HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
Avenida Professor Moraes Rego, nº 1235 - Bairro Cidade Universitária
Recife-PE, CEP 50670-901
- http://hcufpe.ebserh.gov.br

Edital de Licitação - SEI - Tradicional

**EDITAL**

**PREGÃO ELETRÔNICO**

**Edital de PREGÃO ELETRÔNICO Nº 113/2020** destinado à **Contratação de Central de Serviços - Service Desk - para a Prestação de serviços técnicos especializados na área das Tecnologias da Informação e Comunicação - TIC (hardware e software, inclusos serviços de suporte técnico em LINUX, Windows, Android e Mac OS), incluída a reposição de peças e/ou componentes, sob regime de atendimento 24x7,** para atender ao Parque Computacional do Hospital das Clínicas de Pernambuco, Filial EBSERH, conforme processo administrativo nº **23536.002119/2018-10**.

O Hospital das Clínicas de Pernambuco, Filial EBSERH, UASG 155022, torna público que às **14h***, horário de Brasília,* **de 27 de outubro de 2020,** no sítio comprasgovernamentais.gov.br, através do Sr. (a) Agente de Licitação **PHETER HARRISON FIGUEIROA, SIAPE nº 2170304**, do Hospital das Clínicas designado pela Portaria nº 208 de 06 de dezembro de 2019, da Superintendente do Hospital das Clínicas de Pernambuco, Filial EBSERH, estará promovendo

**Pregão Eletrônico,** tipo **Menor Preço**, **por grupo,** Modo de Disputa **Aberto e Fechado**

nos termos do **Regulamento de Licitações e Contratos da EBSERH de 24 de setembro de 2019**, da **Lei nº 13.303**, de 30 de junho de 2016, no Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 26 de abril de 2018, Instrução Normativa STI/MP nº 01/2019, da Lei Complementar n° 123, de 14 de dezembro de 2006, do Decreto n° 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e as exigências estabelecidas neste Edital.

**Encaminhamento da proposta de preços**

*(exclusivamente por meio do sistema eletrônico)*:

a partir da data de liberação do edital no sítio comprasgovernamentais.gov.br, que ocorrerá simultaneamente à publicação do aviso licitatório no Diário Oficial da União, até o horário limite de início da sessão pública acima estabelecido.

## 1. OBJETO DA LICITAÇÃO

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a **Contratação de Central de Serviços - Service Desk - para a Prestação de serviços técnicos especializados na área das Tecnologias da Informação e Comunicação - TIC (hardware e software, inclusos serviços de suporte técnico em LINUX, Windows, Android e Mac OS), incluída a reposição de peças e/ou componentes, sob regime de atendimento 24x7,** para atender ao Parque Computacional do Hospital das Clínicas de Pernambuco, filial EBSERH, a licitação será realizada em grupo único, formado por **02 (dois) itens** nos quantitativos e especificações constantes no Termo de Referência **(Anexo I deste Edital)**;

1.2. Validade da proposta: mínimo de **90 (noventa)** dias corridos a partir da abertura deste Pregão Eletrônico;

1.3. Caso haja discordância entre o descritivo dos itens no Edital e no comprasgovernamentais, prevalecerá o descritivo constante no Edital e seus anexos.

## 2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no Plano de Aplicação de Custeio 2020 do HC-EBSERH na classificação abaixo:

- **Fonte de recursos:** SUS-FNS/EBSERH
- **Programa de trabalho:** nº 10.302.5018.8585.0026 (Atenção à saúde da população para procedimentos em média e alta complexidade – no Estado de Pernambuco).
- **Natureza de despesa:** 3390.40 (Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação Pessoa Jurídica).

## 3. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018;

3.2. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 34 da Lei nº 11.488, de 2007, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006;

3.3. A empresa participante deverá estar credenciada no Portal de Compras do Governo Federal, nos termos do **item 4,** e responsabilizar-se pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances;

3.4. **Não poderão participar desta licitação e ser contratados pela Ebserh os licitantes**:

I - Proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

II - que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

III - entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

IV - Estrangeiras que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

V - Cujo estatuto ou contrato social não inclua o objeto desta Licitação;

VI - Que estejam sob falência, em recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de credores, concordata ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;

VII - Integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum.

VIII - Que se enquadrem nas vedações abaixo elencadas, previstas no artigo 19 e parágrafo único do Regulamento de Licitações e Contratos da EBSERH de 24 de setembro de 2019:

a) cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja integrante de órgão estatutário, empregado, servidor cedido ou em exercício na Ebserh;

b) suspensa pela Ebserh;

c) declarada inidônea pela União, por Estado ou pelo Distrito Federal, enquanto perdurarem os efeitos da sanção;

d) constituída por sócio de empresa que estiver suspensa, impedida ou declarada inidônea;

e) cujo administrador seja sócio de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea;

f) constituída por sócio que tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

g) cujo administrador tenha sido sócio ou administrador de empresa suspensa, impedida ou declarada inidônea, no período dos fatos que deram ensejo à sanção;

h) que tiver, nos seus quadros de diretoria, pessoa que participou, em razão de vínculo de mesma natureza, de empresa declarada inidônea.

IX - Não poderão participar desta licitação e ser contratados pela Ebserh as pessoas elencadas na alínea "a", do inciso anterior, como pessoa física, bem como à participação delas em procedimentos licitatórios, na condição de licitante;

X - à contratação de empresa cujo administrador ou sócio detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital social seja integrante do Ministério da Educação ou de Instituições Federais de Ensino Superior e congêneres signatárias de contratos de gestão com a Ebserh;

XI - a quem tenha relação de parentesco, até o terceiro grau civil, com: a) integrantes de órgãos estatutários da Ebserh; b) empregado, servidor cedido ou em exercício na Ebserh cujas atribuições envolvam a atuação na área responsável pela licitação ou contratação; c) autoridade do Ministério da Educação; d) autoridade das Instituições Federais de Ensino Superior signatárias de contratos de gestão com a Ebserh.

XII - cujo proprietário, mesmo na condição de sócio, tenha terminado seu prazo de gestão ou rompido seu vínculo com a Ebserh há menos de 6 (seis) meses

3.5. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte que desejem usufruir do tratamento diferenciado e favorecido instituído pela Lei Complementar nº 123/2006 devem declarar atendimento aos requisitos do art. 3º da referida lei, mediante opção em campo próprio do sistema eletrônico, quando da inserção da proposta eletrônica;

3.5.1. A assinalação do campo “não”, apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa e empresa de pequeno porte.

3.6. O licitante que deseja participar do certame com os benefícios do **Decreto n.º 7.174/2010,** deverá por meio do sistema eletrônico declarar que o produto atende ao **Processo Produtivo Básico.**

3.7. Como requisito para a participação no pregão eletrônico, o licitante deverá declarar, em campo próprio do sistema eletrônico, que:

a) que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital;

b) que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

c) que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7°, XXXIII, da Constituição;

d) que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 16 de setembro de 2009;

e) que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

f) que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.

3.8. As restrições na documentação comprobatória de regularidade fiscal e trabalhista não constituem impedimentos de manifestar no campo próprio o cumprimento pleno dos requisitos de habilitação, em se tratando de licitantes qualificados como ME ou EPP, observado o disposto no **subitem 8.13.**

## 4. CREDENCIAMENTO

4.1. O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica;

4.2. O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil;

4.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão;

4.4. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros;

4.5. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no

SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados;

4.5.1. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

## 5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

5.1. Após a divulgação do edital no sítio eletrônico, os licitantes encaminharão/cadastrarão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no **item 8**, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimento das propostas. (*Art. 26, caput e §1º do Decreto nº 10.024/2019*);

5.2. A proposta contendo a descrição completa do material ofertado, valor unitário e total do item, marca e fabricante e os documentos que a compõem deverão ser encaminhados em conformidade com o **Anexo XII do Termo de Referência**, sob pena de desclassificação;

5.3. O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha. (*Art. 26, §3º do Decreto nº 10.024/2019*);

5.4. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas;

5.5. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006;

5.6. O licitante declarará, em campo próprio do sistema, o cumprimento dos requisitos de habilitação e a conformidade de sua proposta com as exigências deste edital. (*Art. 26, §4º do Decreto nº 10.024/2019*);

5.7. A falsidade da declaração de que trata o item anterior sujeitará o licitante às sanções previstas neste Edital. (*Art. 26, §5º do Decreto nº 10.024/2019*);

5.8. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública. (*Art. 26, §6º do Decreto nº 10.024/2019*);

5.9. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do Agente de Licitação e para acesso público após o encerramento do envio de lances. (*Art. 26, §8º do Decreto nº 10.024/2019*);

5.10. Os documentos complementares à proposta e à habilitação, quando necessários à confirmação daqueles exigidos no edital e já apresentados, serão encaminhados pelo licitante melhor classificado após o encerramento do envio de lances, no prazo de **1 (um) dia útil (até as 23 horas e 59 minutos do dia posterior à convocação do Agente de Licitação)**, por meio da opção "Enviar Anexo" no sistema comprasgovernamentais. (*Art. 26, §9º do Decreto nº 10.024/2019*);

5.11. O licitante deve obrigatoriamente cotar todos os itens do grupo, tendo em vista o tipo de licitação: **menor preço, por grupo;**

5.12. O licitante **que deseja obter os benefícios previstos pelo Decreto n.º 7.174/2010,** declarará durante a fase de credenciamento de propostas, em campo próprio no sistema eletrônico, se o produto atende ao Processo Produtivo Básico.

5.13. Fazem jus a aplicação das regras de preferência prevista pelo **Decreto nº 7.174/2010**:

a) bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;

b) bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e

c) bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

## 6. DA SESSÃO PÚBLICA E DO ENVIO DE LANCES

6.1. A partir do horário indicado no preâmbulo deste Edital, a sessão pública na internet será aberta por comando do Agente de Licitação (A*rt. 27 do Decreto nº 10.024/2019*);

6.2. O Agente de Licitação verificará as propostas apresentadas, desclassificando aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital (*Art. 28, caput, do Decreto nº 10.024/2019*);

6.3. A desclassificação de proposta será fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes (*Art. 28, parágrafo único, do Decreto nº 10.024/2019*);

6.4. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas pelo Agente de Licitação,

somente as propostas classificadas pelo Agente de Licitação participarão da etapa de envio de lances. (*Art. 29, caput e parágrafo único, do Decreto nº 10.024/2019*);

6.5. Classificadas as propostas, o Agente de Licitação dará início à fase competitiva, quando então os licitantes poderão encaminhar lances, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo o licitante imediatamente informado do recebimento e do valor consignado no registro (*Art. 30, caput e § 1º, do Decreto nº 10.024/2019*);

6.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observados o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas neste edital (*Art. 30, § 2º, do Decreto nº 10.024/2019*);

6.7. O licitante somente poderá oferecer lance inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema (*Art. 30, § 3º, do Decreto nº 10.024/2019*);

6.8. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais e prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro. (*Art. 30, § 4º, do Decreto nº 10.024/2019*);

6.9. Durante a sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante. (*Art. 30, § 5º, do Decreto nº 10.024/2019*);

6.10. Na fase de lances, embora a classificação final seja pelo valor global, a disputa será por item. A cada lance ofertado (por item), o sistema eletrônico atualizará automaticamente o valor global do grupo sagrando-se vencedora a empresa que ofertar o **menor valor global do grupo**;

6.11. Caso o Agente de Licitação entenda que houve equívoco, por parte do licitante, quando do envio do lance, promoverá a exclusão do referido lance, que poderá ser ratificado, se for o caso;

6.11.1. Caso o licitante deseje a exclusão de um lance incorreto deverá encaminhar e-mail (pregoeiros.hc@gmail.com) solicitando a exclusão desse lance devidamente identificado (horário exato e valor), além de imediato contato com o Agente de Licitação por telefone (81-2126-3939) avisando-o do ocorrido.

6.11.1.1. Não havendo tempo hábil para tal exclusão, se a empresa não for honrar o lance ofertado, esse será rejeitado na fase de aceitação, e será iniciada negociação com próximo licitante melhor classificado, podendo haver sanções previstas na legislação ao fornecedor que não honrou o lance ofertado.

6.12. A etapa de envio de lances da sessão pública terá duração de quinze minutos, conforme o modo de disputa aberto e fechado. (*Art. 33, caput, do Decreto nº 10.024/2019*);

6.13. Encerrado o prazo previsto no **subitem 6.12**, o sistema encaminhará o aviso de fechamento iminente dos lances e, transcorrido o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, a recepção de lances será automaticamente encerrada. (*Art. 33, §1º, do Decreto nº 10.024/2019*);

6.14. Encerrado o prazo de que trata o **subitem 6.13**, o sistema abrirá a oportunidade para que o licitante da oferta de valor mais baixo e os licitantes das ofertas com valores até dez por cento superiores, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo. (*Art. 33, §2º, do Decreto nº 10.024/2019*);

6.15. Na ausência de, no mínimo, três ofertas nas condições de que trata o **subitem 6.14**, os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, poderão oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento do prazo. (*Art. 33, §3º, do Decreto nº 10.024/2019*);

6.16. Encerrados os prazos estabelecidos nos **subitens 6.13 e 6.14**, o sistema ordenará os lances em ordem crescente de vantajosidade. (*Art. 33, §4º, do Decreto nº 10.024/2019*);

6.17. Na ausência de lance final e fechado classificado nos termos dos **subitens 6.14 e 6.15**, haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, que será sigiloso até o encerramento deste prazo, observado, após esta etapa, o disposto no **subitem anterior**. (*Art. 33, §5º, do Decreto nº 10.024/2019*);

6.18. Na hipótese de não haver licitante classificado na etapa de lance fechado que atenda às exigências para habilitação, o Agente de Licitação poderá, auxiliado pela equipe de apoio, mediante justificativa, admitir o reinício da etapa fechada, nos termos do disposto no **subitem 6.17**. (*Art. 33, §6º, do Decreto nº 10.024/2019*);

6.19. No caso de desconexão do Agente de Licitação, no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados. (*Art. 34, do Decreto nº 10.024/2019*);

6.19.1. Persistindo a desconexão do Agente de Licitação por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente decorridas vinte e quatro horas após a comunicação do fato aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação. (*Art. 35, do Decreto nº 10.024/2019*).

6.20. Encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita

Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentado pelo Decreto nº 8.538, de 2015;

6.20.1. Nessas condições, caso a melhor oferta válida tenha sido apresentada por empresa de maior porte, as propostas de pessoas qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da proposta ou lance de menor preço serão consideradas empatadas com a primeira colocada;

6.20.2. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto;

6.20.3. Caso a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes qualificadas como microempresa ou empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

6.21. Será assegurado o direito de preferência previsto no seu artigo 3º, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5° e 8° do **Decreto n° 7.174, de 2010;**

6.22. As licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no **Decreto nº 7.174, de 2010**, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação;

6.23. A ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação, de maneira que só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado;

6.24. Se não houver licitantes que atendam as hipóteses previstas no **subitem 6.20**, o critério de desempate será aquele previsto no § 2º, do Art. 3º da lei nº 8.666/93, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos bens e serviços: (*Art. 36, do Decreto nº 10.024/2019*);

I - Produzidos no País;

II - Produzidos ou prestados por empresas brasileiras;

III - Produzidos ou prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia do País;

IV - Produzidos ou prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

6.25. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas. (*Art. 37, parágrafo único, do Decreto nº 10.024/2019*);

6.26. A **aceitação será para o grupo**, não sendo possível aceitar parte dos itens, o mesmo ocorrendo nas fases de habilitação, adjudicação e homologação

6.27. Para fins de aplicação das penalidades previstas neste Edital, o lance é considerado proposta.

## 7. DA NEGOCIAÇÃO E DO JULGAMENTO DA PROPOSTA

7.1. Após o encerramento da etapa de lances da sessão pública, o Agente de Licitação deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado lance mais vantajoso, para que seja obtida melhor proposta, observado o critério de julgamento, não se admitindo negociar condições diferentes daquelas previstas no edital (*Art. 38, caput, do Decreto nº 10.024/2019*);

7.2. Após a negociação prevista no **subitem anterior** o licitante detentor da melhor oferta deverá encaminhar a proposta adequada ao último lance ofertado, firmada pelo representante legal, em papel timbrado ou personalizado do licitante, conforme **anexo II do Edital**, em arquivo único compactado, no prazo de **1 (um) dia útil (até as 23 horas e 59 minutos do dia posterior à convocação** d o **Agente de Licitação)**, por meio da opção "Enviar Anexo" no sistema comprasgovernamentais. (*Art. 38, §2º, do Decreto nº 10.024/2019*);

7.2.1. Deverá constar como anexos da proposta os seguintes documentos:

**a) As ME/EPPs** que optaram pelo tratamento diferenciado e favorecido instituído pela Lei Complementar n.º 123/2006, se vencedoras, deverão enviar a documentação comprobatória **(Certidão Simplificada da Junta Comercial ou Declaração,** sob as penas da lei, de que cumprem os requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, em especial o art. 3º e seus parágrafos da Lei Complementar 123/2006, estando aptas a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 daquela Lei complementar – Art. 13 § 2º do Decreto 8.538/2015; Instrução Normativa 103/2007 do DNRC)

do enquadramento refletido no Sistema**.**

**b)** Declaração Política de Transações com Partes Relacionadas da EBSERH **(Anexo III);**

**c)** A empresa que fizer a opção pela aplicação das regras de preferência de acordo com o **Decreto nº 7.174/2010**, deverá apresentar documento para comprovação de atendimento ao Processo Produtivo Básico expedido pelo Ministério da Ciência e Tecnologia ou pela SUFRAMA;

**d)** Deverão ainda ser apresentadas as seguintes declarações:

**d.1)** Que durante a vigência contratual será de sua responsabilidade, a aquisição de peças ou insumos (repassados à Contratante) e a substituição pela própria equipe técnica da Contratada ou pelo fabricante;

**d.2)** Que durante toda a vigência do contrato, prestará serviço presencial e remoto (quando for o caso) em todas os blocos e pavimentos do HC. Caso seja necessário;

**d.3)** Que, durante toda a vigência contratual, estará associada ao Microsoft Partner Network de forma a possuir um canal de comunicação direto e eficiente com a Microsoft agilizando o esclarecimento de dúvidas quando necessário, para tanto deverá apresentar documento oficial ou declaração contendo o MPN ID;

**d.4)** Que, durante toda a vigência contratual, terá em seu quadro funcional e à disposição da CONTRATANTE, profissional qualificado detentor de Certificação HDI – Help Desk Institute: Pelo menos Custumer Service Representative (HDI-CSR).

