
RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO Nº 01/2022

Nº do Processo: 00490/20

Licitação: Pregão Eletrônico nº 0039/2022

Área Técnica Responsável: Gerência de Saúde

Objeto: Contratação de empresa especializada para implantação de um software de gestão de serviços de saúde com licenças, treinamento, suporte técnico e garantia de novas versões para as unidades de saúde do Sesc em Minas.

Belo Horizonte, 18 de maio de 2022

A Comissão Permanente de Licitação, no desempenho de suas atribuições, em virtude dos Pedidos de Esclarecimentos, recebidos via e-mail, comunica aos interessados o seguinte:

Questionamento 01:

No Termo de Referência - Anexo I, item 3.2.9 é mencionado que o suporte técnico deve ser oferecido da 08:00 às 18:00 horas, porém no item 9.10 é considerado como hora útil para suporte o horário das 07:00 às 18:00 horas. Qual horário de atendimento de suporte devemos considerar?

Resposta 01:

Vide errata.

Questionamento 02:

No Termo de Referência - Anexo I, no quadro de "Níveis de Serviços" apresentado no item 9.9 é definido o Prazo Máximo de Resposta em horas úteis de acordo com a categoria. Porém os itens 9.11 e 9.12 fazem referência ao Prazo Máximo de Solução e não de Resposta. Desta forma, devemos entender que onde se lê Solução no item 9.11 e 9.12 deveríamos entender como prazo para Resposta?

Resposta 02:

Vide errata.

Questionamento 03:

Em se tratando de tempo máximo de solução, seria possível considerar a dilatação dos prazos visando possibilitar nossa participação no certame, conforme segue: baixa 93 horas úteis, alta 27 horas úteis e alta 12 horas úteis.

Resposta 03:

Conforme descrito no item 9.11, o Sesc em Minas poderá autorizar a prorrogação do prazo de resposta, desde que seja justificada pela Contratada.

Questionamento 04:

No Termo de Referência - Anexo I, no item 19, é vedada subcontratação, porém entendemos que a hospedagem em provedor externo não se enquadra em subcontratação. Está correto nosso entendimento?

Resposta 04:

Conforme descrito no item 19, não será permitido a subcontratação do objeto principal da contratação, ou seja, “contratação de empresa especializada para implantação de um software de gestão de serviços de saúde com licenças, treinamento, suporte técnico e garantia de novas versões para as unidades de saúde do Sesc em Minas”.

Questionamento 05:

Com relação aos requisitos RT037 e RT046, entendemos que a solução da contratada deverá ter a capacidade de integrar com sistemas que fazem envio de SMS e não que os SMS sejam enviadas diretamente pelo sistema sem passar por um sistema intermediário. Este entendimento está correto?

Resposta 05:

Conforme descrito no item 046, para agendamento via SMS e telefone a solução deve realizar integração com operadora telefônica do Sesc em Minas.

Questionamento 06:

Com relação ao requisito RF48, considerando que a qualidade de som e vídeo de uma telechamada é influenciada por fatores externos ao sistema de registros clínico, como internet, câmeras, equipamento de áudio, sendo estas variáveis gerenciadas pelo contratante, podemos entender que a responsabilidade da contratante se limita a dispor do serviço apto para o uso?

Resposta 06:

A Contratada deve garantir a disponibilidade do serviço, bem como a qualidade de som e vídeo aceitáveis para a interação entre equipe do Sesc em Minas e cliente. Ou seja, a responsabilidade da Contratada não se limita apenas a fornecer os serviços apto para uso, mas também de comunicar à Contratante sobre as influências dos fatores externos que impactam na qualidade da teleconsulta.

Questionamento 07:

Com relação ao RFN9, considerando que um Sistema de Gestão em Serviço de Saúde possui diversos módulos clínicos e administrativos, entendemos que não existe a necessidade de que toda a solução seja compatível com dispositivos mobile e que podemos considerar o atendimento do requisito se parte da solução pode ser utilizada em mobile no contexto adequado. É correto esse entendimento?

Resposta 07:

A solução deve permitir no mínimo a utilização de módulos assistenciais em dispositivos mobile.

Questionamento 08:

Com relação ao RFN36, considerando que a infraestrutura de conectividade é responsabilidade da contratante, esclarecer se há links entre as unidades ou de forma externa, para o envio das imagens das modalidades para o Servidor do PACS, considerando o mínimo de latência de 30ms, entre cada equipamento e o destino das imagens Servidor PACS (colocation).

Resposta 08:

Todas as unidades fixas possuem link MPLS Full Mesh de mínimo 10Mbps e links de internet dedicado de mínimo 30 Mbps, que atendem a solicitação mínima de 30ms de latência.

Questionamento 09:

Com relação ao RFN43, considerando que as melhores práticas das aplicações fornecidas na modalidade SaaS e devido a questões de segurança não é recomendado que aplicações externas realizem consultas/extração de dados diretamente do banco de dados. Desta forma, podemos considerar que a extração de dados sendo realizada via uma API (webservice) atinge o mesmo objetivo de forma segura e está aderente ao requisito?

Resposta 09:

Sim, extração de dados via API (webservice) atinge o mesmo objetivo.

Questionamento 10:

No Termo de Referência - Anexo II, Modelo de Proposta, considerando que o Edital refere a intenção de contratação de empresa especializada para ceder o direito de uso de licença de SISTEMA de gestão de serviços de saúde - se considerado modalidade SaaS, é correto nosso entendimento que no preenchimento da proposta, o item A e B permanecerão zerados, estando inclusos o seu valor no item F?

Resposta 10:

Sim, o entendimento está correto. Levando em consideração que a Contratada irá atender todo o escopo dos itens A e B no item F.

Daniela Cristina Alves de Faria da Silva
Comissão Permanente de Licitação do Sesc em Minas