo, sem a necessidade de criar uma página para cada idioma
- Implementar a funcionalidade de instalação ou “deployment” de ativos sem a necessidade de parada/reinício do servidor de portal ou de aplicação (hot deployment)
- Permitir a funcionalidade de login baseado em certificados digitais
- A solução deve possuir portlets para integração de aplicações através do padrão WSRP

Os Canais web representam informações sobre os trabalhadores, indústrias, SESI e credenciados no relacionamento WEB e Mobile com a Rede SESI do Trabalhador. O portal deve funcionar como aglomerador e distribuidor de todos os produtos e serviços da RST.

As funcionalidades dos canais web deverão cumprir os seguintes requisitos macros:

Canal web do Trabalhador

- Dados cadastrais do trabalhador – O trabalhador deve ser capaz de visualizar no portal os seus dados carregados ou cadastrados, podendo alterar e atualizar as informações vigentes, de acordo com as funcionalidades e requisitos descritos no Sistema Cadastro, conforme descrito no item 6.1.1.2.1 deste Termo de Referência.
- Dados da saúde do trabalhador - O trabalhador deve ter acesso no seu canal web ao seu Registro Eletrônico de Saúde, com informações de saúde ocupacional, diagnóstico de saúde e estilo de vida,



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

conforme as funcionalidades e requisitos descritos no Sistema de Registro Eletrônico de Saúde. O trabalhador também deverá ser capaz de acrescentar ao RES informações adicionais como: metas de saúde, queixas, anexos e informações complementares. Além disso, o trabalhador poderá autorizar e indicar as pessoas que terão acesso aos seus dados de saúde.

- Agenda de serviços disponibilizados - O trabalhador deve ter acesso a agenda dos serviços disponibilizados pelo Sesi, Indústrias e parceiros credenciados na RST, para consulta e marcação de serviços, de acordo com as funcionalidades e requisitos descritos no Sistema de Agenda.
- Cartão de Sesi do Trabalhador - O trabalhador deve ter acesso aos dados do sistema de cartão da operadora para manutenção e as transações de acordo com as funcionalidades e requisitos descritos no Sistema de Gestão da Informação do Cartão Sesi do Trabalhador.
- Programa de Fidelidade - O trabalhador poderá aderir ao programa de fidelidade e ter acesso aos seus pontos, bem como realizar o resgate dos mesmos de acordo com as funcionalidades e requisitos descritos no Sistema de Programa de Fidelidade.
- Redes Sociais - O trabalhador poderá aderir a Rede Sesi do Trabalhador.
- Conteúdo - O canal web do trabalhador deve conter também uma área com conteúdos próprios disponibilizados pelo Sesi com motor de busca, uma área de notícias de acordo com as funcionalidades e requisitos descritos no serviço de Gestão de Conteúdo.
- E-mail - Através do canal web do trabalhador deve ter acesso a serviços digitais de correio eletrônico, de acordo com as funcionalidades e requisitos descritos nos Serviços de E-mail.

Canal Web da Indústria

- Dados cadastrais do trabalhador - A indústria poderá carregar e manter os dados cadastrados dos seus trabalhadores, podendo incluir trabalhadores e atualizar as informações vigentes, de acordo com as funcionalidades e requisitos descritos no Sistema Cadastro.
- Dados de saúde do trabalhador - O profissional de saúde da indústria, se autorizado pelo trabalhador, poderá ter acesso ao Registro Eletrônico de Saúde de seus pacientes, com informações de saúde ocupacional, diagnóstico de saúde e estilo de vida, e monitoramento de crônicos, conforme as funcionalidades e requisitos descritos no Sistema de Registro Eletrônico de Saúde.
- Indicadores de Saúde para a Indústria - A indústria poderá ter acesso aos dados estatísticos de saúde dos trabalhadores, para permitir uma melhoria na gestão e promoção de saúde, de acordo com as funcionalidade e requisitos descritos Sistema Conversor Dados Saúde e no Sistema de DW/BI.
- Agenda de serviços disponibilizados - A indústria poderá ter acesso à agenda dos serviços disponibilizados na RST, para consulta e marcação de serviços, de acordo com as funcionalidades e requisitos descritos no Sistema de Agenda.
- Cartão Sesi do Trabalhador - A indústria poderá carregar e manter os dados cadastrais dos trabalhadores portadores do cartão, podendo solicitar emissão/remissão, bloqueio, cancelamento, além de ter acesso aos dados das transações e relação detalhada de consumo do cartão de acordo com as funcionalidades e requisitos descritos no Sistema de Gestão da Informação do Cartão Sesi do Trabalhador.
- Redes Sociais - A indústria poderá, através do portal, participar da Rede Social do Trabalhador em um processo de colaboração com os usuários da rede, de acordo com as funcionalidades e requisitos descritos no Serviço de Redes Sociais.
- Conteúdo - O Portal da Indústria deve conter, também, uma área com conteúdos próprios disponibilizados pelo Sesi com motor de busca, uma área de notícias de acordo com as funcionalidades e requisitos descritos no serviço de Gestão de Conteúdo.
- Painel de Bordo - A indústria terá acesso a painel de bordo com informações estratégicas, painel de bordo com informações para o nível tático e painel de bordo para o nível operacional contemplando indicadores pré-definidos no Anexo I e novos que venham a ser definidos.

Canal Web do Sesi - Plataforma de portal web e mobile contendo Informações agregadas sobre a Indústria para direcionar o relacionamento do Sesi com a mesma, contendo:

- Dados cadastrais do trabalhador - O Sesi deve ser capaz de consultar os dados cadastrados dos seus trabalhadores, de acordo com as funcionalidades e requisitos descritos no Sistema Cadastro.



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

- Dados de saúde do trabalhador - O profissional de saúde do SESI, se autorizado pelo trabalhador, deve ter acesso ao Registro Eletrônico de Saúde de seus pacientes, com informações de saúde ocupacional, diagnóstico de saúde e estilo de vida, e monitoramento de crônicos, conforme as funcionalidades e requisitos descritos no Sistema de Registro Eletrônico de Saúde.
- Indicadores de Saúde – O SESI deve ter acesso a dados estatísticos de saúde dos trabalhadores, para permitir uma melhoria na gestão e promoção de saúde, de acordo com as funcionalidade e requisitos descritos Sistema Conversor Dados Saúde e no Sistema de DW/BI.
- Agenda de serviços disponibilizados – O SESI deve ter acesso à agenda dos serviços disponibilizados na rede social, para consulta e marcação de serviços, de acordo com as funcionalidades e requisitos descritos no Sistema de Agenda.
- Cartão SESI do Trabalhador – O SESI deve ter acesso às transações do cartão de acordo com as funcionalidades e requisitos descritos no Sistema de Gestão de Informação do Cartão SESI do Trabalhador.
- Programa de Fidelidade - O SESI deve poder através do portal cadastrar as empresas parceiras credenciadas, as regras de pontuação, prêmios oferecidos e forma de resgate do programa de fidelidade de acordo com as funcionalidades e requisitos descritos no Sistema de Programa de Fidelidade.
- Campanhas - O SESI deve poder realizar o planejamento e execução de campanhas, bem como avaliar o resultado e efetividade das mesmas, de acordo com as funcionalidades e requisitos descritos no Sistema de Campanhas.
- Painel de Bordo – A indústria terá acesso a painel de bordo com informações estratégicas, painel de bordo com informações para o nível tático e painel de bordo para o nível operacional contemplando indicadores pré-definidos no Anexo I e novos que venham a ser definidos.
- Redes Sociais – O SESI poderá aderir a Rede SESI do Trabalhador.
- Conteúdo - O canal do SESI deverá conter uma área com conteúdos próprios disponibilizados pelo SESI e indústria com motor de busca, uma área de notícias de acordo com as funcionalidades e requisitos descritos no serviço de Gestão de Conteúdo.

Canal Web do Credenciado

- Dados de saúde do trabalhador - O profissional de saúde da empresa credenciada, se autorizado pelo trabalhador, poderá ter acesso ao seu Registro Eletrônico de Saúde, conforme as funcionalidades e requisitos descritos no Sistema de Registro Eletrônico de Saúde.
- Agenda de serviços disponibilizados – A credenciada poderá ter acesso a sua agenda relacionados aos serviços disponibilizados na RST, para consulta e marcação de serviços, de acordo com as funcionalidades e requisitos descritos no Sistema de Agenda.
- Campanhas – A credenciada poderá consultar informações de campanhas, resultados e efetividade das mesmas, de acordo com as funcionalidades e requisitos descritos no Sistema de Campanhas.
- Redes Sociais – A credenciada poderá participar da Rede SESI do Trabalhador.
- Conteúdo - O canal web do credenciado deve conter uma área com conteúdos próprios disponibilizados pelo SESI e credenciados com motor de busca, uma área de notícias de acordo com as funcionalidades e requisitos descritos no serviço de Gestão de Conteúdo.

Canal Web para o BID

- Painel de Bordo – poderá ter acesso ao painel de bordo do BID que apresentará indicadores da indústria por região, por segmento, por indicadores de saúde e outros definidos pelo SESI, contemplando inicialmente os indicadores do Anexo I.
- Redes Sociais – O BID poderá paraticipar da Rede SESI do Trabalhador.
- Conteúdo – O canal web do BID apresentará conteúdos próprios disponibilizados pelo SESI, uma área de notícias de acordo com funcionalidades e requisitos descritos no serviço de Gestão de Conteúdo.

Canal Web para os Sindicatos

- Cadastro dos Sindicatos – Os sindicatos terão acesso aos seus dados cadastrais para consulta e atualização.



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

- Indicadores de Saúde – Os sindicatos terão acesso aos indicadores de saúde dos trabalhadores das indústrias afiliadas, do segmento e geral para que os mesmos possam definir ações de melhoria na gestão e promoção da saúde e qualidade de vida dos trabalhadores.
-
- Redes Sociais – Os Sindicatos poderão ter seus grupos na rede social, poderão participar dos grupos dos trabalhadores de seus segmentos de acordo com as funcionalidades e requisitos descritos no Serviço de Redes Sociais.
- Conteúdo - O canal web dos sindicatos deve conter uma área com conteúdos próprios disponibilizados pelo Sesi e Sindicatos, com motor de busca, uma área de notícias de acordo com as funcionalidades e requisitos descritos no serviço de Gestão de Conteúdo.

8.1.1.1.2. Barramento de Integração

Para que os dados dos diversos sistemas do Sesi, parceiros e indústrias que se comunicam com a RST estejam disponíveis faz-se necessário a construção de uma camada de interoperabilidade por meio de barramento de integração denominado de ESB (Enterprise Service Bus). Esta camada envolverá a implementação de uma arquitetura técnica de componentes flexíveis e reutilizáveis, permitindo a troca segura de informações entre as aplicações contempladas pela arquitetura.

Funcionalidades que o barramento de integração deverá contemplar:

- **Suporte a Web Services:** Capacidade de invocar web services baseados em WSDL e SOAP;
- **Adaptadores:** Para conectar aplicações que não suportam a interface SOAP e XML;
- **Invocação de Serviços:** Deve suportar chamadas síncronas e assíncronas;
- **Mediação e Independência de Protocolos:** Permite a utilização de diferentes protocolos como HTTP, JMS, HTTPS, SMTP, XMTP, FTP, SFTP entre outros, com diferentes formatos de dados como EDI, JDBC, arquivos planos e copy books COBOL;
- **Roteamento:** Roteamento de mensagens baseados em regras e em políticas;
- **Transformação:** Dados XML podem ser transformados através do uso de XSLT e consultados usando Xquery e Xpath;
- **Orquestração:** Coordena a execução de múltiplos serviços podendo ser orquestrado através de um serviço proxy;
- **Segurança:** Funcionalidades para garantir o uso de políticas de segurança em conjunto com pontos de garantia de políticas, tais como: SSL e SAML;
- **Gerência de Serviços:** Os serviços podem ser monitorados, auditados, mantidos e reconfigurados;
- **Modelo Canônico:** A camada de abstração do ESB permite que clientes se comuniquem com o barramento sem conhecerem a localização do endpoint do serviço com o qual realmente desejam se comunicar.

Utilizando o ESB, deverão ser implementados três barramentos, sendo eles:

Barramento de Saúde – esse barramento deve possibilitar a integração com processamento de arquivos assíncrono (batch) que permita a atualização dos dados de saúde registrados nos sistemas do Sesi, indústrias ou empresas parceiras credenciadas para a Base de Dados de Saúde da RST.

O Barramento de Saúde deve conter um conjunto de serviços que contemple a integração dos registros dos atendimentos realizados de saúde ocupacional, diagnóstico de saúde e estilo de vida dos trabalhadores.

Este barramento servirá também para a sincronização de dados epidemiológicos que o SESI possa obter através de instituições de pesquisa ou órgãos como OMS e outros.

Barramento de Cartão SESI do Trabalhador – esse barramento deve possibilitar a integração com processamento de arquivos assíncrono (batch) que permita a atualização dos dados de transações de cartão registrados nos sistemas das operadoras de Cartão SESI do Trabalhador e indústrias e empresas parceiras. Deve permitir também integração síncrona entre aplicações da RST com as Operadoras de Cartão para transações de bloqueio/desbloqueio de cartão, solicitação de reemissão/emissão, detalhes das transações realizadas para o trabalhador e outras funções conforme descrito no item 7.1.1.2.3

Barramento de Parceiros – esse barramento deve possibilitar a integração com processamento de arquivos assíncrono (batch) que permita a atualização dos dados de transações de parceiros de negócio, SESI e indústrias e outros, além de suportar transações síncronas entre a RST e sistemas de parceiros.

8.1.1.1.3. Acesso Móvel

Os canais web do trabalhador, indústria, credenciados e do SESI, através dos mecanismos de identificação do tipo de dispositivo, permitirá que as aplicações em HTML 5 ou superior sejam automaticamente formatados para dispositivos móveis nas suas versões para IOS, Android ou Windows Phone nas suas versões mais recentes, interagir com a RST. Além disso, deverão apresentar a opção de preferência para formatação padrão ou específica para dispositivo móvel cujos parâmetros de consulta serão alterados. Os conteúdos do portal para desktop serão os mesmos daqueles destinados a dispositivos móveis.

8.1.1.1.4. Contact Center

Funcionalidades disponibilizadas por este canal:

- Integração da telefonia com o computador (CTI)
- Unidade de Resposta Audível (URA)
- Distribuidor Automático de Chamadas (DAC)
- Correio de Voz
- Gravador dos atendimentos
- Discador Automático
- Sistemas específicos do contact center

8.1.1.2. Negócios

Esta camada é a responsável por fornecer as funcionalidades necessárias para suportar os serviços a serem ofertados pela Rede SESI do Trabalhador. Os principais aplicativos a serem utilizados são:

- Cadastros
- Registro Eletrônico de Saúde
- Sistema de Gestão de Informações do Cartão SESI do Trabalhador (interface com as operadoras de cartão)
- Sistema de Campanhas
- Sistema de Agenda
- Programa de Fidelidade

- Conversor de Dados Saúde
- Data Warehouse e Business Intelligence
- Ferramentas de Software para criação e manutenção de painéis de bordo
- Auditoria da RST
- Gestão do Portal

8.1.1.2.1. Cadastros

O Sistema de Cadastro deverá conter os cadastros de pessoas (trabalhadores, dependentes e profissionais de saúde), de empresas (SESI DN e DRs) , indústrias, empresas credenciadas parceiras além dos cadastros acessórios, respeitando-se:

- O cadastro de saúde dos trabalhadores e dependentes deve seguir o padrão de dados demográficos do SUS, ISO/IEC 13606-2 para dados clínicos e HL7 v3.0 para troca de informações.
- O cadastro de trabalhadores deve ser vinculado a um CNPJ – Indústria. O cadastro de dependentes deve ser vinculado a um trabalhador.
- O cadastro de trabalhadores deve conter os dados fixos (NIT, CPF, RG) e os dados vigentes (endereço, profissão, nome e etc), de forma a suportar a identificação do trabalhador, mesmo que este mude seus dados vigentes.
- A identificação de trabalhador deverá ser realizada através do NIT (Número de Identificação do Trabalhador) RG ou CPF ou o código a ser definido pelo SESI.
- A alteração dos dados cadastrais vigentes deve ser mantida em histórico.
- O cadastro poderá ser realizado mediante Sistema – canal web da Indústria ou do Trabalhador, via importação de arquivo ou via webservices de integração de cadastros com a Indústria. Caso o cadastro seja realizado via o canal web do trabalhador, o mesmo ficará com o status de pre-aprovação, aguardando a liberação pela indústria. Neste caso, o trabalhador terá acesso à RST porém com restrições de acesso a determinados produtos e serviços.
- O cadastro de trabalhadores deve conter uma status da situação vigente do trabalhador (ativo, aposentado, afastado e etc).

8.1.1.2.2. Registro Eletrônico de Saúde

O Sistema de Registro Eletrônico de Saúde (RES) será a base responsável por armazenar e controlar as fichas de saúde ocupacional, informações de saúde e estilo de vida, e monitoramento de crônicos dos trabalhadores da indústria que serão exibidas através dos Portais, respeitando-se:

- Todas as informações de saúde devem ser armazenadas em um modelo aberto de forma a suportar a interoperabilidade com outras aplicações, através do padrão internacional ISO de arquétipos (ISO/IEC 13606-2) e HL7 v3.0 para troca de informações.
- Os dados de saúde deverão ser incorporados através do barramento de saúde da RST com os sistemas externos de saúde do SESI, da indústria e de parceiros credenciados (clínicas, profissionais e etc), possibilitando a integração e rastreamento das informações gravadas com criptografia e respeitando as questões legais e segurança. É desejável que os registros de saúde devam ser assinados digitalmente por um profissional de saúde responsável, utilizando um certificado digital em conformidade com a Medida Provisória No 2.200-1, de 27 de julho de 2001.
- Os dados de saúde integrados devem ser estruturados em fichas de saúde ocupacional, informações de saúde e estilo de vida, e monitoramento de crônicos.
- O Sistema RES deve suportar que as fichas de saúde incorporadas possam ter informações acrescidas e complementadas pelo trabalhador como metas de saúde, queixas, anexos e

informações complementares. Estas informações devem ser de propriedade do trabalhador, só acessível por outros se autorizada pelo mesmo.

- O Registro Eletrônico de Saúde poderá ser acessado pelo trabalhador no canal web do trabalhador, ou pelo profissional de Saúde do SESI, Indústria ou de empresa parceira credenciada, no respectivo canal, que esteja prestando serviço médico para o trabalhador, mediante a autorização do trabalhador.
- O Sistema RES deve assegurar a acurácia da cronologia das suas informações e armazenar toda a história de saúde do trabalhador, com registro longitudinal e informações a serem visualizadas na linha do tempo (timeline), em conformidade com a CFM - No. 1821/2007.
- O Sistema RES deve incorporar regras claras e consistentes para a entrada, manutenção, transmissão, recepção e substituição dos dados de saúde. Além disso, assegurar que as novas informações/dados inseridas para substituição de outras previamente registradas, sejam coletadas separadamente e atestadas como em substituição aquelas previamente registradas, as quais devem ser mantidas.
- O Sistema RES deve suportar a visualização de qualquer dado de saúde do trabalhador dos últimos 20 anos disponibilizados.
- O Sistema RES deve assegurar que todos os profissionais de saúde referidos em um RES sejam distintamente identificados.
- O Sistema RES deve assegurar que todo registro seja datado e seu autor responsável identificado através do profissional de saúde.
- O Sistema RES deve suportar o direito de acesso a todas as informações do RES sujeitas a auditorias e questões legais.
- A delegação de poder de acesso aos registros clínicos do S-RES pelo trabalhador ou pelo profissional de saúde, deverá ter registrado os dados do delegador e do delegado, o motivo, o instante da concessão e o período de validade da delegação na base de dados clínicos.

8.1.1.2.3. Sistema de Gestão de Informações do Cartão SESI do Trabalhador

A gestão das informações oriundas do Cartão SESI do Trabalhador será feita pela CONTRATADA. Para isso, será necessária a integração com os sistemas da operadora de cartão, das indústrias, do call center e de credenciados, com o objetivo de formar uma base de dados com informações sobre o consumo dos portadores do Cartão SESI do Trabalhador SESI. Esta aplicação irá operacionalizar os seguintes processos:

- **Cadastros:** Cadastro dos Cartões, Operadora de Cartão, Trabalhadores e dependentes participantes e Empresas Credenciadas. O cadastro de cartões terão associados Tipos de Cartão, Tecnologias (tarja magnética, cartão com chip com contato ou sem contato) e na vinculação do cartão com a indústria será estabelecida a modalidade de convênio adotado, que regerá as regras da parceria. O cadastro poderá ocorrer de 3 formas: diretamente no sistema – canal web da indústria, via importação de arquivo com a relação de trabalhadores ou via webservice (cadastro cartão) com sistema da indústria.
- **Emissão/Reemissão:** Solicitação de Emissão/Reemissão de Cartões à Operadora de Cartão. Para os cadastros aprovados, a Indústria deverá solicitar a emissão de cartão que deverá ser enviado pelo Sistema de Gestão de Informações do Cartão SESI do Trabalhador à Operadora de Cartão. Em caso de perda/bloqueio de cartão, deverá ser possível à Indústria solicitar um novo cartão para o trabalhador e/ou dependente. Esta solicitação de emissão poderá ocorrer de 3 formas: diretamente no sistema de cartão, via importação de arquivo com relação de cartões a emitir, via webservice (emissão) com sistema da indústria



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

- **Ativação:** Solicitação de Ativação de Cartão SEESI do Trabalhador pelo Trabalhador. Para os cartões emitidos/reemitidos o Trabalhador deverá solicitar a ativação do mesmo no Sistema – canal web do trabalhador que deverá ser enviada via barramento de integração para a Operadora de Cartão. A ativação também poderá ser realizada pela Indústria no canal web da indústria, via importação de arquivo ou via barramento de integração.
- **Bloqueio** do Cartão SEESI do Trabalhador: Solicitação de Bloqueio de Cartão pela Indústria. Deverá ser possível a Indústria solicitar o bloqueio de um cartão que deverá ser enviado pelo Sistema de Gestão de Informações do Cartão SEESI do Trabalhador da RST à Operadora de Cartão, via barramento de integração de cartão. Esta solicitação de bloqueio poderá ocorrer de 3 formas: diretamente no canal web da indústria, via importação de arquivo com a relação de cartões a bloquear, via webservice (bloqueio) com sistema da indústria.
- **Movimentação do Cartão SEESI do Trabalhador:** Relação de Transações efetuadas com o cartão em um período. O sistema de Cartão deverá receber via barramento de cartão das Operadoras do Cartão as transações realizadas no período e armazená-las para possibilitar estudos futuros sobre consumo e a exibição do extrato no canal web do trabalhador.
- **Relatórios de Transações do Cartão:** O sistema de Gestão de Informações do Cartão SEESI do Trabalhador da RST deverá receber, via barramento com as Operadoras do Cartão os relatórios consolidados e detalhados de transações realizadas no período para preparar análise das transações e de valores e gerar a relação de valores por trabalhador, por indústria, e disponibilizar em forma de arquivo, para que a indústria acesse sob forma de conexão por barramento entre sistemas ou via transferência de arquivos. Esse sistema realizará a conciliação entre os valores detalhados e os consolidados recebidos das Operadoras de Cartão e as regras de negócio vigentes, como aquelas que definem transações subsidiadas para os trabalhadores. Emitirá relatórios de transações realizadas, sempre que as regras de negócio gerarem esta demanda.

8.1.1.2.4. Campanhas

O sistema de campanhas é responsável pelo controle das campanhas receptivas e pró-ativas da RST. Para operacionalizar os principais processos são necessários os seguintes itens:

- **Planejamento de Campanhas:** Processo responsável pela caracterização (cadastro) da Campanha, com os parâmetros de empresas parceiras credenciadas, duração e metas e também, pela inclusão das regras da campanha, definindo escopo (segmentação - público alvo), canais (web, mobile, central de relacionamentos) e o workflow da mesma. Este sistema deve possibilitar, através da integração com o cadastro da RST a análise prévia do público alvo selecionado, consultando dados cadastrais, dados de saúde, dados de cartão e etc.
- **Execução de Campanhas:** Disponibilização das transações das campanhas registrando todo o histórico de ações efetuadas.
- **Atualização das bases de dados da RST:** Para as campanhas que envolvem serviços disponíveis na RST, as informações definidas pelo SEESI deverão ser inseridas nas respectivas bases da RST. (ex: vacinação para o Registro Eletrônico de Saúde).
- **Consultas e Relatórios Gerenciais:** Permitir a geração de informações estatísticas e de análise de dados sobre a efetividade das campanhas. Os relatórios devem permitir ter visão consolidada, e os dados extraídos podem ser manipulados permitindo a geração de diferentes formas de visualização das informações.

8.1.1.2.5. Agenda

Sistema de agendamento dos serviços disponibilizados pelo SEESI, Indústria e parceiros credenciados na RST, contendo os principais processos:



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

- **Planejamento da Agenda:** O planejamento da agenda deverá estar associado ao SESI, Indústria ou parceiro credenciado da RST, consistindo na definição da disponibilidade de serviços para agendamento na RST. Poderá ser realizado via canal web do SESI, indústria ou parceiro credenciado, via importação de arquivos ou pelo barramento de integração com parceiros.
- **Agendamento de Serviços:** Realização do agendamento de serviços disponibilizados na RST, pelo trabalhador através do canal web do trabalhador ou pelo profissional através do canal web do SESI, indústria ou parceiro credenciado. O Agendamento poderá ser realizado via Central de Relacionamentos. O agendamento deverá ser feito de forma síncrona via barramento de integração com SESI, Indústria e parceiros credenciados.
- **Aviso de agenda:** O sistema deverá possibilitar o mecanismo de notificação programada (antecedência e periodicidade) com envio via SMS e/ou correio eletrônico.
- **Consulta da Agenda:** Permitir consulta da agenda de serviços em formato de calendário. A agenda deverá ter diversos filtros, entre eles: empresa, período, profissional de saúde, eventos e etc.

8.1.1.2.6. Programa de Fidelidade

Sistema que controla o programa de pontos dos usuários da RST, contendo as principais funcionalidades:

- **Cadastro:** Cadastro das empresas parceiras, das regras de pontuação, prêmios oferecidos e forma de resgate do programa de fidelidade. Esse cadastro deverá ser realizado no canal web do SESI.
- **Adesão ao programa:** Os trabalhadores, dependentes e indústrias poderão aderir ao programa de fidelidade. A adesão deverá ser realizada pelo trabalhador e dependente no canal web do trabalhador.
- **Inserção de Pontos:** A inserção de Pontos deverá ser realizada de forma automática ao estar usando os serviços da rede e de acordo com as regras definidas.
- **Resgate de pontos:** Os trabalhadores poderão resgatar a qualquer momento, os pontos acumulados, de acordo com as regras e benefícios definidos. O resgate deverá ser realizado no canal web do trabalhador.
- **Extrato de pontos:** Os trabalhadores e dependentes deverão ter acesso a um extrato on-line do saldo de pontos e transações realizada. O extrato deverá estar disponível no canal web do trabalhador.

8.1.1.2.7. Conversor de Dados de Saúde

É a ferramenta que possibilita a extração, tratamento e análise de dados a partir dos arquétipos (padrão ISO/IEC 13606-2) de saúde do Registro Eletrônico de Saúde, respeitando-se as questões éticas e legais. Com essas extrações o SESI poderá realizar estudos epidemiológicos para a prevenção, promoção de saúde, qualidade de vida e diagnóstico.

8.1.1.2.8. Data Warehouse e Business Intelligence

Com o objetivo de fornecer informações para suporte a decisão ao SESI e à indústria, aplicações com base em ferramentas serão utilizadas para construção de um Data Warehouse modelado juntamente com os atores e outras modelagens que serão utilizadas para as seguintes necessidades: análises dos dados, geração de relatórios e consultas ad hoc, compondo o que é denominado de business intelligence que transformará em conhecimento o grande volume de dados armazenados nas bases de dados operacionais como o Registro Eletrônico de Saúde, consumo dos trabalhadores com o cartão SESI e outras bases da RST. A seguir, são apresentados os elementos que compõem o Data Warehouse (DW) e Business Intelligence (BI):



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

Metadados: Manter informações sobre a origem dos dados que devem ser carregados no Data Warehouse, os seus formatos, as transformações necessárias, fluxo de dados indicando que dados servem de base para que transformações, nomes e alias dos dados indicando o significado para a sua área, definições das áreas de negócios de forma que cada dado deve ser contextualizado, regras de transformação associadas a cada metadado, requisitos de testes para cada dado, indicadores de qualidade para os dados, registro de triggers automáticos associados aos dados, identificação do responsável por cada elemento de dado e informação sobre a segurança dos dados. As principais fontes de dados serão os registros de saúde dos sistemas do Sesi e de credenciados, operadoras de cartões com informações sobre transações e relatórios consolidados e detalhados das transações com o cartão Sesi, indústria com relação de trabalhadores, limites de crédito para os cartões, informações de parceiros credenciados e outras fontes a serem agregadas.

Extração, Transformação e Carga de Dados (ETL): As ferramentas de ETL tem a capacidade de extrair dados diretamente das bases de dados dos sistemas transacionais ou de arquivos oriundos de fontes externas recorrendo as definições armazenadas no metadados e através de processo de limpeza e reformatação, adequar para o formato de carga no DW. Para a Rede Sesi do Trabalhador, as principais fontes de extração serão as bases de dados como o Registro Eletrônico de Saúde, as bases de consumo dos usuários dos cartões, dados das campanhas realizadas, arquivos de log da RST e outras fontes definidas pela contratante. A carga de dados será efetuada em bases de dados modelados pela modelagem dimensional.