7.3. Os documentos remetidos por meio da opção "Enviar Anexo" do sistema comprasgovernamentais poderão ser solicitados em original ou por cópia autenticada pelo Agente de Licitação para serem entregues, em até **3 (três) dias úteis**, na Unidade de Licitação do Hospital das Clínicas, Avenida Professor Moraes Rego, s/n, Cidade Universitária, Recife, PE, CEP 50740-900, telefone: 81.2126.3939;

7.4. Diligências referentes a esclarecimento quanto à qualificação técnica e documentação habilitatória deverão respeitar os prazos estabelecidos no **subitem 7.2.** (*Art. 43, §2º, do Decreto nº 10.024/2019*);

7.5. O prazo estabelecido **no subitem 7.2** poderá ser prorrogado por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo estabelecido, e, formalmente aceita pelo Agente de Licitação;

7.6. O licitante deve indicar na proposta os dados bancários (nome e número do banco, nome e número da agência, número da conta corrente, praça de pagamento) da empresa visando à efetivação do pagamento e os dados do representante legal (nacionalidade, estado civil, profissão e/ou função que ocupa na empresa, endereço residencial, RG e CPF) que firmará o contrato decorrente desta licitação, acompanhado de cópia do RG e CPF;

7.7. Após a análise da proposta apresentada, caso esta não seja aceitável, estando fora das especificações solicitadas, ou se o licitante não atender às exigências habilitatórias, o Agente de Licitação convocará as licitantes remanescentes para envio da proposta, em ordem de classificação, obedecendo ao mesmo prazo do **subitem 7.2**, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital. (*Art. 43, §4º, do Decreto nº 10.024/2019*);

7.8. No julgamento da habilitação e das propostas, o Agente de Licitação poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação. (art. 47, caput, do Decreto nº 10.024/2019).

## 8. DA HABILITAÇÃO

8.1. Encerrada a etapa de negociação, o Agente de Licitação examinará a proposta classificada em primeiro lugar, se for o caso, decidindo por sua aceitação ou recusa, relativamente ao objeto e valor, e verificará a habilitação do licitante conforme as disposições deste Edital;

8.1.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Agente de Licitação verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) SICAF;

b) Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União (https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/).

8.1.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei n° 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário;

8.1.2.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas;

8.1.2.2. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros;

8.1.2.3. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

8.1.3. Constatada a existência de sanção, o Agente de Licitação reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

8.2. Os documentos eletrônicos produzidos com a utilização de processo de certificação digital serão recebidos e presumidos verdadeiros em relação aos signatários, dispensando-se o envio de documentos originais e cópias autenticadas em papel;

8.3. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação do licitantes será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018;

8.3.1. O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

8.4. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada;

8.5. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Agente de Licitação lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024, de 2019;

8.6. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de **1 (um) dia útil (até as 23 horas e 59 minutos do dia posterior à convocação do Agente de Licitação)**, por meio da opção "Enviar Anexo" no sistema comprasgovernamentais, sob pena de inabilitação;

8.7. A licitante detentora da melhor oferta, para efeitos de habilitação, deverá enviar a seguinte documentação de habilitação, observado o disposto no **subitem 8.8**:

**a) HABILITAÇÃO JURÍDICA:**

**a.1) Habilitação jurídica:**

**a.1.1)** No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

**a.1.2)** Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, na forma da Resolução CGSIM nº 16, de 2009, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

**a.1.3)** No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

**a.1.4)** No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

**a.1.5)** No caso de microempresa ou empresa de pequeno porte: certidão expedida pela Junta Comercial ou pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas, conforme o caso, que comprove a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do artigo 8° da Instrução Normativa n° 103, de 30/04/2007, do Departamento Nacional de Registro do Comércio - DNRC;

**a.1.6)** No caso de cooperativa: ata de fundação e estatuto social em vigor, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, bem como o registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 1971;

**a.1.7)** No caso de agricultor familiar: Declaração de Aptidão ao Pronaf – DAP ou DAP-P válida, ou, ainda, outros documentos definidos pelo Ministério do Desenvolvimento Agrário, nos termos do art. 4º, §2º do Decreto n. 7.775, de 2012;

**a.1.8)** No caso de produtor rural: matrícula no Cadastro Específico do INSS – CEI, que comprove a qualificação como produtor rural pessoa física, nos termos da Instrução Normativa RFB n. 971, de 2009 (arts. 17 a 19 e 165);

**a.1.9)** No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização.

**a.2) Registro Geral – RG e Cadastro Pessoa Física dos diretores/gerentes.**

**b) QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:**

**b.1)** Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

**b.1.1)** no caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade.

**b.1.2)** É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato social/estatuto social.

**b.2)** A comprovação da situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 ( um) resultantes da aplicação das fórmulas:

| | |
|---|---|
| LG = ---------- | Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo |
| | Passivo Circulante + Passivo Não Circulante |
| SG = ---------- | Ativo Total |
| | Passivo Circulante + Passivo Não Circulante |
| LC = ---------- | Ativo Circulante |
| | Passivo Circulante |

**b.3)** As empresas que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar o capital mínimo ou o patrimônio líquido mínimo de 10 % (dez por cento) do valor da proposta com o último lance.

**b.4) Certidão Negativa de Falência ou Recuperação Judicial ou Liquidação Judicial**, conforme o caso, expedida pelo Distribuidor da sede do licitante ou do seu domicílio, dentro do prazo de validade previsto na própria Certidão, ou na omissão desta, expedida há menos de 90 (noventa) dias, contados da data do envio virtual da proposta.

**c) REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA:**

**c.1)** Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ;

**c.2)** Certidões negativas de débitos referentes aos Tributos, Seguridade Social e Contribuições Federais e à Dívida Ativa da União, probatórias de regularidade perante à Fazenda Nacional;

**c.3)** Certidões Negativas de Débitos para com as Fazendas Estadual e Municipal;

**c.4)** Prova de regularidade perante o FGTS, emitida pela Caixa Econômica Federal;

**c.5)** Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, instituída pela Lei nº 12.440, de 07 de julho de 2011, probatória da inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho.

**d) QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

**d.1)** Conforme Instrução Normativa nº 05/20017 do SLTI/MPOG, e suas alterações, para fins

de Qualificação Técnica da capacidade técnica operacional, a Licitante deverá apresentar a seguinte documentação:

**d.1.1)** Atestado (s) de Capacidade Técnica e operacional, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, devidamente registrado(s) na entidade profissional competente, demonstrando que a licitante (Capacidade Operacional) e o seu(s) Responsável(is) Técnico(s) executou(ram) obra ou serviço compatível em características, quantidades e prazos conforme parcelas mais representativas e de maior relevância para a execução dos serviços, conforme as especificações a seguir:

**d.1.1.1)** Prestação de serviços de Service Desk / Suporte Técnico, em regime 24x7, com base no modelo ITIL, envolvendo serviços segurança da informação, serviços de monitoramento, serviços de instalação e manutenção de hardware e Softwares, suporte e gestão do ambiente, Instalação e Manutenção de infraestrutura de telecomunicações, conforme características e detalhamento abaixo:

- Que os serviços tenham sido realizados em ambiente multipavimento com área de pelo menos 20.000m$^2$ em ambiente com as seguintes características mínimas:
- Chamados por ano: Pelo menos 12.000 (doze) mil chamados por ano;
- erviços realizados utilizando-se em boas práticas de gestão de TI, com base na biblioteca/framework ITIL;
- Usuários Ativos: Pelo menos 1.500(um mil e quinhentos) usuários ativos;
- Sistemas Operacionais: Linux, Windows 10, Windows Server, MacOS e Xen Server;
- Realização de pelo menos 1.250 manutenções preventivas em PCs(estações) em 12(doze) meses;
- Servidores: Servidores Virtuais e Físicos XEON (Pelo menos 04 servidores);
- Switches: Pelo menos 15(quinze) switches;
- Access Points: Pelo menos 32(trinta) e dois;
- Ambiente com Controle de Acesso: Leitores Faciais – Pelo menos 04(quatro) e Biométricos (pelo menos 8);

**d.1.1.2)** Instalação de links UTP categoria 6 da norma EIA/TIA-568B: 600 (seiscentos) pontos;

**d.1.1.3)** Instalação de Links Ópticos Monomodo: 3.000 (três) mil metros;

**d.1.1.4)** Fusão de fibra óptica: 60 (sessenta) fusões.

**d.1.2)** Embora diante da complexidade do ambiente de execução contratual, o que autorizaria exigências mais rigorosas tanto no aspecto qualitativo como no quantitativo, de forma a demonstrar que a capacidade técnica dos licitantes deve ser suficiente para garantir à Administração que o contratado terá aptidão para executar o objeto pretendido, foi estabelecido, com base em recomendações do TCU, que as quantidades mínimas exigidas para os atestados e constantes à **letra d.1** acima representem apenas cerca de 50% (cinquenta por cento) das quantidades do objeto da contratação;

**d.1.3)** Para fins de comprovação das quantidades estabelecidas, será admitido o somatório de atestados, desde que, atendam a todos os requisitos do ambiente objeto da presente contratação aqui estabelecidos;

**d.2)** Para fins de Qualificação Técnica da capacidade técnica profissional, é necessário que a empresa licitante demonstre possuir na data da abertura da licitação dos profissionais a seguir qualificados, pertencentes ao seu quadro funcional ou através de contrato de prestação de serviços, permanente, necessários à gestão do contrato a ser firmado com a Contratante.

**d.2.1)** Para os serviços de Tecnologia da Informação:

**d.2.1.1)** Pelo menos 01(um) profissional com a seguinte formação:

- Formação superior completa na área de tecnologia da informação ou qualquer outro curso superior com especialização na área de tecnologia da informação;

- Possuir certificação ITIL V3 Foundation ou superior;
- Possuir certificado de participação de curso de segurança da informação, baseados nas normas ISO-27.001 e ISO-27.002;
- Possuir certificação LPI-1 ou 2.

**d.2.1.2)** Pelo menos 01(um) profissional com a seguinte formação:

- Possuir certificação ITIL V3 Foundation ou superior;
- Possuir certificado HDI CSR ou CSA.

**d.2.1.3)** Pelo menos 01(um) profissional com a seguinte formação:

- Formação superior completa na área de tecnologia da informação ou qualquer outro curso superior;
- Possuir experiência comprovada em Carteira de Trabalho e Livro de Registro de Empregados em Coordenação ou Supervisão de Service Desk para serviços de TIC, com pelo menos 02 (dois) anos;

**d.2.1.4)** Considerando que não existe entidade profissional competente estabelecida por Lei, fica dispensado o registro do atestado na entidade profissional;

**d.2.2)** Para os Serviços de instalação/manutenção de infraestrutura de rede de telecomunicações (1 profissional):

**d.2.2.1)** Engenheiro Eletricista com pelo menos 03(três) anos de experiência (considerar data do primeiro Registro de Acervo Técnico no CREA);

**d.2.2.2)** Pelo menos 01(um) acervo técnico que comprove experiência em instalação/manutenção de pontos de rede categoria 6, com no mínimo 600(seiscentos) pontos;

**d.2.3)** Os profissionais caracterizados nas **letras d.2.1 e d.2.2** acima deverão comprovar o vínculo através de uma das seguintes condições:

**d.2.3.1)** Caso seja sócio da empresa licitante, deverá comprovar o vínculo através do contrato social atualizado, registrado na Junta Comercial do Estado da Sede da Licitante;

**d.2.3.2)** Caso seja funcionário, cópia da Carteira de Trabalho (CTPS) e do livro de registro de empregado.

**d.2.3.3)** Caso seja contratado como prestador de serviços, a comprovação se dará com o contrato escrito firmado com o licitante, com dados completos do profissional e da empresa, com firmas reconhecidas.

**d.3)** O HC fará o exame da documentação comprobatória exigida, mediante diligências presenciais e/ou através de acessos aos sites dos emitentes de certificações, para fins de comprovação da autenticidade dos mesmos.

**d.4)** Deverá constar, obrigatoriamente, no (s) Atestado (s) de Capacidade Técnica apresentado (s), os seguintes dados mínimos:

- Data de início e término da prestação do (s) serviço (s);
- Informações (Nome, CNPJ e Endereço) e Assinatura com Firma reconhecida em Cartório do (s) emitente (s);
- Nome do (s) responsável (is) técnico (s), e seu (s) título (s) e nº (s) profissional (is);
- Descrição do (s) serviço (s) prestado (s);
- Quantitativo de Equipamentos;
- Quantitativo de serviços executados por item do catálogo.

**d.5)** Para os serviços de cabeamento estruturado, Backbone Óptico, instalação de infraestrutura, etc., a empresa licitante deverá comprovar:

- Certificado de Registro e Quitação da empresa licitante e de seu responsável técnico no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA, em plena validade;

**d.6)** Conforme o art. 30 da Lei nº 8.666/93 e a Instrução Normativa nº 05/2017 do SLTI/MPOG, e suas alterações:

**d.6.1)** Somente serão aceitos Atestados de Capacidade Técnica expedidos após conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua prestação, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior;

**d.6.2)** Somente serão aceitos Atestados de Capacidade Técnica que referirem-se a serviço prestado pela licitante no âmbito de sua atividade principal ou secundária especificadas no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica e na Certidão de Registro no CREA;

**d.6.3)** O (s) Atestados (s) de Capacidade Técnica apresentado (s) devem totalizar período de prestação de serviço não inferior a 02(dois) anos;

**d.6.4)** O(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica apresentado(s) deve(m) comprovar a prestação, em Estabelecimento(s) de direito público ou privado, de atividade pertinente e compatível com o objeto deste Edital;

**d.6.5)** Será sempre admitida a comprovação de aptidão através de Atestado (s) de Capacidade Técnica apresentado (s) que sejam referentes a serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto de que trata este Termo de Referência;

**d.6.6)** Toda a documentação apresentada estará sujeita a diligências e/ou auditorias para comprovação da veracidade das informações prestadas;

**d.6.7)** A inobservância de quaisquer das qualificações técnicas exigidas será motivo de inabilitação da licitada do certame.

**e) ATESTADO DE VISTORIA**

**e.1)** Apresentar atestado de vistoria ao local dos serviços, fornecido pelo Setor de Gestão de Processo e Tecnologia da Informação (SGPTI) do Hospital das Clínicas de Pernambuco - Filial Ebserh, através da Chefia do Setor ou outro(a) servidor(a) por ela designado(a), conforme detalhamento constante do **item 15 do Termo de Referência - Anexo I do Edital**;

**e.1.1)** A visita deverá ser realizada pelo responsável técnico da empresa ou por preposto por ele autorizado, não necessariamente pertencente ao quadro permanente da empresa;

**e.2)** Faculta-se ao licitante apresentar, em substituição ao atestado de vistoria, declaração formal assinada pelo representante responsável da licitante, sob as penalidades da lei, de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos, assumindo total responsabilidade por esse fato e informando que não o utilizaria para quaisquer questionamentos futuros que ensejassem avenças técnicas ou financeiras.

8.8. Para o licitante cadastrado e habilitado no SICAF, dispensa-se a apresentação da documentação exigida somente nas **letras "a", "b.1" e "c" (c.1 a c.5)** do **subitem 8.7**, ressalvado o disposto no subitem **8.8.1,** devendo ser apresentada a documentação relativa às **letras "b.4", "d"** e **"e"** acima, necessariamente;

8.8.1. O licitante credenciado e habilitado no SICAF em desconformidade com o previsto na legislação aplicável, no momento da habilitação deve promover a regularização do cadastro;

8.8.2. O prazo para regularização é de **1 (um) dia útil (até as 23 horas e 59 minutos do dia posterior à convocação do Agente de Licitação no sistema eletrônico**). (*Art. 43, §2º, do Decreto nº 10.024/2019*);

8.8.3. Em caso de problema com linha de transmissão de dados, que inviabilize o acesso ao sistema, o licitante deverá entregar os documentos diretamente na Unidade de Licitação do Hospital das Clinicas de Pernambuco, Filial EBSERH ou enviar para o e-mail: pregoeiros.hc@gmail.com;

8.8.4. Não serão aceitos protocolos de entrega, solicitação de documentos ou formulários obtidos via internet em substituição aos documentos exigidos nos **subitens 7.2.1 e 8.7 "b.4", "d" e "e".**

8.9. Para fins de habilitação, a verificação pelo Hospital das Clinicas de Pernambuco, Filial EBSERH nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova. (art. 43, § 3º, do Decreto nº 10.024/2019);

8.10. Não serão considerados os documentos por cópia não autenticada e ilegível e os não solicitados;

8.11. As cópias dos documentos poderão ser autenticadas por qualquer servidor da Unidade de Licitação do Hospital das Clínicas, mediante a apresentação dos originais;

8.12. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e à conformidade

da proposta, ou ao enquadramento do licitante na condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, sujeitará o licitante às sanções previstas no Edital (art. 26, § 5º, do Decreto nº 10.024/2019)**;**

8.13. O licitante qualificado como **ME ou EPP** com **restrições na documentação comprobatória de regularidade fiscal e trabalhista**, tão logo declarado vencedor do certame, **disporá de 05 (cinco) dias úteis,** prorrogáveis por igual período, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa, sob pena de decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

## 9. RECURSOS ADMINISTRATIVOS

9.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante o prazo concedido na sessão pública, de forma imediata e motivada, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, quando lhe será concedido o prazo de três dias para apresentar as razões de recurso, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses (*Art. 44, caput e §§ 1º e 2º do Decreto nº 10.024/2019);*

9.1.1. Só serão aceitos recursos e contrarrazões encaminhados via comprasgovernamentais.

9.2. A falta de manifestação imediata e motivada do licitante quanto à intenção de recorrer, nos termos do subitem imediatamente anterior, importará na decadência desse direito, ficando o Agente de Licitação autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor. (*Art. 44, § 3º, do Decreto nº 10.024/2019*);

9.3. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento (*Art. 44, § 4º, do Decreto nº 10.024/2019*);

9.4. Da decisão que reconhecer a qualidade de ME ou EPP aos optantes pelo tratamento diferenciado e favorecido instituído pela Lei Complementar nº 123/2006, caberá recurso;

9.5. Os autos do processo, caso não estejam em tramitação, permanecerão com vistas franqueadas às interessadas na *Unidade de Licitação do Hospital das Clínicas* de Pernambuco*, Filial EBSERH, Campus Universitário, Recife, PE, telefone: 0xx81.2126.3939.*

## 10. ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

10.1. A adjudicação será viabilizada pelo Agente de Licitação sempre que não houver recursos, caso contrário, pelo Superintendente do Hospital das Clínicas de Pernambuco, Filial EBSERH, a quem caberá também a homologação do certame;

10.2. Homologado o procedimento licitatório, a licitante adjudicatária será notificada, por escrito, para:

a) prestar a garantia contratual, equivalente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, no prazo de 10 (dez) dias corridos, a contar da notificação;

b) apresentar a documentação de identificação (CPF e RG) de quem assinará o Termo de Contrato e confirmar, se for o caso, os dados bancários da empresa (número e nome do banco, número e nome da agência e conta corrente);

c) assinar o Termo de Contrato no prazo estabelecido no **subitem 12.1**.

## 11. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. A CONTRATADA, para assegurar o fiel cumprimento das obrigações assumidas na contratação proveniente deste processo licitatório, deverá prestar garantia equivalente ao percentual de 5% (cinco por cento) sobre o valor global do contrato, no prazo de **10 (dez) dias corridos**, prorrogável por igual período, a critério do HC, contado da assinatura do Termo de Contrato, sob pena de inocorrência caracterizar-se infração contratual grave, ensejadora de imediata rescisão do contrato, respondendo a CONTRATADA por perdas e danos, em conformidade com o que estabelece o artigo 56, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e suas atualizações, e a Instrução Normativa nº 05, de 26 de maio de 2017, e suas atualizações.

11.1.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).

11.1.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.2. A garantia será efetuada, a *critério da adjudicatária,* em uma das seguintes modalidades: **a)** caução em dinheiro ou títulos da dívida pública; **b)** seguro-garantia; **c)** fiança bancária.

11.3. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento

de: **a)** prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas**; b)** prejuízos causados à Administração ou a terceiros decorrentes de culpa ou dolo, durante a execução do contrato**; c)** multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA**.**

11.4. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no **subitem 11.3** acima, mencionados no anexo VII-F da IN SLTI/MPOG 05/2017, subitem 3.1, alínea "b"**.**

11.5. Quando a garantia for prestada em dinheiro, o depósito deve ser realizado obrigatoriamente na Caixa Econômica Federal, com correção monetária, tendo como beneficiário o HC.

11.6. Quando a caução for em títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definição do Ministério da Fazenda. (Lei nº 11.079, de 30 de dezembro de 2004).

11.7. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

11.8. Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação a cargo da CONTRATADA, inclusive indenização a terceiros, a CONTRATADA deverá proceder à respectiva reposição no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, contado da data em que for notificada pelo HC, sob pena de infração contratual.

11.9. O HC não executará a garantia nas seguintes hipóteses:

11.9.1. Caso fortuito ou força maior;

11.9.2. Alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

11.9.3. Descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrente de atos ou fatos da Administração; ou

11.9.4. Prática de atos ilícitos dolosos por servidores da Administração.

11.10. Não serão aceitos seguro-garantia ou carta fiança bancária que contenha regra de exclusão da cobertura de multas.

11.11. Ocorrendo a rescisão unilateral e injustificada do contrato, a Administração reterá a garantia prestada pela CONTRATADA e, após competente processo administrativo para apuração dos danos e prejuízos sofridos, ressarcir-se-á do valor apurado, inclusive correspondente a multas aplicadas.

11.12. Será considerada extinta a garantia:

11.12.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

11.12.2. No prazo de 60 (sessenta) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação.

## 12. DO CONTRATO

12.1. A Adjudicatária será convocada para, **no prazo de 2 (dois) dias úteis**, assinar o Contrato **(anexo II deste edital)**, oportunidade em que se exigirá a comprovação das condições de habilitação consignadas neste edital, as quais deverão ser mantidas durante o período de cumprimento das obrigações pactuadas;

12.1.1. O prazo para assinatura do Contrato poderá ser prorrogado uma única vez por igual período, quando solicitado pela Contratada durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado aceito pelo Hospital das Clínicas de Pernambuco;

12.2. Quando o vencedor da licitação não fizer a comprovação das condições de habilitação ou quando, injustificadamente, recusar-se a assinar o Contrato, poderá ser convocado outro licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após comprovados os requisitos habilitatórios e feita a negociação, assinar o Contrato, sem prejuízo das multas previstas neste edital e no instrumento contratual e das demais cominações legais. *(Art. 48, § 2º, do Decreto nº 10.024/2019);*

12.3. O contrato a ser firmado terá a vigência de **48 *(quarenta e oito) meses***, a contar da data da sua assinatura pelas partes, podendo ser prorrogado, a critério exclusivo do HC, limitado ao prazo de **60 (sessenta) meses** em sua totalidade, mediante termo aditivo;

12.4. Correrão por conta da contratada todas as despesas decorrentes de tributos de qualquer natureza, que incidam ou venham a incidir sobre o respectivo contrato, bem como as necessárias para a completa execução do mesmo, exceto a publicação do seu extrato no Diário Oficial da União, esta de

responsabilidade do Hospital das Clínicas de Pernambuco.

## 13. DO REAJUSTE/REPACTUAÇÃO

13.1. As regras acerca do reajuste/repactuação do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Contrato, **anexo II deste Edital**

## 14. DA ACEITAÇÃO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO

14.1. Os critérios de aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência, **anexo I deste Edital**.

## 15. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

15.1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência, **anexo I deste Edital**.

## 16. DO PAGAMENTO

16.1. A prestação dos serviços será remunerada no formato de **valor mensal**, que será calculado conforme efetiva execução dos serviços, pela garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços, sendo que quaisquer sanções ou multas estarão intrinsecamente relacionadas aos resultados obtidos pela prestação dos serviços;

16.2. O valor mensal a ser pago será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos aos eventuais descumprimentos dos níveis de serviço (SLA), bem como das demais obrigações contratuais;

16.3. **O pagamento** relativo aos serviços de fornecimento da **infraestrutura de rede (cabeamento UTP e Óptico) e substituição de peças e/ou componentes** será efetuado mensalmente, exclusivamente mediante o uso, em conjunto com o pagamento mensal dos serviços prestados, mediante listagem anexa à Nota Fiscal contendo relação das Ordens de Serviços executadas e montante devido;

16.4. O pagamento só será autorizado depois de efetuado o "atesto", pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados e aos materiais empregados;

16.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, **o pagamento** ficará sobrestado até que a futura contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o HC;

16.6. os casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a futura contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo HC, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP$$

EM = Encargos Moratórios a serem acrescidos ao valor originariamente devido

N = Número de dias entre a data limite prevista para o pagamento e a data do efetivo pagamento

VP = Valor da Parcela em atraso

I = Índice de compensação financeira = 0,000164384, assim apurado:

$$I = \frac{(TX/\ 100)}{365}$$

TX = Percentual da taxa anual de 6%

I = (6/100) /365

I = 0,000164384

16.7. Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e ser submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa.

## 17. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1. Aquele que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato, não retirar a Nota de Empenho, deixar de entregar documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedido de licitar e de contratar com a União, e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas previstas neste edital e no contrato e das demais cominações legais. (caput do Art. 49, do Decreto nº 10.024/2019 e Art. 11 da Norma Operacional EBSERH nº 03, de 03 de junho de 2016*);*

17.2. Pela inexecução total ou parcial do contrato e o descumprimento de quaisquer condições previstas neste Edital, o Hospital das Clínicas de Pernambuco, Filial EBSERH poderá, garantido o regular processo administrativo, aplicar, conforme o caso, as seguintes sanções: (Art. 111 do Regulamento de licitações e Contratos da EBSERH de 24 de setembro de 2019);

I - Advertência;

II - Multa na forma estabelecida no ***subitem 13.3***;

III - Suspensão temporária de participar de processo licitatório e impedimento de contratar com a EBSERH, por um prazo não superior a **2 (dois)** anos;

17.2.1. As sanções previstas nos incisos I e III do **subitem 13.2** poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, devendo a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, ser apresentada no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da notificação da instauração do processo administrativo para apuração de descumprimento de obrigação contratual. (§2º do Art. 111 e Art. 116 do Regulamento de licitações e Contratos da EBSERH de 24 de setembro de 2019).

17.3. Será aplicada multa, sem prejuízo de indenizar o Hospital das Clínicas de Pernambuco, Filial EBSERH em perdas e danos, por:

I - Atraso na entrega: 0,2% (dois décimos por cento), por dia de atraso, sobre o valor global da proposta;

II - Descumprimento de qualquer outra condição ajustada: **2% (dois por cento)** sobre o valor global da proposta;

III - Recusa injustificada em assinar o contrato dentro do prazo estabelecido ou der causa ao seu cancelamento: **10% (dez por cento)** do valor global da proposta.

17.4. Poderá ser emitida GRU - Guia de Recolhimento da União para pagamento da multa devida pela contratada;

17.5. O valor da multa será descontado do valor da garantia prestada, se for o caso, ou dos pagamentos eventualmente devidos pelo Hospital das Clínicas de Pernambuco – Filial da EBSERH ou, em último caso, cobrada judicialmente;

17.6. A sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a EBSERH poderá ser aplicada à empresa ou ao profissional que: (Art. 112 do Regulamento de licitações e Contratos da EBSERH de 24 de setembro de 2019)

a) tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

b) tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

c) demonstre não possuir idoneidade para contratar com a EBSERH em virtude de atos ilícitos praticados;

d) convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;

e) deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

f) apresentar documentação falsa exigida para o certame;

g) ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;

h) não mantiver a proposta;

i) falhar ou fraudar na execução do contrato;

j) comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013.

17.7. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances;

17.8. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário;

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

17.10. Aos licitantes, será aplicada quando necessário, a **Norma Operacional EBSERH nº 03, de 03 de junho de 2016,** disponível no sítio http://www.ebserh.gov.br/documents/22765/106576/norma+operacional+03_boletim_servico_169_06_06_16.pdf/a1f7b9b9-4b7c-425a-805a-3811899908d5. Sendo assim, devem tomar conhecimento dessa norma, uma vez que versa sobre o estabelecimento de normas regulamentares sobre o procedimento administrativo, no âmbito da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - EBSERH, voltado à aplicação de sanções administrativas a licitantes, bem como regulamenta a competência para aplicação das sanções administrativas cabíveis, conforme previsto nas leis, normas e instrumentos convocatórios;

17.11. As penalidades serão obrigatoriamente registradas e publicadas no SICAF. (*Art. 49, §2º do Decreto nº 10.024/2019).*

17.12. Aplicam-se às licitações e contratos regidos por este Regulamento e pela Lei nº 13.303/2016 às normas de direito penal.

## 18. DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1. Ao Hospital das Clínicas de Pernambuco, Filial EBSERH cabe o direito de revogar a licitação por razões de interesse público, por motivo de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado. (*Art. 50 do Decreto nº 10.024/2019*);

18.1.1. A anulação do procedimento licitatório induz à do Contrato e não ensejará direito à indenização, ressalvado o direito do contratado de boa-fé. (*Art. 50, Parágrafo único, do Decreto nº 10.024/2019*).

18.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Agente de Licitação;

18.3. A sessão pública deste Pregão poderá ser suspensa a qualquer momento a critério do Agente de Licitação por motivo a ser registrado no Sistema eletrônico;

18.3.1. No caso de suspensão da sessão pública, o Agente de Licitação informará o dia e o horário em que reabrirá a sessão visando o prosseguimento das etapas subsequentes. O não comparecimento do licitante às sessões virtuais subsequentes não ensejará reclamações, não obstará o prosseguimento dos trabalhos do Agente de Licitação, nem repercutirá sobre as decisões que este proferir.

18.4. Até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá solicitar esclarecimentos ou impugnar este edital, cabendo ao Agente de Licitação examinar, responder e decidir sobre o pedido de esclarecimento e/ou de impugnação no prazo de 01 (um) dia útil, contado da data de recebimento da impugnação. (Art. 120 do Regulamento de licitações e Contratos da EBSERH de 24 de setembro de 2019);

18.4.1. Os esclarecimentos e/ou os pedidos de impugnação com identificação deste pregão e respectivo processo administrativo, deverão ser enviados ao Agente de Licitação exclusivamente por meio eletrônico, via Internet, no seguinte endereço: **pregoeiros.hc@gmail.com;**

18.4.2. Acolhida a impugnação contra o ato convocatório, será definida e publicada nova data para realização do certame. (A*rt. 24, § 3º do Decreto nº 10.024/2019*).

18.5. Os avisos e respostas às impugnações e aos esclarecimentos serão disponibilizadas no sítio comprasgovernamentais.gov.br no link acesso livre > pregões > agendados ou no menu principal, no link: visualizar impugnações > esclarecimentos > aviso;

18.6. Dúvidas no encaminhamento da proposta eletrônica poderão ser dirimidas em consulta ao manual disponibilizado para os fornecedores no link: publicações > manuais > pregão > pregão eletrônico – fornecedor; ou pelo telefone **0800.9782329** ou e-mail: comprasnet@planejamento.gov.br ou utilizando-se o SIMULADOR disponível no comprasgovernamentais.gov.br > TUTORIAL INFORMATIVO PREGÃO ELETRÔNICO FORNECEDOR;

18.7. As normas que disciplinam este Edital serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometa o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação (Art. 2º, § 2º do Decreto nº 10.024/2019);

18.8. Cabe ao Agente de Licitação decidir as questões resultantes dos procedimentos da licitação, competindo-lhe inclusive a interpretação deste Edital;

18.9. Disponibilização do Edital: ***https://www.comprasgovernamentais.gov.br/*** e **http://www2.ebserh.gov.br/web/hc-ufpe/*;***

18.10. As publicações referentes aos eventos licitatórios podem ser obtidas nos *sítios* http:/www.in.gov.br/ (Imprensa Nacional, D.O.U., seção 3);

18.11. Integram este instrumento:

a) **Anexo I** – Termo de Referência e Anexos;

b) **Anexo II** – Minuta do Contrato

c) **Anexo III** – Declaração Política de Transações com Partes Relacionadas da EBSERH.

19. **DO FORO**

19.1. O Foro para dirimir questões relativas ao presente Edital será o da Seção Judiciária da Justiça Federal de Pernambuco/PE.