Data Warehouse: O Data Warehouse será carregado periodicamente com os dados extraídos das bases de dados dos sistemas transacionais e com dados recebidos em arquivos em formatos descritos pelo metadados. As tabelas deverão ser modeladas de forma dimensional, o que significa estar apropriado para as buscas mais rápidas do que nas bases normalizadas. Como já descrito em ETL, os principais dados serão sobre o Registro Eletrônico de Saúde, dos consumos do cartão Sesi, dos logs de transações, das bases de dados das campanhas e outras fontes.

Data Marts: Os principais Data Marts a serem criados são os direcionados para o Sesi, para a Indústria, para os parceiros, para a própria operadora e para os trabalhadores. Com esta segregação e especialização dos dados, será facilitado o processo de análise dos dados com o objetivo de extrair informações importantes para tomadas de decisão.

OLAP e Business Intelligence: A ferramenta OLAP (OnLine Analytical Processing) deverá acessar o DW e/ou os Data Marts para gerar informações agregadas, utilizando informações do metadados, para gerar painéis de bordo e relatórios para tomada de decisão. A Rede Sesi do Trabalhador deverá gerar relatórios definidos pela contratante e manter painéis de bordo da mesma forma.

8.1.1.2.9. Auditoria da Rede Sesi do Trabalhador

Todas as atividades realizadas no portal da Rede Sesi do Trabalhador deverão gerar trilhas de auditoria para permitir auditorias programadas e extraordinárias por demandas externas. Os logs gerados devem ser distintos daqueles do servidor ou log do ambiente Web, espelhando exclusivamente as atividades executadas pelos usuários.

O sistema de auditoria deverá permitir aos diversos atores da RST executarem suas atividades de auditoria restritas às informações autorizadas para o seu perfil, exceto para o perfil de administrador que poderá auditar todas as transações ocorridas no ambiente.

A administradora da RST deverá ser capaz de responder às solicitações de auditoria com rastreamento das transações para identificar atividades irregulares ou para comprovar operações realizadas e contestadas por um usuário dos serviços da RST.

Além do acesso ao log através do sistema, alguns tipos de erros deverão gerar alertas com mensagens via email ou SMS para os responsáveis pela manutenção e alterações realizadas na RST, como erros de integridade de objetos, objetos com prazo de validade vencendo e outras notificações definidas pela contratante.

Como a RST mantém a custódia de dados sobre a saúde do trabalhador, todos os dados de log relativos a saúde do trabalhador devem ser mantidos por no mínimo 20 (vinte) anos conforme legislação vigente.

8.1.1.2.10. Gestão dos Canais Web

As principais funcionalidades de gestão do canal Web serão disponibilizadas pelas ferramentas de desenvolvimento de portal escolhida pela Administradora da Rede SESI do Trabalhador. Caberá a Administradora disponibilizar interfaces personalizadas e instâncias para desenvolvimento de conteúdo que serão utilizadas pelo SESI e pela própria Administradora. Deverão ser fornecidos os ambientes de desenvolvimento, o ambiente de testes e homologação e o processo para implantação no ambiente de produção. A seguir são descritos os principais processos da gestão dos canais Web:

Edição: Prover a Interface de edição WYSIWYG no ambiente Web e em HTML com base no ambiente de edição da ferramenta de gestão de conteúdo. Quando uma página é alterada em qualquer das instâncias, as informações de data, hora, operador devem ser gravadas em log para auditoria.

Criação de fluxo com os estágios de aprovação: Permitir ao usuário criar os seus próprios workflows e definir o processo de aprovação baseado nos requisitos específicos e necessidades operacionais de seus negócios. Os fluxos deverão conter o Processo de checkin e checkout de documentos e objetos para o repositório, definição da comunicação por e-mail em cada etapa do fluxo quando desejado.

Aprovação: Cabe aos responsáveis pela aprovação utilizar o sistema de gestão do canal Web para aprovar os documentos, imagens e outros objetos de acordo com o fluxo definido para cada canal Web. A ferramenta deverá proporcionar o versionamento.

Publicação: Os documentos, objetos, imagens e outros elementos serão encaminhados para a publicação no ambiente de produção a ser realizado pelo responsável por esta atividade e que é responsabilidade da Administradora da RST.

Remoção: A remoção de elementos dos canais Web (páginas, objetos, documentos, imagens, etc.) serão removidos automaticamente se os mesmos tiverem o período de validade vencido, ou através da intervenção do gestor do canal Web pertencente a Administradora da RST.

Auditoria: Todas as alterações realizadas no canal web serão registradas no log específico para que permita ser auditado pelo sistema de auditoria.

Segurança: A segurança geral do canal Web deverá ser acrescentada dos perfis específicos referente aos papéis de cada usuário que terá a função de gestão do canal Web, ou desenvolvendo páginas, documentos, imagens, vídeos, ou realizando a manutenção do ambiente de produção.

8.1.1.2.11. Serviços Digitais

Esta camada é responsável por oferecer os serviços digitais para o SESI, trabalhador e indústria, tais como: gestão de conteúdo, correio eletrônico, interface de rede social, gestão de rede social e SMS.

8.1.1.2.12. Gestão de Conteúdo

O Serviço de gestão de conteúdo baseado em aplicação WEB (WCM – Web Content Management) em conformidade com os padrões de mercado, composto de ferramentas para criação, publicação, workflow com a aprovação baseados em regras de controle, exportação e importação de páginas e sites, SEO (Search Engine Optimization), biblioteca completa de documentos e imagens, a Integração com Microsoft Office deverá apresentar as seguintes funcionalidades básicas:

- A interface da ferramenta deverá suportar a edição de Rich Text, HTML, Múltiplas fontes, negrito, itálico e sublinhado, cor da fonte e do fundo, estilos baseados em HTML, ajustar O Serviço de gestão de conteúdo baseado em aplicação WEB (WCM – Web Content Management) em conformidade com os padrões de mercado, composto de ferramentas



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

para criação, publicação, workflow com a aprovação baseados em regras de controle, exportação e importação de páginas e sites, SEO (Search Engine Optimization), biblioteca completa de documentos e imagens, a Integração com Microsoft Office deverá apresentar as seguintes funcionalidades básicas: textos (esquerda, central e direita), parágrafos, criação de tabelas, visualização do código fonte em HTML, pré-visualização do que será publicado, inserção de hiperlinks e imagens, anexar HTML, XML, GIF, JPEG, PDF, Flash, AVI, MP3, MPEG e WMV à publicação, criação de hyperlinks para outras páginas ou conteúdos dentro do portal e para não contidos dentro do portal (sites internos e externos)

- Disponibilizar a funcionalidade da criação e customização de fluxos de aprovação e publicação de conteúdo, sem restringir o número de níveis de aprovação e estágios do fluxo. Associar envio de notificação por email aos envolvidos na aprovação e publicação de acordo com a definição dos processos de aprovação e publicação
- Os conteúdos deverão ter o seu versionamento automático correspondente a entrada e saída dos estágios do fluxo de aprovação
- Os conteúdos deverão ser visualizados pelos aprovadores, na forma em que será apresentado ao usuário do portal e permitir que os aprovadores coloquem comentários
- Manter histórico de todos os conteúdos e os seus fluxos de aprovação e publicação
- Permitir o agendamento da publicação do conteúdo, bem como agendar a sua data de expiração
- Realizar a ativação e reativação de conteúdos expirados
- Criar páginas e sites com recursos de acessibilidade para auxiliar as pessoas com necessidades especiais por restrição de mobilidade ou de visão reduzida
- Permitir o uso de softwares leitores de tela com a funcionalidade de sintetização de voz para aqueles com necessidades especiais por ausência de visão
- Prover a busca de conteúdo com uso de lógica booleana e caracteres coringa
- Prover busca utilizando indexação full-text
- Permitir personalização de conteúdo acessado de acordo com o perfil do usuário
- Atualizar automaticamente o mapa do site

8.1.1.2.13. Correio Eletrônico (Serviços de Email)

O sistema de mensagens eletrônicas utilizado deverá prover caixas postais para os usuários pertencentes a RST, com um limite de espaço inicial de 2,0 GB, podendo ser expandido até o limite de 5,0 GB para todos os usuários com login da RST. Deverá atender aos requisitos mínimos aqui explicitados:

- **Servidor do Correio Eletrônico:** Suporte para o total de caixas postais previstos para a Rede Sesi do Trabalhador, ou seja, 1 (hum) milhão inicialmente e escalabilidade até 48 (quarenta e oito) milhões na sua configuração final. O armazenamento e o gerenciamento das caixas deverão ser feitas através do protocolo IMAP (Internet Message Access Protocol). Capacidade inicial para 50.000 conexões ativas simultâneas e 2.000.000 na sua configuração máxima.
- **Transporte de Mensagens Eletrônicas:** suportar interfaces em conformidade com SMTP/MIME para transferência de mensagens.
- **Acesso a Caixa Postal:** programas que acessam caixas postais remotas, deverão estar em acordo com POP3 (Post Office Protocol 3). Deverá apresentar conformidade com programas que acessam caixas postais remotas com o IMAP 4.



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

- **Acesso Seguro a Caixa Postal:** Para acesso através de redes não seguras, utilizar o protocolo HTTPS e quando for necessário utilizar IMAP 4 e POP 3, fazê-lo através de TLS.
- **Padrão de Endereço para as Caixas Postais:** Deverá seguir um padrão único com a identificação do trabalhador, a ser definido pela contratante.
- **Protocolo de Transferência de Arquivos:** FTP com reinicialização e HTTP e SFTP (Secure File Transfer Protocol) sob o protocolo SSH-2 (Secure Shell Protocol) ou superior
- **Auditoria:** Capacidade para auditar tarefas administrativas, fluxo padrão de email, padrões de conexões, registros de mensagens transmitidas. Facilidades para investigação de conexões e conteúdos de caixas postais quando necessário.

A opção de webmail deverá apresentar as seguintes funcionalidades:

- **Pastas:** Capacidade de criar, renomear e excluir pastas. Possibilidade de limpar as mensagens de uma pasta
- **Nova Mensagem:** Criação de nova mensagem e preenchimento dos campos de destinatário, dos destinatários copiados, assunto da mensagem, assinalar atributos de urgência, de confirmação de recebimento e leitura, anexação de arquivos a serem enviados.
- **Caixa de Entrada:** Onde serão recebidas as mensagens e seus anexos com os comandos para eliminação, marcação de leitura, comando para mover para outras pastas, responder, responder a todos, encaminhar, escrever e enviar a mensagem de resposta, marcar como lida, imprimir a mensagem e ler cabeçalho
- **Caixa de Enviadas:** Onde são arquivadas as mensagens enviadas. As funcionalidades para excluir, mover para outras pastas, marcar como lida e não lida devem estar presentes.
- **Caixa de Rascunhos:** Onde são arquivadas as mensagens não enviadas e que poderão ser atualizadas e enviadas.
- **Caixa de Eliminadas:** Conhecida também como lixeira, armazena todas as mensagens eliminadas. Comandos de eliminação em definitivo e os comandos para responder, mover e marcar deverão estar disponíveis.
- **Configurações:** Permitir configurações como a frequência de atualização das pastas, número de mensagens a serem exibidas por página, formato da data, definição do fuso horário, editor de mensagem, assinatura e esvaziar lixeira.

8.1.1.2.14. Interface de Redes Sociais

Um aplicativo de redes sociais para colaboração entre todos os atores da rede. Este ambiente deverá apresentar as seguintes funcionalidades:

- Deve ser uma aplicação Web
- Permitir a criação de comunidades de colaboração para realizar discussões e troca de informações entre seus usuários
- Permitir a criação, alteração e exclusão do perfil do membro da comunidade. O perfil conterà os seguintes itens customizáveis: informações de representatividade da pessoa, data, número, texto, imagem e outros.
- Permitir a cada usuário criar a sua lista de contatos e atualizar o seu status a ser exibido para a sua rede de contatos
- Possuir recurso de blog, wikis, leitor de feeds, gerenciamento de tarefas, gerenciamento de contatos, calendário de equipe e foruns de discussão e etc.
- Permitir o compartilhamento de arquivos



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

- Permitir a qualquer usuário adicionar marcadores (Tags) a um arquivo compartilhado e adição de comentários
- Buscar usuários e a inclusão dos selecionados na sua rede de contatos
- Buscar marcadores (tags) na forma de lista ordenada e “nuvens de tags”
- Permitir a geração e consumo de feeds RSS, possibilitando o acompanhamento de atualizações de conteúdo
- Possibilitar o uso de marcadores (tags) nos blogs, permitindo filtrar a visualização de entradas do blog de acordo com os marcadores da publicação.
- Permitir a visualização de todas as comunidades de um determinado usuário
- Permitir a visualização de documentos JPEG, GIF, PDF e MS Office
- Permitir o uso de mensagens instantâneas que deverão possuir as seguintes funcionalidades básicas:
 - Troca de mensagens instantâneas entre os participantes da sua rede social, através do ambiente Web
 - A funcionalidade de Single Sign-On deve ser válida para o acesso a funcionalidade de mensagens instantâneas
 - Os usuários da rede social poderão criar grupos para organização de lista de contatos
 - A lista de contato deverá ser armazenada, podendo ser atualizada pelo usuário
 - Deverá permitir a conversação com múltiplos usuários

8.1.1.2.15. Gestão da Rede Sesi do Trabalhador

A Rede Sesi do Trabalhador, sendo uma legítima Rede Social, será gerenciada por uma equipe que acompanhará, através de softwares de gestão, o comportamento dos seus usuários, identificando os maiores influenciadores, a relação com o Sesi e os seus concorrentes através de estatísticas e análises. Com a visão dos comportamentos dos trabalhadores na RST, deverá planejar os conteúdos mais apropriados para a busca do Bem Estar e Qualidade de Vida do trabalhador e maior competitividade para as indústrias. Esta equipe terá como missão principal interagir com os usuários da RST, descobrir quais são os principais assuntos, marcas e outras informações a respeito da comunidade para que a rede apresente temas, oportunidades, recomendações, produtos e o que for necessário para fazer com que os usuários da rede permaneçam mais tempo conectados e crie um vínculo duradouro.

Esta equipe fornecerá as informações necessárias para a tomada de decisão por parte do Sesi a partir de estudos e análises dos conteúdos buscados, como navegação de usuários da RST em outras redes sociais, em sites de vendas virtuais, sites de educação, saúde, entretenimento, jornais, revistas, bancos e muito mais.

Esta equipe ainda terá a missão de moderar os posts de usuários da RST filtrando conteúdos nocivos ou incompatíveis com o ambiente, comunicando aos respectivos autores e quando solicitados por órgãos da justiça, fazer o devido bloqueio destes conteúdos.

8.1.1.2.16. Mensagens para Celular (SMS)

O software para envio, recebimento e resposta de mensagens curtas (SMS) a ser utilizado, deverá ter uma interface Web para todos os usuários da Rede Sesi do Trabalhador e também para integração com os aplicativos da RST através de webservices, permitindo enviar mensagens curtas (SMS) para os dispositivos móveis cadastrados.

O sistema para envio e recepção de mensagens para celular deverá apresentar as seguintes funcionalidades:

- **Cadastro:** Inserção de número de celular associado a um usuário da RST, alteração do número do celular, exclusão de celular, criação de grupos, inserção de usuário ao grupo, exclusão do grupo;
- **Envio de Mensagem:** Criação e envio de mensagem para um ou mais destinatários ou a um ou mais grupos arquivando na pasta de enviados. O envio pode ser feito de forma automatizada por meio de programação prévia, como envio de mensagem para os aniversariantes do dia ou para avisos a grupos específicos. As mensagens podem ser enviadas diretamente para um número de celular mesmo não estando no cadastro;
- **Recebimento de Mensagem:** Recepção de mensagem na pasta de recebidos e funcionalidade para leitura das mensagens marcando como lidas;
- **Rascunhos:** As mensagens criadas e não enviadas podem ser arquivadas na pasta de rascunhos para posterior complementação e envio;
- **Eliminadas:** Todas as mensagens eliminadas das pastas de enviadas e de recebidas devem ser arquivadas na pasta de mensagens eliminadas permitindo a recuperação ou eliminação em definitivo;
- **Gerenciador de Campanhas:** Criar múltiplas campanhas simultaneamente, criar listas e grupos de contatos e associar às campanhas, programar o envio das mensagens para os horários mais convenientes;
- **Estatísticas:** Esta funcionalidade permitirá ao gestor do sistema obter estatísticas necessárias para a gestão do sistema e da infraestrutura de suporte;
- **Auditoria:** Todas as atividades envolvendo as mensagens, desde a preparação de uma campanha até as trocas de mensagens devem ser gravadas em log em formato que permita consultas e pesquisas para atender demandas legais.

8.1.1.2.17. Segurança

Esta camada é a responsável pela segurança de todo o ambiente da Rede SESI do Trabalhador deverá prover os seguintes serviços:

- Autenticação e Autorização do usuário no acesso à Rede SESI do Trabalhador, onde a senha não deve ser armazenada, transmitida e visualizada em texto compreensível. Utilizar criptografia com algoritmos publicados e reconhecidos internacionalmente (como o DES, RSA ou MD5).
- Autenticação e Autorização dos acessos através do barramento de integração de aplicações (ESB-Enterprise Service Bus) utilizando certificado digital (ICP-Brasil).
- Autenticação e Autorização de usuário profissional da área de saúde através de certificado digital ICP-Brasil.
- Provimento do Single Sign-On (SSO) através de ferramentas apropriadas.
- Criptografia de todas as informações clínicas do trabalhador na base de dados e também durante todo o tráfego sobre redes não seguras e entre os vários componentes do ambiente.
- Assegurar que o acesso as informações do RES só será autorizado para o trabalhador ou profissionais de saúde autorizados por ele, ou seus procuradores legais.
- O Sistema de Registro Eletrônico da Saúde (S-RES) deverá ter conformidade total aos níveis de segurança NGS-1 e NGS-2 da SBIS.



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

- Serviço de auditoria de log de usuário separado do serviço de log do servidor ou da web, registrando todas as operações realizadas pelo usuário da Rede SESI do Trabalhador.
- Serviço de gestão de usuários da RST, permitindo criar login, perfis de usuários, grupos, bloqueios temporários e permanentes, exclusões, alterações, delegações temporárias de direitos desde que auditáveis.

8.1.1.2.18. Arquitetura Informacional

Esta arquitetura informacional apresenta como e quais informações serão disponibilizadas nos canais Web da Rede SESI do trabalhador. A arquitetura contempla dados transacionais, informações de websites e informações gerenciais para suporte a decisão que serão disponibilizadas para o trabalhador, indústria, SESI e parceiros. As informações de suporte a decisão serão apresentadas sobre a forma de painéis disponibilizados nos respectivos canais Web quando estruturados e em ferramenta de Business Intelligence (BI) publicados na web quando não estruturados.

No caso de BI a solução deve garantir a segregação das informações de modo a assegurar a confidencialidade e proteção das informações individuais dos trabalhadores. O escopo das informações gerenciais é formado pelas informações dos sistemas, canais e dados de saúde.

Para a Indústria serão fornecidos sob a forma de painéis e BI as informações sobre:

- Saúde dos seus trabalhadores em forma de estatísticas agregadas sem identificação do trabalhador.
- Gastos com cartão SESI pelo trabalhador
- Limites para os cartões dos trabalhadores
- Bloqueio de cartões
- Agenda para exames periódicos do PCMSO
- Hábitos de consumos dos trabalhadores da indústria
- Ensino a Distância disponibilizados pelo SESI
- Estudos para apoiar a melhoria da qualidade de vida do trabalhador
- E outras informações definidas pela contratante.

Para o SESI, as seguintes informações disponibilizadas serão:

- Estatísticas de uso dos Canais Web
- Estatísticas de uso dos sistemas
- Estatísticas sobre a saúde do trabalhador baseadas em dados do RES
- Estatísticas operacionais do Cartão SESI do Trabalhador
- Painéis de controle com informações online da operação do ambiente, SLAs dos diversos serviços, desempenho do ambiente operacional e outros.
- Indicadores de crescimento/decrécimo de usuários, parceiros, programas ou demais serviços
- Indicadores de saúde por tipo de indústria
- Log de transações do sistema RES
- Log de transações do sistema de Cartão SESI do Trabalhador
- Histórico de utilização dos serviços disponibilizados para a Rede SESI do Trabalhador

- Sobre Cadastro dos Trabalhadores
- Informações dos credenciados
- Sobre campanhas em andamento e históricos de campanhas
- Painéis com informações estatísticas dos trabalhadores segmentadas por áreas, grupos, localidade e etc.
- E outras informações definidas pela contratante.

Para a Administradora dos serviços:

- Monitoramento do ambiente operacional (SLA, Capacidade, Desempenho e processos)
- Log de operação do sistema RES
- Log de operação de todos os WebServices
- Log das transações realizadas no ambiente de Cartão SESI do Trabalhador
- Serviços associados a cada trabalhador (tipo de usuário, email, RES, Cartão SESI do Trabalhador etc)
- Mapa de distribuição temporal dos acessos aos diversos serviços disponibilizados para a RST
- Mensagens recebidas dos diversos usuários, parceiros e outros
- Agenda de manutenção de componentes do ambiente operacional
- E outras informações definidas pela contratante.

Para o trabalhador:

- Informações sobre a sua saúde a partir do Registro Eletrônico de Saúde
- Campanhas de vacinação
- Lista de credenciados dos Cartões SESI do Trabalhador
- Lista de credenciados para prestação de serviços de saúde
- Ofertas disponíveis para o trabalhador
- Extratos de consumo dos Cartões SESI do Trabalhador
- Promoções da Rede SESI do Trabalhador em parceria com fornecedores credenciados
- Informações sobre as Redes Sociais
- Informações publicadas nos canais Web pelo SESI, Indústrias e Parceiros
- Pesquisas diversas realizadas na Rede SESI do Trabalhador
- Produtos e serviços disponibilizados aos trabalhadores e seus dependentes.
- E outras informações definidas pela contratante.

Para o BID e Sindicatos:

- Resultado global do Modelo SESI de Sustentabilidade para a Competitividade por Estado, Setores, Sindicatos e APLs.

8.1.1.2.19. Arquitetura Tecnológica

A arquitetura tecnológica aqui apresentada, a ser utilizada pela Contratada para a prestação dos serviços, define os requisitos mínimos de componentes necessários para suportar a “Rede SESI do Trabalhador” em termos de arquitetura técnica, arquitetura de operações e arquitetura de segurança.

8.1.1.2.20. Arquitetura Técnica

A arquitetura técnica aqui apresentada sugere de forma genérica os seus elementos, pois cada proponente deverá apresentar a sua arquitetura técnica com todos os detalhes dos seus componentes e suas funções dentro da arquitetura proposta.

A Rede de Computadores do Data Center, é apresentado de forma resumida, sem todos os componentes, apenas para assegurar que o acesso a rede internet será feito através de pelo menos dois links físicos de operadoras distintas e através de entroncamento de fibras chegando por caminhos distintos. A Figura 2 apresenta a topologia geral da rede, mostrando a necessidade de balanceadores de carga para os diversos Servidores Web, assim como para as várias instâncias dos Servidores de Aplicação. Poderá estar disponível a infraestrutura para estabelecimento de VPN entre o ambiente da Rede SESI do Trabalhador e equipamentos do SESI, equipamentos das indústrias, operadoras de cartão e estabelecimento de saúde como hospitais, clínicas e outros.

Deverá ser quantificado e dimensionado todos os servidores que serão utilizados para prover os serviços necessários para suportar todas as aplicações propostas para estarem disponíveis na Rede SESI do Trabalhador. A seguir vamos apenas enumerar os principais servidores necessários:

- a) Servidores de Email com capacidade para suportar o nível de serviço contratado e a quantidade de usuários previstos neste Termo de Referência.
- b) Servidores DNS redundantes
- c) Servidores de Aplicação adotados para prover a Solução composta pelos canais Web e aplicações definidas, como o Cadastro, Agendas, Sistema de Registro Eletrônico de Saúde, Data Warehouse e Business Intelligence, Programa de Fidelidade, Cartão, Campanhas, etc.
- d) Servidores Proxy para compor a segurança do ambiente
- e) Servidores Web para publicação das páginas
- f) Servidores de Banco de Dados para suportar as aplicações
- g) Servidores para Data WareHouse e Business Intelligence
- h) Servidores de Arquivos
- i) Servidores para Gestão de Conteúdo, Repositórios e Indexadores para pesquisa
- j) Servidores para Suporte aos Serviços de Interconexão entre aplicações internas e externas via uma solução ESB (Enterprise Service Bus)
- k) Servidores para implementação do Single Sign-On (SSO) e gerenciamento dos usuários da rede
- l) Servidores para suporte aos serviços de gestão do ambiente computacional
- m) Servidores para o Contact Center
- n) Servidores para suporte aos softwares antivírus e para profilaxia de outras ameaças
- o) Servidores para o Ambiente de desenvolvimento, testes e homologação das aplicações ou de demandas de manutenção
- p) Servidores ou equipamentos dedicados (Appliance) para implementação do IDS e IPS (Intrusion Detection System and Intrusion Prevention Appliance)
- q) Servidores dedicados aos serviços de backup/restore e seus dispositivos de gravação

Indicar na proposta, quais serão os servidores que terão certificados digitais, emitidas por uma Autoridade Certificadora (AC) capaz de emitir certificado digital ICP-Brasil e de que tipo são os certificados.

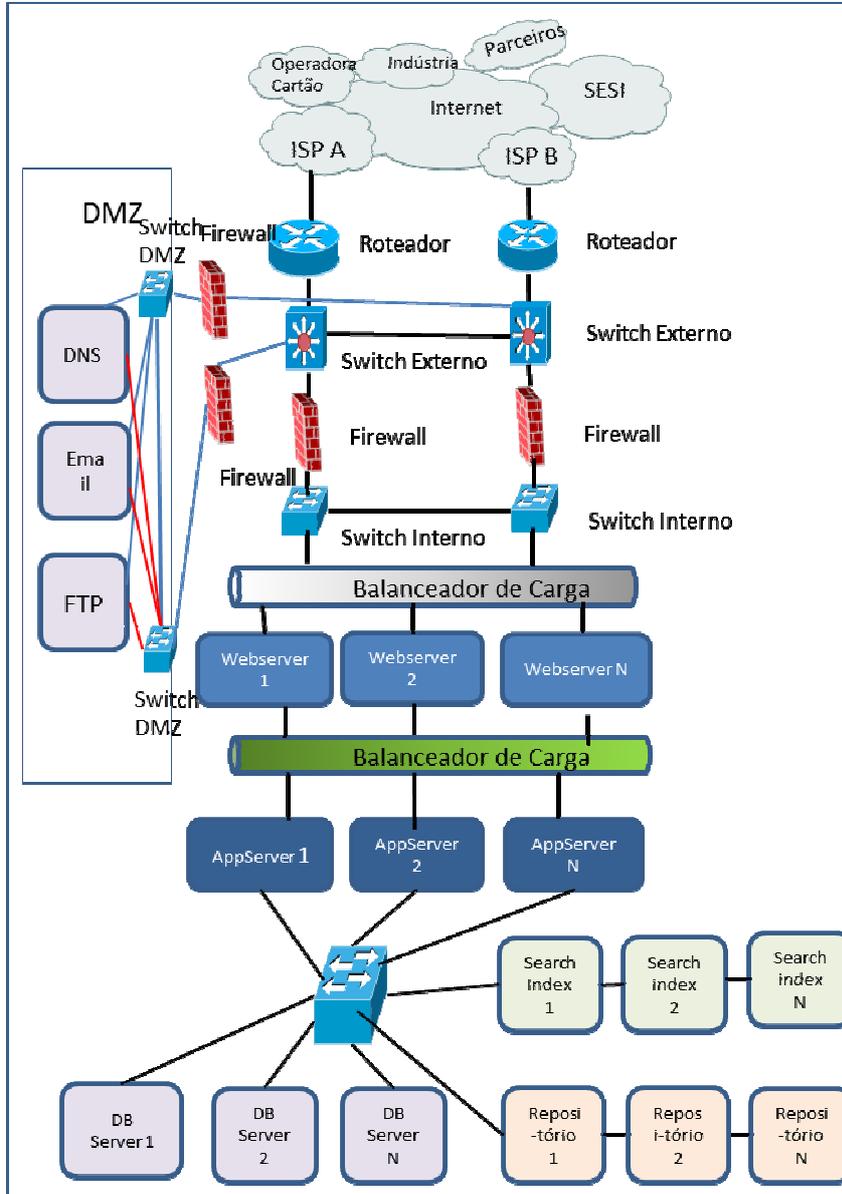


Figura 2: Topologia Geral da Rede

A plataforma de gerência de dados deverá estar baseada em gerenciadores de banco de dados relacionais, compatíveis com a linguagem SQL – 92 ANSI, ou mais recente, permitindo o uso de stored procedures e triggers, particionamento de tabelas grandes, replicação de dados, criptografia de colunas de uma linha da tabela, operação em cluster, possuir ferramenta de gerenciamento com interface gráfica e capacidade de escalar para suportar grandes volumes de dados.

O ambiente de Data WareHouse e Business Intelligence deverá ser composto de banco de dados que comporte dados multidimensionais, ferramentas para extração, transformação e carga de dados ETL (Extraction, Transformation and Loading) e ferramenta OLAP (On-Line Analytical Processing), ferramenta para definição de metadados e ferramenta para geração de relatórios.

A arquitetura técnica deverá ter ainda ambiente para construção de portal, ambiente para gestão de conteúdo em web (WCM), ferramenta para construção e disponibilização de serviços colaborativos para implementação de redes sociais (forum, blog, wiki, calendário, mensagens e chat), ferramenta de indexação e busca, repositório de documentos, gerenciamento de identidades com certificado digital e chave pública, LDAP, SAML e SSO, suporte a SSL/TLS, integração via SOAP, REST, MS share point, google docs, escalabilidade da arquitetura com clusterização, distribuição, internacionalização, ferramentas de administração e ambiente de desenvolvimento com suporte a sms, a detecção de dispositivo móvel e desenvolvimento para dispositivos móveis.

O ambiente de desenvolvimento deverá ser baseado na linguagem java com uso de frameworks de mercado. Caso faça uso de framework proprietário, deverá anexar documentação para o seu uso, de forma a identificar as funcionalidades disponibilizadas. Para informações relativas a saúde, a linguagem para representação dos arquétipos utilizados no S-RES será o ADL da OpenEHR.

A plataforma de e-mail deverá prover serviços SMTP e POP3 para envio e recepção de mensagens por outlook, windows live mail, serviço IMAP4 para gerenciar caixas postais por produtos que suportem este protocolo, proteção de mensagens sensíveis com SSL/TLS, serviço de webmail, suporte a múltiplas línguas no webmail, proteção contra virus para as caixas postais, blacklist em tempo real, administração via web, conector para base de dados para arquivamento em banco de dados relacional como opção.

8.1.1.2.21. Arquitetura de Operações

Esta arquitetura é composta pelas ferramentas e processos necessários para a operação de todo o ambiente operacional, incluindo desde a infraestrutura até as aplicações disponibilizadas. Os principais elementos dessa arquitetura são:

- Os processos para operação dos serviços de TI
- Processos de scheduling de serviços a serem executados
- Catálogo de serviços acessíveis pelos usuários contendo todos os serviços disponibilizados
- Ferramentas de controle da operação
- Ferramentas para monitoramento de todos os processos e elementos da infraestrutura disponibilizados para a operação do ambiente e prestação de serviços aos usuários
- Níveis de serviços acordados com os usuários
- Requisitos de conformidade dos serviços
- Processos para atendimento ao cliente (trabalhador, SESI, Indústrias, Operadora de Cartão, credenciados e parceiros)
- Processos para suporte ao atendimento do cliente
- Estrutura e atribuição de responsabilidades para a operação

- Processos de backup/restore do ambiente operacional e dos dados
- Biblioteca de ativos (modelos de desenvolvimento de software, processos internos, metodologias de gestão e etc.)
- Documentação de todos os ativos que compõem o ambiente operacional envolvendo hardware e software
- Processos em conformidade com o ITIL V3 e ferramentas para Gestão de:
 - Incidentes
 - Problemas
 - Mudanças
 - Configuração
 - Performance
 - Capacidade
 - Liberação
 - Conhecimento
 - Requisições

8.1.1.2.22. Arquitetura de Segurança

A arquitetura de segurança para a tecnologia da informação deve garantir a capacidade de proteger a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a identidade dos dados processados, prover a disponibilidade dos sistemas e dados, capacidade de contabilizar e prestar contas das transações executadas e a garantia de que os sistemas continuarão a cumprir seus objetivos.

A arquitetura é composta por:

- Arquitetura lógica dos componentes de segurança da tecnologia de informação que são necessários para organizar a arquitetura física e implementar a segurança em todas as arquiteturas identificadas. A arquitetura lógica inclui processos, tecnologia e pessoas. Ela é constituída pela segurança periférica, equipe de resposta a incidentes em computador e elementos da rede, política de antivírus e antispymware, administração de segurança, um plano de recuperação de desastre, um plano de continuidade do negócio, análise de ameaças e riscos, segurança de dados, segurança de aplicação e segurança da infraestrutura
- Arquitetura física inclui diagramas de rede que ilustram firewalls, gateway de email, proxies, roteadores de borda, VLANs, Zona Desmilitarizada (DMZ), IDS e IPS, conexões internas e externas com os dispositivos utilizados, VPN, SSL e IPSEC, e diagramas de outras arquiteturas em relação a arquitetura de segurança.

8.1.1.2.23. Requisitos

8.1.1.2.23.1. Requisitos Técnicos

Para a Plataforma para Construção dos Canais Web do SESI, do Trabalhador, Credenciados e da Indústria

a) Ferramenta Web para Desenvolvimento dos Portais:

- Capacidade de suportar as especificações de portlet JSR-168 e JSR-268 (JSR - Java Specification Requests)
- Modelo de publicação de conteúdo incluindo publicação local e remoto



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

- Características de Workflow
- Auditabilidade (capacidade de ser auditado)
- Escalabilidade horizontal e vertical
- Ter proteção que contemple as dez principais práticas de segurança recomendadas pela OWASP (Open Web Application Security Project) implementadas (falhas de injeção, Cross Site Scripting (XSS), quebra de autenticação e gerenciamento de sessão, referência direta a objetos insegura, falsificação de pedido cross-site (CSRF), configuração errônea de segurança, armazenamento inseguro de criptografia, falha de restrição de acesso a URL, proteção insuficiente da camada de transporte, encaminhamentos e redirecionamentos sem validação)
- Suporte ao uso de script (Javascript, PHP, Ruby, Python)
- Suporte a padrões (AJAX, JSR-127, JSR-170, JSF-314, OpenSearch, iCalendar)
- Serviços Web (JSON, REST, RMI, Spring HTTP, WSRP, WebDav, Hessian)
- Suporte a Idiomas Padrões L10n e i18n (Localização L10n e Internacionalização i18n)
- Suporte aos servidores de aplicações Jboss, Weblogic, WebSphere, Sun JSAS e Geronimo
- Ambientes operacionais suportados: Linux, Unix, Windows e Mac OS
- Compatibilidade com Servlet containers TomCat, Resin e Jetty
- Compatibilidade com Java Runtimes SE/EE 5, SE/EE 6 e superiores
- Compatibilidade com Nuvens públicas, privadas e ambientes virtuais
- Edição Visual de Interface do Usuário
- Opção de Clusterização para alta disponibilidade
- Suporta execução nas nuvens
- Incluir algoritmos de criptografia padrões internacionais como DES, MD5 e RSA
- Single Sign On (CAS, LDAP, JAAS)
 - CAS – Central authentication Service native no portal deverá ser usado para integração com as aplicações ou através de outro software específico a ser fornecido
 - SSO – Single Sign-On para todo o portal e subportais incluindo aplicações
 - Compatibilidade do SSO e Federação de Identidade com SAML (Security Assertion Markup Language)
 - Suporte a JAAS (Java Authentication and Authorization Service)
 - Suporte a autenticação e sincronização LDAP(Lightweight Directory Access Protocol)
 - Suporte a SiteMinder ou Sun Identity Manager e Open SSO
- Incluir a capacidade de identificação se o acesso é feito através de dispositivos móveis e os seus detalhes e ser capaz de tomar as seguintes ações:
 - Redirecionamento a um site diferente

- Redirecionamento a uma página diferente
 - Uso de um tema diferente
 - Mudança automática de linguagem em função da localização da origem da chamada
 - **Acessibilidade**
 - Conformidade com o padrão da Web W3C
 - Permitir construção de sites compatíveis com WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) do W3C
 - Suporte a temas padrões configuráveis pelo usuário
 - Prover padrão estilo CSS (Cascading Style Sheets) para leitores de tela
 - Prover capacidade de texto invisível para leitores de tela que identifica diferenças no comportamento do controle
 - **Integração – Compatibilidade com os principais barramentos de serviços corporativos disponíveis (ESB – Enterprise Service Bus). Estar habilitado para integrar outros serviços, tais como:**
 - Portlet Instalados no portal chamando o serviço via API e renderização de dados
 - Portlet iframe incorporando uma página web entregue pelo serviço externo
 - Página web do serviços externo aberto em uma janela do browser no click do link em um portlet
 - Conteúdo de um serviço externo é incorporado na página do portal usando WSRP (Web Service for Remote Portlet)
 - Widgets de serviços em nuvem são incorporados em conteúdo web publicado no portal
 - Um portlet instalado num portal expõe seu conteúdo na forma de um widget
 - **Confiabilidade e Escalabilidade**
 - Suportar operações 24horasx7dias
 - Suportar clusterização global
 - Instalação de portlets sem parar a execução do portal
 - Cache distribuído e replicado
 - Índices redundantes compartilhados via DFS (Distributed File System) e índices armazenados em banco de dados
 - Replicação da engine de busca
- b) Ferramenta de Gestão de Conteúdo (WCM/ECM) :
- Aderência a padrões JSR-170 de WCM/ECM (Web Content Management/Enterprise Content Management).
 - Capacidade para migrar para um WCM/ECM externo no futuro
 - Repositório de Conteúdo do WCM/ECM:



*Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria*

- Aderente a JSR-170
- Conteúdo de Mídia (video, imagens, Shockwave Flash, etc...)
- Conversão entre formatos de arquivos comuns como MS Office, PDF, TXT e HTML
- Documentos em uma biblioteca de documentos com funcionalidades básicas de gerenciamento
- Conteúdo Web onde o gerenciamento do conteúdo interno do Portal é usado
- Armazenamento de metadados e conteúdos binários pequenos
- Armazenamento de conteúdos binários grandes
- Atualizações concorrentes na implementação clusterizada
- Indexação em cluster
- Suporte a CMIS (Content Management Interoperability Services)
- Suporte para WebDav
- Temas e Layouts
 - Template para grupos de usuários
 - Template de página/layout definido pelo administrados
 - Importação e exportação de temas
 - Marcação semântica e não invasiva
 - Hierarquia automática de página
 - Instalação durante execução do portal (hot installation)
- Publicação Web
 - Criação de páginas em um click
 - Editores de textos WYSIWIG
 - Distinção entre conteúdo e layout
 - CSS
 - Conteúdo reutilizavel
 - Templates de conteúdo lógico usando XSL
 - Taxonomia de site gerado automaticamente
 - Disponibilidade de SEO (Search Engine Optimization)
 - URLs amigáveis
 - Meta tags
 - Links favoritos
 - Mapas de site dinâmicos com recursos arrasta e solta
 - Suporte a protocolos de mapa de site
 - Edição de páginas in loco



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

- Gerenciamento de Conhecimento
 - Gerenciamento de conteúdo web. Wiki, navegação de base de conhecimentos baseados por categoria
 - Portlet específico para gestão do conhecimento para criação de conteúdo e repositórios de conhecimento
 - Suporte a ferramentas específicas para gestão do conhecimento
- c) Ferramentas para Colaboração e Redes Sociais
 - Wikis
 - Editor WYSIWIG
 - Links favoritos
 - Anexo de arquivos
 - Comentários aninhados
 - Monitoramento de mudanças recentes
 - Integração com LDAP
 - Navegação baseada em tags
 - RSS
 - Blogs
 - Editor WYSIWIG
 - Links favoritos
 - Comentários aninhados
 - Tags e rótulos
 - Social bookmarking
 - Sistema de avaliação
 - URL trackback
 - RSS
 - Foruns
 - Editor WYSIWIG
 - Permissões baseadas em papéis
 - Exibição de dados do usuário
 - Comentários aninhados e gerenciamento de categorias
 - Versionamento
 - Estatísticas
 - Posts Recentes
 - Subscrições baseadas em email
 - RSS



*Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria*

- Presença
- Calendário
 - Interface baseada em AJAX
 - Suporte a iCal e Microformats
 - Listas de tarefas para criar eventos, gerenciamento e buscas
 - Compartilhamento de eventos entre as comunidades
 - Lembretes de eventos via email, chat e SMS
- Chat
 - Cliente chat baseado em AJAX
 - Fotos do perfil do usuário
 - Atualização de status controladas pelo usuário
 - As sessões do chat aparecem em todas as páginas
- Cliente WebMail
 - Editor WYSIWIG
 - Interface baseada em AJAX
 - Contas múltiplas de email
 - Suporte para IMAP e SMTP
 - Contas preconfiguradas e personalizadas
- Base de Conhecimento
 - Editor WYSIWIG
 - Artigos aninhados
 - Versionamento
 - Facil criação de conteúdos com templates
 - Impressão em PDF
 - Anexo de arquivos
 - Integração com Open Search
 - Permissão baseada em herança
 - Subscrições/RSS baseados em herança
 - Sistema de avaliação
 - Comentários aninhados
- Presença em Redes Sociais
 - Cliente chat baseado em AJAX
 - Lista de amigos dinâmica
 - Mural de atividades



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

- Monitoramento de atividades com API Extensível
 - Mashups e integrações
 - Mashups
 - Mapa de localização do usuário
 - Facebook
 - OpenSocial Container/Shindig
 - iGoogle / Google gadgets
 - Netvibe
 - Alertas e Anúncios
 - Baseados em AJAX
 - Envio a grupo-alvo
 - Envio remoto (email, SMS)
- d) Mecanismo de Busca (Search Engine):
- A plataforma deve suportar alerta de contexto, acesso controlado a busca federada sobre todos os recursos e conteúdos disponíveis. O Sesi espera que a solução proposta avalie a federação do lado do cliente, federação do lado do servidor e pesquise federação via um indexador externo
 - Biblioteca de pesquisa de texto completo (full text) para construir índices full-text e embarcar em aplicações java
 - Integração nativa do portal provendo funcionalidade de pesquisa pronta, sem necessidade de nenhum software adicional
 - Suporte para instalações independentes, cluster, failover e tolerância a falhas
 - Simplicidade de configuração e facilidade de instalação em ambiente clusterizado
 - Benchmark de desempenho global
 - Abordagem para operação em nuvem e em cluster
 - Suporte para pesquisa completamente distribuída e abordagem RESTful (REpresentational State Transfer)
 - Disponibilidade de pluggins e Extensões
 - Banco de Dados do Portal:
 - A solução de portal requer armazenamento de dados para o portal em conteúdo nativo
 - A solução proposta deve suportar múltiplos SGBD consagrados, incluindo o MySQL e Oracle
 - O Sesi aceita opções open source desde que apresentem a opção de clusterização nativa do BD, replicação do BD e clusterização de BD externo assim como o suporte corporativo.
- e) Banco de Dados Específico do Portal

- A solução de portal irá requerer um armazenamento de dados para o conteúdo nativo do portal
- A solução proposta deverá suportar múltiplos banco de dados, incluindo MySQL, PostgreSQL, Oracle e MS SQL Server

8.1.1.2.23.2. Requisitos Técnicos para o Barramento de Integração - ESB (Enterprise Service Bus)

O ESB deve fornecer um modelo de integração e implantação, permitindo o tráfego de mensagens locais e globais através de componentes de integração, adaptadores configuráveis, protegidos e gerenciados por um sistema integrado de segurança. Deve prover a função de orquestração de aplicações, ou seja, a integração de uma ou mais aplicações e/ou serviços juntos para automatizar um processo, ou sincronizar dados em tempo real. Prover uma camada de API que permita criar APIs REST e Web Services SOAP para prover interfaces com outras aplicações, serviços e dispositivos móveis.

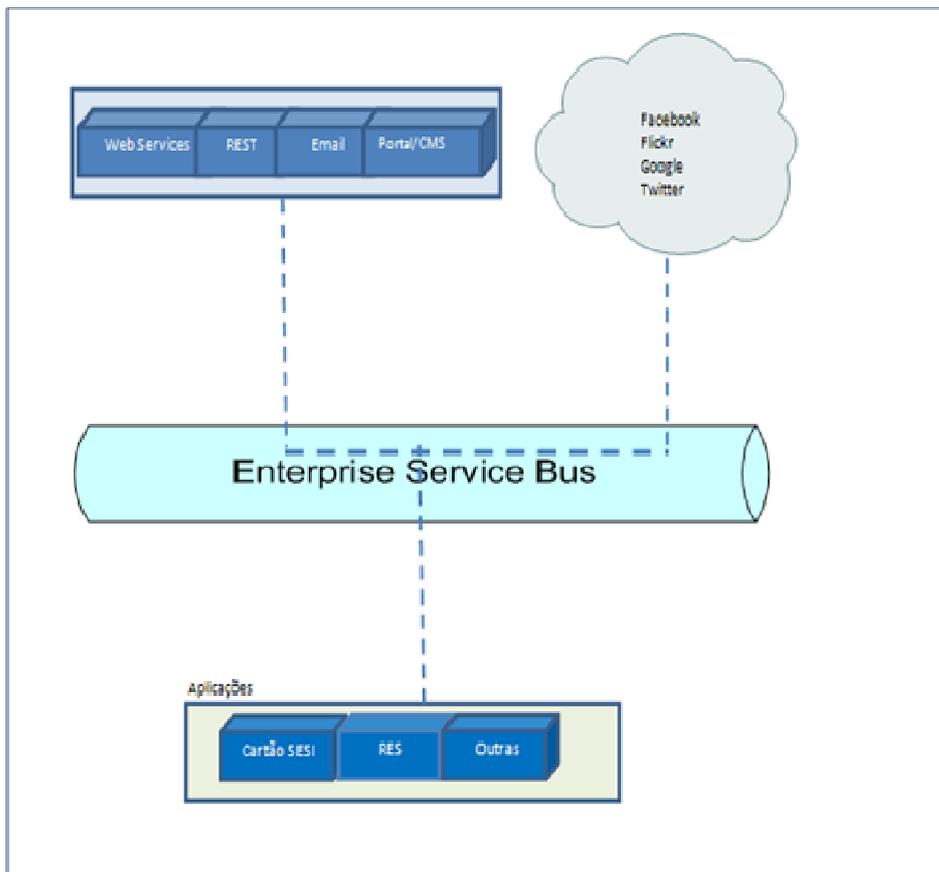


Figura 3: Visão Geral de Integração via ESB

A ferramenta de ESB deve suportar as tecnologias:

a) Sistemas Operacionais

- Linux
- Windows
- Unix (Solaris, AIX, HP-UX)
- Mac OS X



*Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria*

b) Gerenciadores de Banco de Dados

- Oracle
- MS SQL Server
- MySQL
- DB2
- Outros Relacionais

c) Servidores de Aplicações

- Standalone
- WebSphere
- Apache Tomcat
- Jboss
- Weblogic
- Geronimo

d) Ferramentas de Desenvolvimento

- Apresentar IDE próprio
- Eclipse
- Maven
- Ant

e) Capacidade de Transporte do ESB

- Email
- POP3/S
- SMTP/S
- IMAP/S
- SOAP
- WSDL
- CXF
- Hibernate
- Jersey
- Jetty
- JCR
- JDBC
- LDAP
- RMI
- Servlet



*Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria*

- TCP
- UDP
- FTP
- HTTP/S
- Reslet
- WebSphere MQ
- STUDIO
- SFTP
- Multicast
- VM
- JMS
- Quartz

f) Capacidade de Conectores para Nuvem

- Facebook
- Twitter
- Flickr
- CMIS
- Amazon S3
- NetSuite
- CyberSource
- .Net autorizado

g) Capacidade de Topologias Flexíveis para Instalação

- ESB
- ESN (Enterprise Service Network)
- Cliente-Servidor
- Peer-to-peer
- Pipeline
- Hub and Spoke

h) Capacidade de Manipulação de Eventos

- Assíncronos
- Síncronos
- Streaming
- Transações
- Roteamento Padrão



*Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria*

- SEDA (Staged Event-Driven Architecture)

i) Web Services

- Atom
- REST
- WSDL
- CXF
- WS-Addressing
- WS-Policy
- WS-Security
- WS-I Basic Profile
- WS-I Security Profile
- Restlet
- .Net WS

j) Segurança

- SAML
- Spring Security
- Aceji
- JAAS
- PGP
- SSL/TLS

k) Containers

- EJB3
- Spring

l) Linguagens

- Java
- Javascript
- Jaxen
- jython
- jRuby
- jXPath
- Groovy

m) Formato de Dados

- Atom
- Codificação Base64



*Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria*

- Array de Bytes
- CSV
- Encriptado
- GZIP
- HTML/XHTML
- Objetos Java
- JSON
- EDI
- XML
- String Hex

n) Transformação de Dados

- XSLT
- Xquery
- Smooks

o) Outras

- BPEL
- jBPM
- JSR-223 (scripting)
- jBPM
- Filtros OGNL
- Quartz

8.1.1.2.23.3. Requisitos Técnicos do Data WareHouse e Business Intelligence

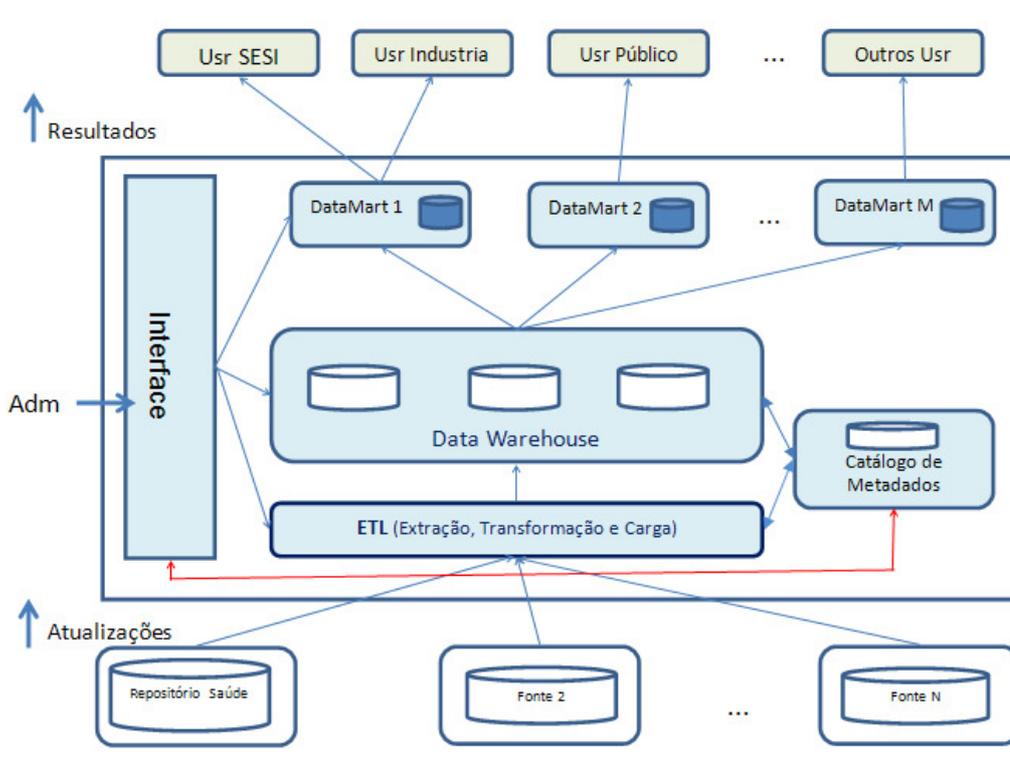


Figura 4: Arquitetura do *Data Warehouse* e *Business Intelligence*

• Ferramentas de prospecção e análise de dados baseadas em OLAP (On-Line Analytical Processing) com capacidade de geração de gráficos e as seguintes funcionalidades:

- Drill Down/up e Roll-up
 - Consultas Ad hoc
 - Geração de Queries
 - Agregação
 - Slice and Dice (troca de posições de linhas por colunas)
 - Drill Across
 - Pivoting
 - Ranking
- Ferramentas de Administração e gerenciamento de Data Warehouse e seus DataMarts
 - Ferramentas para realizar a Extração, Transformação e Carga de dados (ETL) para grandes volumes e de diversas fontes, como o repositório de Saúde (RES), Base de Dados do Cartão Sesi e outros a serem definidos.
 - Metadados reutilizável
 - Segurança multinível
 - Relatórios em Browsers Web, Dispositivos móveis (Ipad, Iphone e dispositivos com Adroid)
 - Integração com o Single Sign-On do ambiente utilizado nos Portais

- Capacidade de suportar DW de grande volume de dados
- Modelo de dados Relacional com SQL-92 ou mais recente
- Sistema Operacional para o servidor Unix, Linux ou Windows

8.1.1.2.3.4. Requisitos Técnicos para o Contact Center

Apresentamos abaixo a arquitetura básica de contact center baseado na estrutura de telefonia apenas para mostrar os componentes lógicos e as suas funcionalidades. Naturalmente os componentes poderão ser baseados em contact center digital baseado em telefonia IP e funcionalidades executadas por softwares e dispositivos digitais.

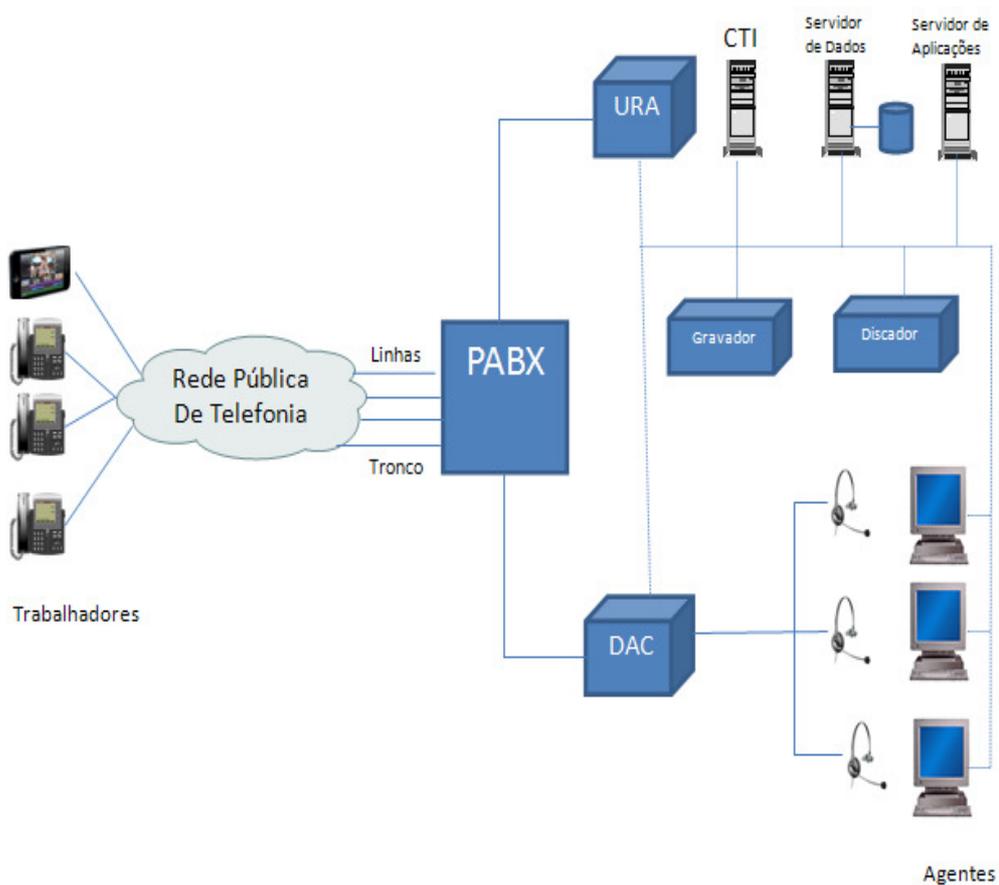


Figura 5: Arquitetura básica de *Contact Center*

Os principais requisitos técnicos para esta central baseada em número 0800 de entrada:

- Escalabilidade da configuração para suportar o volume de ligações realizadas pelos trabalhadores, SESI, Indústria e credenciados, atendendo ao acordo de nível de serviço contratado
- Os agentes (atendentes) receberão as ligações distribuídas pelo DAC, juntamente com as informações do usuário que está ligando e que foi associado, na tela da sua estação de trabalho (PA) através do CTI e se necessário, a aplicação de atendimento irá interagir com as aplicações disponibilizadas nos portais da rede social.
- Permitir o monitoramento de todas as chamadas pelos supervisores da central de relacionamentos de forma passiva ou ativa, podendo participar do atendimento
- A URA atenderá as chamadas entrantes vindas do PABX ou do DAC e guiará através de um script que implementará a árvore de navegação de acordo com o processo desenhado juntamente com o SESI, através de resposta audível e interação pelo teclado ou por voz
- O DAC distribuirá as ligações de acordo com o fluxo de atendimento desenhado juntamente com o SESI, de acordo com a taxa de ocupação dos agentes.
- Unidade de gravação dos diálogos deverá estar presente na configuração pois os diálogos definidos como de gravação necessária serão gravados e mantidos por um período de 20 anos
- Unidade de Backup do ambiente operacional da RST poderá ser compartilhada ou uma unidade dedicada poderá ser utilizada
- A rede de computadores abrigará servidores de aplicações para o contact center, assim como as bases de dados específicas da central
- Módulo de sistema para discagem automática e unidade de discagem automática com inteligência para detectar atendimento por fax ou outros meios automatizados e seguir a lista por agente para garantir a máxima produtividade
- Módulo de monitoramento de todos os tempos em cada passo do processo de atendimento, desde o tempo na fila para o PABX atender, o tempo de atendimento da URA, o tempo de espera após identificar o agente que irá atender, o tempo de atendimento do agente, além de todos os demais tempos
- O sistema de atendimento via internet, inclui chat de texto e de voz, correio eletrônico e redes sociais

8.1.1.2.23.5. Requisitos Técnicos para a Aplicação de Registro Eletrônico de Saúde

O Sistema de Registro Eletrônico de Saúde (S-RES) tem requisitos técnicos diferenciados que devem ser atendidos para cumprir as normas legais vigentes.

Os requisitos indispensáveis são:

- O acesso ao Registro Eletrônico em Saúde, deverá ser autorizado através de uma senha forte composta por uma frase com no mínimo 20 caracteres e que será complementada com um hash code gerado a partir dos dados pessoais do operador. O armazenamento da senha deverá ser somente o seu código hash em local seguro e protegido.
- Sessão de usuário deve ser encerrada após período de inatividade, invalidando o parâmetro de controle de sessão.