**Luiz Alberto Reis Mattos Junior**

***(assinado eletronicamente)***

**Superintendente**

**Siape 2424823**

---

**Referência:** Processo nº 23536.002119/2018-10 SEI nº 9270523

**ANEXO I**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 113/2020**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

## 1. OBJETO

1.1. A presente licitação tem por objeto: Contratação de Central de Serviços - Service Desk - para a Prestação de **serviços técnicos especializados na área das Tecnologias da Informação e Comunicação - TIC**[1] (hardware e software, inclusos serviços de suporte técnico em LINUX, Windows, Android e Mac OS), para o Parque Computacional do Hospital das Clínicas de Pernambuco - Filial Ebserh (HC), incluída a reposição de peças e/ou componentes sob **regime de atendimento 24x7**, mediante Pregão Eletrônico, tipificado como Menor Preço Global, conforme os termos, condições, quantidades e exigências especificadas neste Termo de Referência e seus respectivos Anexos e detalhamento descrito no **Quadro 1**

1.2. A contratação compreende **o planejamento, a implantação, a operação e o suporte ao Service Desk,** conforme as boas práticas preconizadas pelas normas: **ISO/IEC 20000 – Gerenciamento de Serviços de TI, ISO 27001 – Segurança da Informação; bem como os frameworks de Gerenciamento de Serviços ITIL® – *Information Technology Infrastructure Library* (em sua versão 3, ou superior) e de Governança de TI COBIT® – *Control Objectives for Information and Related Technologies* (em sua versão 5, ou superior).** Estes serviços devem incluir: **A)** Central de Serviços Compartilhada (Service Desk), sob regime de atendimento 24x7, incluída a reposição de peças e/ou componentes; **B)** Atendimento ao catálogo de insumos.

1.3. **a contratação está de acordo com o Guia de Boas Práticas e Orientações para Contratação de Service Dessk do Governo Federal (disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/GuiadeServiceDeskv1.pdf)**

1.4. O código CATSER a ser utilizado é o 26980

**Quadro 1 - Detalhamento do Objeto**

| **Lote 1 – Serviços** | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Item** | **Nome** | **Descrição** | **Unidade de medida** | **Quantidade** |
| 01 | **Service Desk - Atendimento 1º Nível (N1) e 2º Nível (N2)** | Serviço de planejamento, implantação, operação, suporte, configuração, monitoramento e manutenção dos Serviços e ativos de TI, estendido a toda a infraestrutura tecnológica relacionada, incluindo: Implementação do Catálogo de Serviços de TI e Serviço de Suporte Técnico remoto e/ou presencial ao Usuário. | Serviço | 1 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 02 | **Service Desk - Atendimento ao Catálogo de Insumos (CI)** | Serviço de manutenção corretiva e /ou evolutiva do parque de TI e infraestrutura de rede, com fornecimento de insumos[2] de TI, por demanda. | Serviço | 1 |

1.5. As especificações técnicas para cada Tipo de serviço estão estabelecidas na Seção 5 e seus subitens.

## 2. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO PRETENDIDA

2.1. O Hospital das Clínicas de Pernambuco - Filial Ebserh apresenta uma infraestrutura de TI composta por um parque de equipamentos diversificados em funcionalidades, de diferentes gerações de tecnologias e de diferentes marcas, além de especificidades que exigem acompanhamento periódico. Esses equipamentos de TI se desgastam naturalmente com a utilização, sendo, pois, necessárias intervenções preventivas e/ou corretivas com reposições de peças e/ou componentes, a fim de preservar os equipamentos visando minimizar as interrupções das atividades desenvolvidas por meio deles.

2.2. Gerenciar o ambiente tecnológico corporativo, é uma das principais atribuições do Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação - SGPTI. A execução de serviços especializados que permitam o planejamento, implantação, operação e suporte ao ciclo de vida de serviços de TI, conforme as boas práticas preconizadas pelas normas descritas no objeto desta contratação, pode ser realizado com a colaboração de uma empresa qualificada, com know-how necessário, para alcançar resultados rapidamente e permitir a assimilação destas boas práticas pela equipe de TI permanente da instituição, ajudando-a a evoluir a maturidade em Gestão e Governança de TI. Estas atividades ainda incluem instalação de novos componentes de hardware ou software, reparo de equipamento e manutenção preventiva, o que diminuirá substancialmente as atividades de suporte e focará as operações no negócio principal. Dentre os principais resultados está a padronização do parque tecnológico, bem como o tratamento de incidentes e problemas, visando prevenir adversidades futuras e diminuir os custos da operação dos serviços de TI, um melhor direcionamento dos serviços de TI para suporte aos processos de negócio, e melhoria da qualidade dos serviços prestados aos colaboradores da instituição.

2.3. Todo o parque instalado, utiliza softwares diversos, desde sistemas operacionais, aplicativos de escritório, antivírus, aplicativos das mais diversas áreas, conforme apresentado no Anexo II deste TR, sendo necessário um suporte efetivo em níveis 1,2 e 3 (ITIL), para atendimento as demandas, sejam de instalação, atualização, orientação, ajustes e outras ações, inclusive remoção de vírus, para um parque de mais de 1.300 equipamentos, distribuídos em 06(seis) blocos, de 11 andares (alguns têm menos andares) e 06(seis) prédios, inclusive um anexo no edifício da SUDENE, conforme definido no Anexo IV deste TR

2.4. O presente Termo de Referência, devidamente alinhado com o Plano Estratégico Institucional do HC e, em conformidade com o PDTI – Plano Diretor de Tecnologia da Informação, define critérios para a contratação de serviços especializados na área de TI, visando ao atendimento das necessidades do Ambiente Tecnológico Corporativo do HC.

## 3. JUSTIFICATIVA PARA O TIPO DE LICITAÇÃO POR LOTE

3.1. Na licitação por lotes há o agrupamento de diversos itens que formarão o lote e os itens agrupados devem guardar compatibilidade entre si, sendo este o caso da solução a ser licitada;

3.2. Os itens 1 e 2, relacionados na tabela do Quadro-1, fazem parte de uma única solução de TIC, devendo, obrigatoriamente, pertencerem ao mesmo fornecedor da solução proposta, mantendo compatibilidade para as funcionalidades de monitoramento e gerenciamento, sendo interdependentes entre si;

3.3. Há no mercado diversas empresas capazes de atender ao fornecimento simultâneo de todos os itens que fazem parte do lote;

## 4. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Os serviços a serem contratados possuem padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por este Termo de Referência, que integrará o futuro Edital para Licitação, por meio de especificações usuais do mercado, enquadrando-se, portanto, como bens e serviços comuns, nos termos do parágrafo único do art. 1º da Lei n° 10.520, de

2002.

4.2. Nesse norte, o presente Termo de Referência define padrões de desempenho e qualidade de forma objetiva e conforme especificações usuais do mercado. Dessa forma, a competição será baseada unicamente nos preços propostos pelos concorrentes, pois não haverá apreciação de propostas técnicas, estando aderente ao Acórdão nº 313/2004 do Tribunal de Contas da União. Não obstante, a qualificação técnica da empresa deverá ser demonstrada na fase de habilitação da licitação, nos termos do Edital de Licitação.

4.3. O objeto da contratação não envolve criação, inovação ou conjugação de requisitos técnicos especiais, desconhecidos pelo mercado. Por outro lado, o mercado domina a solução pretendida, os serviços aqui elencados são ofertados por muitas empresas e comparáveis entre si com facilidade.

4.4. Diante do exposto e consoante o § 1º do art. 1º do Decreto nº 10.024/2020, resta claro que os serviços a serem contratados são comuns, possibilitando a realização da licitação por pregão eletrônico.

## 5. FUNDAMENTO LEGAL

5.1. A contratação ora apresentada foi elaborada em conformidade com a legislação federal e normas internas apresentadas a seguir:

5.1.1. O presente objeto enquadra-se na modalidade Pregão, na sua forma eletrônica, do tipo menor preço global, e classifica-se em bens e serviços comuns de caráter continuado, pois é facilmente encontrado no mercado, nos termos da Lei n° 10.520/2002, dos Decretos N°s 3.555/2000 e 10.024/2019.

5.1.2. A contratação está balizada na Instrução Normativa nº 01/2019 SLTI/MPOG, a qual trata sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP); e atrelada, subsidiariamente, a Lei 13.303/2016;

5.2. Para elaboração deste Termo de Referência também foram observados os seguintes dispositivos legais:

5.2.1. Decreto nº 9.507/2018: Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

5.2.2. Decreto nº 7.174/10: Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;

5.2.3. Instrução Normativa SLTI nº 01/2010: Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

5.2.4. Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI2017/2020, do HC;

## 6. CARACTERIZAÇÃO DO SERVIÇO

6.1. Para fins de apresentação do contexto onde os serviços serão prestados, permitindo aos licitantes tomar conhecimento da complexidade do ambiente, suas características, áreas de atuação, quantidade de equipamentos, serviços e volume de serviços, de modo a proporcionar melhores condições para a elaboração de proposta e de demonstrar a sua capacidade técnica operacional para os serviços a serem contratados, serão apresentados os principais indicadores e características do ambiente, sem prejuízo da realização de uma vistoria técnica ao local para melhor conhecimento e eventuais esclarecimentos.

6.1.1. **Descrição do Local da Prestação – Instalação Predial:**

6.1.1.1. Vide ANEXO IV – Instalação predial

6.1.2. **Descrição do Contexto e Volumes de Serviços:**

6.1.2.1. Vide ANEXOS: I (parque equipamentos), II (parque software), VIII (volume serviço executado), IX (catálogo de insumos)

6.2. **Considerações gerais:**

6.2.1. A Central de Serviços (Service Desk) deverá atuar como ponto central de contato com os usuários do HC, através dos registros de abertura de chamados e contato via *telefone* e/ou via *Sistema de Informações* com os usuários, conforme os critérios estabelecidos, sendo organizada em **níveis de atendimento**, conforme quadro a seguir:

**Quadro 2 – Serviços, tipo e janela de atendimento.**

| ITEM | Serviços | Local de prestação do serviço | Tipo de atendimento | Janela de Atendimento |
|---|---|---|---|---|
| 1 | **Serviço de Atendimento 1º Nível (N1)** | On Site | Atendimento via telefone e/ou ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC | 24x7 |
| 2 | **Serviço de Atendimento 2º Nível (N2)** | On Site | Atendimento remoto e/ou presencial | 24x7 |
| 3 | **Serviço de Atendimento ao Catálogo de Insumos (CI)** | On Site | Atendimento presencial | 8x5 |

6.2.2. O atendimento remoto e presencial, pretendidos nos níveis N1 e N2, serão prestados nas dependências da CONTRATANTE;

6.2.3. Os serviços do **Quadro 1** serão coordenados pela CENTRAL DE SERVIÇOS, cujo funcionamento ocorrerá conforme descrito no **Quadro 2**, operando de forma integrada e harmônica, através das atividades relacionadas a seguir, e cujas especificações encontram-se detalhadas neste Termo de Referência:

6.2.3.1. Planejamento, estruturação, implantação, operação e melhoria continuada da Central de Serviços (*Service Desk*), conforme melhores práticas ITIL – *Information Technology Infrastructure Library e* COBIT® – *Control Objectives for Information and Related Technologies*, respectivamente, em suas versões 3 e 5, ou superiores***.***

6.2.3.2. Serviço de implantação e operação do Sistema de Informações utilizado para o Gerenciamento da Central de Serviços - *Service Desk*.

6.2.3.3. Serviço de atendimento primeiro nível (remoto).

6.2.3.4. Serviço de atendimento segundo nível (remoto e presencial).

6.2.3.5. Serviço de fornecimento de peças, componentes e/ou acessórios de equipamentos tecnológicos – Catálogo de Insumos (limitado a R$ 5.000,00 + BDI, conforme Anexo VII).

6.2.3.6. Supervisão de atendimento e operação.

6.2.3.7. Serviços de criação e manutenção da base de conhecimento, bem como dos scripts de atendimento.

6.2.3.8. Serviço, de suporte e manutenção, preventiva e corretiva, dos equipamentos de informática em garantia ou não, de propriedade ou em uso pela CONTRATANTE, e instalados em suas unidades, incluindo fornecimento de peças, componentes e/ou acessórios de equipamentos tecnológicos;

6.2.3.9. Serviço de mobilização e desmobilização de equipamentos sendo que, neste último, deve haver a observância à norma **ABNT ISO IEC 27002** para **sanitização de ativos** com dispositivos de armazenamento;

6.2.3.10. Demais Serviços descritos na Seção do OBJETO deste TR (Seção 1, e subseções); no Volume de Serviços de TI da instituição (Anexo VIII) e suas evoluções; e na utilização de elementos do Catálogo de Insumos (Anexo IX) e suas evoluções.

6.2.4. A CONTRATADA deverá utilizar mecanismos adequados, de segurança física e

lógica, para garantir a disponibilidade da operação da Central de Serviços, bem como, permitir o acesso seguro, ao ambiente de TI da CONTRATANTE.

6.2.5. A CONTRATADA deverá planejar, estruturar, implantar e operacionalizar a Central de Serviços com os seguintes objetivos:

6.2.5.1. Registrar as informações sobre os chamados de forma a possibilitar a resolução adequada, a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial.

6.2.5.2. Coordenar as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços de TI com base nos níveis de serviços definidos.

6.2.5.3. Registrar e acompanhar todos os incidentes, problemas e requisições de serviço visando o cumprimento do Acordo de Nível de Serviço (*Service Level Agrement* – SLA);

6.2.5.4. Supervisionar a resolução de todos os incidentes, atendidos por ela própria (N1 e N2), qualquer que seja a fonte inicial. Quando o incidente for resolvido, a Central de Serviços deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido comunicada e aceita pelo usuário.

6.2.5.5. Fornecer ao usuário informações sobre o andamento dos chamados por ele abertos.

6.2.6. A CONTRATADA deverá prover os seguintes itens para execução dos serviços:

6.2.6.1. Profissionais especializados com as competências necessárias à prestação dos serviços demandados.

6.2.6.2. Software de Gerenciamento de Serviços de TI (*Service Desk*), aderente ao modelo ITIL V3, conforme especificações constantes deste Termo e seus anexos ou utilizar o Software de Gerenciamento de Chamados já adotado pela CONTRATANTE;

6.2.6.2.1. No caso da CONTRATADA realizar a proposta de um software distinto daquele já em uso pela instituição:

6.2.6.2.1.1. A proposta precisará ser aprovada pela CONTRATANTE.

6.2.6.2.1.2. O uso do software deverá ocorrer sem nenhum ônus para CONTRATANTE.

6.2.6.2.1.3. A CONTRATADA deverá garantir integração com o Software já em uso pela CONTRATANTE, para fins de Auditoria.

6.2.6.2.1.4. A CONTRATADA deverá fornecer licença perpétua para uso do Software, para fins de Auditoria.

6.2.6.3. Maletas de ferramentas contendo todos os utensílios necessários à execução dos serviços de suporte a redes, computadores e periféricos, tais como chave de fenda, chave Philips, alicate universal, alicate de corte, alicate crimpador, multímetro, etc., conforme relação de equipamentos/ferramentas mínimas constante do Anexo XIV.

6.2.6.4. Meio de comunicação adequado para sua equipe, condicionando formas de interação interna entre os agentes do seu time, minimizando possíveis impactos relacionados a quebra de comunicação, inclusive, ocasionadas em decorrência das trocas de turnos.

6.2.6.5. Manuais, scripts, artefatos e toda a documentação referente aos serviços a serem prestados.

6.2.6.6. Demais insumos efetivamente necessários à plena execução do *Service Desk*, conforme disposto neste Termo de Referência;

6.2.6.7. Fardamentos e crachás de identificação para todos os funcionários da CONTRATADA que esteja trabalhando nas instalações da CONTRATANTE;

6.2.7. Serão fornecidos pela CONTRATANTE os seguintes itens para execução dos serviços:

6.2.7.1. Instalações físicas e mobiliárias adequadas.

6.2.7.2. Ramais e aparelhos telefônicos em quantidade compatível com a demanda de chamados previstos.

6.2.7.3. Infraestrutura de hardware (microcomputadores, servidores, *switches*, etc.) conectados em rede, dimensionados de forma a suportar as aplicações a serem utilizadas na prestação do serviço.

6.2.8. Os dados relativos ao registro e atendimento de solicitações de usuários deverão ser mantidos atualizados no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços - *Service Desk* e serão utilizados com o objetivo de obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento dos níveis de serviço e das obrigações contratuais. Em um eventual cancelamento ou término do contrato todos os dados históricos dos chamados devem ser fornecidos em um formato legível para a CONTRATANTE.

6.2.9. A CONTRATADA, em conjunto com o HC, deverá desenvolver os processos de Gerenciamento de Incidentes e Problemas e torná-los aderentes às necessidades do HC, visando atender aos níveis de serviços definidos, o que inclui:

6.2.9.1. Elaboração dos scripts de atendimento.

6.2.9.2. Criação do processo / fluxo de atendimento.

6.2.9.3. Elaboração do catálogo de serviços e critérios de categorização.

6.2.9.4. Criação do fluxo de atendimento de incidentes críticos, incluindo:

6.2.9.4.1. Definição dos critérios para categorização de incidentes críticos.

6.2.9.4.2. Definição do processo de notificação e escalada.

6.2.10. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.

6.2.11. Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA encontram-se detalhados neste documento e devem ser executados de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pela CONTRATANTE e com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library* em sua versão 3 ou superior).

6.2.12. Inobstante os requisitos para os serviços de atendimentos dos níveis 01 e 02, a Contratada deverá dispor, a seu critério, de profissionais especializados para gerir o contrato e, para eventualmente, intervir em caso de necessidade.

6.3. **Detalhamento das atividades**

6.3.1. **Serviço de Atendimento 1º Nível (N1)**

6.3.1.1. A equipe deverá ser composta de profissionais especializados para atuarem como Técnicos de Atendimento 1º Nível, com os requisitos mínimos de qualificação definidos no subitem 5.4**- Perfis Profissiográficos**.

6.3.1.2. O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, e observado que **não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade** entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e o HC.

6.3.1.3. O horário de prestação do Serviço de Atendimento 1º Nível será no regime de 24x7, de modo ininterrupto.

6.3.1.4. O Serviço de Atendimento 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados repassados para outros grupos solucionadores (Atendimento de 2º Nível, equipe da CONTRATANTE ou fornecedores externos), com controle dos níveis de serviços.

6.3.1.5. A equipe de Atendimento de 1º Nível será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir:

6.3.1.5.1. Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela contratante.

6.3.1.5.2. Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes), direcionados à área de TI da CONTRATANTE, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento.

6.3.1.5.3. Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados.

6.3.1.5.4. Finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento.

6.3.1.5.5. Escalar e encaminhar para o serviço de atendimento 2º Nível, ou demais equipes do HC, os incidentes ou requisições de serviço não solucionados.

6.3.1.5.6. Repassar para o **Coordenador de Suporte** os procedimentos e soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos e que não constam na base de conhecimento, para análise daquele técnico sobre a pertinência da inclusão, sua adaptação e atualização.

6.3.1.5.7. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe.

6.3.1.5.8. Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC.

6.3.1.5.9. Registrar no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços - *Service Desk* todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas.

6.3.1.5.10. Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados.

6.3.1.5.11. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para o HC), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do HC e seu uso.

6.3.1.5.12. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos.

6.3.1.5.13. Dar o retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido.

6.3.1.5.14. Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa.

6.3.1.5.15. Identificar e reportar imediatamente ao **Coordenador do suporte,** problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do HC ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada.

6.3.1.5.16. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues e/ou disponibilizados pelo HC.

6.3.1.5.17. Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TI, conforme orientações do HC.

6.3.1.5.18. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

6.3.2. **Serviço de Coordenação do Atendimento 1º Nível**

6.3.2.1. O serviço consiste em coordenar e acompanhar a execução dos serviços realizados pela equipe de Atendimento de 1º Nível, propondo soluções para a melhoria dos serviços da mesma.

6.3.2.2. Estes serviços serão executados por um dos profissionais da CONTRATADA alocado ao serviço, de forma permanente, denominado **Coordenador de Suporte.**

6.3.2.3. Principais atividades a serem executadas:

6.3.2.3.1. Acompanhar e orientar a execução dos serviços técnicos da equipe de Atendimento 1º Nível da Contratada, sob sua coordenação direta, gerando relatórios de acompanhamento, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais.

6.3.2.3.2. Acompanhar e gerenciar todos os atendimentos recebidos pela Central de Serviços, garantindo o seu fechamento, dentro dos níveis de serviço estabelecidos.

6.3.2.3.3. Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da equipe técnica da Contratante, de scripts de atendimento e suporte e da Base de Conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas.

6.3.2.3.4. Definir os padrões e procedimentos de atendimento esperados dos profissionais que compõem a equipe de Atendimento de 1º Nível.

6.3.2.3.5. Coordenar as ações da Central de Serviços, provendo o Gestor do contrato e Fiscal Administrativo da CONTRATANTE com os relatórios gerenciais e as ferramentas de controle necessárias e suficientes para a auditoria dos serviços realizados, como solicitações de serviço feitas pelos usuários, indicadores de desempenho, níveis de serviço e estatísticas de atendimento on-line.

6.3.2.3.6. Participar, com o Gestor da CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento dos trabalhos, níveis de serviço alcançados e fechamento da pontuação de período.

6.3.2.3.7. Planejar e conduzir reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos atendentes, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe.

6.3.2.3.8. Dimensionar adequadamente a equipe visando atender os níveis de serviço acordados e a demanda presente ou expectativa futura.

6.3.2.3.9. Gerenciar o período de descanso dos atendentes, de modo a não prejudicar a execução do serviço.

6.3.2.3.10. Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes.

6.3.2.3.11. Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico, disponíveis aos profissionais sob sua coordenação.

6.3.2.3.12. Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pela CONTRATANTE.

6.3.2.3.13. Avaliar a eficiência dos técnicos de atendimento na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento das atividades, utilizando métricas pertinentes (por exemplo: taxas de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, entre outras).

6.3.2.3.14. Orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como intervir quando a situação assim o exigir.

6.3.2.3.15. Executar outros serviços correlatos à Supervisão de Atendimento 1º Nível.

6.3.3. **Serviço de Atendimento 2º Nível (N2)**

6.3.3.1. O serviço de Atendimento **2º Nível (N2)** atuará na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Atendimento 1º Nível, incluindo a reposição de peças e/ou componentes, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários especiais.

6.3.3.2. A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.

6.3.3.3. Este serviço deverá ser prestado nas dependências da sede do HC e de seus anexos.

6.3.3.4. O atendimento de **2º Nível** poderá ser realizado de forma remota (através de ferramenta de monitoração e conexão dedicada, utilizada na intranet), ou presencial.

6.3.3.5. A equipe deverá ser composta por profissionais especializados para atuarem como Técnicos de Atendimento **2º Nível**, com os requisitos mínimos de qualificação definidos no subitem 5.4- **Perfis Profissiográficos**.

6.3.3.6. O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, e observado que **não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade** entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e o HC.

6.3.3.7. O horário de prestação do serviço de Atendimento **2º Nível** será sob o regime de 24x7, de modo ininterrupto.

6.3.3.8. O Serviço de Atendimento **2º Nível** será responsável por prestar as seguintes atividades básicas, dentre outras:

6.3.3.8.1. Prestar suporte remoto, de segundo nível, aos usuários de TI do HC, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Serviço de Atendimento 1º Nível, respeitando os níveis de serviço acordados.

6.3.3.8.2. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do HC e seu uso.

6.3.3.8.3. Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TI do HC.

6.3.3.8.4. Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos usuários do HC.

6.3.3.8.5. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.

6.3.3.8.6. Contatar as equipes internas da área de TI do HC para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.

6.3.3.8.7. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do HC que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário.

6.3.3.8.8. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI do HC.

6.3.3.8.9. Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências.

6.3.3.8.10. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.

6.3.3.8.11. Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pelo HC.

6.3.3.8.12. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da central de serviços.

6.3.3.8.13. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à central de serviços para as equipes internas do HC.

6.3.3.8.14. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pelo HC, quando for o caso.

6.3.3.8.15. Esclarecer dúvidas dos usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos, sites da Contratante na internet, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos de TI em geral.

6.3.3.8.16. Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TI em geral.

6.3.3.8.17. Orientar os usuários quanto aos produtos e serviços de TI providos pela Contratante.

6.3.3.8.18. Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, quando necessário;

6.3.3.8.19. Executar manutenção, preventiva e corretiva com fornecimento de insumos, de microcomputadores e periféricos, monitores, estabilizadores, notebooks, além de outros equipamentos de informática que se fizerem presentes e necessários;

6.3.3.8.20. Manutenção preventiva, corretiva e evolutiva de **cabeamento estruturado UTP CAT6/6A e/ou Óptico**, com fornecimento de insumos, de acordo com as especificações técnicas do HC;

6.3.3.8.21. Instalação e desinstalação física, referente aos equipamentos de rede existentes (como switches, roteadores e servidores) em rack, com as respectivas atividades relacionadas (tais como organização de cabos, entre outras), sob supervisão técnica da CONTRATANTE.

6.3.3.8.22. Transportar os equipamentos de TI, devidamente autorizados pela CONTRATANTE;

6.3.3.8.23. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pelo HC.

6.3.3.8.24. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

6.3.4. **Serviço de Coordenação de Atendimento 2º Nível**

6.3.4.1. O serviço consiste em coordenar e acompanhar a execução dos serviços realizados pela equipe de Atendimento 2º Nível, propondo soluções para a melhoria dos serviços da mesma.

6.3.4.2. Estes serviços serão executados por um dos profissionais da CONTRATADA alocado ao serviço, de forma permanente, denominado **Coordenador de Suporte.Principais atividades a serem executadas:**

6.3.4.2.1. Acompanhar e orientar a execução dos serviços técnicos da equipe de Atendimento 2º Nível da Contratada, sob sua coordenação direta, gerando relatórios de acompanhamento, verificando, orientando e corrigindo, se necessário, a atuação desses profissionais.

6.3.4.2.2. Definir os padrões e procedimentos de atendimento esperados dos profissionais que compõem a equipe de Atendimento 2º Nível.

6.3.4.2.3. Acompanhar sistematicamente por meio de indicadores o desenvolvimento das ações de atendimento, medindo seu andamento e registrando regularmente essas observações, com vistas a produzir informações estratégicas para a gestão do processo de trabalho.

6.3.4.2.4. Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais.

6.3.4.2.5. Aferir o desempenho, dos profissionais dentro dos padrões preestabelecidos.

6.3.4.2.6. Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos relativos ao atendimento 2º Nível aos usuários.

6.3.4.2.7. Definir, em conjunto com equipe de TI da Contratante, o conteúdo das pesquisas de satisfação dos usuários.

6.3.4.2.8. Acompanhar o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

6.3.4.2.9. Elaborar e propor planos de execução dos serviços e organizar a alocação de profissionais.

6.3.4.2.10. Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços.

6.3.4.2.11. Orientar a atuação dos técnicos em situações críticas de trabalho, bem como

intervir quando a situação assim o exigir.

6.3.5. **Catálogo de Insumos (CI)**

6.3.5.1. O Serviço de atendimento ao Catálogo de Insumos deverá fornecer todo e qualquer insumo necessário à execução dos chamados;

6.3.5.2. O Catálogo de Insumo está detalhado no **Anexo IX**

6.3.5.3. O catálogo de Insumos poderá ser atualizado periodicamente com acréscimo e/ou supressão de itens, de acordo com as necessidades do SGPTI.

6.4. **PERFIS PROFISSIOGRÁFICOS**

6.4.1. A seguir estão relacionadas exigências de perfis dos profissionais que executarão cada um dos subitens dos serviços objeto desta contratação. A comprovação se dará através da apresentação tempestiva de currículos detalhados, diplomas, e documentação das certificações exigidas, que poderão ser apresentados em até **30 (trinta)** dia**s** a contar da data da assinatura do contrato. O HC se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela CONTRATADA. Desta forma, quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos comprobatórios da qualificação dos profissionais alocados na prestação dos serviços, além das certificações requeridas.

6.4.2. **Técnicos de Atendimento 1º Nível**

6.4.2.1. **Formação**: Curso Técnico completo, ou Tecnólogo completo, ou superior completo ou cursando o último período da graduação na área de Ciências da Computação, Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática, Análise de Sistemas, Redes de Computadores, ou áreas afins, em cursos devidamente reconhecido pelo Ministério da Educação.

6.4.2.2. **Habilidades** Comportamentais Desejadas (específicas ao cargo):

6.4.2.2.1. Ouvir com atenção, sem presumir/interromper.

6.4.2.2.2. Usar de Linguagem adequada.

6.4.2.2.3. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo.

6.4.2.2.4. Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo.

6.4.2.3. **Conhecimento Técnico**

6.4.2.3.1. Possuir experiência comprovada em atendimento a usuários, com escopo incluindo Tecnologia da Informação, em centrais do tipo *Help Desk* ou *Service Desk*.

6.4.2.3.2. Possuir experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Pacote MS-Office 2003, 2007 e superiores, Pacote Open Office/ Libre Office, browsers de acesso à internet, etc.).

6.4.2.3.3. Conhecimentos avançados em sistemas operacionais compatíveis com o parque tecnológico da CONTRATANTE (Windows, MacOS e Linux).

6.4.2.3.4. Apresentação de certificado de participação em Curso ITIL V3 (Gerenciamento de Serviços de TI, com carga horária de no mínimo 24(vinte e quatro) horas.

6.4.2.4. A comprovação das exigências de “experiência” dar-se-á mediante apresentação da CTPS e do Livro de Registro de Empregados, podendo ser complementado por atestado(s)/declaração (ões) expedida(s) por pessoa jurídica.

6.4.3. **Técnicos de Atendimento e Suporte de 2º Nível**

6.4.3.1. **Formação**: Curso Técnico completo ou incompleto, ou Tecnólogo completo ou incompleto, ou superior completo, ou cursando o último período da graduação na área de Ciências da Computação, Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática, Análise de Sistemas, ou áreas afins, devidamente reconhecido pelo Ministério da Educação.

6.4.3.2. **Habilidades** Comportamentais Desejadas (específicas ao cargo)

6.4.3.2.1. Ter capacidade de agir com calma, lucidez e maturidade frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho.

6.4.3.2.2. Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos.

6.4.3.2.3. Ter dinamismo para atuar com atendimento aos usuários.

6.4.3.2.4. Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento

6.4.3.3. **Conhecimento Técnico:**

6.4.3.3.1. Possuir experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses em serviços de *Service Desk* em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE (Windows, MacOS e Linux).

6.4.3.3.2. Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório (Pacote MS-Office 2003, 2007 e superiores, Pacote Open Office/ Libre Office, browsers de acesso à internet, etc.).

6.4.3.3.3. Apresentação de certificado de participação em Curso ITIL V3 (Gerenciamento de Serviços de TI, com carga horária de no mínimo 24(vinte e quatro) horas.

6.4.3.4. A comprovação das exigências de “experiência” dar-se-á mediante apresentação da CTPS e do Livro de Registro de Empregados, podendo ser complementado por atestado(s)/declaração (ões) expedida(s) por pessoa jurídica.

6.4.4. **Coordenador de Suporte**

6.4.4.1. **Formação:** graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação; ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.

6.4.4.2. **Habilidades** Comportamentais Desejadas (específicas ao cargo)

6.4.4.2.1. Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada.

6.4.4.2.2. Administrar conflitos.

6.4.4.2.3. Comprometimento com prazos e qualidade.

6.4.4.2.4. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo.

6.4.4.3. **Conhecimento Técnico:**

6.4.4.3.1. Possuir experiência mínima comprovada de 02 (dois) anos em gestão de TI, com ênfase na supervisão técnica de Serviços de TI e Service *Desk* em ambiente operacional compatível com o ambiente do HC.

6.4.4.4. **Certificações:**

6.4.4.4.1. ITIL *Fundation* V3 ou superior.

6.4.4.4.2. Microsoft: Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA).

6.4.4.5. A comprovação das exigências de “experiência” dar-se-á mediante apresentação da CTPS e do Livro de Registro de Empregados, podendo ser complementado por atestado(s)/declaração (ões) expedida(s) por pessoa jurídica.

6.5. **Fases da Implantação**

6.5.1. Reunião de Alinhamento das Expectativas Contratuais

6.5.1.1. A **Reunião de Alinhamento** será a primeira atividade envolvendo as áreas técnicas do CONTRATANTE e da CONTRATADA e será realizada durante o período que antecede o início dos serviços, em **até 05 (cinco) dias úteis** após a assinatura do contrato, com objetivo de definir as ações e validar as responsabilidades das partes.

6.5.1.2. A Reunião deverá ser realizada presencialmente, na sede da CONTRATANTE e

contará com a participação de, no mínimo, 01 (um) Gerente do Projeto e 01 (um) responsável pela área técnica da CONTRATADA, além do corpo técnico que será responsável pela fiscalização e acompanhamento do contrato a ser designado pela Administração da CONTRATANTE.

6.5.1.3. A CONTRATADA deverá apresentar como resultado da reunião, no prazo de **até 30 (trinta) dias úteis**, para aprovação da CONTRATANTE, o seu **Plano de Implantação**, contemplando:

6.5.1.3.1. Cronograma com Matriz de Responsabilidades e Relacionamento (RACI).

6.5.1.3.2. Plano de Comunicação e Divulgação, contemplando todos os usuários da Central de Serviços.

6.5.1.4. Caso o Plano de Implantação apresentado não seja aprovado, a CONTRATADA terá **02 (dois) dias úteis** para reformular o Plano de Implantação de acordo com as exigências da CONTRATANTE.

6.5.2. **Fase de Preparação:** É uma etapa cuja duração máxima deverá ser de **até 30 dias úteis**, contados a partir da data de assinatura do contrato, podendo este prazo ser prorrogado a critério exclusivo da CONTRATANTE, em face de eventual necessidade operacional.

6.5.2.1. Durante esta fase, a CONTRATADA deverá providenciar o fornecimento dos recursos de software, sua instalação e configuração, alocação do pessoal e demais atividades necessárias para o início da prestação do serviço contratado.

6.5.2.2. Nesta fase a CONTRATADA deverá realizar, no mínimo, as etapas listadas abaixo:

6.5.2.2.1. Elaboração do modelo de funcionamento proposto da Central de Serviços e do processo de Gerenciamento de Incidentes.

6.5.2.2.2. O modelo de funcionamento mencionado no subitem anterior deverá conter de forma detalhada os fluxos de informação, iniciando-se no recebimento dos chamados, feitos pelos usuários da CONTRATANTE, indo até a finalização do atendimento.

6.5.2.2.3. Treinamento da equipe da CONTRATADA sobre o cenário e ambiente de TI da CONTRATANTE e na utilização dos sistemas disponibilizados.

6.5.2.2.4. Implantação e realização de todas as customizações necessárias no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços - *Service Desk* a ser utilizado, para que atenda às necessidades do HC, com base nas melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TI recomendadas pela biblioteca ITIL® V3 e em conformidade com as condições e especificações estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.