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

- Implementar o gerenciamento de usuários (criação, alteração e inativação) e gerenciamento de papéis e gerenciamento de grupos
- Possibilitar a designação de usuários autorizadores de acesso de acordo com o escopo de atuação, a política organizacional e legislação
- O usuário trabalhador deve ter acesso a todas as suas informações pessoais e clínicas, permitindo ainda levar esta informação em formato de relatório ou digital registrando no sistema a sua identificação, nome completo do usuário, data, hora e local do acesso
- O sistema deverá prover mecanismos para auditoria de informação. Todos os extratos de RES persistidos no repositório deverão conter informações completas como as informações do operador, data e hora da ocorrência e o log da funcionalidade utilizada, para permitir sua rastreabilidade. Os dados não podem ser eliminados e sim marcados como desabilitados e ficando na base pelo mesmo período de 20 anos que os dados ativos conforme Resolução CFM N.º 1821/2007.
- Todo o tráfego das informações do Registro Eletrônico em Saúde deverá ser feito de forma criptografada através do uso de SSL/TLS e/ou algoritmos RSA e/ou DES ou outro com o mesmo nível de confiabilidade, tanto internamente como com a interface com o usuário final
- Os dados clínicos devem ser guardados criptografados na base de dados e serem visualizados somente pelos proprietários das informações e por pessoas autorizadas da área de saúde. A parte demográfica pode ser armazenada sem o uso de criptografia. Dados demográficos e dados clínicos fazem parte do repositório central de Saúde. As atualizações deverão ser feitas através de versões de objetos
- A comunicação entre o sistema RES proposto e o PEP dos sistemas externos dos prestadores de serviços de saúde como Centro de Atendimento do Sesi, clínicas, hospitais e outros tipos de unidades de atendimento, deverá ser realizada de acordo com a Norma ISO 13606-2. As informações provenientes de outros sistemas devem ser baseados em modelo HL7 V3.0 e deverão ser representadas por arquétipos de referência
- O sistema deverá prover persistência e recuperação de informações clínicas e demográficas do trabalhador
- Prover mecanismos de extração de dados visando a construção de um data warehouse para o Sesi
- Não deverá ter interoperabilidade com outros sistemas PEP (Prontuário Eletrônico do Paciente) diretamente e sim através do Barramento de Integração
- O sistema deverá fornecer informações para auditoria de qualquer natureza.
- A atualização do repositório central (RES) pelos sistemas PEP externos, deverá ser feita através do barramento de serviços (ESB) com a disponibilização de alguns serviços básicos como, serviços de dados clínicos, serviços de dados demográficos, serviços de arquétipos e serviços de terminologias
- Com relação aos dados clínicos, deverá ter funcionalidades específicas para processamento de extratos de RES criados a partir do modelo de referência ISO 13606-2. Um serviço para recebimento e outro para recuperação dos extratos de RES deverão ser disponibilizados
- Em relação a segurança de rede, os seguintes requisitos devem ser respeitados:



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

- Somente sistemas autenticados e autorizados devem ser alvos de consultas da rede
- Somente usuários e sistemas autenticados e autorizados devem solicitar dados sobre a rede
- A integridade dos dados deve ser preservada em todos os processos de comunicação dentro dos nós e através da rede
- A confidencialidade dos dados deve ser protegida através da rede
- Todo acesso aos dados de saúde deve ser feita pelo trabalhador e/ou um credenciado da área de saúde autorizado
- Quando aplicável, os trabalhadores devem ser capazes de especificar quem pode acessar seus dados, e estas regras devem ser aplicadas a todos os nós da rede
- Consultar provenientes de um domínio de confiança diferente devem ser autenticados e autorizados.

9 DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (ANS)

Os Níveis de Serviços são baseados em critérios mensuráveis, previamente definidos entre o SESI e a CONTRATADA, para avaliar o cumprimento dos padrões de qualidade dos serviços contratados.

9.1. Aferição e avaliação dos níveis de serviços da Rede SESI do Trabalhador

Para que os Níveis de Serviços sejam avaliados e aferidos, dentro da periodicidade definida, precisam ter seus critérios e objetivos mensuráveis. Para a medição dos Níveis de Serviços serão utilizados indicadores de avaliação de resultados e suas respectivas metas, definidos de acordo com a natureza e as características de cada serviço, em unidades de medida.

A periodicidade da aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar o Relatório Mensal de Serviços (RMS). Devem constar nesse relatório, entre outras informações, os indicadores/metastas de nível de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes;

A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de qualidade de serviços poderão ser revistos, com anuência das partes, mediante evidências de sua impropriedade.

A seguir são definidos as regras e os parâmetros de qualidade que serão exigidos da empresa CONTRATADA para a prestação dos serviços estabelecidos neste Termo de Referência.

9.2. Disponibilidade do Ambiente “Rede SESI do Trabalhador”

Define-se como “Rede SESI do Trabalhador” todos os canais disponibilizados, ou seja, Canal Web SESI, Trabalhador, Indústria e Credenciados, Barramento de Integração com Parceiros, Cartão SESI do Trabalhador, Serviços de Saúde e com as Aplicações Móveis.

Item	Acordo do Nivel de Serviço
Ambiente Rede SESI do Trabalhador	99,0% de disponibilidade no horário de cobertura



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

Central de Relacionamentos	99,0% de disponibilidade no horário de cobertura
Serviço de Correio Eletrônico	99,0% de disponibilidade

12.2.1 Deve ser descartado do cálculo de disponibilidade o tempo de Indisponibilidade da Rede Sesi do Trabalhador para manutenção programada e acordada com o Sesi.

12.2.2 Deve ser descartado do cálculo de disponibilidade o tempo de Indisponibilidade da Central de Relacionamentos para manutenção programada e acordada com o Sesi.

12.2.3 Deve ser descartado do cálculo de disponibilidade o tempo de Indisponibilidade do Serviço de Correio para manutenção programada e acordada com o Sesi.

9.3. Desempenho da Central de Relacionamentos da Rede Sesi do Trabalhador

Serão avaliados através dos indicadores referentes ao tempo de espera e de atendimento para os diversos tipos de chamados realizados através do número chave 0800.

Item	Acordo de Nivel de Serviço
Abandono de chamada telefônica antes de ser atendido por um atendente	Máximo de 5%. Atendimento feito com mais de 2 minutos de espera durante a fase automatizada também serão aqui computados.
Taxa de Resolução Imediata do chamado	80% em até 10 minutos dos chamados a partir do momento da abertura do chamado até o fechamento do atendimento ou repasse para um serviço específico.
Tempo Médio de Espera	Pelo menos 95% do total mensal de ligações deverão ser atendidas por um integrante do atendimento em até 2 (dois) minutos após o atendimento automatizado pela Central telefônica.

9.4. Indicadores de satisfação do usuário

Para todo contato estabelecido com a Central de Relacionamentos será dada oportunidade ao usuário de avaliar os serviços prestados. Deverá ser colocada à disposição destes usuários uma página Web específica para este propósito e os mesmos deverão ser estimulados e orientados sobre como proceder para informar os dados desta avaliação. As chamadas telefônicas também deverão ser avaliadas ao final do atendimento. Assim que fechar o chamado, o usuário será estimulado a dar uma nota de satisfação. Para cada item pesquisado, o usuário terá 5 faixas de avaliação (ótimo, bom, regular, ruim e péssimo). Os indicadores avaliados serão:

Item	ANS (ótimo+bom+regular)
Satisfação com o conhecimento do atendente	80,00%
Satisfação com a postura e cordialidade do atendente	90,00%
Satisfação geral com os serviços prestados pela Central de	90,00%

Relacionamentos	
-----------------	--

Serão realizadas reuniões mensais entre o SESI e a CONTRATADA para planejamento, acompanhamento e avaliação dos serviços. Essas reuniões ocorrerão nas dependências do SESI. Caso haja interesse do SESI, o intervalo das reuniões de acompanhamento poderá ser reduzido ou aumentado. As reuniões ordinárias de planejamento e acompanhamento não impedem a convocação de reuniões extraordinárias pelo SESI a qualquer momento que achar necessário.

A CONTRATADA deverá elaborar e entregar ao SESI relatório de acompanhamento dos serviços executados. A forma e conteúdo desse relatório serão acordados entre o SESI e a CONTRATADA.

A CONTRATADA deverá elaborar e entregar ao SESI ata de todas as reuniões realizadas.

10 DAS PENALIDADES POR NÃO CUMPRIMENTO DOS INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

10.1 A CONTRATADA fica sujeita à aplicação de multas e penalidades por decorrência do não atendimento dos níveis de serviços previstos neste Termo de Referência a partir da emissão do termo de aceite e efetiva implantação;

10.2 À juízo do gestor do contrato, por parte do SESI, deduções poderão não ser aplicadas, desde que a motivação seja devidamente explicada e caracterize-se que são decorrentes de fatos alheios aos técnicos que desenvolvem os serviços da empresa CONTRATADA;

10.3 Os valores referentes às multas e penalidades, que por ventura venham a ser aplicadas, serão cumulativos e deduzidos na fatura do mês subsequente à apuração. A multa está limitada ao valor da parcela mensal do contrato e será calculada de acordo com as disposições a seguir:

10.3.1 Para os indicadores de **disponibilidade**, a multa será calculada de acordo com as disposições a seguir:

Item	Disponibilidade	Multa por Não Cumprir o ANS
Ambiente Rede SESI do Trabalhador	99%	0,5% do valor da fatura do mês apurado para cada ponto percentual de disponibilidade não atingida. Caso a disponibilidade do ambiente da rede seja inferior a 85% durante 3 meses consecutivos ou 6 meses de forma alternada durante a vigência do contrato, dará ao SESI a possibilidade de rescindi-lo, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas em contrato.
Central de Relacionamentos	99%	0,25% do valor da fatura do mês apurado para cada ponto percentual de disponibilidade não atingida.
Serviço de Correio Eletrônico	99%	0,25% do valor da fatura do mês apurado para cada ponto percentual de disponibilidade não atingida.

10.3.2 Para os indicadores da **Central de Relacionamentos**, a multa será calculada de acordo com as disposições a seguir:

Item	ANS	Multa
------	-----	-------



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

Abandono/interrupção de chamada telefônica	Máximo de 2% do total de chamadas	0,5% do faturamento do mês apurado a cada ponto percentual acima dos 2%.
Taxa de Resolução Imediata do chamado	90% de chamadas solucionadas	0,5% do faturamento do mês apurado a cada ponto percentual.
Tempo Médio de Espera	Menor que 2 minutos	1% a cada 30 segundos adicionais limitado ao máximo de 3%

10.3.3 Para os indicadores de **satisfação dos usuários** da Central de Relacionamentos, a multa será calculada de acordo com as disposições a seguir:

Item (ótimo+bom+regular)	NS	Multa por Não Cumprir o ANS
Satisfação com o conhecimento do atendente	80%	0,5% do faturamento do mês apurado a cada ponto percentual abaixo dessa faixa de NS
Satisfação com a postura e cordialidade do atendente	90%	0,5% do faturamento do mês apurado a cada ponto percentual abaixo dessa faixa de NS
Satisfação geral com os serviços prestados pela Central de Serviços	90%	0,5% do faturamento do mês apurado a cada ponto percentual abaixo dessa faixa de NS

11 SEGURANÇA E AUDITORIA DA INFORMAÇÃO

11.1 O sistema de informações deverá manter a integridade da informação através do controle de vulnerabilidades, de métodos fortes de autenticação, do controle de acesso e métodos de processamento dos sistemas operacionais, conforme as normas ISO/IEC 15408, que trata da segurança dos processos de sistema e a norma ISO/IEC 27001, que trata do Sistema de gestão da segurança da informação.

11.2 As bases de dados do S-RES deverão ter replicação automática, mantendo uma cópia integral para no caso de falha, ser elevado para a condição de base de dados principal até que seja restabelecida a normalidade do principal. Além da replicação, deverá ser feito cópias de segurança a cada 24h. O procedimento de back-up deve seguir as recomendações da norma ISO/IEC 27002, através da adoção dos seguintes controles:

11.2.1 Documentação do processo de *backup/restore*;

11.2.2 Documentação do Plano de Recuperação de Desastre;

11.2.3 As cópias devem ser mantidas em local distante o suficiente para livrá-las de danos que possam ocorrer nas instalações do site principal;

11.2.4 Mínimo de três cópias para aplicações críticas;

11.2.5 Proteções físicas adequadas de modo a impedir acesso não autorizado;

11.2.6 Possibilitar a realização de testes periódicos de restauração;

- 11.2.7 Assegurar o transporte das cópias em segurança até o local de armazenamento seguro.
- 11.3 Esse procedimento de backup deve ser estendido para todas as bases de dados da Rede Social do Trabalhador, incluindo bibliotecas de documentos, de programas e multimídia.
- 11.4 Para realizar a transmissão remota de dados identificados do RES, os sistemas deverão possuir certificado digital de aplicação única emitida por uma AC (Autoridade Certificadora) credenciada pelo ITI, responsável pela AC Raiz da Estrutura do ICP-Brasil, a fim de garantir a identidade do sistema.
- 11.5 Todo o ambiente da Rede SESI do Trabalhador, composta pelos canais Web e sistemas que acessam o ambiente, deverão prover recursos de log para que sejam realizadas auditorias, conforme preve a norma ISO/IEC 27002. Os registros de log referentes ao Sistema de Registro Eletrônico da Saúde (S-RES), segundo a Resolução CFM nº 1.821/2007, deverão conter:
 - 11.5.1 A identificação do usuário do sistema que realizou a operação
 - 11.5.2 Datas e horários de entrada (log-on) e de saída (log-off) no sistema
 - 11.5.3 Identidade do terminal e quando possível, a sua localização
 - 11.5.4 Registro das tentativas de acesso ao sistema, aceitas e rejeitadas
 - 11.5.5 Registro das tentativas de acesso a outros recursos e dados aceitas e rejeitadas
 - 11.5.6 Registro das exceções e de outros eventos de segurança relevantes devem ser mantidos por um período de tempo não inferior a 20 (vinte) anos, para auxiliar em investigações futuras e na monitoração do controle de acesso

12 DOS ASPECTOS LEGAIS, ÉTICAS E CUSTÓDIA DE DADOS CLÍNICOS

- 12.1 Considerando que a Rede SESI do Trabalhador manterá a custódia de informações sobre a saúde dos trabalhadores da indústria, será necessário respeitar a ética médica e manter conformidade com uma série de normas que enumeramos a seguir:
 - 12.1.1 Resolução CFM Nº 1.821, de 11 de julho de 2007 – Aprova as normas técnicas concernentes à digitalização e uso dos sistemas informatizados para a guarda e manuseio dos documentos dos prontuários dos pacientes, autorizando a eliminação do papel e a troca de informação identificada em saúde. Aprova também o Manual de Certificação para Sistemas de Registro Eletrônico em Saúde, versão 3.0 ou outra aprovada pelo Conselho Federal de Medicina.
 - 12.1.2 Resolução CFM nº 1.931/2009 Código de Ética Médica (CEM) que trata sobre o acesso ao Prontuário Eletrônico do Paciente/Registro Eletrônico de Saúde.
 - 12.1.3 Resolução CFM Nº 1638/2002 que define a estrutura de um prontuário médico.
 - 12.1.4 Medida Provisória Nº 2.200 publicada no dia 29 de Junho de 2001 no Diário Oficial da União, instituiu a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil para garantir a autenticidade e a integridade de documentos eletrônicos através da sistemática da criptografia assimétrica (chaves públicas e privadas).
 - 12.1.5 ISO/IEC 13606-2 define a interoperabilidade de modelos de conhecimento, incluindo arquétipos, templates e metodologia de gestão.
 - 12.1.6 HL7 Versão 3.0 - define o protocolo internacional para intercâmbio de dados eletrônicos entre sistemas em todos os ambientes de saúde, integrando informações de natureza clínica e administrativa.
 - 12.1.7 NGS1 e NGS2 do Manual de Certificação para Sistemas de Registro Eletrônico em Saúde da Sociedade Brasileira de Informática em Saúde, que definem os níveis de segurança necessários aos S-RES.



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

- 12.2 Além das informações de saúde do trabalhador, a RST terá a custódia das informações de consumo dos trabalhadores usuários do Cartão SESI do Trabalhador e que também exige o cumprimento de normas de segurança compatíveis com as recomendações da PCI-SSC (Payment Card Industry – Security Standards Council).
- 12.3 Serão resguardados todos os direitos do trabalhador quanto à sua privacidade (art. 5º, cap. X da Constituição Federal de 1988), devendo ser assegurado pela CONTRATADA o sigilo dos dados de saúde dos trabalhadores, sendo estes invioláveis e sendo vedada sua divulgação a terceiros.
- 12.4 A CONTRATADA deverá manter sigilo das informações dos trabalhadores e seus dependentes e das indústrias registradas na RST.
- 12.5 O uso dessas informações será para influenciar na mudança de hábito e estilo de vida, visando a melhoria da qualidade de vida e a promoção da saúde do trabalhador. As informações dos trabalhadores não serão analisadas isolada e individualmente.
- 12.6 O processo de custódia e manipulação de informações dos trabalhadores estará devidamente autorizado contratualmente e cobertos nos aspectos legais.
- 12.7 Todas as informações colhidas serão de propriedade do SESI, de forma que, em caso de extinção do contrato, independente das causas, o SESI deverá receber todos os arquivos com todas as orientações e rotinas para replicar em outro ambiente.

13 DA ESTRUTURA OPERACIONAL PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 13.1 Será de responsabilidade da Administradora da Rede SESI do Trabalhador prover toda a estrutura operacional necessária para a execução dos serviços.
- 13.2 A proponente deverá apresentar a estrutura operacional que será alocada para a execução dos serviços, detalhando a estrutura inicial e a sua evolução de acordo com o crescimento do número de vidas, conforme previsto neste Termo de Referência.
- 13.3 A equipe necessária deverá ser apresentada através de demonstração da estrutura organizacional, os perfis dos profissionais desta equipe e a quantidade de profissionais para cada perfil.
- 13.4 Apresentar os recursos de hardware e software que serão alocados para suportar os serviços da Rede SESI do Trabalhador em forma de diagramas e também em planilhas descrevendo cada elemento da arquitetura proposta e como será contemplada a escalabilidade necessária para o crescimento previsto.

14 DA ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 14.1 Descrição dos Principais Marcos do Processo de **Implantação** da RST:
- 14.1.1 Após assinatura do contrato a empresa CONTRATADA deverá apresentar o planejamento de todas as etapas de implantação da Rede SESI do Trabalhador da Indústria;
- 14.1.2 Apresentar a modelagem de dados da saúde que comporá o Registro Eletrônico de Saúde do Trabalhador da Indústria utilizando arquétipos;
- 14.1.3 Apresentar o processo de tratamento, conversão e carga dos dados de saúde das bases de saúde de todos os sistemas de SST do Sesi, apresentando os testes iniciais para validação do SESI;
- 14.1.4 Apresentar ao SESI o ambiente de homologação do sistema Registro Eletrônico de Saúde para validação das bases de dados modelados.
- 14.1.5 Realizar a carga de dados de todos os sistemas de SST do Sesi e disponibilizar para o SESI validar;
- 14.1.6 Realizar a carga dos dados do DSEV e disponibilizar para o SESI validar;
- 14.1.7 O SESI deverá entregar as interfaces modeladas para os canais web do SESI, Indústria,

Trabalhador, Credenciados, BID, Sindicatos e Parceiros.

- 14.1.8 O SESI deverá entregar o conteúdo inicial dos canais web.
- 14.1.9 O SESI deverá entregar os indicadores que farão parte da versão inicial dos painéis de bordo para o SESI, Indústria, BID e Sindicatos, segmentados pelos níveis estratégico, tático e operacional;
- 14.1.10 A Administradora entregará o ambiente inicial, com os canais web, para a validação por parte do SESI.
- 14.1.11 O SESI deverá realizar a validação do ambiente inicial da Rede SESI do Trabalhador.
- 14.1.12 Entrega do Call Center para validação do SESI e entrada em operação.
- 14.1.13 A Administradora entregará o ambiente de integração com as operadoras do Cartão SESI para troca de informações entre sistemas
- 14.1.14 A Administradora colocará em operação inicial as funcionalidades da Rede SESI do Trabalhador conforme cronograma definido no planejamento.
- 14.1.15 A Administradora entregará os painéis de bordo para a indústria, SESI, BID e Sindicatos com os indicadores iniciais;
- 14.1.16 A Rede SESI do Trabalhador entra em operação piloto com as funcionalidades conforme cronograma definido no planejamento.
- 14.1.17 A RST em operação piloto e com o mínimo de 500.000 (quinhentos mil) usuários ativos.

14.2 Cronograma de ativação da Rede SESI do Trabalhador

Item	DESCRIÇÃO	PRAZO (após assinatura do contrato)
01	Elaborar Plano de Implantação da RST em conjunto com o SESI	10 dias
02	Implantação da RST	80 dias
03	Início de Operação Piloto da RST	90 dias
04	Painéis de Bordo com os indicadores iniciais para a Indústria, SESI e BID	120 dias
04	Desenvolvimento da Inteligência Epidemiológica (adequação de softwares e modelos iniciais)	180 dias
05	Operação até 1,0 Milhão de vidas	1 ano
06	Operação até 3,0 Milhões de vidas	2 anos
07	Operação até 5,0 Milhões de vidas	3 anos
08	Operação suportando mais de 8 milhões de vidas	4 anos

15 DO TERMO DE ACEITE DA IMPLANTAÇÃO DA REDE SESI DO TRABALHADOR

15.1 O SESI deverá emitir um termo de Aceite da Implantação, a partir do qual a Administradora deverá cumprir integralmente o Acordo de Nivel de Serviços realizado no momento da contratação dos serviços

15.2 Todos os componentes da SOLUÇÃO INTEGRADA PARA IMPLANTAÇÃO DA REDE SESI DO TRABALHADOR a serem disponibilizados pela CONTRATADA para a execução dos serviços

constantes deste documento terão insumos tecnológicos para esta prestação, e deverão estar licenciadas com suporte técnico e versões atualizadas por toda a vigência do Contrato, sem quaisquer ônus adicionais ao SESI.

15.3 Todos os custos com pessoal correrão por conta da CONTRATADA, na forma deste documento, sem quaisquer ônus adicionais ao Contrato.

15.4 Todos os impostos e demais aspectos financeiros da execução deverão estar contidos nos preços da Proposta de Preço.

16 DO PRAZO DE VIGÊNCIA

16.1 Este contrato tem prazo de vigência de 60 (sessenta) meses a contar da data de sua assinatura, nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos do SESI.

16.1.1 Após completado cada período de 12 (doze) meses, o CONTRATANTE decidirá, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, acerca da continuidade da contratação, comunicando neste mesmo prazo a CONTRATADA..

16.1.2 Caso o CONTRATANTE decida pela descontinuidade da contratação não caberá a CONTRATADA exigir qualquer tipo de indenização ou compensação financeira, além daquela decorrente da prestação de serviço prevista neste contrato.

17 DESPESAS DE DESLOCAMENTO

17.1 Fica acordado que somente serão de responsabilidade da Contratante as despesas de deslocamento de profissionais da Contratada, referentes ao objeto do contrato, quando em viagens para destinos fora da sede da Contratada ou fora da sede da Contratante, em Brasília/DF. As referidas despesas deverão ser previamente autorizadas pela Contratante e serão limitadas ao que se segue:

- a) Fornecimento das passagens aéreas em classe econômica e tarifa promocional;
- b) Pagamento de ajuda de custo por dia de viagem, que terá como referência os valores e critérios aplicados aos técnicos da Contratante, para as despesas com hospedagem e alimentação.

18 DAS FONTES DOS RECURSOS

As despesas decorrentes da contratação do presente objeto correrão por conta das verbas orçamentárias identificadas a seguir:

- a) CR: 13.3.04.01.10.01.04 – Rede SESI do Trabalhador
- b) Unidade: 02.01.03.05 – Gerência de Planejamento e Desenvolvimento de Qualidade de Vida

19 DO SIGILO E DIREITO AUTORAL

19.1 A CONTRATADA se obriga a não quebrar a confiança que lhe é depositada em razão de celebração deste Contrato, guardando, durante sua vigência e mesmo após a sua expiração, total sigilo de todas as informações que obtiver em razão do contrato e da prestação do serviço, que serão consideradas “informações confidenciais”, e somente poderão ser reveladas a terceiros, mesmo que sejam empregados do CONTRATANTE, se houver prévia e expressa autorização, por escrito, do representante indicado para a gestão do contrato.

19.2 A CONTRATADA se compromete a adotar as medidas necessárias para que seus diretores, empregados, e em geral todas aquelas pessoas sob sua responsabilidade, que precisem conhecer a “informação confidencial”, mantenham o sigilo acordado neste instrumento, sendo responsável pela eventual ruptura do compromisso de confidencialidade por essas pessoas.

19.3 Não serão consideradas “informações Confidenciais” as informações que:



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

- a) sejam ou venham a ser identificadas como de domínio público;
 - b) encontravam-se na posse legítima da CONTRATADA, livres de quaisquer obrigações de confidencialidade, antes de sua revelação em razão deste Contrato;
 - c) sejam expressamente identificadas pelo CONTRATANTE como “não confidenciais”;
 - d) devam ser divulgadas por força de decisão em processo judicial, neste caso, sendo a divulgação a mais restrita possível, o que deverá ser imediatamente comunicado ao CONTRATANTE.
- 19.4 Quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA está obrigada a devolver de imediato à CONTRATANTE todas as informações recebidas em decorrência do presente Contrato e da prestação do serviço.
- 19.5 O descumprimento da confidencialidade obrigará a CONTRATADA à reparação de eventuais perdas e danos, inclusive os valores que o CONTRATANTE venham eventualmente a despende para indenização de terceiros, sem prejuízo das demais consequências legais e contratuais.
- 19.6 O não exercício pelo CONTRATANTE de qualquer direito previsto nesta Cláusula de Confidencialidade, ou a não aplicação de qualquer medida, penalidade ou sanção possível não importará em renúncia ou novação, não devendo, portanto, ser interpretada como desistência de sua aplicação em caso de reincidência.
- 19.7 Todos os direitos autorais e conexos, paternidade, intelectualidade, patrimonialidade e titularidade sobre estudos, pesquisas, relatórios, além dos dados e informações organizadas e armazenadas pela RST, objeto deste edital pertencerão, exclusivamente, ao CONTRATANTE, ressalvados os dados individuais dos trabalhadores, que a eles individualmente pertence.
- 19.8 Em relação à solução tecnológica, que é composta por aplicações desenvolvidas para atender ao objeto deste Termo de Referência, produtos de mercado cujos direitos autorais e conexos pertencem aos respectivos fornecedores, incluindo os produtos de propriedade da CONTRATADA ou licenciados a ela, que serão customizados e softwares básicos e de suporte adquiridas no mercado para prover os serviços da RST, como os Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados, Software de Correio Eletrônico, Software de Call Center, Software para Gerenciamento de Conteúdo, Software para Desenvolvimento de Portais, etc. A CONTRATADA deve garantir a regularidade legal perante os seus fornecedores durante toda a vigência do contrato. Em caso de descontinuidade do contrato, a CONTRATADA deverá assegurar que todos os dados, informações e aplicações específicas desenvolvidas durante a sua vigência serão transferidos para o Sesi conforme cronograma definido no plano de saída aprovado pelo CONTRATANTE. O CONTRATANTE, a qualquer tempo e sem qualquer restrição, poderá ceder, emprestar, alienar, enfim, usar, fruir e dispor dos dados, aplicações e customizações desenvolvidas exclusivamente para o CONTRATANTE durante a vigência do contrato, sem que a licitante faça jus a qualquer outra contrapartida, além dos pagamentos previstos neste termo.
- 19.9 É da exclusiva responsabilidade da CONTRATADA a obtenção da competente cessão de direitos de autor e conexos, em favor do CONTRATANTE, junto às pessoas envolvidas na elaboração dos projetos desenvolvidos, sob pena de vir a responder pela integralidade dos prejuízos que o não cumprimento desta sua obrigação vier a ocasionar ao CONTRATANTE.

20 DO PAGAMENTO

20.1. O pagamento dar-se-á no dia 22 (vinte e dois) do mês seguinte ao da prestação dos serviços ou conclusão de cada etapa, mediante depósito em conta corrente bancária a ser indicada pela CONTRATADA. Para tanto, caberá a esta apresentar a nota fiscal/fatura para as conferências e os atestados de recebimento pela área solicitante com 10 (dez) dias de antecedência do vencimento.



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

- 20.2. O pagamento pelos serviços de implantação será realizado em parcela única, após a emissão do Termo de Aceite da implantação pelo CONTRATANTE.
- 20.3. Os pagamentos mensais relativos aos serviços de operação da rede, dependerão do número de vidas ativas.
- 20.3.1. Os pagamentos relativos à operação da rede com até 1 milhão de vidas ativas serão fixos e realizados mensalmente conforme valor apresentado na proposta de preços da CONTRATADA, nos termos do item 20.1 acima.
- 20.3.2. Os pagamentos relativos à operação da rede com mais de 1 milhão de vidas ativas serão variáveis de acordo com os valores em economia de escala apresentados na proposta de preços da CONTRATADA, e serão realizados mensalmente, nos termos do item 20.1 acima.
- 20.4. Os pagamentos de serviços de evolução tecnológica da solução serão realizados conforme a quantidade de horas técnicas efetivamente executadas, a partir do que for demandado pelo SESI e acordado entre as partes, e com o aceite do SESI/DN.
- 20.4.1. As horas descritas para os serviços de evolução tecnológica são meramente estimadas e não obrigam o SESI a contratá-las.
- 20.5. Os preços contratados poderão ser reajustados, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data da assinatura do contrato ou da última concessão de reajuste, mediante solicitação da empresa contratada e negociação entre as partes, tendo-se como referência o índice IPCA (IBGE) ou aquele que o venha a substituir.

21. DAS PENALIDADES E DA RESCISÃO

I. Pela inexecução parcial ou total do Contrato, excluídas as hipóteses de caso fortuito e força maior, ao(à)s CONTRATADO(A)(S) poderão ser aplicadas as seguintes penalidades, inclusive cumulativamente:

a) Advertência, por escrito;

b) Multas;

c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Entidade Licitadora pelo prazo de até 02 (dois) anos.

II. Nas hipóteses de mora quanto ao cumprimento das obrigações, ao(à)s CONTRATADO(A)(S) poderá ser aplicada multa diária de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor do contrato, enquanto perdurar o descumprimento.

II.1. O inadimplemento parcial do contrato ensejará a aplicação de multa em favor da(s) CONTRATANTE(S) equivalente a 10% do valor total do contrato, sem prejuízo da possibilidade de rescisão, da aplicação da multa rescisória e das eventuais perdas e danos complementares apuradas.

III. O inadimplemento injustificado do(a)s CONTRATADO(A)(S) por prazo superior a 30 (trinta) dias dará à(s) CONTRATANTE(S) o direito de considerar resolvido o contrato, independentemente de prévia interpelação judicial ou extrajudicial, respondendo ainda o(a)s CONTRATADO(A)(S) pelas penalidades e pelas perdas e danos decorrentes, ressalvadas as hipóteses de caso fortuito ou força maior, devidamente comprovadas e impeditivas da prestação dos serviços.

IV. A resolução do Contrato motivada pelo inadimplemento de qualquer das partes ensejará a aplicação de multa rescisória à parte culpada correspondente a 20% (vinte por cento) do montante do valor do contrato, sendo que na hipótese de resolução por falta de pagamento deverão ser observadas as condições previstas no item V.

V. O atraso no pagamento do serviço, por culpa da(s) CONTRATANTE(S), implicará na incidência de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor de cada fatura e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês. Os juros serão calculados desde a data limite para o pagamento até a satisfação do débito.



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

VI. O(a)s CONTRATADO(A)(S) deverá(ão) comunicar, por escrito e justificadamente, as ocorrências de caso fortuito ou força maior impeditivas da prestação de serviços, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis contados da data da ocorrência, sob pena de não poder alegá-los posteriormente.

VII. As eventuais multas e outros valores devidos pelo(a)s CONTRATADO(A)(S) à(s) CONTRATANTE(S) poderão ser compensados no pagamento das parcelas, vencidas ou por vencerem, deduzidas da garantia ou poderão ser cobradas judicialmente, se for o caso.

VIII. As multas poderão ser aplicadas tantas vezes quantas forem as irregularidades constatadas.

IX. Além de qualquer outro descumprimento de cláusula contratual, constituem causas de resolução, em qualquer tempo, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, sem que o(a)s CONTRATADO(A)(S) tenha(m) direito a indenização, a qualquer título:

- a) Ceder ou transferir, no todo ou em parte, os serviços que constituem objeto do Contrato, sem a prévia autorização escrita da(s) CONTRATANTE(S);
- b) Deixar de cumprir as obrigações previstas no Contrato;
- c) Ocorrer reincidência, por parte do(a)s CONTRATADO(A)(S), em infração contratual que implique na aplicação de multa;
- d) Ocorrer a decretação de falência, a liquidação judicial ou extrajudicial da CONTRATADA, ou ainda, o ingresso desta última em processo de recuperação judicial;
- e) Deixar de apresentar a garantia contratual prevista no Contrato, no prazo previsto.

X. Em qualquer das situações elencadas nas alíneas acima, exceto o previsto na letra “d”, a CONTRATADA ficará sujeita à multa resolutoria prevista no item IV acima, cumulativamente, respondendo ainda, pelas perdas e danos decorrentes.

XI. O(a)s CONTRATADO(A)(S) renuncia(m) expressamente ao direito de requerer a redução judicial das penalidades acordadas.

21.1. O atraso quanto ao descumprimento do Acordo de Níveis de Serviço, se for o caso, implicará nas penalidades previstas no Termocontrato de prestação de serviços – condições específicas.

21.2. Previamente à aplicação de penalidades, a(s) CONTRATANTE(S) oportunizarão esclarecimentos pelo(a)s CONTRATADO(A)(S), que terá(ão) prazo máximo de 05 (cinco dias) úteis para apresentar justificativas, por escrito.

21.3. Caso não haja manifestação do(a)s CONTRATADO(A)(S) dentro desse prazo ou caso a(s) CONTRATANTE(S) entendam como improcedentes as justificativas, serão aplicadas as sanções previstas.

21.4. O planejamento de saída deverá ser executado segundo o plano apresentado pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE, de forma que, na rescisão do contrato, seja possível e concluída a migração para uma NOVA CONTRATADA ou para base de dados própria do CONTRATANTE. Isto implica na entrega de todas as bases de dados envolvidas na prestação dos serviços da RST, como o registro eletrônico de saúde, cartão SESI do Trabalhador, cadastros, bases de conhecimento, bases de dados do call center, bases de dados de apoio a operação e todos os esquemas utilizados pelos bancos de dados. Além disso, todas as aplicações desenvolvidas exclusivamente para o SESI deverão ser entregues, contendo programas e documentação correspondente.

22 DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA EMPRESA

22.1 Para fins de qualificação técnica, a licitante deverá comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, por meio da apresentação de 1 (um) ou mais atestados, fornecidos por pessoa jurídica, de direito público ou privado, de que já prestou ou presta satisfatoriamente serviço da mesma natureza ou similar à parcela de maior relevância do objeto aqui licitado. Para fins desta comprovação as licitantes poderão se valer de atestados emitidos em nome de seus sócios ou de profissional

que com estas tenham qualquer vínculo. O atestado deve ser datado e assinado e deverá conter informações que permitam a identificação correta do contratante e do prestador do serviço, tais como:

- a) Nome, CNPJ e endereço do emitente da certidão;
- b) Nome, CNPJ/CPF e endereço da empresa/profissional que prestou o serviço ao emitente; e
- c) Identificação do signatário (nome, cargo ou função que exerce junto à emitente).

22.1.1. Caso a licitante apresente para fins de comprovação de qualificação técnica atestado emitido em nome de sócio ou profissional que com esta tenha vínculo, esta deverá comprovar o vínculo societário, empregatício ou contratual, mediante a apresentação de um dos seguintes documentos:

- i. Para sócio da licitante ou de suas controladas: cópia autenticada do contrato social ou estatuto que comprove a condição de sócio;
- ii. Para profissional técnico empregado (CLT): cópia autenticada do “Contrato de Trabalho” ou da Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS, que comprove o vínculo empregatício com a licitante.
- iii. Para prestador de serviços: cópia autenticada do contrato, cujo prazo de vigência abranja, no mínimo, o período de prestação dos serviços aos CONTRATANTES.

22.2. Entende-se por serviço da mesma natureza ou similar à parcela de maior relevância do objeto licitado a estruturação de projetos envolvendo a gestão de informações de saúde.

23 DA PROPOSTA DE PREÇOS

A proposta de preços deverá ser constituída dos seguintes itens:

a) Valor para cada entrega da implantação da RST

Produto Entregue	Valor a ser pago
Plano detalhado de implantação da Rede SESI do Trabalhador da Indústria	
Modelo de dados da saúde que comporá o Registro Eletrônico de Saúde do Trabalhador da Indústria com o uso de arquétipos	
Processo de tratamento, conversão e carga dos dados de saúde das bases de saúde de todos os Sistemas de SST do Sesi, apresentando os testes iniciais para validação do SESI e integração com o sistema de gestão de SST do Sesi que está sendo contratado.	
Ambiente de homologação do sistema Registro Eletrônico de Saúde para validação das bases de dados modelados	
Base de dados com os dados do S4 transferidos e disponibilizado para o SESI validar	
Base de dados com os dados do DSEV transferidos para validação do SESI	
Base de dados com os dados do CRM transferidos para validação do SESI	
RST com os canais WEB para validação do SESI	
RST com os painéis de bordo com os indicadores iniciais (Anexo I) para validação do SESI	
Call Center pronto para operação para ser validado pelo SESI	



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

Integração da RST com as operadoras de cartão Sesi pronto para troca de informações	
Infraestrutura de software para inteligência epidemiológica e publicação de conteúdo técnico médico inicial.	
Valor item a	

b) Valor fixo mensal até 1 milhão de vidas ativas da RST

RST operando com a quantidade até 1 milhão de vidas ativas conforme cronograma	
Valor item b	

c) Valor por Vida variável em função da quantidade de vidas ativas da RST (acima de 1 milhão de vidas ativas)

Ordem	Valor mensal por vida em função da quantidade de vidas ativas da RST	Preço de uma vida
V _{1 a 3}	Valor por vida para 1.000.001 até 3.000.000 de vidas ativas da RST	
V _{3 a 5}	Valor por vida para 3.000.001 até 5.000.000 de vidas ativas da RST	
V _{5 a 8}	Valor por vida para 5.000.001 até 8.000.000 de vidas ativas da RST	
V ₈	Valor por vida para mais de 8.000.000 de vidas ativas da RST	

Obs: O valor a ser pago será calculado de forma acumulativa.

Exemplo: na hipótese de existirem 6 milhões de vida, valor mensal será calculado da seguinte forma: $(1.000.000 \times V_1) + (1.999.999 \times V_{1 a 3}) + (1.999.999 \times V_{3 a 5}) + (1.000.001 \times V_{5 a 9}) + (0 \times V_8)$

d) Valor da hora para o item evoluções tecnológicas

Ordem	Itens	Total de Horas Anuais estimadas	Valor Hora
D ₁	Prospecções mercadológica e técnica, estudos e pesquisas	3.000	
D ₂	Atualização de conteúdo referente a Inteligência Epidemiológica com base nas alterações de Software	2.000	
D ₃	Serviços de evolução tecnológica com foco em adaptações e evoluções associados a sua implantação (analistas, programador e gerente de projetos)	30.000	

e) Valor Global Estimado da Proposta

Itens da proposta	Valor
Valor da Implantação = valor do item a	
Valor funcionamento do 1º ano com menos de 1 milhão de vidas = 9	



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

meses X valor item b Valor funcionamento do 2º ano = 12 meses X ((1.000.000 X V ₁) + (1.000.000 X V _{1a3})) Valor funcionamento do 3º ano = 12 meses X ((1.000.000 X V ₁) + (2.000.000 X V _{1a3}) + (1.000.000 X V _{3a5})) Valor funcionamento do 4º ano = 12 meses X ((1.000.000 X V ₁) + (2.000.000 X V _{1a3}) + (2.000.000 X V _{3a5}) + (3.000.000 X V _{5a8})) Valor funcionamento do 5º ano = 12 meses X ((1.000.000 X V ₁) + (2.000.000 X V _{1a3}) + (2.000.000 X V _{3a5}) + (3.000.000 X V _{5a8}) + (1.000.000 X V ₈)) Valor estimado da consultoria referente a Prospecções mercadológica e técnica, estudos e pesquisas = Valor do item D ₁ X 3.000 X 5 anos Valor estimado da consultoria para a Atualização de conteúdo referente a Inteligência Epidemiológica = Valor do item D ₂ x 2.000 x 5 anos Valor estimado da Evolução Tecnológica = Valor item D ₃ x 30.000 x 5 anos	
Valor Total estimado (∑ valor dos itens)	

24 DA PROPOSTA TÉCNICA

24.1 A **Pontuação Técnica** será composta por 4 (quatro) fatores de avaliação: Experiência da Licitante, Planos de Implantação, Experiência Técnica em Saúde e Qualidade em Saúde. Serão desclassificadas as Licitantes que não alcançarem o **mínimo de 70 (setenta) pontos**, ou não pontuarem em qualquer critério dos Fatores de Avaliação Técnica 1, 2 ou 3, conforme descritos na Tabela abaixo:

TABELA DE FATORES DE AVALIAÇÃO TÉCNICA	
Fatores de Avaliação Técnica	Nota Máxima
1. Competência Técnica da Licitante (CTL). a) Sistemas de Registro de Saúde (10 pts.) b) Requisitos Técnicos da Arquitetura Funcional (10 pts.) c) Requisitos Técnicos da Arquitetura Tecnológica (10 pts.)	30
2. Planos de Implantação, Gestão e Operação da RST (PLIGO) a) Plano de Implantação da RST (5 pts.) b) Plano de Gestão de Operação da RST (5 pts.)	10
3. Competência Técnica em Saúde (CTS) a) Análises Epidemiológicas (10 pts.) b) Programas de Monitoramento de Doenças Crônicas (10 pts.) c) Estudos de Saúde de Populações (10 pts.) d) Estudos e Pesquisas na área da saúde (10 pts.)	40
6. Qualidade em Saúde (QS) a) Certificação em saúde (10 pts.) b) Certificação em Gestão (10 pts.)	20

Pontuação Máxima da Proposta Técnica	100
--------------------------------------	-----

24.2 A **Proposta Técnica** deverá ser apresentada, em 1 (uma) via, em papel timbrado da licitante, contendo o nome, CNPJ, endereço e telefone, fac-símile, endereço eletrônico da empresa e e-mail do responsável, datilografada ou impressa por processo eletrônico em papel branco, preferencialmente A4, com numeração sequencial de página, em português, salvo quanto a expressões técnicas de uso corrente, sem emendas e rasuras, datada e assinada na página final, identificando-se claramente o signatário (representante legal) e rubricada nas demais, contendo os seguintes elementos:

24.3 A Experiência Técnica da Licitante (**ETL**) será avaliada levando-se em consideração os atestados apresentados pelas licitantes, conforme previsto no item anterior, e observando os critérios constantes na tabela a seguir:

24.3.1 Fator **Competência Técnica da Licitante (CTL)**

24.3.1.1 Critério **Sistemas de Registro de Saúde:**

Sistemas de Registro de Saúde	
Critérios Técnicos	PONTUAÇÃO
Comprovação de que dispõe de Sistema de Registro de Eletrônico de Saúde em ambiente WEB	
A) Sistema de sua propriedade	10
B) Sistema licenciado de terceiros	3
Pontuação Máxima	10

24.3.1.2. Critério **Requisitos Técnicos da Arquitetura Funcional (RTF)**, conforme Anexo I-C deste Termo de Referência

Arquitetura Funcional	
Requisitos Técnicos	Pontuação
Total de 50 pontos obtidos (Todos = SIM)	10
De 40 a 49 pontos obtidos	07
De 30 a 39 pontos	04
Abaixo de 30 pontos	Eliminado
Uma resposta obrigatória = NÃO	Eliminado

24.3.1.3. Critério **Requisitos Técnicos da Arquitetura Tecnológica (RTT)**, conforme Anexo I-D deste Termo de Referência

Arquitetura Tecnológica	
Requisitos Técnicos	Pontuação
Total de 50 pontos obtidos (Todos = SIM)	10
De 40 a 49 pontos obtidos	07
De 30 a 39 pontos	04
Abaixo de 30 pontos	Eliminado
Uma resposta obrigatória = NÃO	Eliminado

24.3.1.4 O total de pontos do Fator **Competência Técnica da Licitante (CTL)** será de 30 pontos.

24.3.2. Fator **Plano de Implantação, Gestão e Operação da RST (PLIGO)**



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

24.3.2.1 Critério **Plano de Implantação da RST**: O Plano de Implantação deverá conter descrição e detalhamento precisos da metodologia de trabalho a ser empregada nos serviços da implantação, contemplando:

- a) Definição de escopo do projeto de implantação da RST;
- b) Metodologia de gestão do projeto de implantação da RST;
- c) Plano de ação com todas as tarefas a serem executadas, o fluxo de execução das atividades com o caminho crítico definido, cronograma das atividades e recursos envolvidos.
- d) Papéis e responsabilidades dos envolvidos
- e) Infraestrutura necessária para o projeto de implantação da RST segundo o cronograma de atividades do item (c)
- f) Plano de ajustes e desenvolvimento das funcionalidades não disponíveis para a implantação da RST
- g) Plano de comunicação do projeto de implantação da RST
- h) Plano de gestão de riscos (Mapa de riscos)
- i) Planejamento de treinamento e documentação para os diversos níveis de usuários
- j) Aprovações. Responsáveis e a definição do que cada um estará aprovando

24.3.2.2 Critério **Plano de Gestão e Operação da RST**: O Plano de Gestão e Operação da RST deverá conter descrição e detalhamento precisos da metodologia de trabalho a ser empregada nos serviços da implantação, contemplando:

- a) Organização da operação apresentando a estrutura com o organograma e equipe
- b) Gerenciamento de Inventário dos ativos (sistemas, softwares, contratos, licenças, versões)
- c) Gerenciamento de incidentes e problemas
- d) Gestão de mudanças
- e) Gerenciamento de Backup e Restore
- f) Monitoração e Operação do ambiente computacional
- g) Gestão da Qualidade
- h) Gestão de Pessoas
- i) Plano de comunicação
- j) Gestão da Rede Social
- k) Plano de contingência e continuidade do negócio

24.3.2.3 Para a determinação da pontuação dos Planos de Implantação e de Gestão e Operação da RST, apresentado conforme os itens 24.3.2.1 e 24.3.2.2, a Comissão de Licitação avaliará individualmente cada plano (Implantação e Gestão e operação) de cada licitante de acordo com os critérios do quadro abaixo:

Plano de Implantação ou Gestão e Operação da RST	Pontuação
Incorreto	0
Incompleto	1
Completo, mas superficial	2
Exaustivo	3
Exaustivo e com soluções alternativas	5
Pontuação Máxima <u>por plano</u>	5

a) Incorreto – O plano que não abordar 2 (duas) ou mais alíneas dos subitens 24.3.2.1 e 24.3.2.2 ou conter manifesto equívoco no exame de 2 (duas) ou mais alíneas dos subitens 24.3.2.1 e 24.3.2.2;

b) Incompleto – O plano que não abordar 1 (uma) alínea dos subitens 24.3.2.1 e 24.3.2.2 ou contiver manifesto equívoco no exame de 1 (uma) alínea dos subitens 24.3.2.1 e 24.3.2.2;

c) Completo e superficial – o plano que embora tenha abordado todo o conteúdo dos subitens 24.3.2.1 e 24.3.2.2, não tenha apresentado exame aprofundado, detalhado e especificado, bem como não apresente fundamentação inerente e indispensável à demonstração de sua exatidão e eficiência;

d) Exaustivo – o plano que, além de abordar todo o conteúdo dos subitens 24.3.2.1 e 24.3.2.2, apresente exame aprofundado, detalhado e especificado, bem como a fundamentação inerente e indispensável à demonstração de sua exatidão e eficiência;

e) Exaustivo e com soluções alternativas – o plano que, além de se enquadrar como exaustivo apresente uma ou mais alternativas aplicáveis de execução dos serviços.

24.3.2.4 O total de pontos do Fator **Plano de Implantação, Gestão e Operação da RST (PLIGO)** será de 10 pontos, sendo no máximo 5 pontos por cada Plano.

24.3.5 Fator **Competência Técnica em Saúde (CTS)**

24.3.5.1 Critério **Análises Epidemiológicas:**

Análises Epidemiológicas	
Critérios Técnicos	PONTUAÇÃO
Comprovação de Programas assistenciais que utilizam metodologias de análises epidemiológicas para definição do projeto terapêutico. Para tal, apresentar 01 (um) atestado fornecido por pessoa jurídica, de direito público ou privado, que demonstre a metodologia utilizada e comprove a aplicação de produtos que relacionam a aplicação da Inteligência epidemiológica em sua execução:	
A) Em empresas de 2.000 (dois mil) até 3.000 (três mil) funcionários	05
B) Em empresas Com mais de 3.000 (três mil) funcionários	10
Pontuação Máxima	10

24.3.5.2 Critério **Programas de Monitoramento de Doenças Crônicas:**

Programas de Monitoramento	
Critérios Técnicos	PONTUAÇÃO
Comprovação de Programas de Monitoramento e Acompanhamento de doenças crônicas. Para tal, apresentar 01 (um) atestado fornecido por pessoa jurídica, de direito público ou privado, no qual conste os programas implantados e tecnologias desenvolvidas para o monitoramento e acompanhamento de doenças crônicas:	
A) Em empresas de 2.000 (dois mil) até 3.000 (três mil) funcionários	5
B) Em empresas Com mais de 3.000 (três mil) funcionários	10
Pontuação Máxima	10

24.3.5.3 Critério **Estudos de Saúde de Populações:**

Estudos de Saúde de Populações	
Critérios Técnicos	PONTUAÇÃO



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

Comprovação da realização de estudos de saúde de populações específicas utilizando metodologias de identificação e estratificação dos riscos existentes.	
a) Comprovou a realização de mais de 1 (um) estudo nos últimos 12 (doze) meses, contados da data da apresentação da proposta.	10
b) Comprovou a realização de 1 (um) estudo nos últimos 12 (doze) meses, contados da data da apresentação da proposta	3
c) Comprovou a realização de 1 (um) estudo realizado a mais de 12 (doze) meses, contados da data da apresentação da proposta.	1
Pontuação Máxima	10

24.3.5.4 Critério **Estudos e pesquisas** na área da saúde:

Estudos e Pesquisas na área da saúde	
Critérios Técnicos	PONTUAÇÃO
Comprovação da realização de estudos e pesquisas na área de saúde, a ser comprovado por meio de publicação.	
A) Até 3 Estudos	5
C) Acima de 3 estudos	10
Pontuação Máxima	10

24.3.5.5 O total de pontos da licitante ou subcontratada(s) para o Fator **Competência Técnica em Saúde (CTS)** será de 40 pontos.

24.3.6 Fator **Qualidade em Saúde (QS)**

24.3.6.1 Critério: **Certificação na área de saúde:**

Certificação em Saúde	
Critérios Técnicos	PONTUAÇÃO
Apresentação de Certificado com Acreditação:	
Certificação Nacional ONA (Organização Nacional de Acreditação) no Nível 3 - Excelência em Gestão, atestando a qualidade dos serviços prestados.	5
Certificação Internacional pela JCI (Joint Commission International) - "Selo de Ouro" ou Certificação Internacional pela ACI (Accreditation Canada International) – nível diamante	10
Pontuação Máxima	10

24.3.6.2 Critério **Certificação em Gestão:**

Certificação em Gestão	
Critérios Técnicos	PONTUAÇÃO
Apresentação de Certificado de Gestão de Segurança do trabalho e Saúde Ocupacional – OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Assessments)	7

Series)	
Apresentação de Certificado de Gestão de Ambiental – ABNR NBR ISO 14001	3
Pontuação Máxima	10

24.3.6.3 O total de pontos da licitante ou subcontratada(s) para o Fator **Qualidade em Saúde** será de 20 pontos.

24.4 Para fins de pontuação da proposta técnica, as licitantes poderão apresentar documentação de comprovação da(s) experiência(s) técnica(s) da(s) subcontratada(s) - conforme previsão do item 6.1 a 6.6 deste TR - que comporá(ão) sua equipe técnica e que participará(ão) da prestação dos serviços de saúde descritos na Matriz de Responsabilidades que consta deste Termo de Referência, restritos exclusivamente aos critérios técnicos previstos nos Fatores de Avaliação Técnica 3 e 4 acima previstos.

24.4.1 A comprovação do atendimento dos critérios técnicos previstos nos Fatores de Avaliação Técnica 3 e 4 deverá ser feito por meio de atestados, certificados, estudos e publicações da licitante ou da(s) subcontratada(s), conforme acima previsto.

24.4.2 A licitante deverá apresentar ainda **Termo de Compromisso**, conforme modelo previsto no Anexo V, no(s) qual(is) a(s) empresa(s) ou instituição(ões) se compromete(m) a executar como subcontratada(s) da licitante, no que lhe couber(em), os serviços de saúde previstos na Matriz de Responsabilidades constante deste Termo de Referência, para a hipótese de a licitante vir a sagrar-se vencedora.

24.4.3 A licitante deverá apresentar ainda o contrato social, estatuto ou o ato constitutivo da(s) subcontratada(s), e ser o **Termo de Compromisso** assinado por quem esses documentos comprovem possuir legitimidade para tanto.

24.4.3.1 O objeto social ou a finalidade institucional da(s) subcontratada(s) deverá ser compatível com os serviços de saúde previstos na Matriz de Responsabilidades constante deste Termo de Referência.

24.5 Para comprovação do atendimento aos demais critérios técnicos previstos nos Fatores de Avaliação Técnica 1 e 2, a licitante deverá apresentar sua própria documentação consistente em atestados e certificações.

25 PROVA DE CONCEITO

25.1. A licitante melhor classificada provisoriamente realizará a prova de conceito para demonstrar o cumprimento dos Requisitos Técnicos da Arquitetura Funcional e Requisitos Técnicos da Arquitetura Tecnológica, conforme Anexo I-C e Anexo I-D do Edital, que poderá ser feita de forma total ou por amostragem, a exclusivo critério do SESI, mediante testes práticos de demonstração.

25.2 A Prova de Conceito será realizada em data marcada pelos Órgãos Licitadores, em até 15 dias após a classificação provisória da licitante como primeira colocada na Avaliação Final (AF).

25.2.1. As informações acerca do roteiro da prova de conceito serão disponibilizadas até no máximo 48h antes da data marcada para a realização da prova.

25.3 A duração máxima da Prova de Conceito será de até 4 (quatro) dias úteis.

25.4 Serão de responsabilidade da licitante:

- a) Todos os custos envolvidos para a realização da prova de conceito, inclusive os equipamentos necessários;
- b) Os ajustes e parametrizações necessários para a realização da prova de conceito, bem como a base de dados;

c) A disponibilização dos profissionais necessários para a realização da prova de conceito, limitado à quantidade máxima de 5 (cinco) profissionais, que deverão ser previamente identificados no dia da realização da prova de conceito.

25.5 Durante a demonstração da Prova de Conceito de uma licitante será permitida a presença de no máximo 2 (dois) profissionais de cada uma das demais licitantes, que não poderão se manifestar.

25.6. Na fase de prova de conceito, o SESI poderá, a qualquer momento, solicitar a consulta, a inclusão, a alteração e a exclusão de dados, a execução de rotinas, a emissão de relatórios, como também, fazer questionamentos às licitantes, sempre relacionados à Solução e suas funcionalidades, considerando os Requisitos Funcionais e Requisitos Técnicos solicitados pelo SESI, observado o item 7.3.1.

25.7. Na Prova de Conceito serão verificados os Requisitos Técnicos da Arquitetura Funcional e Requisitos Técnicos da Arquitetura Tecnológica, que poderão ser feitos de forma total ou por amostragem, a exclusivo critério do SESI.

25.8. Será aprovada a solução que tiver demonstrado o cumprimento dos Requisitos Funcionais e Técnicos solicitados. A não demonstração de atendimento aos Requisitos Técnicos e Funcionais solicitados acarretará a desclassificação da licitante.

25.9 Caso a licitante submetida à prova de conceito seja nela reprovada, será convidada a licitante seguinte, observada a ordem de classificação, para realizar a prova de conceito, nos termos deste Edital, e assim sucessivamente.

25.10 Com a aprovação na prova de conceito, a licitante será declarada vencedora, abrindo-se o prazo para o recurso sobre a proposta técnica, incluindo a prova de conceito, nos termos do art. 22 do RLC do SESI.

25.11 O licitante vencedor que vier a ser contratado ficará obrigado ao cumprimento integral do Edital, seus anexos e de sua proposta técnica, inclusive quanto aos demais requisitos e especificações técnicas e tecnológicas, obrigatórias ou não, ainda que não tenham sido objeto de verificação na prova de conceito.