6.5.2.2.5. Elaboração das instruções de trabalho e scripts necessários à operação da Central de Serviços, contemplando os processos de atendimento de chamados, gerenciamento de incidentes e requisições de serviços. Uma vez elaborados, tais artefatos deverão ser submetidos à aprovação da CONTRATANTE.

6.5.2.2.6. Migração dos dados do atual Sistema de Gerenciamento de Chamados da CONTRATANTE para o Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços - *Service Desk* a ser implantado pela CONTRATADA, SE FOR O CASO, mediante decisão da CONTRATANTE.

6.5.2.2.7. Validação do método e ferramentas utilizadas no processo de acesso e monitoramento remoto utilizado pela Central de Serviços.

6.5.2.3. Tendo a CONTRATADA concluído esta fase, entregando todos os produtos e serviços previstos, será emitido o Termo de Aceite Provisório, em até 01 (um) dia útil após a entrega dos produtos, sendo o Termo de Aceite Definitivo emitido em até 03 (três) dias úteis, caso não haja necessidade de alterações e/ou retificações. Emitido o Termo de Aceite Definitivo, a CONTRATADA estará liberada para o início da Fase de Transição.

6.5.3. **Fase de Transição:** Deverá ser concluída em até 120 dias corridos, após a assinatura do contrato.

6.5.3.1. Uma vez atendidos aos requisitos da fase anterior, a Central de Serviços deverá iniciar o atendimento de todos os serviços contratados, a todos os usuários, conforme o presente termo de Referência.

6.5.3.2. Em relação à implantação da CENTRAL DE SERVIÇOS, o atendimento na fase de

transição deverá respeitar todos os requisitos, procedimentos, qualidade e Acordos de Nível de Serviço (*Service Level Agrement* – SLA) estabelecidos neste Termo de Referência, devendo a CONTRATADA atingir ao menos **70% (setenta por cento) de cada meta constante das especificações técnicas**, para que não haja penalização, decorrente de descumprimento de SLA, durante este período.

6.5.3.3. O objetivo desta fase é dar oportunidade à CONTRATADA de concluir a implantação dos serviços e realizar ajustes necessários para a assegurar o cumprimento dos níveis de serviço acordados. Essa etapa será considerada como um período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.

6.5.3.4. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá nova Fase de Planejamento ou Transição.

6.5.3.5. Na fase de transição a empresa CONTRATADA deverá realizar o Registro das informações e inventário dos ativos de TI da CONTRATANTE.

6.5.3.6. Na fase de transição a CONTRATADA deverá promover treinamento extensivo de sua equipe de técnicos e analistas, sem prejuízo da qualidade na execução dos serviços durante este período, com ênfase nos aplicativos disponibilizados pela CONTRATANTE (se for o caso) e nos procedimentos e instruções de trabalho da Central de Serviços.

6.5.3.7. Nesta fase a CONTRATADA também deverá realizar o (s) treinamento (s) necessário (s) às equipes de TI da CONTRATANTE, que necessitarão utilizar o Sistema de Central de Serviços disponibilizado pela CONTRATADA, no caso de adotada esta opção pela CONTRATANTE.

6.5.3.8. A CONTRATADA deverá elaborar e/ou aperfeiçoar o Catálogo de Serviços de TI, para a categorização, classificação e priorização dos incidentes/ problemas, requisições de serviço e requisições de mudanças, com a participação da equipe da CONTRATANTE.

6.5.3.9. A contratada deverá elaborar e apresentar a Modelagem dos processos do Service Desk, referentes à Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas e Gestão do Conhecimento.

6.5.3.10. A empresa CONTRATADA deverá elaborar os modelos de relatórios gerenciais mensais e de outros modelos de documentos exigidos.

6.5.3.11. Nessa etapa deverão estar completamente finalizados e operantes os modelos de relatórios gerenciais e operacionais que servirão de base para a análise dos níveis de serviço atendidos, assim como os planos de ação de melhoria contínua para correção de desvios.

6.5.3.12. O término da Fase de Transição, e o início da operação da Central de Serviços deverão ser oficializados à CONTRATANTE, por meio de um **Termo de Homologação**, emitido pela CONTRATADA, confirmando o cumprimento de todos os requisitos definidos no Plano de Implantação, acompanhado dos termos de aceitação de cada fase.

6.5.3.13. A CONTRATANTE emitirá o **Termo de Aceite Provisório**, em até 01 (um) dia útil após a entrega do **Termo de Homologação**, sendo o **Termo de Aceite Definitivo** emitido em até 3 (três) dias úteis, caso não haja necessidade de alterações e/ou retificações. Emitido o **Termo de Aceite Definitivo**, a CONTRATADA estará liberada para o início da **Fase de Operação**.

6.5.4. **Fase de Operação:** Deverá ocorrer durante toda vigência restante do contrato e suas eventuais renovações.

6.5.4.1. Compreende os serviços de operação da Central de Serviços e o atendimento de 1º e 2º Níveis e catálogo de insumos, nos moldes previstos, durante toda a vigência do contrato.

6.5.4.2. Durante esse período, a CONTRATADA deverá atender a todas as condições definidas neste Termo de Referência, sendo aplicados em sua integralidade todos os indicadores e metas de qualidade estabelecidos com instrumentos de gestão do contrato, e estando sujeita às penalidades por descumprimento dos níveis de serviço (SLA) estabelecidos.

6.5.4.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, todas as informações pertinentes aos serviços prestados bem como, disponibilizar a base de dados e informações do *Service Desk* (inventário, base de conhecimento e base de dados com histórico dos chamados),

nos seguintes termos:

6.5.4.3.1. Sempre que solicitado.

6.5.4.3.2. E, impreterivelmente, ao final do contrato, conforme especificado na Fase de Encerramento dos Serviços.

6.5.4.4. A Base de conhecimento informatizada deverá estar totalmente operacional e conter um conjunto de informações disponibilizadas para o suporte ao atendimento.

6.5.4.5. As Bases de Dados que compõem a solução de Softwares do *Service Desk* são de propriedade da CONTRATANTE, devendo estar disponíveis sempre que solicitado, em Modelo de Dados Relacional e/ou em formato XML, acompanhado de sua documentação técnica, dicionário de dados e Modelo Entidade Relacionamento, e outros documentos técnicos que, por ventura, possam ser solicitados pela CONTRATANTE.

6.5.4.6. A CONTRATADA deverá também disponibilizar acesso ao CONTRATANTE, a qualquer tempo, a todas as funcionalidades e ferramentas integradas ao Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços - *Service Desk*, incluindo ferramentas de gestão de incidentes, inventário e relatórios gerenciais, dentre outras funcionalidades.

6.5.4.7. A formalização da implantação e operação definitivas da Central de Serviços dar-se-á com o Termo de Aceite Definitivo, uma vez comprovados o atendimento de todos os requisitos constantes de Termo de Referência.

6.5.5. **Fase de Encerramento** dos Serviços (transição contratual): A Fase de Encerramento se refere ao processo de finalização pela CONTRATADA da prestação dos serviços contratados. Devendo a CONTRATADA realizar processo de repasse integral e irrestrito dos conhecimentos, capacidades e competências necessárias e suficientes para garantir a continuidade dos serviços.

6.5.5.1. A execução do Plano de Encerramento deverá ser iniciada em no máximo 45 (quarenta e cinco) dias corridos anteriores ao término do contrato.

6.5.5.2. O Plano de Encerramento dos Serviços deve detalhar o processo de repasse dos serviços, tratando, no mínimo, dos seguintes tópicos:

6.5.5.2.1. Cronograma detalhado identificando as tarefas, processos, recursos, marcos de referência, responsáveis, início, período de tempo e data prevista para término.

6.5.5.2.2. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o CONTRATANTE e com a futura prestadora de serviços ou servidores do CONTRATANTE.

6.5.5.2.3. Plano de Gerenciamento de Riscos, Plano de Contingência, Plano de Transição, Plano de Comunicação e Plano de Encerramento.

6.5.5.2.4. Descrição de como se dará o repasse de seus processos, metodologias, ferramentas, licenças, scripts, e fluxo de atendimento.

6.5.5.2.5. Lista de todos os recursos de software e hardware necessários para o repasse tecnológico.

6.5.5.3. Todos os recursos disponibilizados pela CONTRATANTE de uso pela CONTRATADA durante a execução do contrato deverão ser devolvidos nas mesmas condições em que foram disponibilizados. Na impossibilidade da devolução dos recursos nas mesmas condições, a CONTRATADA fará a reposição destes recursos sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE.

6.5.6. **Cronograma Macro de Implantação da Central de Serviços**

**Quadro 3 – Cronograma Macro**

| Item | Descrição | Início da Atividade | Conclusão (prazo estimado) | Entregáveis |
|---|---|---|---|---|
| | | | | 1.Plano de |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | Implantação |
| 1 | Fase de **Preparação** | A partir da assinatura do Contrato | Até 30 (trinta) dias úteis a partir da Assinatura do Contrato. | 2. Migração da Base de Chamados legado |
| | | | | 3. Elaboração dos "Scripts" de Atendimento, Macro fluxos de Atendimento de Requisições de Serviços e Tratamento de Incidentes. |
| | | | | 4. Homologação do Ambiente Tecnológico Corporativo para início da Operação. |
| 2 | Fase de **Transição** - Ativação da Central de Serviços | A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Preparação | 120 (cento e vinte) dias corridos a partir da assinatura do Contrato. | 1. Levantamento do inventário de ativos de TI da CONTRATANTE. |
| | | | | 2. Treinamento da equipe dos técnicos da Contratada e dos servidores da CONTRATANTE. |
| | | | | 3. Desenho e implantação do Relatório de Acompanhamento de Execução do Contrato. |
| | | | | 4. Elaboração/ aprimoramento do Catálogo de Serviços de TI. |
| | | | | 5. Modelagem dos processos do Service Desk referentes à Gestão de |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | Incidentes, Gestão de Problemas e Gestão do Conhecimento. |
| | | | | 9. Elaboração da pesquisa de satisfação. |
| | | | | 10. Implantação definitiva de todos os relatórios operacionais e gerenciais. |
| 3 | Fase de **Operação** | A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Transição. | Término da vigência contratual. | 1. Base de conhecimento implantada e disponível. |
| | | | | 2. Indicadores de produtividade e qualidade totalmente implantados e monitorados. |
| | | | | 3. Processos de trabalho modelados e ajustados. |
| | | | | 4. Ferramenta de Gerenciamento de Serviços implantada com todas as funcionalidades especificadas disponíveis e operantes. |
| | | | | 5. Plano de Transferência de Conhecimento |
| | | | | 1. Plano de Encerramento dos Serviços. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 4 | Fase de<br>**Encerramento**<br>dos Serviços | Até 45 (quarenta e cinco) dias corridos antes do término do<br>Contrato. | Término da vigência<br>contratual. | 2. Plano de<br>Gerenciamento de<br>Riscos, Plano de<br>Contingência e Plano de<br>Acompanhamento do<br>Encerramento.<br>3. Transferência de conhecimentos e bases de dados para o HC e/ou nova contratada.<br>4. Devolução dos recursos disponibilizados pela<br>CONTRATANTE. |

6.5.6.1. Os prazos apresentados são considerados como máximos, não impedindo que os eventos sejam cumpridos em prazos menores

6.5.6.2. CONTRATADA deverá manter sempre a linha de base no cronograma previamente aprovado pela CONTRATANTE, tendo como data marco a assinatura do contrato, para que se possa identificar com maior objetividade os avanços e atrasos no projeto.

6.5.6.3. Qualquer mudança nos prazos ou nas dependências entre as atividades previstas no cronograma inicialmente aprovado deverá ser encaminhada para a CONTRATANTE para que sejam avaliadas as mudanças, sendo observadas as devidas sanções para cada caso.

6.5.6.4. A CONTRATANTE se reserva o direito de redefinir, a qualquer momento da implantação, quaisquer fases, ações, prazos e recursos envolvidos, objetivando a garantia de atendimento dos parâmetros de qualidade, segurança, mitigação de riscos e atendimento de prazos, cabendo à CONTRATADA adequar-se às modificações propostas, refazendo atividades e documentação, caso necessário, desde que essas não extrapolem o escopo dos serviços aqui descritos e não dilate o prazo para início da Fase de Operação.

6.6. **Catálogo de Serviços**

6.6.1. A CONTRATADA deverá elaborar, na Fase de Transição, em conjunto com o HC, o Catálogo de Serviços de TI, em conformidade com a biblioteca ITIL v3 ou superior, que contemple dentre outras informações relevantes e convenientes, no mínimo:

6.6.1.1. Atividades relacionadas ao serviço.

6.6.1.2. Perfil profissional exigido.

6.6.1.3. Nível de complexidade.

6.6.1.4. Categoria.

6.6.1.5. Detalhamento e tipo de atividade.

6.6.1.6. Previsibilidade de tempo de atendimento.

6.6.1.7. Periodicidade da ocorrência.

6.6.1.8. Quantidade estimada de ocorrência mensal.

6.6.1.9. Indicadores de desempenho.

6.6.1.10. Níveis mínimos de serviço.

6.6.1.11. A CONTRATADA deverá propor, com base no histórico de atendimentos e ordens de serviço, a revisão dos serviços e quantitativos previstos para o Catálogo de Serviços pelo menos duas vezes ao ano.

6.6.1.12. Nos casos onde houver necessidade de revisão antecipada, devido ao aumento nas demandas de serviços como, por exemplo, por ocasião de Grandes Eventos, a revisão poderá ser antecipada, de comum acordo entre as partes.

6.7. **DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS**

6.7.1. Horário de Atendimento:

6.7.1.1. O horário de atendimento da Central de Serviços será de 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana (24x7).

6.7.2. Turnos de Serviço

6.7.2.1. A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste termo de referência e respeitando os horários de disponibilidade dos serviços contratados. **No entanto, em virtude da necessária disponibilidade dos serviços, o CONTRATANTE apresenta a seguinte estimativa inicial da quantidade mínima de colaboradores necessários ao cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos:**

**Quadro 4 – Estimativa de Colaboradores**

| **Função** | **Qtd. de colaboradores por turno** | **Turnos** | **Qtd total estimada de técnicos** |
|---|---|---|---|
| Atendimento 1º Nível | 01 | 04 turnos de seis horas | 04 |
| Atendimento 2º Nível (plantonista) | 01 | 04 turnos de doze horas | 04 |
| Atendimento 2º Nível (diarista) | 04 | 1 turno de oito horas | 03 |
| Coordenador de Suporte | 01 | 1 turno de oito horas | 01 |
| Total de colaboradores | | | 13 |

6.8. Dimensionamento da Equipe

6.8.1. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços, inclusive os turnos de serviço, será de responsabilidade da Licitante, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos no Edital.

6.8.1.1. O item 6.7.2.1 **sugere** a quantidade de colaboradores, **mas não é determinante, sendo de exclusiva responsabilidade da futura contratada**.

6.8.2. Para viabilizar a fiscalização pela Contratante, as contratações, demissões e transferências de integrantes ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas de imediato ao HC.

6.8.3. Além disso, quando da substituição de profissionais, a Contratada deverá observar os requisitos de qualificação previstos para cada serviço e deverá encaminhar ao HC documentação que comprove o atendimento a tais requisitos. As solicitações atendidas por profissionais que eventualmente não possuam as qualificações exigidas serão consideradas

"não resolvidas" e permanecerão pendentes para fins de apuração dos níveis de serviço.

6.8.4. Os profissionais da equipe de Atendimento e Suporte de 1º Nível deverão cumprir carga horária diária de, no máximo, 06 (seis) horas de trabalho, respeitando a Legislação Trabalhista – Portaria SIT nº 9, de 30 de março de 2007 – DOU 02/04/07.

6.8.5. Para auxiliar as empresas licitantes no dimensionamento da força de trabalho necessária para a execução dos serviços de atendimento e suporte da Central de Serviços do HC, apresentamos a seguir análise histórica do número de chamados, o número aproximado de usuários, e de equipamentos e softwares do parque tecnológico do HC.

6.9. **Estimativa de Usuários:** Quantidade aproximada de 3.000 (três mil) usuários.

6.10. **Ambiente Tecnológico Corporativo**: Face à evolução permanente das ferramentas de tecnologia da informação e das necessidades específicas do CONTRATANTE, poderá haver a necessidade de alterações no ambiente abaixo especificado o que será comunicado formalmente à CONTRATADA, estipulando um prazo compatível para que ocorra a adequação à nova plataforma tecnológica da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá arcar com o ônus desta adequação.

6.10.1. **Parque de Equipamentos:** Vide **Anexo I** – Parque de Equipamentos

6.10.2. **Parque de Software:** Vide **Anexo II** - Parque de Software

6.11. **Estimativa de Volume de Serviço**

6.11.1. O volume mensal previsto dos serviços a serem executados corresponde à estimativa dos serviços demandados baseada na média mensal dos atendimentos prestados aos usuários de TI do HC.

6.11.2. O número médio de chamados abertos mensalmente no HC é de aproximadamente **2.000 chamados/mês.**

6.11.3. Estima-se, tomando-se por base os dados coletados dos últimos 03 (três) anos, um **crescimento médio de 10% (dez por cento) ao ano** na quantidade de chamados abertos. Este crescimento da demanda pelos serviços de TI é causado, principalmente, pelo aumento gradual da quantidade de soluções de TI disponibilizadas e pela ampliação do uso da Tecnologia da Informação em suporte aos processos de trabalho do HC.