Anexo I-A **Indicadores para os Painéis de Bordo Inicial para a RST**

Indicador	Descrição	Fórmula
1. Taxa de absenteísmo (ou índice de absenteísmo)	Indicador de produtividade. O gráfico apresenta uma serie temporal mensal da proporção de dias de trabalho perdidos por problemas de saúde na empresa. Para permitir comparações nacionais e internacionais, considera-se o padrão de dias no mês (22 dias), proposto pela OIT.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de dias de trabalho perdidos por motivo de doença no mês}}{22 \text{ dias}} \times \text{n}^\circ \text{ de trabalhadores no mesmo mês}$
2. Frequência do absenteísmo de curto prazo	O gráfico evidencia a frequência dos afastamentos de curto prazo na empresa, apresentando a serie temporal mensal do n° de trabalhadores, n° de atestados e n° de dias de trabalhos perdidos com os afastamentos menores ou igual a 15 dias no mês.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de trabalhadores, n}^\circ \text{ de atestados e n}^\circ \text{ de dias de trabalho perdidos com os afastamentos menores ou igual a 15 dias no mês}}{\text{N}^\circ \text{ de trabalhadores, n}^\circ \text{ de atestados e n}^\circ \text{ de dias de trabalhos perdidos com os afastamentos menores ou igual a 15 dias no mês}}$
3. Causas do absenteísmo de curto prazo	O gráfico evidencia uma serie temporal trimestral dos cinco grupos de CID com maiores taxas de absenteísmo de curto prazo e sua estratificação com NTEP e sem NTEP. Para isso, o sistema deverá	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de dias de trabalho perdidos por grupos de CID no trimestre}}{66 \text{ dias}} \times \text{n}^\circ \text{ de trabalhadores com o}$



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

	calculara taxa de absenteísmo em todos os CIDs e evidenciar apenas aqueles cinco com maiores taxas, com NTEP e sem NTEP. Para permitir comparações nacionais e internacionais, considera-se o padrão de dias no mês (22 dias), proposto pela OIT.	mesmo CID no mês
4. Funções com maior custo de afastamento no curto prazo	O gráfico evidencia uma serie temporal trimestral da estimativa do custo dos dias de trabalho perdidos nas cinco funções da empresa com maiores custo de dias de trabalho perdidos. Para calcular o custo do dia de trabalho perdido (salário, estimativa de benefícios e estimativa de encargos trabalhistas) em todas as funções e evidenciar apenas aquelas cinco com maior custo. Caso não seja possível o sistema do Sesi ser alimentado a partir das informações dos salários de outro setor da própria empresa (informação que será enviada para o eSocial), o sistema poderá utilizar uma estimativa do salário médio para a função com base no IBGE.	Salario em R\$ + (% do valor do benefício X salario) + (% do valor dos encargos trabalhistas X salario) dos trabalhadores da mesma função que se afastaram
5. Frequência do absenteísmo de longo prazo	O gráfico evidencia a frequência dos afastamentos de curto prazo na empresa, apresentando a serie temporal mensal do nº de trabalhadores e nº de dias de trabalhos perdidos com os afastamentos de mais de 15 dias no mês.	Nº de trabalhadores e nº de dias de trabalho perdidos com os afastamentos maiores ou igual a 15 dias no mês.
6. Custo do FAP	Indicador do impacto do absenteísmo no custo anual da empresa com o RAT ajustado pelo FAP. O gráfico apresenta uma serie temporal deste indicador, bem como, estimativas do custo do RAT se não houvesse FAP e o custo do RAT com Bônus. O sistema poderá ser alimentado com informação vinda diretamente do FAPWeb. O gráfico evidencia uma tendência temporal anual de quanto em R\$ a empresa pagou anualmente e a margem em R\$ de quanto em R\$ ela estaria pagando se estivesse recebendo o bônus. Série de Indicadores sobre o FAP. Ver: "Planilha de cálculo de custos" (Anexo XV - Gestão do Absenteísmo)	Caso haja interesse por este indicador, enviaremos posteriormente, a fórmula do cálculo usada na Plataforma Sesi Integra. Ver: "Planilha de cálculo de custos" (Anexo XV - Gestão do Absenteísmo)
7. Índice de Frequência por Atestados Absenteísmo	% atestados no período, por motivo (Tabelas do eSocial)	Número de atestados no período /população de risco *100
8. Índice de Frequência por Trabalhador Absenteísmo	% trabalhadores com um ou mais atestados no período, por motivo	Número de trabalhadores com um ou mais atestados no período /população risco *100
9. Taxa de Incidência de Acidentes do Trabalho	Taxa de Incidência de Acidentes do Trabalho	Número CATs / população exposta no período. Ver referência Norma ABNT e MTPS
10. Taxa de incidência específica para	Taxa de incidência específica para doenças do trabalho	Número CATs por Doença Ocupacional / população exposta no período.



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

doenças do trabalho	Ver referência Norma ABNT e MTPS
---------------------	----------------------------------

Anexo I-B
Indicadores para os Painéis de Bordo – Segunda Fase

Indicador	Descrição	Fórmula
1. Setores com problemas de absenteísmo de curto prazo	O gráfico evidencia uma serie temporal trimestral dos cinco setores da empresa com maiores taxas de absenteísmo de curto prazo. Para isso, o sistema deverá calcular a taxa de absenteísmo em todos os setores e evidenciar apenas aqueles cinco com maiores taxas. Para permitir comparações nacionais e internacionais, considera-se o padrão de dias no mês (22 dias), proposto pela OIT.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de dias de trabalho perdidos no setor no trimestre}}{66 \text{ dias}} \times \text{N}^\circ \text{ de trabalhadores com o mesmo CID no mês}$
2. Retorno ao trabalho nos afastamentos de longo prazo	O gráfico evidencia uma serie temporal mensal da proporção de trabalhadores afastados por mais de 15 dias que retornaram ao trabalho. Mede o êxito das intervenções de retorno ao trabalho para trabalhadores afastados por mais de 15 dias.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de trabalhadores afastados por mais de 15 dias que retornaram ao trabalho no mês}}{\text{N}^\circ \text{ de trabalhadores afastados por mais de 15 dias no mesmo mês}} \times 100$
3. Retenção nos afastamentos de longo prazo	Evidencia a proporção de trabalhadores que retornaram de afastamentos de longo prazo e não se afastaram pelo mesmo CID por um período de 12 meses, estratificados por espécie de benefício nos cinco grupos de CID com menor retenção. Evidencia o sucesso das intervenções de acolhimento do trabalhador no retorno dos afastamentos de longo prazo.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de trabalhadores que retornaram ao trabalho nos últimos 12 meses após os afastamentos de longo prazo e que não apresentaram novos afastamentos pelo mesmo CID no ano}}{\text{N}^\circ \text{ de trabalhadores que retornaram ao trabalho nos últimos 12 meses após os afastamentos de longo prazo no mesmo período}} \times 100$
4. Risco potencial de afastamento (por doenças osteomusculares)	O gráfico evidencia a proporção de trabalhadores sem pelo menos uma queixa osteomuscular no período de um ano. Evidencia o sucesso de intervenções precoces em trabalhadores com risco potencial de afastamento (curto prazo e longo prazo) por doença osteomuscular.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de trabalhadores com pelo menos uma queixa osteomuscular relatada no exame ocupacional periódico anual}}{\text{N}^\circ \text{ total de trabalhadores que realizaram exames periódicos no mesmo ano}} \times 100$
5. N° de serviços contratados	N° de serviços contratados a partir da avaliação inicial	N° de serviços contratado pela empresa
6. Percentual de empresas por nível de organização	% empresas classificadas na gestão do absenteísmo pelos níveis de organização	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de empresas com classificação ótima}}{\text{N}^\circ \text{ total de empresas avaliadas}} \times 100$ $\frac{\text{N}^\circ \text{ de empresas com classificação boa}}{\text{N}^\circ \text{ total de empresas avaliadas}} \times 100$



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

		Nº de empresas com classificação regular/ruim / Nº total de empresas avaliadas*100
7.Percentual de atestados irregulares	% de atestados que não atenderam aos critérios de aceitação	(Nº de Atestados irregulares / Nº do total de atestados) * 100
8.Percentual de declarações de comparecimento irregulares	% de declarações de comparecimento que não atenderam aos critérios de aceitação	(Nº de Declarações irregulares / Nº do total de declarações) * 100
9.Percentual de afastamento superior a 15 dias evitados	% de afastamento superior a 15 dias evitados, quando houver condições clínicas e anuência do trabalhador	(Nº de afastamento superior a 15 dias evitados / Número total de possíveis afastamentos > 15 dias)* 100
10.Percentual de afastamentos <15 dias que tiveram redução no número de dias	% de afastamentos <15 dias cujo número de dias de afastamento foi reduzido por ter condições clínicas e anuência do trabalhador	(Número de afastamentos reduzidos < 15 dias / Número total de atestados < 15 dias) * 100
11.Percentual de dias de afastamentos <15 dias evitados	% Número de dias de afastamentos < 15 dias, evitados através do retorno do trabalhador antes do término do atestado	(Número de dias afastamento < 15 dias evitados / Número total de dias possíveis de afastamento) *100
12.Percentual de sucesso nas contestações de NTEP sem estudo	Nº de contestações encaminhadas ao INSS, via carta e sem estudo técnico de evento, acatadas em relação ao total de contestações realizadas	(Número de contestações acatadas sem estudo / número total de contestações sem estudo)* 100
13.Percentual de sucesso nas contestações de NTEP com estudo	Nº de contestações encaminhadas ao INSS, com estudo técnico de evento, acatadas em relação ao total de contestações realizadas	(Número de contestações acatadas com estudo / número total de contestações com estudo)* 100
14.Percentual de sucesso nas contestações de NTEP geral	Nº de contestações encaminhadas ao INSS, com e sem estudo técnico de evento, acatadas em relação ao total de contestações realizadas	(Número total de contestações acatadas / número total de contestações)* 100
15.Percentual de sucesso nos recursos administrativos	% recursos administrativos deferidos pelo MPS do recurso realizado pela empresa	(Número de recursos deferidos / Número de recursos realizados) * 100
16.Percentual de sucesso no desbloqueio de trava de bonificação	% de recursos administrativos deferidos da solicitação de desbloqueio pelo INSS	(Número de desbloqueios deferidos / Número total de solicitação de desbloqueio realizada) * 99
17.Contratos de Serviços Sesi	Número de novos contratos de serviços do Sesi	Número de contratos de serviços do portfólio fechados a partir desse produto
18.Contratos de Serviços SST	Número de novos contratos de serviços de SST	Número de contratos de serviços do portfólio de SST fechados a partir desse produto
19.Contratos de	Número de novos contratos de serviços de	Número de contratos de serviços do



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

Serviços de Promoção de Saúde	promoção da saúde	portfólio de promoção da saúde fechados a partir desse produto
20. Afastamento em horas	Horas de Afastamento por período considerando as Declarações de Comparecimento	Horas de Afastamento / Horas possíveis trabalhadas

21. Custo com Absenteísmo	Custo total com absenteísmo	Dias de absenteísmo por trabalhador * salário/dia ou média salarial/dia
22. Afastamento por SETOR	Absenteísmo por SETOR	Índice de Frequência e Gravidade por atestados (Item 26 e 27) por setor
23. Afastamento por FUNÇÃO	Absenteísmo por FUNÇÃO	Índice de Frequência e Gravidade por atestados (Item 26 e 27) por função
24. Afastamento por TIPO de LICENÇA	Absenteísmo por TIPO de LICENÇA	Índice de Frequência e Gravidade por atestados (Item 26 e 27) por tipo de licença
25. Afastamento por MOTIVO (CID)	Absenteísmo por MOTIVO (CID)	Índice de Frequência e Gravidade por atestados (Item 26 e 27) por de CID
26. Número de CATs por Tipo	Número de CATs por Tipo CAT = Comunicação de Acidente do Trabalho	Quantidade de CATs por tipo
27. Número de dias perdidos por CATs x Tipo x Motivo	Número de dias perdidos por CATs	Número de dias perdidos por CATs x Tipo x Motivo
28. CATs x Dias de semana	CATs x Dias de semana	Número de acidentes por dia da semana
29. CATs x SETOR	CATs x SETOR	Número de acidentes por setor
30. CATs x FUNÇÃO	CATs x FUNÇÃO	Número de acidentes por função
31. CATs x MOTIVO (CID)	CATs x MOTIVO (CID)	Número de acidentes por motivo (CID)
32. CATs Trajeto x Georeferência	CATS Trajeto x Geolocalização	Geolocalização dos endereços dos CATs por trajeto
33. Taxa de incidência específica para acidentes do trabalho típicos	Taxa de incidência específica para acidentes do trabalho típicos	Número CATs por tipo / população exposta no período. Ver referência Norma ABNT e MTPS
34. Taxa de incidência específica para incapacidade temporária	Taxa de incidência específica para incapacidade temporária,	Ver referência MTPS
35. Taxa de Mortalidade	Taxa de Mortalidade	Ver referência MTPS
36. Taxa de Letalidade	Taxa de Letalidade	Ver referência MTPS
37. Taxa de Acidentalidade	Taxa de Acidentalidade Proporcional Específica para a Faixa Etária de 16 a 34 Anos	Ver referência MTPS



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

Proporcional Específica para a Faixa Etária de 16 a 34 Anos		
38. Implantação do Sistema de Gestão de SST/QV	% implantação do Sistema de Gestão de SST/QV	Número de módulos do sistema de SST implantados por empresa / Número de módulos do sistema de SST aplicáveis a empresa
39. Perfil Demográfico	Dados diversos sobre demografia	Funcionários Ativos/Inativos/Pendentes/Afastados; Idade média; Rotatividade (Admissão x Demissão);
40. Fator Acidentário de Prevenção - FAP	Percentil de Frequência, Custo e Gravidade (por empresa, região, CNAE)	Dados de Percentil de Frequência, Custo e Gravidade (por empresa, região, CNAE)
41. Resultados dos Diagnósticos	Resultados dos Diagnósticos (32 critérios) por empresa/ por sindicato/por APL)	% atingido em cada critério/ % total do diagnóstico (resultado da 2ª avaliação/ resultado 1ª avaliação)
42. Resultados dos Diagnósticos	Resultados dos Diagnósticos por empresa/ por sindicato/por APL)	% atingido em cada critério/ % total do diagnóstico (resultado da 2ª avaliação/ resultado 1ª avaliação)
43. Resultados dos Diagnósticos	Resultados dos Diagnósticos por empresa/ por sindicato/por APL)	% atingido em cada critério/ % total do diagnóstico (resultado da 2ª avaliação/ resultado 1ª avaliação)
44.-	Número de novos contratos de serviços de promoção da saúde e SST	Número de contratos de serviços do portfólio de SST e promoção da saúde fechados a partir desse produto

ANEXO I- C - Requisitos Técnicos da Arquitetura Funcional

No	Requisitos Técnicos	Atende	Obrigatoriedade	Pontos	Página(s) da Proposta
1	O Sistema de Registro Eletrônico de Saúde (RES) foi implementado em linguagem Java e arquétipos conforme ISO 13606-2.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		4	
2	Os Arquétipos utilizados pelos sistema de Registro Eletrônico de Saúde estão armazenados no banco de dados relacional.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		2	
3	O sistema de Registro Eletrônico de Saúde utilizou frameworks no seu desenvolvimento.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		2	
4	A comunicação do sistema de Registro Eletrônico de Saúde com sistemas externos são feitos em conformidade com HL7 V3.0 ou superior.	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	Obrigatório	2	
5	O acesso aos canais do Sesi, Indústria, Credenciados, Trabalhadores, BID e Sindicatos poderá ser feito via Web em computadores, tablet e smartphone com formatação	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	Obrigatório	2	



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

	automática para cada ambiente.				
6	O Contact Center poderá ser acessado por telefone 0800, pelos canais web e por email.	() Sim () Não	Obrigatório	2	
7	O sistema de contact center proverá gravações dos chamados por telefone.	() Sim () Não	Obrigatório	2	
8	O sistema de painéis de bordo estará disponível nos canais web do Sesi, Indústria, BID e Sindicatos.	() Sim () Não	Obrigatório	2	
9	Os sistemas da camada de negócio terão integração com os sistemas externos através da incorporação de frameworks, API e funcionalidades disponibilizadas pelo barramento de integração (Web Services, REST, FTP e Conectores).	() Sim () Não		1	
10	Todo o tráfego de informações de saúde será realizado com dados criptografados entre os sistemas.	() Sim () Não	Obrigatório	2	
11	O sistema RES tem trilhas de auditoria de forma que qualquer transação pode ser rastreado a qualquer tempo	() Sim () Não		2	
12	Os dados clínicos do RES estão armazenados criptografados nas bases de dados	() Sim () Não		2	
13	Toda e qualquer interação do RES com sistemas PEP externos a RST serão feitos através do Barramento de Integração (ESB)	() Sim () Não		2	
14	O Sistema de Cadastro utiliza o padrão do SUS para os dados demográficos dos trabalhadores da indústria e membros da RST	() Sim () Não	Obrigatório	2	
15	O sistema de gestão de informações do Cartão Sesi fará integração com os sistemas das operadoras de cartão e das indústrias através do barramento de integração (ESB)	() Sim () Não	Obrigatório	2	
16	O sistema de gestão de informações do Cartão Sesi terá integração por meio de transações com os sistemas das operadoras de Cartão	() Sim () Não	Obrigatório	2	
17	Todos os dados de consumo dos cartões Sesi, na forma permitida pela legislação, serão armazenadas nas bases da RST para permitir estudos de comportamento de consumo.	() Sim () Não	Obrigatório	2	
18	O Sistema de Campanhas terá integração com outros sistemas, como o de gestão de informações do cartão Sesi, para suportar campanhas como de vacinação de trabalhadores.	() Sim () Não		1	
19	Sistema de agenda permitirá a integração com outros sistemas do Sesi, Indústria e Credenciados para agendamento dos serviços disponibilizados.	() Sim () Não		1	
20	Programa de fidelidade para os membros da RST com facilidades de controle de pontuação dos membros da RST de acordo com regras a serem definidas.	() Sim () Não		1	
21	Serviços de conversão de dados de saúde implementado para realizar transformações para impossibilitar a relação das informações com membros específicos da RST. Esses dados serão utilizados para estudos	() Sim () Não	Obrigatório	2	



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

	epidemiológicos sobre trabalhadores da indústria.				
22	As funcionalidades das ferramentas de BI e DW atendem as necessidades da RST	() Sim () Não		1	
23	Os painéis de bordo propostos para os indicadores iniciais, estão de acordo com as demandas definidas.	() Sim () Não		1	
24	As funcionalidades definidas para o sistema de auditoria da RST permite rastrear as transações da RST de acordo com o perfil do usuário	() Sim () Não		1	
25	O sistema de gestão dos canais web permite editoração, criação de fluxos de aprovação, aprovação, publicação, remoção, auditoria e segurança dos canais web	() Sim () Não	Obrigatório	1	
26	O software de gestão de conteúdo em ambiente WEB atende aos requisitos da RST	() Sim () Não		1	
27	O serviço de correio eletrônico proposto atende as especificações da RST	() Sim () Não		1	
28	A Rede Social proposto para atender as especificações da RST como uma interface com os trabalhadores no ambiente Web apresenta todas as funcionalidades especificadas	() Sim () Não		1	
29	A Gestão da Rede Sesi do Trabalhador proposto atende integralmente as necessidades da RST. Para os estudos dos comportamentos dos trabalhadores será utilizado o conceito de BigData e Analytics.	() Sim () Não		2	

ANEXO I- D - Requisitos Técnicos da Arquitetura Tecnológica

No	Requisitos Técnicos	Atende	Obrigatoriedade	Pontos	Página(s) da Proposta
1	A arquitetura técnica assegura mais de um acesso físico distinto para rede internet.	() Sim () Não	Obrigatório	2	
2	O dimensionamento das capacidades dos links está adequado para o volume previsto de acesso.	() Sim () Não		2	
3	A arquitetura técnica apresentada contempla todos os componentes necessários.	() Sim () Não		2	
4	Está assegurada a escalabilidade do ambiente para suportar o crescimento da demanda pela RST.	() Sim () Não		3	
5	Foi planejada a existência de VPN entre a RST e o Sesi e outros componentes da Rede.	() Sim () Não	Obrigatório	2	
6	A arquitetura contempla a estrutura para prover segurança do ambiente contra intrusões, virus, malware e outros agressores.	() Sim () Não	Obrigatório	2	
7	A topologia apresentada está adequada as necessidades da RST.	() Sim () Não		1	
8	A arquitetura técnica apresenta estrutura para	() Sim		2	



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

	operação em situação de contingência em caso de alguma ocorrência grave no ambiente principal.	() Não			
9	O ambiente de desenvolvimeto apresentado está adequado para suprir as demandas da RST.	() Sim () Não		2	
10	Foi proposto um ambiente de homologação que permita testar os softwares e aplicativos utilizados ou a ser incorporado à RST.	() Sim () Não		1	
11	Os processos apresentados na arquitetura de operações está compatível com as necessidades da RST.	() Sim () Não		1	
12	Foi apresentado o catálogo de serviços a ser disponibilizado a todos os usuários da RST.	() Sim () Não	Obrigatório	2	
13	As ferramentas para monitoramento do ambiente é formado por software livre?	() Sim () Não		1	
14	O monitoramento contempla o uso de painéis na sala de operação e o mesmo pode ser utilizado pelo Sesi para seu acompanhamento.	() Sim () Não	Obrigatório	2	
15	Todos os níveis de serviços acordados (SLA) terá acompanhamento por ferramentas de gestão com alertas para os casos de não cumprimento.	() Sim () Não		2	
16	A estrutura e atribuição de responsabilidades para a operação estão adequados.	() Sim () Não		2	
17	O processo de backup/restore estão adequados.	() Sim () Não		1	
18	Os processos de operação estão em conformidade com o ITIL V3.0 ou superior.	() Sim () Não	Obrigatório	2	
19	A arquitetura de segurança contempla a lógica e a física.	() Sim () Não	Obrigatório	2	
20	A arquitetura lógica de segurança apresenta os planos de recuperação de desastres, continuidade dos negócios, análise de riscos, segurança dos dados, segurança das aplicações, segurança periférica e equipes capacitadas	() Sim () Não	Obrigatório	2	
21	A arquitetura de segurança física está adequada as necessidades da RST.	() Sim () Não		1	
22	As ferramentas apresentadas para a construção dos canais web atende aos requisitos técnicos da RST.	() Sim () Não	Obrigatório	2	
23	As ferramentas para construção dos canais web estão em conformidade com o barramento de integração (ESB) proposto.	() Sim () Não		1	
24	A ferramenta de gestão de conteúdo atende aos requisitos técnicos da RST.	() Sim () Não	Obrigatório	2	
25	As ferramentas utilizadas para a implementação das redes sociais estão adequadas à RST.	() Sim () Não		1	
26	As ferramentas de busca apresentados estão em conformidade com os requisitos da RST.	() Sim () Não		1	
27	O Barramento de Integração (ESB) está em conformidade com as necessidades da RST.	() Sim () Não	Obrigatório	2	
28	Ferramentas para DW e BI propostos atendem as necessidades da RST.	() Sim () Não		1	
29	Ferramentas para BigData a serem utilizados	() Sim		2	



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

	pela Proponente estão adequadas para as necessidades da RST.	() Não			
30	O Contact Center será ofertada uma solução em software para o PABX e demais componentes.	() Sim () Não		1	

ANEXO II

PREFERENCIALMENTE EM PAPEL TIMBRADO DA LICITANTE CARTA DE CREDENCIAMENTO (MODELO)

Local e data

À

Comissão Permanente de Licitação – Sesi/DN

REF. CONCORRÊNCIA 6/2016

Pela presente fica credenciado o Sr(a) _____, inscrito no CPF sob o nº _____, identidade nº _____, expedida por _____, junto ao Sesi/DN - para representar esta Empresa (razão social) _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____ na licitação acima referida, a quem se outorga os poderes para rubricar propostas das demais licitantes, assinar atas e documentos, interpor recursos e impugnações, receber notificação, tomar ciência de decisões, recorrer, desistir da interposição de recursos, acordar, transigir, dar lances, enfim, praticar todo e qualquer ato necessário à perfeita representação ativa da outorgante no procedimento licitatório em referência.

LICITANTE

(nome da empresa com assinatura do seu(s) representante(s) legal (is)
(com firma reconhecida)

Prezado Licitante,

A carta escrita no modelo acima deverá ser entregue fora dos envelopes relacionados no item 2.4 do Instrumento Convocatório, juntamente com uma cópia autenticada do Contrato Social ou Instrumento de Procuração que comprove a legitimidade de poderes da pessoa que tiver assinado a credencial. Juntamente com a carta de credenciamento, entregar à CPL a cópia simples da cédula de identidade do representante designado.

ANEXO III

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

(Preferencialmente em papel timbrado da empresa)

Ao,
SESI/DN
SBN Quadra 1 – Bloco C
Ed. Roberto Simonsen – 2º andar
70040-903 – Brasília – DF

Referência: **Concorrência nº 6/2016**

Pela presente, _____ (razão social da proponente), inscrita no CNPJ sob o n.º _____ e inscrição estadual n.º _____, estabelecida no(a) _____, ciente e de acordo com todas as especificações e condições do Edital e seus Anexos relativos à Concorrência em referência, vem, por intermédio do seu representante legal ao final assinado, propor os preços abaixo descritos:

a) Valor para cada entrega da implantação da RST

Produto Entregue	Valor a ser pago
Plano detalhado de implantação da Rede SESI do Trabalhador da Indústria	
Modelo de dados da saúde que comporá o Registro Eletrônico de Saúde do Trabalhador da Indústria com o uso de arquétipos	
Processo de tratamento, conversão e carga dos dados de saúde das bases de saúde de todos os Sistemas de SST do Sesi, apresentando os testes iniciais para validação do SESI e integração com o sistema de gestão de SST do Sesi que está sendo contratado.	
Ambiente de homologação do sistema Registro Eletrônico de Saúde para validação das bases de dados modelados	
Base de dados com os dados do S4 transferidos e disponibilizado para o SESI validar	
Base de dados com os dados do DSEV transferidos para validação do SESI	
Base de dados com os dados do CRM transferidos para validação do SESI	
RST com os canais WEB para validação do SESI	
RST com os painéis de bordo com os indicadores iniciais (Anexo I) para validação do SESI	
Call Center pronto para operação para ser validado pelo SESI	
Integração da RST com as operadoras de cartão SESI pronto para troca de informações	
Infraestrutura de software para inteligência epidemiológica e publicação de conteúdo técnico médico inicial.	
Valor do item a	

b) Valor fixo mensal até 1 milhão de vidas ativas da RST

RST operando com a quantidade até 1 milhão de vidas ativas conforme cronograma	
Valor do item b	

c) Valor por Vida variável em função da quantidade de vidas ativas da RST (acima de 1 milhão de vidas ativas)

Ordem	Valor mensal por vida em função da quantidade de vidas ativas da RST	Preço de uma vida
-------	--	-------------------



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

V _{1 a 3}	Valor por vida para 1.000.001 até 2.999.999 de vidas ativas da RST	
V _{3 a 5}	Valor por vida para 3.000.000 até 4.999.999 de vidas ativas da RST	
V _{5 a 8}	Valor por vida para 5.000.000 até 8.000.000 de vidas ativas da RST	
V ₈	Valor por vida para mais de 8.000.000 de vidas ativas da RST	

Obs: O valor a ser pago será calculado de forma cumulativa, por exemplo: na hipótese de existirem 6 milhões de vidas, o valor mensal será calculado da seguinte forma: $(1.000.000 \times V_1) + (1.999.998 \times V_{1 a 3}) + (1.999.999 \times V_{3 a 5}) + (1.000.003 \times V_{5 a 8}) + (0 \times V_8)$

d) Valor das horas estimadas para o item evoluções do produto

Ordem	Itens	Total de Horas Anuais estimadas	Valor Hora
D1	Prospecções mercadológica e técnica, estudos e pesquisas	3.000	
D2	Atualização de conteúdo referente a Inteligência Epidemiológica com base nas alterações de Software	2.000	
D3	Manutenções evolutivas dos softwares com foco em adaptações e evoluções associados a sua implantação (analistas, programador e gerente de projetos)	30.000	

e) Valor Global estimado da Proposta

Itens da proposta	Valor
Valor da Implantação = valor do item a	R\$
Valor funcionamento do 1º ano com menos de 1 milhão de vidas = 9 meses X valor item b	R\$
Valor funcionamento do 2º ano = 12 meses X $((1.000.000 \times V_1) + (1.000.000 \times V_{1 a 3}))$	R\$
Valor funcionamento do 3º ano = 12 meses X $((1.000.000 \times V_1) + (2.000.000 \times V_{1 a 3}) + (1.000.000 \times V_{3 a 5}))$	R\$
Valor funcionamento do 4º ano = 12 meses X $((1.000.000 \times V_1) + (2.000.000 \times V_{1 a 3}) + (2.000.000 \times V_{3 a 5}) + (3.000.000 \times V_{5 a 8}))$	R\$
Valor funcionamento do 5º ano = 12 meses X $((1.000.000 \times V_1) + (2.000.000 \times V_{1 a 3}) + (2.000.000 \times V_{3 a 5}) + (3.000.000 \times V_{5 a 8}) + (1.000.000 \times V_8))$	R\$
Valor das horas estimadas de consultoria para a Prospecções mercadológica e técnica, estudos e pesquisas = Valor do item D1 X 3.000 X 5 anos	R\$
Valor das horas estimadas de consultoria para a Atualização de conteúdo referente a Inteligência Epidemiológica = Valor do item D2 x 2.000 x 5 anos	R\$
Valor das horas estimadas de para a Evolução e Manutenção de Software = Valor item D3 x 30.000 x 5 anos	R\$
Valor Total estimado (valor dos itens)	R\$

- 1) Valor total estimado (valor dos itens): R\$ _____ (VALOR POR EXTENSO).
- 2) Esta proposta é válida por 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.
- 3) Nos preços apresentados acima já estão computados todos os custos decorrentes do fornecimento e prestação dos serviços, objeto desta licitação, bem como todos os tributos e encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais, além de seguros, fretes, deslocamentos de pessoal e de bens, se houverem, e quaisquer outros custos que incidam direta ou indiretamente nesta contratação.



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

- 4) Estamos cientes de que as horas previstas no item "d" acima são meramente estimadas e que deverão ser executadas pela contratada, sob demanda do Sesi, não obrigando o Sesi na sua contratação integral, nem dando direito subjetivo à empresa contratada em exigi-las.
- 5) Optamos pela Garantia de Execução Contratual na modalidade _____. (Vide item 8.4 do Edital)
- 6) Os dados da nossa empresa são:
- a) Razão Social: _____;
- b) CNPJ (MF) nº: _____;
- c) Inscrição Estadual nº: _____;
- d) Endereço: _____;
- e) Fone: _____ Fax: _____;
- f) CEP: _____; e
- g) Cidade: _____ Estado: _____;
- h) Representante (s) legal (is) com poderes para assinar o contrato: _____;
- i) Qualificação (Cargo, RG, CPF): _____;
- j) Banco: _____ Conta Corrente: _____ Agência: _____.

Local e data

Assinatura do Representante Legal

**ANEXO IV – MINUTA DE CONTRATO
CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS – CONDIÇÕES ESPECÍFICAS**

CONTRATANTE(S)

NOME: SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – DEPARTAMENTO NACIONAL – Sesi/DN
CNPJ: 33.641.358/0001-52
ENDEREÇO: SBN – Quadra 1, Bloco C – Ed. Roberto Simonsen – Brasília/DF – 70040-903
REPRESENTANTE(S) LEGAL(IS): XXXXXXXXXXXXXXXX
CARGO E QUALIFICAÇÃO: XXXXXXXXXXXXXXXX
TELEFONE: (61) 3317-9091
EMAIL: licitacoes@cni.org.br
GESTOR DO CONTRATO: XXXXXXXXXXXXXXXX

CONTRATADO(A)(S)

NOME: XXXXXXXXXXXXXXXX
CNPJ: XXXXXXXXXXXXXXXX
ENDEREÇO: XXXXXXXXXXXXXXXX
REPRESENTANTE(S) LEGAL(IS): XXXXXXXXXXXXXXXX
CARGO E QUALIFICAÇÃO: XXXXXXXXXXXXXXXX



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

TELEFONE: XXXXXXXXXXXXXXXX

EMAIL: XXXXXXXXXXXXXXXX

GESTOR DO CONTRATO: XXXXXXXXXXXXXXXX

As partes acima identificadas e qualificadas, doravante denominadas simplesmente **CONTRATANTE(S)**, a primeira e **CONTRATADO(A)(S)** a segunda, por intermédio de processo licitatório na modalidade de Concorrência Nº 6/2016, do tipo técnica e preço, devidamente autorizada pelo processo PRO-13411/2016, que se regerá pelos termos do Edital de Licitação e seus Anexos, quando for o caso, pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi, devidamente publicado no D.O.U. de 16/09/1998, com as alterações, publicadas em 26/10/2001, 11/11/2002, 24/02/2006, 11/05/2011 e 23/12/2011, pela proposta do(a)s **CONTRATADO(A)(S)**, pelas Condições Gerais da prestação de serviços, e pelas cláusulas e condições deste instrumento.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto deste contrato é a prestação dos serviços de administração e operação da Rede Sesi do Trabalhador por meio do fornecimento de solução tecnológica que possibilite a coleta e gestão de dados relativos à saúde integral do trabalhador e seus dependentes, integrada à serviços de saúde especificados, visando a realização de estudos e a oferta de produtos e serviços para a promoção da saúde, prevenção de doenças e obtenção de benefícios em qualidade de vida dos trabalhadores da indústria brasileira, conforme Termo de Referência (Anexo I) do Edital referenciado que deu origem à contratação, contemplando:

1.1.1 Gerir, Administrar e Operar a Rede Sesi de Trabalhadores;

1.1.2 Prestar os serviços com base em uma solução tecnológica que contemple os seguintes itens:

1.1.2.1 Canais de acesso da Rede Sesi do Trabalhador

1.1.2.1.1 Canal Web do Trabalhador com a RST

1.1.2.1.2 Canal Web da Indústria com a RST

1.1.2.1.3 Canal Web do Sesi com a RST

1.1.2.1.4 Canal Web do Credenciado com a RST

1.1.2.1.5 Canal Web do BID

1.1.2.1.6 Canal Web dos Sindicatos

1.1.2.2 Barramentos

1.1.2.2.1 Barramento de Saúde

1.1.2.2.2 Barramento Cartão Sesi do Trabalhador

1.1.2.2.3 Barramento de Integração com Sesi, Indústrias e Parceiros

1.1.2.3 Call Center

1.1.2.4 Aplicações/Funcionalidades

1.1.2.4.1 Cadastro

1.1.2.4.2 Registro Eletrônico de Saúde

1.1.2.4.3 Gestão de Informações do Cartão Sesi do Trabalhador

1.1.2.4.4 Campanhas

1.1.2.4.5 Agenda

1.1.2.4.6 Programa de Fidelidade

1.1.2.4.7 Conversor de Dados de Saúde

1.1.2.4.8 DW e BI

1.1.2.4.9 Painéis de Bordo (Estratégico, Tático e Operacional) Auditoria da RST

1.1.2.4.10 Gestão dos Canais Web

1.1.2.5 Serviços Digitais

1.1.2.5.1 Gestão de Conteúdo

1.1.2.5.2 E-mail

1.1.2.5.3 Redes Sociais

1.1.2.6 Segurança

1.1.2.6.1 Gestão de identidades e acessos dos trabalhadores

1.1.2.6.2 Gestão de identidades e acessos da Indústria

1.1.2.6.3 Gestão de identidades e acessos da Credenciada

1.1.2.6.4 Gestão de identidades e acessos do SESI

1.1.2.6.5 Gestão de identidades e acessos do BID

1.1.2.6.6 Gestão de identidades e acessos dos Sindicatos

1.1.3 Central de Relacionamentos;

1.1.4 Elaborar Estudos Epidemiológicos;

1.1.5 Propor Programas e Ações Voltadas à Qualidade de vida do Trabalhador da Indústria;

1.1.6 Monitorar e avaliar a Eficácia dos Programas e

1.1.7 Monitorar e Acompanhar Tendências de Mercado e Evoluções do Produto;

CLÁUSULA SEGUNDA - DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E DO CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

2.1. Os serviços serão prestados de acordo com as atividades e produtos descritos no Termo de Referência do Edital da licitação que deu origem a esta contratação, devendo a CONTRATADA cumprir todas as especificações técnicas e requisitos funcionais e técnicos, obrigatórios ou não, exigidos no Termo de Referência.

2.2. Os serviços serão prestados de acordo com o seguinte cronograma:

Item	DESCRIÇÃO	PRAZO (após assinatura do contrato)
1	Elaborar Plano de Implantação da RST em conjunto com o SESI	10 dias
2	Implantação da RST	80 dias
3	Início de Operação Piloto da RST	90 dias
4	Painéis de Bordo com os indicadores iniciais para a Indústria, SESI e BID	120 dias
5	Desenvolvimento da Inteligência Epidemiológica (adequação de softwares e modelos iniciais)	180 dias
6	Operação até 1,0 Milhão de vidas	1 ano
7	Operação até 3,0 Milhões de vidas	2 anos
8	Operação até 5,0 Milhões de vidas	3 anos
9	Operação suportando mais de 8 milhões de vidas	4 anos

CLÁUSULA TERCEIRA - DA VIGÊNCIA

3.1. Este contrato tem prazo de vigência de 60 (sessenta) meses a contar da data de sua assinatura, nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos do SESI.

3.1.1. Após completado cada período de 12 (doze) meses, o CONTRATANTE decidirá, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, acerca da continuidade da contratação, comunicando neste mesmo prazo a CONTRATADA..

3.1.2. Caso o CONTRATANTE decida pela descontinuidade da contratação não caberá a CONTRATADA exigir qualquer tipo de indenização ou compensação financeira, além daquela decorrente da prestação de serviço prevista neste contrato.

CLÁUSULA QUARTA – DOS PREÇOS E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

4.1. O valor total estimado deste contrato é de (.....), considerando o universo de 1.000.000.000 (um milhão de vidas ativas) e o valor estimado referente ao período inicial de 12 (doze) meses, sendo considerado irrevogável durante o período de vigência desta avença, conforme descrito nas tabelas abaixo.

a) Valor para cada entrega da implantação da RST

Produto Entregue	Valor a ser pago
Plano detalhado de implantação da Rede SESI do Trabalhador da Indústria	
Modelo de dados da saúde que comporá o Registro Eletrônico de Saúde do Trabalhador da Indústria com o uso de arquétipos	
Processo de tratamento, conversão e carga dos dados de saúde das bases de saúde de todos os Sistemas de SST do Sesi, apresentando os testes iniciais para validação do SESI e integração com o sistema de gestão de SST do Sesi que está sendo contratado.	
Ambiente de homologação do sistema Registro Eletrônico de Saúde para validação das bases de dados modelados	
Base de dados com os dados do S4 transferidos e disponibilizado para o SESI validar	
Base de dados com os dados do DSEV transferidos para validação do SESI	
Base de dados com os dados do CRM transferidos para validação do SESI	
RST com os canais WEB para validação do SESI	
RST com os painéis de bordo com os indicadores iniciais (Anexo I) para validação do SESI	
Call Center pronto para operação para ser validado pelo SESI	
Integração da RST com as operadoras de cartão SESI pronto para troca de informações	
Infraestrutura de software para inteligência epidemiológica e publicação de conteúdo técnico médico inicial.	
Valor total do item a	

b) Valor fixo mensal até 1 milhão de vidas ativas da RST

RST operando com a quantidade até 1 milhão de vidas ativas conforme cronograma	
Valor total do item b	

c) Valor por Vida variável em função da quantidade de vidas ativas da RST (acima de 1 milhão de vidas ativas)

Ordem	Valor mensal por vida em função da quantidade de vidas ativas da RST	Preço de uma vida
V _{1 a 3}	Valor por vida para 1.000.001 até 3.000.000 de vidas ativas da RST	

V _{3 a 5}	Valor por vida para 3.000.001 até 5.000.000 de vidas ativas da RST	
V _{5 a 8}	Valor por vida para 5.000.001 até 8.000.000 de vidas ativas da RST	
V ₈	Valor por vida para mais de 8.000.000 de vidas ativas da RST	
<p>Obs: O valor a ser pago será calculado de forma acumulativa. Exemplo: na hipótese de existirem 6 milhões de vida, <u>valor mensal</u> será calculado da seguinte forma: (1.000.000 X V₁) + (1.999.999 X V_{1 a 3}) + (1.999.999 X V_{3 a 5}) + (1.000.001 X V_{5 a 8}) + (0 X V₈)</p>		

d) Valor das horas estimadas para o item evoluções tecnológicas

Ordem	Itens - Horas técnicas	Total de Horas Anuais estimadas	Valor Hora
D ₁	Prospecções mercadológica e técnica, estudos e pesquisas	3.000	
D ₂	Atualização de conteúdo referente a Inteligência Epidemiológica com base nas alterações de Software	2.000	
D ₃	Serviços de evolução tecnológica com foco em adaptações e evoluções associados a sua implantação (analistas, programador e gerente de projetos)	30.000	

4.2. O pagamento dar-se-á no dia 22 (vinte e dois) do mês seguinte ao da prestação dos serviços ou conclusão de cada etapa, mediante depósito em conta corrente bancária a ser indicada pela CONTRATADA. Para tanto, caberá a esta apresentar a nota fiscal/fatura para as conferências e os atestados de recebimento pela área solicitante com 10 (dez) dias de antecedência do vencimento.

4.3. O pagamento pelos serviços de implantação será realizado em parcela única, após a emissão do Termo de Aceite da implantação pelo CONTRATANTE.

4.4. Os pagamentos mensais relativos aos serviços de operação da rede, dependerão do número de vidas ativas.

4.4.1. Os pagamentos relativos à operação da rede com até 1 milhão de vidas ativas serão fixos e realizados mensalmente conforme valor apresentado na proposta de preços da CONTRATADA, nos termos do item 4.2 acima.

4.4.2. Os pagamentos relativos à operação da rede com mais de 1 milhão de vidas ativas serão variáveis de acordo com os valores em economia de escala apresentados na proposta de preços da CONTRATADA, e serão realizados mensalmente, nos termos do item 4.2 acima.

4.5. Os pagamentos de serviços de evolução tecnológica da solução serão realizados conforme a quantidade de horas técnicas efetivamente executadas, a partir do que for demandado pelo SESI e acordado entre as partes, e com o aceite do SESI/DN.

4.6. As horas descritas para os serviços de evolução tecnológica são meramente estimadas e que deverão ser executadas pela contratada, sob demanda do CONTRATANTE, não obrigando o CONTRATANTE na sua contratação integral, nem dando direito subjetivo à CONTRATADA em exigi-las.

4.7. Os preços contratados poderão ser reajustados, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data da assinatura do contrato ou da última concessão de reajuste, mediante solicitação da empresa

contratada e negociação entre as partes, tendo-se como referência o índice IPCA (IBGE) ou aquele que o venha a substituir.

CLÁUSULA QUINTA - CONDIÇÕES ESPECIAIS DE SIGILO E DIREITO AUTORAL

5.1. Quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA está obrigada a devolver de imediato à CONTRATANTE todas as informações recebidas em decorrência do presente Contrato e da prestação do serviço.

5.2. Todos os direitos autorais e conexos, paternidade, intelectualidade, patrimonialidade e titularidade sobre estudos, pesquisas, relatórios, além dos dados e informações organizadas e armazenadas pela RST, objeto deste edital pertencerão, exclusivamente, ao CONTRATANTE, ressalvados os dados individuais dos trabalhadores, que a eles individualmente pertence.

5.3. Em relação à solução tecnológica, que é composta por aplicações desenvolvidas para atender ao objeto do Termo de Referência do Edital da licitação que deu origem à esta contratação, produtos de mercado cujos direitos autorais e conexos pertencem aos respectivos fornecedores, incluindo os produtos de propriedade da CONTRATADA ou licenciados a ela, que serão customizados e softwares básicos e de suporte adquiridas no mercado para prover os serviços da RST, como os Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados, Software de Correio Eletrônico, Software de Call Center, Software para Gerenciamento de Conteúdo, Software para Desenvolvimento de Portais, etc. A CONTRATADA deve garantir a regularidade legal perante os seus fornecedores durante toda a vigência do contrato. Em caso de descontinuidade do contrato, a CONTRATADA deverá assegurar que todos os dados, informações e aplicações específicas desenvolvidas durante a sua vigência serão transferidos conforme cronograma definido no planejamento de saída, a ser aprovado pelo CONTRATANTE. O CONTRATANTE, a qualquer tempo e sem qualquer restrição, poderá ceder, emprestar, alienar, enfim, usar, fruir e dispor dos dados, aplicações e customizações desenvolvidas exclusivamente para o CONTRATANTE durante a vigência do contrato, sem que a licitante faça jus a qualquer outra contrapartida, além dos pagamentos previstos neste termo.

CLÁUSULA SEXTA – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

6.1. Para a medição dos Níveis de Serviços serão utilizados indicadores de avaliação de resultados e suas respectivas metas, definidos de acordo com a natureza e as características de cada serviço, em unidades de medida.

6.2. A periodicidade da aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar o Relatório Mensal de Serviços (RMS). Devem constar nesse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes.

6.3. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de qualidade de serviços poderão ser revistos, com anuência das partes, mediante evidências de sua impropriedade.

6.4. Disponibilidade do Ambiente “Rede SESI do Trabalhador”

6.4.1. Define-se como “Rede SESI do Trabalhador” todos os canais disponibilizados, ou seja, Canal Web SESI, Trabalhador, Indústria e Credenciados, Barramento de Integração com Parceiros, Cartão SESI do Trabalhador, Serviços de Saúde e com as Aplicações Móveis.

Item	Acordo do Nível de Serviço
------	----------------------------



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

Ambiente Rede SESI do Trabalhador	99,0% de disponibilidade no horário de cobertura
Central de Relacionamentos	99,0% de disponibilidade no horário de cobertura
Serviço de Correio Eletrônico	99,0% de disponibilidade

6.4.2. Deve ser descartado do cálculo de disponibilidade o tempo de Indisponibilidade da Rede SESI do Trabalhador para manutenção programada e acordada com o CONTRATANTE.

6.4.3. Deve ser descartado do cálculo de disponibilidade o tempo de Indisponibilidade da Central de Relacionamentos para manutenção programada e acordada com o CONTRATANTE.

6.4.4. Deve ser descartado do cálculo de disponibilidade o tempo de Indisponibilidade do Serviço de Correio para manutenção programada e acordada com o CONTRATANTE.

6.5. Desempenho da Central de Relacionamentos da Rede SESI do Trabalhador

6.5.1. Serão avaliados através dos indicadores referentes ao tempo de espera e de atendimento para os diversos tipos de chamados realizados através do número chave 0800.

Item	Acordo de Nível de Serviço
Abandono de chamada telefônica antes de ser atendido por um atendente	Máximo de 5%. Atendimento feito com mais de 2 minutos de espera durante a fase automatizada também serão aqui computados.
Taxa de Resolução Imediata do chamado	80% em até 10 minutos dos chamados a partir do momento da abertura do chamado até o fechamento do atendimento ou repasse para um serviço específico.
Tempo Médio de Espera	Pelo menos 95% do total mensal de ligações deverão ser atendidas por um integrante do atendimento em até 2 (dois) minutos após o atendimento automatizado pela Central telefônica.

6.6. Indicadores de satisfação do usuário

6.6.1. Para todo contato estabelecido com a Central de Relacionamentos será dada oportunidade ao usuário de avaliar os serviços prestados. Deverá ser colocada à disposição destes usuários uma página Web específica para este propósito e os mesmos deverão ser estimulados e orientados sobre como proceder para informar os dados desta avaliação. As chamadas telefônicas também deverão ser avaliadas ao final do atendimento. Assim que fechar o chamado, o usuário será estimulado a dar uma nota de satisfação. Para cada item pesquisado, o usuário terá 5 faixas de avaliação (ótimo, bom, regular, ruim e péssimo). Os indicadores avaliados serão:

Item	ANS (ótimo+bom+regular)
Satisfação com o conhecimento do atendente	80,00%
Satisfação com a postura e cordialidade do atendente	90,00%
Satisfação geral com os serviços prestados pela Central de Relacionamentos	90,00%

6.7. Serão realizadas reuniões mensais entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA para planejamento, acompanhamento e avaliação dos serviços. Essas reuniões ocorrerão nas dependências do CONTRATANTE. Caso haja interesse do CONTRATANTE, o intervalo das reuniões de acompanhamento poderá ser reduzido ou aumentado. As reuniões ordinárias de planejamento e acompanhamento não impedem a convocação de reuniões extraordinárias pelo CONTRATANTE a qualquer momento que achar necessário.

6.8. A CONTRATADA deverá elaborar e entregar ao CONTRATANTE relatório de acompanhamento dos serviços executados. A forma e conteúdo desse relatório serão acordados entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

6.9. A CONTRATADA deverá elaborar e entregar ao CONTRATANTE ata de todas as reuniões realizadas.

6.10. DAS PENALIDADES POR NÃO CUMPRIMENTO DOS INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

6.10.1. A CONTRATADA fica sujeita à aplicação de multas e penalidades por decorrência do não atendimento dos níveis de serviços acima previstos, a partir da emissão do termo de aceite e efetiva implantação da Rede SESI do Trabalhador.

6.10.2. À juízo do gestor do contrato, por parte do CONTRATANTE, deduções poderão não ser aplicadas, desde que a motivação seja devidamente explicada e caracterize-se que são decorrentes de fatos alheios aos técnicos que desenvolvem os serviços da empresa CONTRATADA;

6.10.3. Os valores referentes às multas e penalidades, que por ventura venham a ser aplicadas, serão cumulativos e deduzidos na fatura do mês subsequente à apuração. A multa está limitada ao valor da parcela mensal do contrato e será calculada de acordo com as disposições a seguir:

6.10.4. Para os indicadores de disponibilidade, a multa será calculada de acordo com as disposições a seguir:

Item	Disponibilidade	Multa por Não Cumprir o ANS
Ambiente Rede SESI do Trabalhador	99%	0,5% do valor da fatura do mês apurado para cada ponto percentual de disponibilidade não atingida. Caso a disponibilidade do ambiente da rede seja inferior a 85% durante 3 meses consecutivos ou 6 meses de forma alternada durante a vigência do contrato, dará ao SESI a possibilidade de rescindi-lo, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas em contrato.
Central de Relacionamentos	99%	0,25% do valor da fatura do mês apurado para cada ponto percentual de disponibilidade não atingida.
Serviço de Correio Eletrônico	99%	0,25% do valor da fatura do mês apurado para cada ponto percentual de disponibilidade não atingida.

6.10.5. Para os indicadores da Central de Relacionamentos, a multa será calculada de acordo com as disposições a seguir:

Item	ANS	Multa
Abandono/interrupção de chamada telefônica	Máximo de 2% do total de chamadas	0,5% do faturamento do mês apurado a cada ponto percentual acima dos 2%.
Taxa de Resolução Imediata do chamado	90% de chamadas solucionadas	0,5% do faturamento do mês apurado a cada ponto percentual.
Tempo Médio de Espera	Menor que 2 minutos	1% a cada 30 segundos adicionais limitado ao máximo de 3%

6.10.6. Para os indicadores de satisfação dos usuários da Central de Relacionamentos, a multa será calculada de acordo com as disposições a seguir:

Item (ótimo+bom+regular)	NS	Multa por Não Cumprir o ANS
Satisfação com o conhecimento do atendente	80%	0,5% do faturamento do mês apurado a cada ponto percentual abaixo dessa faixa de NS



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

Satisfação com a postura e cordialidade do atendente	90%	0,5% do faturamento do mês apurado a cada ponto percentual abaixo dessa faixa de NS
Satisfação geral com os serviços prestados pela Central de Serviços	90%	0,5% do faturamento do mês apurado a cada ponto percentual abaixo dessa faixa de NS

CLÁUSULA SÉTIMA – DA SUBCONTRATAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

7.1. Para a consecução do objeto deste contrato será permitida à CONTRATADA a subcontratação de parcela dos serviços de saúde descritos na Matriz de Responsabilidades que consta do Termo de Referência - Anexo I do Edital que deu origem a esta contratação, sendo vedada a subcontratação total e da parte principal do objeto (prestação de serviços de gestão por meio de solução tecnológica) e a subcontratação com licitante que tenha participado do procedimento licitatório.

7.2. A **CONTRATADA** poderá subcontratar até 3(três) empresas ou instituições para a prestação dos serviços, objeto desta licitação, observado a previsão acima.

7.3. A subcontratação será permitida apenas quando tal prática não implicar em acréscimo de custo para o **CONTRATANTE**, sem prejuízo da manutenção da integral responsabilidade da **CONTRATADA** perante o **CONTRATANTE** pelo cumprimento integral das obrigações previstas neste Instrumento.

7.4. Os **Subcontratados** deverão respeitar, no que couber, as obrigações, exigências e determinações do Termo de Referência - Anexo I do Edital que deu origem a esta contratação, sobretudo no que diz respeito aos aspectos técnicos e de segurança do trabalho.

7.5. A eventual substituição dos **Subcontratados** dependerá da prévia e expressa autorização por escrito do **CONTRATANTE**, condicionada ao atendimento ou superação dos mesmos critérios técnicos comprovados na proposta técnica que deu ensejo à pontuação que permitiu lograr-se vencedora do certame.

7.5.1. A substituição das empresas subcontratadas seguirá as regras previstas no item "2.1.1.g)" das Condições Gerais de Contratação para substituição de equipe técnica.

7.6. Em nenhuma hipótese será permitido o faturamento direto dos **Subcontratados** ao **CONTRATANTE**.

7.7. Não obstante não haver gestão do **CONTRATANTE** na relação da **CONTRATADA** com sua(s) subcontratada(s), aplicam-se à esta(s) as regras previstas nos itens "2.1.1.y)" e "2.1.1.z)" das Condições Gerais de Contratação.

CLÁUSULA OITAVA - DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

8.1. A execução contratual dos serviços será acompanhada e fiscalizada pela Gerência de Qualidade de Vida do **CONTRATANTE**, a quem compete a gestão do presente contrato.

CLÁUSULA NONA - DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

9.1. As despesas decorrentes deste Contrato correrão pelos códigos orçamentários abaixo:

a) CR: 13.3.04.01.10.01.04 – Rede SESI do Trabalhador

b) Unidade: 02.01.03.05 – Gerência de Planejamento e Desenvolvimento de Qualidade de Vida

CLÁUSULA DÉCIMA – DOS ANEXOS



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

10.1. Fazem parte deste contrato independentemente de transcrição:

- i) Condições gerais da contratação;
- ii) Proposta da Contratada;
- iii) Edital de licitação da Concorrência 6/2016 e seus Anexos;
- iv) Demais documentos que instruem o processo de contratação.

E, por estarem justas e acertadas, firmam as partes o presente Contrato em 2 (duas) vias de igual teor e forma e para um só fim, na presença das testemunhas abaixo, para que produza seus jurídicos e legais efeitos.

Brasília/DF, ____ de _____ de 2016.

Pela(s) **CONTRATANTE(S)**:

Pelo(a)s **CONTRATADO(A)(S)**:

TESTEMUNHAS:

Nome, RG e CPF

Nome, RG e CPF

CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO – PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

O presente instrumento estabelece as condições gerais de contratação, fundamentos do negócio jurídico a ser celebrado para a **prestação de serviços** por toda e qualquer pessoa física e/ou jurídica para as entidades e órgãos nacionais do Sistema Indústria.

As condições gerais de contratação para a prestação de serviços, em conjunto com a Proposta do(a)(s) CONTRATADO(A)(S) e o Contrato de Prestação de Serviços – Condições específicas constituem documento único, e será considerado sempre válido, legítimo e eficaz para todos os fins e efeitos de Direito.

1. DEFINIÇÕES

1.1. Sistema Indústria: O Sistema Indústria é formado pelo Sistema Confederativo de Representação Sindical da Indústria (Confederação Nacional da Indústria - CNI), pelo sistema Serviço Social da Indústria (SESI), pelo sistema Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), órgãos nacionais e regionais, e pelo Sistema Instituto Euvaldo Lodi (IEL), entidades nacionais e regionais, conforme a seguir detalhado:

- e) **A Confederação Nacional da Indústria - CNI**, entidade sindical de grau superior, tendo por finalidade representar e defender os interesses da indústria brasileira e a prestação de serviços associados a essas funções. A CNI tem como filiadas as 27 Federações das Indústrias (uma em cada estado e no Distrito Federal), que, por sua vez, são constituídas por Sindicatos e estes por empresas industriais, formando todo um sistema confederativo sindical. A missão da CNI está definida na Constituição Federal, na CLT e em seu Estatuto;
- f) **O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI**, é um serviço social autônomo de natureza jurídica privada, com a missão de formação profissional e serviços tecnológicos à indústria, vinculado ao sistema confederativo sindical descrito na alínea "a" e composto de um Departamento Nacional (SENAI/DN) e 27 Departamentos Regionais (um em cada estado e um no Distrito Federal). A missão do SENAI está definida no Decreto-lei nº 4.048/42 e no seu Regimento, aprovado pelo Decreto 494/62;
- g) **O Serviço Social da Indústria - SESI**, é um serviço social autônomo de natureza jurídica privada, com a missão de realizar educação, saúde e lazer, vinculado ao sistema confederativo sindical descrito na alínea "a" e composto de um Departamento Nacional (SESI/DN), um Conselho Nacional (SESI/CN) e 27 Departamentos Regionais (um em cada estado e um no Distrito Federal). A missão do SESI está definida no Decreto-lei nº 9.403/46 e no seu Regulamento, aprovado pelo Decreto 57.375/65;
- h) **O Instituto Euvaldo Lodi - IEL/NC (Núcleo Central)**, associação civil, criada pelas entidades indicadas nas alíneas acima, com a finalidade de prestação de serviços de capacitação empresarial e de apoio à pesquisa e à inovação tecnológica. A missão do IEL está definida em seu Estatuto. As Federações criaram Núcleos Regionais do Instituto Euvaldo Lodi em 27 unidades da Federação.

1.2. Condições Gerais de Contratação – prestação de serviços: O presente documento, em que constam todas as condições gerais de todas as contratações para a prestação de serviços pelo(a)(s) CONTRATADO(A)(S) para a(s) CONTRATANTE(S).

1.3. Contrato de prestação de serviços - condições específicas: São as condições de determinada contratação que complementam e integram as condições gerais e detalham a prestação de serviços, e que prevalecem sobre as condições gerais em casos de conflito.

1.4. Contratado(a)(s): toda e qualquer pessoa física ou jurídica prestadora de um serviço que celebra Contrato com uma ou todas as entidades e órgãos nacionais que compõem o Sistema Indústria.