6.12. Transferência de Conhecimento

6.12.1. A transferência de conhecimento para o HC, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, conforme Plano de Transferência de Conhecimento fornecido pela CONTRATADA, em eventos específicos de transferência de conhecimento, e baseado em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo HC.

6.12.2. A CONTRATADA deverá descrever a metodologia, conforme o Plano de Transferência de Conhecimento, que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos do HC, os quais poderão ser multiplicadores do conhecimento transferido a outros técnicos ou a usuários finais.

6.12.3. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos três meses de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos, procedimentos e conhecimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, incluindo a base de conhecimentos, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre o HC e a nova CONTRATADA.

## 7. REQUISITOS DA SOLUÇÃO

7.1. **Requisitos de Negócio:**

7.1.1. Prover serviço de suporte técnico remoto e presencial (Nível: I e II) ao usuário de Tecnologia da Informação, administração, alimentação da base de conhecimento e registro de chamados em ferramenta disponibilizada pelo CONTRATANTE ou pela própria CONTRATADA, para requisições de serviço e gestão de TI.

7.1.2. Prover serviço de suporte especializado à infraestrutura de TI, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional;

7.1.3. Prover serviço diferenciado de suporte técnico, remoto e/ou local, ao usuário de sistemas de TI considerados críticos ou sensíveis;

7.1.4. Cumprir níveis mínimos de serviço e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços;

7.1.5. Apoiar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos na área de TI;

7.1.6. Implementar processos eficientes de gerenciamento de serviços de TI, englobando gestão de incidentes, problemas, conhecimento, inventário do parque de TIC, catálogo de serviços e de níveis de serviço;

7.1.7. Prover mecanismos eficientes de fiscalização e controle da prestação de serviços, através de elaboração de relatórios, de gráficos e dashboards contendo os dados referentes à verificação dos acordos de nível de serviço (SLAs) e indicadores de desempenho, conforme estabelecido neste Termo de Referência;

7.1.8. A solução a ser proposta pela CONTRATADA deverá contemplar os seguintes canais de acesso para registro de ocorrências:

7.1.8.1. Telefone.

7.1.8.2. Sistema de Gestão de Atendimentos, no padrão Web, via Internet ou Intranet.

7.1.8.3. E-mail.

7.1.9. Caberá à CONTRATADA executar, durante o período de vigência do contrato a operação e suporte da infraestrutura da CONTRATANTE, as seguintes atividades:

7.1.9.1. Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de sistemas operacionais para microcomputadores, notebooks e dispositivos móveis (Windows XP, Windows7, Windows8, Windows 10, Android, MacOS, Linux etc), visando manter a disponibilidade e o desempenho dos sistemas.

7.1.9.2. Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de softwares de apoio, tais como: ferramentas de desenvolvimento, ferramentas de gerenciamento de impressão, ferramentas de backup, antivírus e outros, visando manter a disponibilidade segurança e o desempenho dos serviços de TI disponibilizados pelo HC.

7.1.9.3. Operacionalização de soluções de aperfeiçoamento de desempenho, disponibilidade e configuração dos produtos da solução.

7.1.9.4. Execução de procedimentos operacionais e de instalação em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado.

7.1.9.5. Prescrição de soluções adequadas ao ambiente computacional do HC, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização.

7.1.9.6. Detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização.

7.1.9.7. Análise de "*logs*" e registros dos equipamentos, ferramentas e softwares corporativos, com anotações em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos.

7.1.9.8. Implantação, manutenção e disponibilização de documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados.

7.1.9.9. Registro, nos meios eletrônicos disponíveis, de todas as ocorrências de falhas identificadas, correções, intervenções, manutenções e instalações que cada serviço for submetido.

7.1.9.10. Geração de relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pela CONTRATANTE como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas.

7.1.9.11. Geração e ajustes das documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões.

7.1.9.12. Configuração, troca de peças e administração de equipamentos, estações de trabalho, notebooks *tablets* e demais dispositivos móveis, arquivos, aplicações, intranet, internet, extranet, impressão e outros de controles e de gestão, além dos controladores de domínio nos diversos ambientes operacionais da CONTRATANTE.

7.1.9.13. Testar todos os serviços depois de concluídos, na presença do demandante, ficando sua aceitação final dependente do desempenho apresentado.

7.1.9.14. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.

7.1.9.15. Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE, constando, dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviço definidos e alcançados e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas.

7.1.10. Todos os serviços serão realizados a partir do registro da demanda por meio de acionamento do Service Desk, registro na ferramenta disponibilizada pelo CONTRATANTE ou pela própria CONTRATADA, ou contato telefônico.

7.2. **Requisitos de Segurança da Informação**

7.2.1. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação; em especial atenção à Instrução Normativa GSI/PR n° 01, de 13 de junho de 2008, e suas normas complementares.

7.2.2. A futura CONTRATADA deverá credenciar junto ao CONTRATANTE, seus colaboradores autorizados a operar presencialmente nos sítios da Instituição.

7.2.3. A futura CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus colaboradores, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE.

7.2.4. É de total responsabilidade da futura CONTRATADA qualquer ocorrência de transferência, remanejamento dos seus colaboradores envolvidos diretamente na execução dos serviços, no entanto a mesma deverá comunicar ao CONTRATANTE com antecedência mínima de 07 (sete) dias para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do HC.

7.2.5. Todas as informações, documentos e especificações técnicas as quais a futura CONTRATADA, (representantes, empregados e colaboradores), tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, e ainda, zelar pela manutenção do sigilo absoluto do conhecimento adquirido em razão dos serviços executados, de acordo com os termos constantes em Termo de Confidencialidade (**Anexo III**).

7.2.6. Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do HC e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela futura contratada sem expressa autorização do CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes em Termo de Confidencialidade (**Anexo III**).

7.2.7. Cada colaborador a serviço da futura CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

7.3. **Requisitos Socioambientais**

7.3.1. A futura CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.

7.3.2. Os serviços prestados pela futura CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

7.3.3. A futura CONTRATADA deverá instruir os seus colaboradores quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

7.3.4. A futura CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

7.4. **Requisitos do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços - *Service Desk***

7.4.1. A CONTRATADA poderá optar por solução própria, neste caso deverá dispor de solução informatizada de *Service Desk*, com interface totalmente Web, voltada à operação e gestão dos atendimentos realizados. Esta solução deverá conter recursos de inventário automático de estações de trabalho, coletando informações de hardware e software dos equipamentos e notificando alterações efetuadas, bem como interfaces para controle dos processos de gerenciamento de incidentes, problemas, configurações e mudanças.

7.4.2. Cada técnico e analista deverá ter uma senha e login para acesso, possibilitando a realização de análises pessoais e o mapeamento de atendimentos.

7.4.3. Toda a base de conhecimento, inventário de hardware e software e registros de solicitações de usuários, incidentes e problemas são de propriedade do HC. É responsabilidade da CONTRATADA, ao final do contrato, a exportação desses dados para uma base de dados a ser definida pela CONTRATANTE.

7.4.4. O sistema deverá ter cadastradas todas as solicitações do cliente, possibilitando a rápida recuperação de seu histórico, bem como ter sua operação focada neste relacionamento com o usuário.

7.4.5. Para fins de controle de prazos e notificações, a solução deverá possuir estrutura de "workflow", que permita o acompanhamento em tempo real e o envio de mensagens por E-mail aos responsáveis da CONTRATADA quando da aproximação ou do vencimento de prazos de atendimentos.

7.4.6. Além das funcionalidades exigidas, a solução deverá apresentar relatórios, disponíveis também na Web, compreendendo quantitativos de chamados por período, por categoria, por tipo, tempos de atendimento, desempenho por equipe, por técnico, entre outros.

7.4.7. Todas as funcionalidades deverão estar implementadas na ferramenta da contratada, até 120 (cento e vinte) dias, contados a partir da assinatura do contrato.

7.5. **Requisitos do Sistema de Acesso Remoto às Estações de Trabalho**

7.5.1. Plataforma tecnológica a ser disponibilizada pela contratada deverá permitir interação remota, diretamente na estação de trabalho do usuário da rede do CONTRATANTE, autorizada ou solicitada por este, sem a necessidade de deslocamento de técnicos até o local onde se encontra o usuário.

7.5.2. A abrangência deste serviço inclui todas as unidades do HC com link de dados, identificadas no **Anexo IV** – Instalações Prediais do HC.

7.5.3. Este serviço deve possuir mecanismos que garantam a certificação do usuário solicitante e do técnico de suporte que prestará a assistência, através da intervenção remota com a devida segurança desta operação, possibilitando as seguintes funcionalidades básicas:

7.5.3.1. Permitir a instalação do agente de forma remota e automatizada sem intervenção do usuário.

7.5.3.2. Permitir a notificação ao usuário que sua estação está sob controle remoto.

7.5.3.3. Utilizar canais seguros entre a máquina controlada e controladora.

7.5.3.4. Possibilitar a transferência de arquivos do atendente ao usuário e do usuário ao atendente.

7.5.3.5. Permitir a troca de mensagens (chat) entre as máquinas controladas e controladoras.

7.5.3.6. Não permitir que o usuário desative ou altere as configurações do software de controle remoto.

7.6. **Requisitos da Base de Conhecimento (*Knowledge Base*)**

7.6.1. Será estruturada pela CONTRATADA, com auxílio e supervisão do CONTRATANTE.

7.6.2. A base de conhecimento estará acessível de forma on-line à equipe do CONTRATANTE.

7.6.3. A empresa CONTRATADA manterá atualizada a documentação da estrutura de dados da base e fornecerá cópia atualizada dos esquemas e das descrições ao CONTRATANTE.

7.6.4. Todo o seu conteúdo, bem como toda documentação de uso, é de propriedade do CONTRATANTE.

7.6.5. Os custos da criação, povoamento, eventual migração e atualização contínua da base de conhecimento deverão estar inclusos no preço dos serviços.

7.7. **Requisitos de Qualidade dos Serviços**

7.7.1. As tarefas deverão ser realizadas com base nas instruções normativas, processos e procedimentos internos ou nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, tais como:

7.7.1.1. Para Gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação recomenda-se utilizar a biblioteca do ITIL (*IT Infrastructure Library*) e da NBR-ISO 20.000 – Gerenciamento de serviços de tecnologia da informação.

7.7.1.2. Para gestão de governança e continuidade do negócio de Tecnologia da Informação recomenda-se utilizar o COBIT (*Control Objectives for Information and related Technology*).

7.7.1.3. Para gerenciamento de projetos recomenda-se utilizar as boas práticas preconizadas pelo PMBOK (*Project Management Base of Knowledge*).

7.7.1.4. Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

7.7.1.5. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante da CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas nas Ordens de Serviços e Níveis de Qualidade fixados.

7.7.1.6. A CONTRATADA deverá substituir os recursos técnicos que não apresentem qualificação técnica compatível com a necessidade dos serviços, segundo as qualificações especificadas no subitem 3.3 - Perfis Profissiográficos, ou que apresentem conduta inadequada.

7.7.1.7. Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações da CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

7.7.1.8. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.

## 8. MODELO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, sendo o HC responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pelo atesto da aderência aos padrões de qualidade exigidos nos serviços entregues, e a futura contratada como responsável pela execução operacional dos serviços dentro dos níveis de serviço acordados e gestão dos recursos humanos e físicos a seu cargo.

8.2. Neste modelo de execução dos serviços, não se caracteriza a subordinação direta e nem a pessoalidade, visto que não haverá nenhuma relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da CONTRATADA e o HC.

8.3. **A prestação de serviço não será baseada em posto de trabalho.**

8.4. Considerar ainda, o preposto, que poderá ser o Coordenador de Suporte, com

experiência em gerência de projetos e conhecimento de infraestrutura de TI, em tempo integral, para efetuar as negociações com as áreas ou fiscais demandantes, que deverá ser o único contato da CONTRATADA com as equipes técnicas da CONTRATANTE, podendo, quando entender necessário, ser acompanhado por especialistas técnicos de sua equipe.

8.5. Apoiar e submeter à aprovação da CONTRATANTE e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar os recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho.

8.6. Prover subsídios para implementação de gerências de serviços e contingências dos recursos computacionais, readaptando os processos necessários para atender a gestão implementada.

8.7. Auxiliar a CONTRATANTE, quando demandado, quanto à elaboração de normas, padrões e procedimentos relativos ao uso da infraestrutura computacional.

8.8. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade por meio de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas.

8.9. Executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pela CONTRATANTE, dentro do prazo negociado e especificado nas Ordens de Serviços, atendendo o padrão de qualidade exigido.

8.10. Os serviços deverão ser executados por recursos especialistas habilitados, com base em programas de formação e certificações oficiais, e com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, com capacidade técnica mínima para atender à complexidade especificada no procedimento.

8.11. Apresentar relatório periódico das atividades realizadas pela CONTRATADA, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados e o custo despendido para atendimento.

8.12. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe da CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas da Organização, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas.

8.13. Testar todos os serviços depois de concluídos, na presença da área demandante e/ou da fiscalização da CONTRATANTE, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.

8.14. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

8.15. Planejar, definir e especificar atividades e montar os modelos globais de execução das tarefas, negociando com a CONTRATANTE a implementação das fases propostas.

8.16. Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas e demais informações relevantes para as novas Ordens de Serviços, tais como: estatísticas de disponibilidades dos serviços, de infecção por vírus e erros operacionais, de manutenções corretivas, etc.

8.17. Quando os serviços solicitados nos chamados dependerem de outras equipes que não a da CONTRATADA, os prazos serão suspensos a partir do encaminhamento, voltando a contagem tão logo sejam devolvidos pela área responsável, devendo ter o aceite da equipe fiscalizadora por meio de andamento padronizado.

8.18. Os serviços objeto desta contratação deverão ser prestados de forma continuada, executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviço exigidos, conforme definições previstas neste Termo de Referência e em seus Anexos.

8.19. Conforme definição da Instrução Normativa SLTI/MP n° 06, de 23/12/2013, serviços continuados são aqueles “cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente”.

8.20. A futura CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias do Sistema

de Gerência de Serviços de TIC. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pelo HC e incorporadas ao acervo técnico, sem ônus adicional.

8.21. O quantitativo de colaboradores a serem diretamente envolvidos para prestação dos serviços deverá ser dimensionado pela futura CONTRATADA de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviço exigidos.

8.22. A natureza do serviço requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI do SGPTI. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada.

8.22.1. Com isso, configura-se um modelo no qual a **remuneração máxima** é estabelecida com base na **disponibilidade esperada do serviço**, mas os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade, associadas aos serviços.

8.23. O atendimento das demandas, será no regime de 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), sem interrupções.

8.24. Na execução dos serviços recomenda-se aplicação das melhores práticas de gestão e qualidade, amparadas nos modelos ITIL e COBIT, em suas versões atualizadas.

8.25. Para execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços;

8.26. Para atividades que não possuam rotinas e processos proativos normatizados, deverão ser analisadas junto com a CONTRATANTE as melhores maneiras de ativação dos serviços, executando, após autorização, as implantações necessárias e os processos de controle até que a solução esteja totalmente integrada aos recursos de infraestrutura da Organização e tenha sido incorporada à Base de Conhecimento do Sistema de Gerenciamento do *Service Desk*.

8.27. Toda a documentação produzida pela futura contratada em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade do HC.

8.28. A futura contratada deverá efetuar a transferência de conhecimento para o HC de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pelo HC para esse fim.

8.29. A futura contratada deverá executar os serviços dentro do escopo da contratação que envolvem a execução de atividades pontuais, para atendimento as necessidades específicas, e atividades rotineiras, que devem ser executadas de maneira contínua e dar continuidade a Construção da Base de Conhecimento do HC, seguindo os processos, padrões e procedimentos de gestão do ITIL v3 ou superior.

8.30. A prestação dos serviços será gerenciada pela futura contratada, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviços acordados devem ser imediatamente comunicados ao HC.

8.31. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos, preferencialmente, por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI disponibilizada pelo HC ou pela própria CONTRATADA.

8.32. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TI impactados pela atividade.

8.33. Ao executar as atividades, a futura contratada deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TI.

8.34. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas de gestão, assim como dos fabricantes dos equipamentos/softwares e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação definidos pelo HC.

8.35. Os serviços deverão ser prestados, tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para TI, preconizadas por modelos como ITIL v3 ou superior e COBIT v5 ou superior.

8.36. O SGPTI/HC poderá incluir novas atividades correlatas aos serviços previstos, bem como novos equipamentos adquiridos. Neste caso a futura CONTRATADA deverá suportar o novo cenário do HC. As novas atividades devem atender aos indicadores correlatos de níveis de serviço e requisitos obrigatórios previstos neste Termo de Referência.

## 9. DOS CRITÉRIOS DE ADERÊNCIA AOS PADRÕES ITIL

9.1. Os serviços de Tecnologia da Informação objeto deste contrato recomenda-se ser prestados em conformidade com as recomendações e boas práticas presentes no guia ITIL, estando definidas, nos requisitos de cada área específica, quais as atividades inerentes às diferentes disciplinas da ITIL. **O Quadro 5** define de forma resumida, na matriz de responsabilidades **R.A.C.I**., o papel de cada área na execução das atividades que garantem a observância e aderência às recomendações do ITIL v3. Na matriz, os papéis estão definidos pelas letras R, A, C e I, que significam:

- **R** (Responsible): Responsável por executar uma atividade (o executor).
- **A** (Accountable): Autoridade, quem deve responder pela atividade, o dono (apenas uma autoridade pode ser atribuída por atividade).
- **C** (Consulted): Consultado, quem deve ser consultado e participar da decisão ou atividade no momento que for executada.
- **I** (Informed): Informado, quem deve receber a informação de que uma atividade foi executada.