- 1.5. Contratante(s): Uma ou todas as entidades e órgãos nacionais que compõem o Sistema Indústria que contratarem a prestação de serviços.
- 1.6. Proposta do(a)s CONTRATADO(A)(S): documento vinculado que, preenchido e assinado pelo(a)s CONTRATADO(A)(S), adere, integra e complementa o presente instrumento. Da Proposta constarão sempre, obrigatoriamente e sem prejuízo de outras, as seguintes informações: (i) nome e qualificação do(a)s CONTRATADO(A)(S); (ii) objeto detalhado do contrato (prestação dos serviços); (iii) preço; (iv) vigência; (v) identificação dos Gestores responsáveis pelo(a)s CONTRATADO(A)(S).
- 1.7. Termo de Referência: Documento que traz toda a especificação técnica dos bens e serviços a serem contratados, integrando e complementando as Condições Gerais e Específicas de Contratação.
- 1.8. Centro de Responsabilidade e Unidade Operacional: Indicam a unidade responsável e os códigos orçamentários que conferem lastro financeiro às operações pertinentes à contratação.
- 1.9. Autorização de fornecimento: Contrato simplificado para fornecimento de bens.
- 1.10. Ordem de Serviço (O.S.): Documento que solicita a prestação de um serviço contratado e é utilizado como parâmetro para medição do faturamento correspondente.
- 1.11. Termo de Aceitação: Documento emitido pela(s) CONTRATANTE(S) atestando o recebimento da totalidade dos bens e/ou serviços fornecidos ou prestados, em estrita conformidade com o que foi contratado.
- 1.12. Edital de Licitação ou Instrumento Convocatório: Documento que rege o procedimento de licitação nos casos em que esta é obrigatória, de acordo com o Regulamento de Licitações e Contratos do SESI e do SENAI. O documento e seus anexos integram e complementam as Condições Gerais e Específicas de Contratação.
- 1.13. Rateio: Regra de distribuição das obrigações financeiras dos contratos para hipóteses de contratações conjuntas das entidades e órgãos do Sistema Indústria.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

2.1. Além das demais obrigações definidas nestas condições gerais de contratação para a prestação de serviços, nas condições específicas e nos demais documentos que as integram, as partes se obrigam ao seguinte:

I - Obrigações do(a)s **CONTRATADO(A)(S)**:

- a) Cumprir integralmente as disposições e condições previstas nas condições gerais de contratação para a prestação de serviços, nas condições específicas, bem como nos instrumentos convocatórios de licitação e seus Anexos, que possam ter dado origem à contratação, os quais são parte integrante do presente contrato, independentemente de transcrição.
- b) Desenvolver os serviços aqui contratados de acordo com a melhor técnica disponível no mercado, com observância ao expressa e previamente autorizado pela(s) CONTRATANTE(S), assim como respeitando o disposto na legislação aplicável.
- c) Cumprir integralmente o presente instrumento, cabendo ainda ao (às) CONTRATADO(A)(S) a coordenação dos serviços, responsabilizando-se, legal, administrativa e tecnicamente pelos mesmos.
- d) Responsabilizar-se pelo pagamento de todos os tributos de sua responsabilidade, incidentes sobre o objeto contratado, de natureza federal, estadual e municipal, bem como responsabilizar-se pelas infrações fiscais

decorrentes da execução do Contrato, autorizando a(s) CONTRATANTE(S) a compensar valores não recolhidos ou recolhidos indevidamente.

e) Alocar equipe própria para o atendimento à(s) CONTRATANTES, de acordo com as características e a complexidade dos trabalhos, conforme definido nas condições específicas de contratação para a prestação de serviços.

f) Manter em seu nome e sob sua inteira e exclusiva responsabilidade, os empregados na quantidade e habilitações necessárias à perfeita execução dos serviços, bem como mantê-los constantemente treinados e atualizados para o bom desempenho de suas atividades.

g) Substituir de imediato, sem ônus adicionais para a(s) CONTRATANTE(S), pessoal da equipe, sempre que exigido por esta, cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios e incompatíveis com o exercício das funções que lhe forem atribuídas. Caso algum dos profissionais tenha que ser substituído no transcorrer da execução do contrato, o(s) profissional(is) a ser(em) substituído(s) deverá(ão) possuir formação e experiência igual ou superior a do(s) profissional(s) que está(ão) sendo substituído(s). A substituição dependerá de aprovação da(s) CONTRATANTE(S).

h) Designar representante com poderes para decidir todas as questões relacionadas com o contrato.

i) Cumprir, como única empregadora, as disposições legais, quer quanto à remuneração do pessoal empregado e alocado na execução dos serviços, bem como aos demais encargos de natureza trabalhista, previdenciária, securitária ou qualquer outra, obrigando-se ainda a respeitar e fazer com que sejam respeitados pelos seus empregados, que não terão qualquer vínculo com a(s) CONTRATANTE(S), todos os regulamentos de ordem interna e normas de segurança da(s) CONTRATANTE(S), os quais declara conhecer.

j) O inadimplemento do(a)s CONTRATADO(A)(S), com referência a qualquer dos encargos referidos no subitem anterior, não transfere à(s) CONTRATANTE(S) a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do Contrato ou restringir sua execução. A(s) CONTRATANTE(S) também não se tornarão(á) corresponsável(eis) pelos eventuais inadimplementos trabalhistas e previdenciários do(a)s CONTRATADO(A)(S).

k) Arcar com o pagamento de juros de 1,0 % (um por cento) ao mês e correção monetária pelo IGP-M/FGV nas hipóteses de exercício do direito de regresso em relação a qualquer dos encargos, contribuições e tributos acima mencionados que sejam exigidos e eventualmente pagos pela(s) CONTRATANTE(S).

l) Assumir todos os encargos de possíveis demandas trabalhistas, civis ou penais relacionadas à execução dos serviços, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.

m) Responsabilizar-se pelo pagamento de indenização por danos diretos ou indiretos que, comprovadamente e em virtude da execução do Contrato, por culpa (negligência, imprudência, imperícia) ou dolo, vier a causar à(s) CONTRATANTE(S) ou a terceiros alheios à relação contratual, por ato próprio ou de seus empregados, subcontratados ou colaboradores autorizados pela(s) CONTRATANTE(S), podendo a(s) CONTRATANTE(S) descontar(em) o valor correspondente ao dano dos pagamentos devidos.

n) Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus funcionários no desempenho do serviço ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências do(s) CONTRATANTE(S).

o) Entregar relatórios acerca dos serviços prestados, sempre que for solicitado.

p) Identificar os funcionários que executarão os serviços nas instalações da(s) CONTRATANTE(S).

- q) Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, bem como as ocorrências havidas, devendo o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) tomar todas as providências cabíveis para a imediata solução das anormalidades constatadas.
- r) Fornecer, quando solicitado pela(s) CONTRATANTE(S), documentação comprobatória de regularidade fiscal, trabalhista, previdenciária e junto ao FGTS.
- s) Guardar inteiro sigilo dos dados e informações processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do(s) CONTRATANTE(S), sendo vedada ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal da(s) CONTRATANTE(S).
- t) Responsabilizar-se civil e criminalmente, pelo mau uso ou extravio dos documentos sob sua guarda.
- u) Comunicar por escrito qualquer anormalidade, prestando à(s) CONTRATANTE(S) os esclarecimentos julgados necessários.
- v) Elaborar e apresentar ao(s) CONTRATANTE(S), nas datas estabelecidas, todos os produtos e relatórios de acompanhamento de execução de serviços, contendo todo o detalhamento das atividades desenvolvidas.
- w) Não ceder, transferir ou subcontratar a terceiros, no todo ou em parte, o objeto contratual, sem a prévia e expressa anuência da(s) CONTRATANTE(S), por escrito. No caso de subcontratação autorizada, esta somente poderá ser efetivada com empresas aprovadas pela(s) CONTRATANTE(S), subsistindo ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S), total responsabilidade referente ao cumprimento, pela subcontratada, de todas as obrigações contidas no instrumento contratual.
- x) Fornecer à(s) CONTRATANTE(S), sempre que esta(s) assim o solicitar(em), cópia dos comprovantes de pagamentos, de multas e/ou de indenizações, acompanhados das justificativas pertinentes, na hipótese de ocorrerem infrações praticadas por sua culpa, no decorrer do Contrato.
- y) Não emitir duplicatas ou quaisquer títulos de crédito em face da(s) CONTRATANTE(S) sem que estas tenham previamente autorizado.
- z) Não negociar títulos em nome do(s) CONTRATANTE(S), bem como utilizar o presente contrato para garantia de transações bancárias ou financeiras de qualquer espécie.

II - Obrigações dos **CONTRATANTES**:

- a) Efetuar os pagamentos devidos ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) de acordo com o estabelecido nas condições específicas de contratação para a prestação de serviços.
- b) Fornecer ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) toda e qualquer informação necessária para a consecução do objeto contratual.
- c) Permitir ao pessoal técnico do(a)(s) CONTRATADO(A)(S), desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às instalações da(s) CONTRATANTE(S) para a execução dos serviços, respeitadas as normas e procedimentos de acesso às instalações.
- d) Notificar o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) quanto a defeitos ou irregularidades verificados na execução dos serviços, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o(s) CONTRATANTE(S).
- e) Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, por intermédio de profissional designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, comunicando ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) e

exigindo as medidas corretivas necessárias, no prazo determinado pela(s) CONTRATANTE(S), bem como atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiel e correta dos serviços.

f) Sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer serviço que não esteja de acordo com os termos contratuais, e/ou com as OS emitidas.

g) Comunicar ao(à)s CONTRATADO(A)(S) a necessidade de substituição de profissional que seja considerado inadequado para o exercício da função.

h) Emitir, antes da execução de qualquer serviço, a competente OS, se o caso, definindo claramente os requisitos técnicos, administrativos e financeiros relativos ao serviço objeto deste contrato.

i) Especificar e estabelecer normas, diretrizes e metodologias para a execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades, regras, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

j) Indicar representante para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato nas respectivas áreas de atuação.

k) Informar ao(à)s CONTRATADO(A)(S), por escrito, as razões que motivaram eventual rejeição dos serviços contratados.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS CONDIÇÕES GERAIS DE PAGAMENTO

3.1. No valor a ser pago ao(à)s CONTRATADO(A)(S), estarão compreendidos todos os custos necessários à prestação dos serviços, bem como todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, fretes, viagens para Brasília/DF e outros que incidam direta ou indiretamente sobre o objeto.

3.2. Os pagamentos dar-se-ão no dia 22 (vinte e dois) do mês seguinte ao da conclusão dos serviços ou de cada etapa prevista em cronograma de execução, mediante depósito em conta bancária a ser indicada pelo(a)s CONTRATADO(A)(S).

3.2.1. O pagamento estará condicionado à aprovação por parte da(s) CONTRATANTE(S) das entregas referentes a cada serviço especificado.

3.2.2. O pagamento pelos serviços prestados será realizado mediante apresentação da Nota Fiscal de Serviços/Fatura, discriminando os serviços e os locais onde foram prestados.

3.3. Caberá ao(à)s CONTRATADO(A)(S) apresentar a nota fiscal/fatura para as conferências e os atestados de recebimento pela área solicitante com no mínimo 10 (dez) dias de antecedência da data de vencimento para que a(s) CONTRATANTE(S) possam providenciar os trâmites de pagamento.

3.4. Para fins de faturamento dos serviços prestados, no caso de rateio entre as entidades, caberá ao(à)s CONTRATADO(A)(S) emitir Notas Fiscais em nome de cada CONTRATANTE, em percentuais que serão informados pela área gestora do contrato.

3.5. Caso a nota fiscal/fatura apresente alguma incorreção, o documento será devolvido ao(à)s CONTRATADO(A)(S) e o prazo de pagamento será prorrogado pelo mesmo tempo em que durar a correção, sem quaisquer ônus adicionais para a(s) CONTRATANTE(S).

3.6. Somente serão de responsabilidade da(s) CONTRATANTE(S) as despesas de deslocamento de profissionais do(a)s CONTRATADO(A)(S), referentes ao objeto do contrato, quando em viagens para destinos fora da sede do(a)s CONTRATADO(A)(S) ou fora da sede da(s) CONTRATANTE(S), em Brasília/DF. As

referidas despesas deverão ser previamente autorizadas pela(s) CONTRATANTE(S) e serão limitadas ao que se segue:

- a) Fornecimento das passagens aéreas em classe econômica e tarifa promocional; e
- b) Pagamento de ajuda de custo por dia de viagem, que terá como referência os valores e critérios aplicados aos técnicos da(s) CONTRATANTE(S), para as despesas com hospedagem e alimentação.

CLÁUSULA QUARTA - DO DIREITO AUTORAL

4.1. Todos os direitos autorais e conexos, paternidade, intelectualidade, patrimonialidade e titularidade sobre os produtos e materiais desenvolvidos no âmbito desta contratação pertencerão, exclusivamente, à(s) CONTRATANTE(S).

4.2. A(s) CONTRATANTE(S), a qualquer tempo e sem qualquer restrição, poderá modificar o conteúdo descrito no item anterior, promover futuras atualizações, modificações ou derivações tecnológicas, ainda que associadas a outros produtos, ceder, emprestar, alienar, enfim, usar, fruir e dispor dos produtos sem que o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) faça(m) jus a qualquer outra contrapartida, além dos pagamentos previstos no contrato, o que se estende aos resultados oriundos a partir dos serviços prestados.

4.3. É da exclusiva responsabilidade do(a)(s) CONTRATADO(A)(S) a obtenção da competente cessão de direitos de autor e conexos, em favor da(s) CONTRATANTE(S), junto às pessoas envolvidas na elaboração dos produtos e materiais, sob pena de vir a responder pela integralidade dos prejuízos que o não cumprimento desta sua obrigação vier a ocasionar à(s)CONTRATANTE(S).

CLÁUSULA QUINTA - DA CONFIDENCIALIDADE

5.1. O(a)(s) CONTRATADO(A)(S) se obriga(m) a não quebrar a confiança que lhe é depositada em razão da celebração do contrato, guardando, durante sua vigência e mesmo após a sua expiração, total sigilo de todas as informações que obtiver em razão do contrato e da prestação do serviço.

5.2. O(a)(s) CONTRATADO(A)(S) se compromete(m) a adotar as medidas necessárias para que seus diretores, empregados, e em geral todas aquelas pessoas sob sua responsabilidade, que tenham acesso a informações confidenciais, mantenham o sigilo acordado neste instrumento, sendo responsável pela eventual ruptura do compromisso de confidencialidade por essas pessoas.

5.3. Não serão consideradas confidenciais as informações que:

- a) sejam ou venham a ser identificadas como de domínio público;
- b) encontravam-se na posse legítima do(a)(s) CONTRATADO(A)(S), livres de quaisquer obrigações de confidencialidade, antes de sua revelação em razão deste contrato;
- c) sejam expressamente identificadas pela(s) CONTRATANTE(S) como não confidenciais;
- d) devam ser divulgadas por força de decisão em processo judicial, sendo a divulgação, neste caso, a mais restrita possível, o que deverá ser imediatamente comunicado à(s) CONTRATANTE(S).

5.4. O descumprimento da confidencialidade obrigará o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) à reparação de eventuais perdas e danos, inclusive os valores que a(s) CONTRATANTE(S) venham eventualmente a despendar para indenização de terceiros, sem prejuízo das demais consequências legais e contratuais.

5.5. O não exercício pela(s) CONTRATANTE(S) de qualquer direito previsto nesta cláusula de confidencialidade, ou a não aplicação de qualquer medida, penalidade ou sanção possível não importará em renúncia ou novação, não devendo, portanto, ser interpretada como desistência de sua aplicação em caso de reincidência.

CLÁUSULA SEXTA - DAS PENALIDADES E DA RESOLUÇÃO

6.1. As penalidades decorrentes do descumprimento parcial ou total seguirão a seguinte regra:

I. Pela inexecução parcial ou total do Contrato, excluídas as hipóteses de caso fortuito e força maior, ao(à)s CONTRATADO(A)(S) poderão ser aplicadas as seguintes penalidades, inclusive cumulativamente:

- a) Advertência, por escrito;
- b) Multas;
- c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Entidade Licitadora pelo prazo de até 02 (dois) anos.

II. Nas hipóteses de mora quanto ao cumprimento das obrigações, ao(à)s CONTRATADO(A)(S) poderá ser aplicada multa diária de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor do contrato, enquanto perdurar o descumprimento.

II.1. O inadimplemento parcial do contrato ensejará a aplicação de multa em favor da(s) CONTRATANTE(S) equivalente a 10% do valor total do contrato, sem prejuízo da possibilidade de rescisão, da aplicação da multa rescisória e das eventuais perdas e danos complementares apuradas.

III. O inadimplemento injustificado do(a)s CONTRATADO(A)(S) por prazo superior a 30 (trinta) dias dará à(s) CONTRATANTE(S) o direito de considerar resolvido o contrato, independentemente de prévia interpelação judicial ou extrajudicial, respondendo ainda o(a)s CONTRATADO(A)(S) pelas penalidades e pelas perdas e danos decorrentes, ressalvadas as hipóteses de caso fortuito ou força maior, devidamente comprovadas e impeditivas da prestação dos serviços.

IV. A resolução do Contrato motivada pelo inadimplemento de qualquer das partes ensejará a aplicação de multa rescisória à parte culpada correspondente a 20% (vinte por cento) do montante do valor do contrato, sendo que na hipótese de resolução por falta de pagamento deverão ser observadas as condições previstas no item V.

V. O atraso no pagamento do serviço, por culpa da(s) CONTRATANTE(S), implicará na incidência de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor de cada fatura e juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês. Os juros serão calculados desde a data limite para o pagamento até a satisfação do débito.

VI. O(a)s CONTRATADO(A)(S) deverá(ão) comunicar, por escrito e justificadamente, as ocorrências de caso fortuito ou força maior impeditivas da prestação de serviços, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis contados da data da ocorrência, sob pena de não poder alegá-los posteriormente.

VII. As eventuais multas e outros valores devidos pelo(a)s CONTRATADO(A)(S) à(s) CONTRATANTE(S) poderão ser compensados no pagamento das parcelas, vencidas ou por vencerem, deduzidas da garantia ou poderão ser cobradas judicialmente, se for o caso.

VIII. As multas poderão ser aplicadas tantas vezes quantas forem as irregularidades constatadas.

IX. Além de qualquer outro descumprimento de cláusula contratual, constituem causas de resolução, em qualquer tempo, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, sem que o(a)s CONTRATADO(A)(S) tenha(m) direito a indenização, a qualquer título:

- a) Ceder ou transferir, no todo ou em parte, os serviços que constituem objeto do Contrato, sem a prévia autorização escrita da(s) CONTRATANTE(S);
- b) Deixar de cumprir as obrigações previstas no Contrato;
- c) Ocorrer reincidência, por parte do(a)s CONTRATADO(A)(S), em infração contratual que implique na aplicação de multa;

- d) Ocorrer a decretação de falência, a liquidação judicial ou extrajudicial da CONTRATADA, ou ainda, o ingresso desta última em processo de recuperação judicial;
- e) Deixar de apresentar a garantia contratual prevista no Contrato, no prazo previsto.

X. Em qualquer das situações elencadas nas alíneas acima, exceto o previsto na letra “d”, a CONTRATADA ficará sujeita à multa resolutória prevista no item IV acima, cumulativamente, respondendo ainda, pelas perdas e danos decorrentes.

XI. O(a)(s) CONTRATADO(A)(S) renuncia(m) expressamente ao direito de requerer a redução judicial das penalidades acordadas.

6.2. O atraso quanto ao descumprimento do Acordo de Níveis de Serviço, se for o caso, implicará nas penalidades previstas no contrato de prestação de serviços – condições específicas.

6.3. Previamente à aplicação de penalidades, a(s) CONTRATANTE(S) oportunizarão esclarecimentos pelo(a)(s) CONTRATADO(A)(S), que terá(ão) prazo máximo de 05 (cinco dias) úteis para apresentar justificativas, por escrito.

6.4. Caso não haja manifestação do(a)(s) CONTRATADO(A)(S) dentro desse prazo ou caso a(s) CONTRATANTE(S) entendam como improcedentes as justificativas, serão aplicadas as sanções previstas.

CLAUSULA SÉTIMA – DO ACOMPANHAMENTO, FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Fica desde já convencionado que a(s) CONTRATANTE(S), por meio de seus representantes, acompanharão e fiscalizarão o serviço objeto deste Contrato, sendo que essa fiscalização não desincumbe o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) de suas responsabilidades e obrigações.

7.2. A fiscalização da(s) CONTRATANTE(S) não exclui ou atenua a responsabilidade do(a)(s) CONTRATADO(A)(S) por eventuais falhas na prestação dos serviços.

7.3. A(s) CONTRATANTE(S) indicarão nas condições específicas de contratação para a prestação de serviços seus representantes junto ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S) para a gestão do Contrato.

CLÁUSULA OITAVA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

8.1. Para assegurar o fiel cumprimento de todas as obrigações contraídas por este instrumento, o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) oferece(m) a(s) CONTRATANTE(S) a garantia descrita nas condições específicas de contratação para a prestação de serviços e nesta Cláusula, a ser apresentada no prazo de até 10 (dez) dias contados da data da convocação para a assinatura do contrato.

8.2. A garantia prestada, quando for o caso, deverá vigorar por mais 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual.

8.3. A garantia prestada, quando for o caso, será restituída, automaticamente ou por solicitação, somente após comprovação de integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas, encargos previdenciários, trabalhistas e satisfação de prejuízos causados à(s) CONTRATANTE(S) ou a terceiros, em virtude da execução do objeto deste Contrato, bem assim após comprovação da inexistência de reclamações trabalhistas, nas quais a(s) CONTRATANTE(S) responda(m) solidariamente ou subsidiariamente com o(a)(s) CONTRATADO(A)(S), sendo deduzidos todos os valores questionados na justiça trabalhista, provocados pelo(a)(s) CONTRATADO(A)(S) e não liquidados.

8.4. Sempre que forem deduzidos quaisquer valores da garantia ou quando houver redimensionamento do Contrato ou reajuste de preços, a garantia deverá ser restabelecida, no prazo de 10 (dez) dias úteis após

recebimento de notificação da(s) CONTRATANTE(S), de modo que corresponda à porcentagem das condições específicas de contratação para a prestação de serviços.

8.5. A garantia oferecida na modalidade fiança-bancária deverá:

a) conter renúncia expressa ao benefício de ordem, permitindo a execução da garantia sem interferência do(a)(s) CONTRATADO(A)(S);

b) estabelecer prazo máximo de 48 horas para cumprimento;

c) ser irrevogável, salvo no caso de substituição por outra modalidade de garantia, prevista nos termos do art. 27 do Regulamento de Licitações e Contratos do Sesi e do SENAI, previamente aprovada pela(s) CONTRATANTE(S).

8.6. O(A)(s) CONTRATADO(A)(S) somente poderá(ão) iniciar a entrega dos produtos após a apresentação da garantia contratual prevista nesta Cláusula.

CLÁUSULA NONA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. A tolerância por qualquer das partes quanto ao descumprimento das condições estipuladas será interpretada como mera liberalidade, não podendo ser invocada como novação contratual ou renúncia de direitos;

9.2. É vedado a qualquer uma das Partes delegar ou transferir a terceiros, total ou parcialmente, os direitos e deveres objeto do presente Contrato, sem a prévia autorização da outra Parte.

9.3. Se a(s) CONTRATANTE(S) forem autuadas, notificadas, citadas, intimadas ou condenadas em razão do não cumprimento, em época própria, de qualquer obrigação atribuível ao(à)(s) CONTRATADO(A)(S), seja de natureza fiscal, trabalhista, previdenciária ou de qualquer outra espécie, assiste-lhe-á o direito de reter os pagamentos devidos na forma do item 6.1 VII, até que o(a)(s) CONTRATADO(A)(S) satisfaça(m) a respectiva obrigação ou até que a(s) CONTRATANTE(S) sejam excluídas do pólo passivo da autuação, notificação, citação, intimação ou condenação, mediante decisão irrecurável.

9.3.1. O(a)(s) CONTRATADO(A)(S) ressarcirá(ão) a(s) CONTRATANTE(S), independentemente do resultado dos processos judiciais ou administrativos, o valor das horas que forem despendidas por seus advogados, prepostos, além das despesas judiciais e administrativas e dos custos que incorrer, servindo de base para o ressarcimento aqui pactuado a remuneração dos advogados e prepostos da(s) CONTRATANTE(S).

9.3.2. Caso já tenham sido efetuados pela(s) CONTRATANTE(S) todos os pagamentos e importâncias devidas à(s) CONTRATADA(S), ou se o Contrato já tiver sido encerrado ou não havendo possibilidade de compensação satisfatória, assiste à(s) CONTRATANTE(S) o direito de cobrar judicialmente tais obrigações do(a)(s) CONTRATADO(A)(S), servindo, para tanto, o presente instrumento como título executivo extrajudicial.

9.4. As condições específicas do Contrato de prestação de serviços prevalecerão sobre as condições gerais da contratação sempre que forem com estas conflitantes.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO FORO E DA LEGISLAÇÃO

10.1. Fica eleito o Foro de Brasília – DF, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir quaisquer questões relativas da contratação.



*Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria*

10.2. Aplicar-se-á ao(s) CONTRATANTE(S) a legislação da República Federativa do Brasil, atinente às entidades privadas, e cumulativa e exclusivamente ao SENAI e Sesi, os seus Regulamentos de Licitações e Contratos.



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

ANEXO V
TERMO DE COMPROMISSO - EQUIPE TÉCNICA A SER SUBCONTRATADA

Ao,
SESI/DN
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO
SBN Quadra 1 – Bloco C
Ed. Roberto Simonsen – 2º andar
70040-903 – Brasília – DF
Referência: Concorrência nº 6/2016

Pela presente, _____ (razão social), inscrita no CNPJ sob o n.º _____ e inscrição _____ estadual n.º _____, estabelecida no(a) _____, conforme contrato social/estatuto em anexo, ciente e de acordo com todas as especificações e condições do Edital e seus Anexos relativos à Concorrência em referência, vem, por intermédio do seu(s) representante(s) legal(is) ao final assinado(s), declarar o seu COMPROMISSO em compor a equipe técnica da licitante _____ (razão social da licitante) como sua, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, para prestar os serviços abaixo destacados:

SERVIÇO	MARCAR OS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS
Define os dados a serem estudados	()
Elabora e estrutura os relatórios	()
Elaborar os estudos epidemiológicos	()
Desenvolve proposição de programas, planos e projetos voltados a Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças	()
Elabora os relatórios de acompanhamento dos Programas, planos e projetos desenvolvidos, com base em modelos pré-definidos	()
Apóia os serviços de TI na parametrização dos indicadores dos painéis de bordo (dashboards) para os níveis estratégico, tático e operacional do SESI, Indústria, Trabalhadores)	()
Propõe requisitos para evolução do sistema de inteligência epidemiológica	()

Cidade (UF), dia/mês/ano

Empresa/Instituição: XXXXXXXX
(Responsável legal - nome, cargo e assinatura)

Empresa Licitante
(Responsável legal - nome, cargo e assinatura)



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

ANEXO VI - LISTA DE SIGLAS DE REFERÊNCIA

ADL	Archetype Definition Language
AJAX	Asynchronous Javascript and XML
API	Application Program Interface
AVI	Audio Video Interleaved
BI	Business Intelligence
BPEL	Business Process Execution Language
BPM	Business Process Management
CAS	Central authentication Service
CMIS	Content Management Interoperability Services
COBOL	Common Business Oriented Language
XSS	Cross-Site Scripting
CSRF	Cross-site request forgery
CSS	Cascading Style Sheets
CSV	Comma Separated Values
CTI	Computer-Telephony Integration - Integração da telefonia com o computador
DAC	Distribuidor Automático de Chamadas (DAC)
DES	Data Encryption Standard
DFS	Distributed File System
DMZ	Demilitarized Zone
DNS	Domain Name System
DW	Data Warehouse
ECM	Enterprise content management
EDI	Electronic Data Interchange
EJB3	Enterprise JavaBeans 3
ESB	Enterprise Service Bus
ESN	Enterprise Service Network
ETL	Extract, Transform, Load
FTP	File Transfer Protocol
GIF	Graphics Interchange Format
GZIP	GNU zip free and open source algorithm for file compression
GNU	General Public License
HL7	Health Level Seven International
HTML	Hypertext Markup Language
HTML 5	Hypertext Markup Language 5
HTTP	Hypertext Transfer Protocol
HTTPS	HTTP over SSL or HTTP Secure
i18n	Internationalization (sometimes shortened to "I18N, meaning "I - eighteen letters -N") Suporte a Idiomas Padrões
ICP-Brasil	Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil)
IDS	Intrusion Detection System



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

IMAP	Internet Message Access Protocol
IPS	Intrusion Prevention Appliance
IPSEC	Internet Protocol Security
ISO/IEC 13606-2	specifies the information architecture required for interoperable communications between systems and services that need or provide EHR data.
ITIL V3	Information Technology Infrastructure Library 3
JAAS	Java Authentication and Authorization Service
Jboss	JBoss open source application server program
Weblogic	WebLogic is a server software application
jBPM	Java Business Process Model
JCR	Journal Citation Reports
JDBC	Java Database Connectivity
WebSphere	WebSphere is a set of Java-based tools from IBM
JMS	Java Message Service
JSAS	Java System Application Server
JPEG	Joint Photographic Experts Group
JSF-314	JavaServer Faces
JSON	Javascript Object Notation
JSR-127	Java Specification Requests 127
JSR-168	Java Specification Requests 168
JSR-170	Java Specification Requests 170
JSR-223	Java Specification Requests 223
JSR-268	Java Specification Requests 268
L10n	Localization (sometimes shortened to "L10n") is the process of adapting a product or service to a particular language
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol
MD5	MD5 is an algorithm that is used to verify data integrity through the creation of a 128-bit message digest from data input
MP3	MPEG Layer 3 - standard technology and format for a sound sequence
MPEG	Moving Picture Experts Group
NGS-1	Nível de Garantia de Segurança 1 -SBIS (Sociedade Brasileira de Informática na Saúde)
NGS-2	Nível de Garantia de Segurança 2 - SBIS
OGNL	Object Graph Navigation Language
OLAP	OnLine Analytical Processing
OWASP	Open Web Application Security Project
PDF	Portable Document Format
PGP	Pretty Good Privacy
POP3	Post Office Protocol 3
RES	Registro Eletrônico de Saúde
REST	REpresentational State Transfer



Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria

RMI	Remote Method Invocation
RSA	Rivest Shamir Adleman Algorithm
RSS	Really Simple Syndication. RSS is an XML-based vocabulary that specifies a means of sharing news headlines and other content between Web sites
SAML	Security Assertion Markup Language
SBIS	Sociedade Brasileira de Informática na Saúde
SEDA	Staged Event-Driven Architecture
SEO	Search Engine Optimization
Servlet	Small Program that runs on a Server
SFTP	Secure File Transfer Protocol
SGBD	Sistema Gerenciador de Banco de Dados
SLA	Service-Level Agreement
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol
MIME	Multi-Purpose Internet Mail Extensions
SOAP	Simple Object Access Protocol
SQL	Structured Query Language
SSH-2	Secure Shell Protocol
SSL	Secure Sockets Layer
SSO	Single Sign-On (uma única autenticação para toda a navegação)
TCP	Transmission Control Protocol
TLS	Transport Layer Security Protocol
TomCat	Tomcat is an application server from the Apache Software Foundation that executes Java servlets and renders Web pages
UDP	User Datagram Protocol
URA	Unidade de Resposta Audível (URA)
URL	Uniform Resource Locator
VLAN	virtual local area network
VM	Virtual Machine
VPN	Virtual Private Network
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines do W3C
WCM	Web Content Management
Web W3C	World Wide Web Consortium (W3C)
WebDav	World Wide Web Distributed Authoring and Versioning
WMV	Windows Media Player
WSDL	Web Services Description Language
WSRP	Web Service for Remote Portlet
WYSIWIG	What You See is What you Get
XHTML	Extensible Hypertext Markup Language
XML	Extensible Markup Language
XMTP	XML MIME Transformation Protocol



*Iniciativa da CNI - Confederação
Nacional da Indústria*

XSLT	Extensible Stylesheet Language Transformation
------	---