**Quadro 5 - Matriz de Responsabilidades R.A.C.I.**

| Disciplina ITIL | Nível I | Nível II |
|---|---|---|
| Gestão de Incidentes | A/R/I | R/I |
| Gestão de Problemas | I | I |
| Gestão de Requisições | A/R | R |
| Gestão de Base de Conhecimento | I | I |

## 10. DAS CONDIÇÕES PARA A PARTICIPAÇÃO DA LICITAÇÃO

10.1. As empresas do ramo deverão estar em situação de regularidade perante as Fazendas Federal, Estadual e Municipal, a Seguridades Sociais e o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS, bem como comprovar que atendem às exigências do Edital quanto à habilitação jurídica e qualificações técnica e econômico-financeira. Os documentos que constem do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF poderão deixar de ser apresentados;

10.2. Apresentar atestado de vistoria ao local dos serviços, fornecido pelo Setor de Gestão de Processo e Tecnologia da Informação (SGPTI) do Hospital das Clínicas, através da Chefia do Setor ou outro (a) por ela designado (a), até o último dia útil anterior à abertura da licitação, no horário de 8 às 12 h e das 13 às 16 h, para conhecimento das informações técnicas e condições locais para cumprimento das obrigações objeto da licitação.

10.2.1. A visita deverá ser realizada pelo responsável técnico da empresa ou por preposto por ele autorizado, não necessariamente pertencente ao quadro permanente da empresa;

10.3. As empresas para participação no processo de contratação do objeto do presente Termo de Referência deverão comprovar ter como objeto, principal ou secundário, devidamente constantes no Contrato Social atualizado e registrado na Junta Comercial do Estado de sua Sede, para todos os serviços constantes do objeto do presente certame.

10.4. As empresas cuja sede seja em outro Estado da Federação, deverão apresentar declaração de que montarão um escritório da cidade do Recife, no prazo de até 30(trinta) dias a contar da data da assinatura do contrato;

10.5. As empresas deverão comprovar atender a todos os requisitos de habilitação previstos no presente documento.

10.6. Empresas com Matriz e Filial (is) deverão utilizar **apenas 01(um) CNPJ, devendo todas as comprovações (Jurídica, Técnica, Econômico-Financeira, Fiscal e Trabalhista) serem demonstradas para o CNPJ participante do certame, sendo vetado a utilização de documentos de mais de um CNPJ**.

10.7. **Não será admitida a participação de empresas:**

10.7.1. Em processo de liquidação, dissolução, recuperação judicial, recuperação extrajudicial, falência, fusão, cisão ou incorporação;

10.7.2. Que estejam com o direito de licitar e contratar com o TRE/PE suspenso, durante o prazo da sanção aplicada;

10.7.3. Que tenham sido declaradas inidôneas por qualquer órgão ou entidade da Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação;

10.7.4. Que estejam impedidas de licitar e contratar com a União, durante o prazo da sanção aplicada;

10.7.5. Reunidas em consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição;

10.7.6. Estrangeiras não autorizadas a funcionar no País;

10.7.7. Cujo estatuto ou contrato social não inclua o objeto desta licitação;

10.7.8. Sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendidas aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum.

## 11. DA HABILITAÇÃO JURÍDICA

11.1. No caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

11.2. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

11.3. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser a participante sucursal, filial ou agência;

11.4. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

11.5. Decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;

11.6. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

## 12. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA – HABILITAÇÃO

12.1. Considerando o contexto de execução de serviços que envolve complexo hospitalar de grande porte, composto por seis blocos multipavimento (04 a 11 pavimentos),

com serviços que requerem elevado grau de eficiência e pontualidade, decorrente da elevada complexidade do ambiente (Quantidade de usuários, de solicitações, de equipamentos, de softwares, de grandes distâncias a percorrer para o atendimento) e a necessidade de atendimento no tempo estabelecido, torna-se imperativo a que a empresa a ser contratada possua comprovada experiência na realização de serviços de complexidade e quantidades semelhantes ao do objeto contratual. Para tanto exige-se que o futuro contratado demonstre com exatidão ter a aptidão necessária para executar o objeto pretendido, nos exatos termos estabelecidos neste edital;

12.2. Os serviços a serem executados envolvem a área de Tecnologia da Informação e Comunicação, incluindo serviços de instalação/manutenção de infraestrutura de rede de telecomunicações);

12.3. Conforme Instrução Normativa nº 05/20017 do SLTI/MPOG, e suas alterações, para fins de Qualificação Técnica da capacidade técnica operacional, a Licitante deverá apresentar a seguinte documentação:

12.3.1. Atestado (s) de Capacidade Técnica e operacional, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, devidamente registrado(s) na entidade profissional competente, demonstrando que a licitante (Capacidade Operacional) e o seu(s) Responsável(is) Técnico(s) executou(ram) obra ou serviço compatível em características, quantidades e prazos conforme parcelas mais representativas e de maior relevância para a execução dos serviços, conforme as especificações a seguir:

12.3.1.1. Prestação de serviços de Service Desk / Suporte Técnico, em regime 24x7, com base no modelo ITIL, envolvendo serviços segurança da informação, serviços de monitoramento, serviços de instalação e manutenção de hardware e Softwares, suporte e gestão do ambiente, Instalação e Manutenção de infraestrutura de telecomunicações, conforme características e detalhamento abaixo:

12.3.1.2. Que os serviços tenham sido realizados em ambiente multipavimento com área de pelo menos 20.000m$^2$ em ambiente com as seguintes características mínimas;

12.3.1.3. Chamados por ano: Pelo menos 12.000 (doze) mil chamados por ano;

12.3.1.4. Serviços realizados utilizando-se em boas práticas de gestão de TI, com base na biblioteca/framework ITIL;

12.3.1.5. Usuários Ativos: Pelo menos 1.500(um mil e quinhentos) usuários ativos

12.3.1.6. Sistemas Operacionais: Linux, Windows 10, Windows Server, MacOS e Xen Server;

12.3.1.7. Realização de pelo menos 1.250 manutenções preventivas em PCs(estações) em 12(doze) meses;

12.3.1.8. Servidores: Servidores Virtuais e Físicos XEON (Pelo menos 04 servidores);

12.3.1.9. Switches: Pelo menos 15(quinze) switches

12.3.1.10. Access Points: Pelo menos 32(trinta) e dois

12.3.1.11. Ambiente com Controle de Acesso: Leitores Faciais – Pelo menos 04(quatro) e Biométricos (pelo menos 8).

12.3.2. Atestado (s) de Capacidade Técnica e operacional, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, devidamente registrado(s) na entidade profissional competente, demonstrando que a licitante (Capacidade Operacional) e o seu(s) Responsável(is) Técnico(s) executou(ram) obra ou serviço compatível em características, quantidades e prazos conforme parcelas mais representativas e de maior relevância para a execução dos serviços, conforme as especificações a seguir:

12.3.2.1. Instalação de links UTP categoria 6 da norma EIA/TIA-568B: 600 (seiscentos) pontos

12.3.2.2. Instalação de Links Ópticos Monomodo: 3.000 (três) mil metros;

12.3.2.3. Fusão de fibra óptica: 60 (sessenta) fusões;

12.3.3. Devido à complexidade do contexto e do objeto do presente processo licitatório, é necessário que a empresa licitante demonstre possuir na data da abertura da licitação dos

profissionais a seguir qualificados, pertencentes ao seu quadro funcional ou através de contrato de prestação de serviços, permanente, necessários à gestão do contrato a ser firmado com a Contratante.

12.3.3.1. Para os serviços de Tecnologia da Informação

12.3.3.1.1. Pelo menos 01(um) profissional com a seguinte formação:

12.3.3.1.1.1. Formação superior completa na área de tecnologia da informação ou qualquer outro curso superior com especialização na área de tecnologia da informação;

12.3.3.1.1.2. Possuir certificação ITIL V3 Foundation ou superior;

12.3.3.1.1.3. Possuir certificado de participação de curso de segurança da informação, baseados nas normas ISO-27.001 e ISO-27.002;

12.3.3.1.1.4. Possuir certificação LPI-1 ou 2.

12.3.3.1.2. Pelo menos 01(um) profissional com a seguinte formação:

12.3.3.1.2.1. Formação superior completa na área de tecnologia da informação ou qualquer outro curso superior com especialização na área de tecnologia da informação;

12.3.3.1.2.2. Possuir certificação ITIL V3 Foundation ou superior;

12.3.3.1.2.3. Possuir certificado HDI CSR ou CSA.

12.3.3.1.3. Pelo menos 01(um) profissional com a seguinte formação:

12.3.3.1.3.1. Formação superior completa na área de tecnologia da informação ou qualquer outro curso superior;

12.3.3.1.3.2. Possuir experiência comprovada em Carteira de Trabalho e Livro de Registro de Empregados em Coordenação ou Supervisão de Service Desk para serviços de TIC, com pelo menos 02(dois) anos;

12.3.3.2. Para os Serviços de instalação/manutenção de infraestrutura de rede de telecomunicações (1 profissional)

12.3.3.2.1. Engenheiro Eletricista com pelo menos 03(três) anos de experiência (considerar data do primeiro Registro de Acervo Técnico no CREA)

12.3.3.2.2. Pelo menos 01(um) acervo técnico que comprove experiência em instalação/manutenção de pontos de rede categoria 6, com no mínimo 600(seiscentos) pontos;

12.3.3.3. Os profissionais caracterizados nos subitens 12.3.3.1 e 12.3.3.2 acima deverão comprovar o vínculo através de uma das seguintes condições:

12.3.3.3.1. Caso seja sócio da empresa licitante, deverá comprovar o vínculo através do contrato social atualizado, registrado na Junta Comercial do Estado da Sede da Licitante;

12.3.3.3.2. Caso seja funcionário, cópia da Carteira de Trabalho (CTPS) e do livro de registro de empregado.

12.3.3.3.3. Caso seja contratado como prestador de serviços, a comprovação se dará com o contrato escrito firmado com o licitante, com dados completos do profissional e da empresa, com firmas reconhecidas.

12.3.3.4. O HC fará o exame da documentação comprobatória exigida, mediante diligências presenciais e/ou através de acessos aos sites dos emitentes de certificações, para fins de comprovação da autenticidade dos mesmos.

12.3.4. Embora diante da complexidade do ambiente de execução contratual, o que autorizaria exigências mais rigorosas tanto no aspecto qualitativo como no quantitativo, de forma a demonstrar que a capacidade técnica dos licitantes deve ser suficiente para garantir à Administração que o contratado terá aptidão para executar o objeto pretendido, foi estabelecido, com base em recomendações do TCU, que as quantidades mínimas exigidas para os atestados e constantes dos itens 12.3.1 e 12.3.2 acima representem apenas cerca de 50% (cinquenta por cento) das quantidades do objeto da contratação.

12.3.5. Para fins de comprovação das quantidades estabelecidas, será admitido o

somatório de atestados, desde que, atendam a todos os requisitos do ambiente objeto da presente contratação aqui estabelecidos;

12.3.6. No caso de serviços de tecnologia da informação, considerando que não existe entidade profissional competente estabelecida por Lei, fica dispensado o registro do atestado na entidade profissional;

12.3.7. Deverá constar, obrigatoriamente, no (s) Atestado (s) de Capacidade Técnica apresentado (s), os seguintes dados mínimos:

a) Data de início e término da prestação do (s) serviço (s);

b) Informações (Nome, CNPJ e Endereço) e Assinatura com Firma reconhecida em Cartório do (s) emitente (s);

c) Nome do (s) responsável (is) técnico (s), e seu (s) título (s) e nº (s) profissional (is);

d) Descrição do (s) serviço (s) prestado (s);

e) Quantitativo de Equipamentos;

f) Quantitativo de serviços executados por item do catálogo.

12.3.8. Para os serviços de cabeamento estruturado, Backbone Óptico, instalação de infraestrutura, etc., a empresa licitante deverá comprovar:

12.3.8.1. Certificado de Registro e Quitação da empresa licitante e de seu responsável técnico no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA, em plena validade;

12.4. **Conforme Instrução Normativa nº 05/20017 do SLTI/MPOG, e suas alterações:**

12.4.1. Somente serão aceitos Atestados de Capacidade Técnica expedidos após conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua prestação, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior;

12.4.2. Somente serão aceitos Atestados de Capacidade Técnica que referirem-se a serviço prestado pela licitante no âmbito de sua atividade principal ou secundária especificadas no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica e na Certidão de Registro no CREA;

12.4.3. O (s) Atestados (s) de Capacidade Técnica apresentado (s) devem totalizar período de prestação de serviço não inferior a 02(dois) anos;

12.4.4. O (s) Atestados (s) de Capacidade Técnica apresentado (s) devem comprovar a prestação, em Estabelecimento (s) de direito público ou privado, de serviço pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto deste Termo de Referência;

12.4.5. Será sempre admitida a comprovação de aptidão através de Atestado (s) de Capacidade Técnica apresentado (s) que sejam referentes a serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto de que trata este Termo de Referência;

12.5. Apresentar Atestado de vistoria conforme item 16 deste Termo de Referência, ou na hipótese de a Licitante optar por não vistoriar o ambiente do SEBRAE-PE, deverá emitir declaração afirmando que não alegará desconhecimento das condições e grau de dificuldade existentes, não podendo pleitear qualquer adicional ou benefício por desconhecimento do contexto.

12.6. Caso a empresa licitante não possua sede, filial ou escritório na cidade do Recife-PE, deverá apresentar, obrigatoriamente, declaração em papel timbrado, assinada pelo representante legal, onde assume o compromisso de instalação de escritório ou filial num prazo de até 30(trinta) dias contados da data da assinatura do contrato.

12.7. Deverão ainda ser apresentadas as seguintes declarações:

12.7.1. Que durante a vigência contratual será de sua responsabilidade, a aquisição de peças ou insumos (repassados à Contratante) e a substituição pela própria equipe técnica da Contratada ou pelo fabricante;

12.7.2. Que durante toda a vigência do contrato, prestará serviço presencial e remoto

(quando for o caso) em todas os blocos e pavimentos do HC. Caso seja necessário;

12.7.3. Que, durante toda a vigência contratual, estará associada ao Microsoft Partner Network de forma a possuir um canal de comunicação direto e eficiente com a Microsoft agilizando o esclarecimento de dúvidas quando necessário, para tanto deverá apresentar documento oficial ou declaração contendo o MPN ID;

12.7.4. Que, durante toda a vigência contratual, terá em seu quadro funcional e à disposição da CONTRATANTE, profissional qualificado detentor de Certificação HDI – Help Desk Institute: Pelo menos Custumer Service Representative (HDI-CSR).

12.8. Toda a documentação apresentada estará sujeita a diligências e/ou auditorias para comprovação da veracidade das informações prestadas;

12.9. A inobservância de quaisquer das qualificações técnicas exigidas será motivo de inabilitação da licitada do certame.

## 13. DA QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

13.1. Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

13.1.1. No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei n.º 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação;

13.2. Certidão negativa de Ação ou Execução emitida por todos os cartórios de distribuição da Sede da Licitante;

13.3. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta**;**

13.3.1. **No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;**

13.3.2. **É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.**

13.4. Comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas**:**

| | |
|---|---|
| LG = | Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo |
| | Passivo Circulante + Passivo Não Circulante |

| | |
|---|---|
| SG = | Ativo Total |
| | Passivo Circulante + Passivo Não Circulante |

| | |
|---|---|
| LC = | Ativo Circulante |
| | |

| | |
|---|---|
| | Passivo Circulante |

13.5. **As empresas cadastradas ou não no SICAF, que apresentarem resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação.**

13.6. **As certidões que não constarem data de validade, deverão ter sido emitidas até 30(trinta) dias da data da abertura do processo licitatório;**

13.7. Caso a certidão negativa de falência e recuperação judicial contenha prazo de validade expresso, só serão aceitas as certidões cujo prazo de validade esteja vigente.

13.8. Comprovação de possuir Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro (Ativo Circulante – Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado para a contratação ou item pertinente, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis já exigíveis na forma da lei;

13.9. Comprovação de patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contáveis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da apresentação da proposta;

13.10. Comprovação, por meio de declaração, da relação de compromissos assumidos, de que 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada, vigentes na data da sessão pública de abertura deste Pregão, não é superior ao Patrimônio Líquido do licitante, podendo este ser atualizado na forma já disciplinada neste Edital;

13.11. A declaração de que trata a subcondição acima deverá estar acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) relativa ao último exercício social;

13.12. Quando houver divergência percentual superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, entre a declaração aqui tratada e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), deverão ser apresentadas, concomitantemente, as devidas justificativas.

## 14. DA QUALIFICAÇÃO FISCAL E TRABALHISTA

14.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

14.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

14.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

14.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

14.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

14.6. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

14.7. Caso o licitante seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

## 15. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL

15.1. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, nos termos do item 9.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 5/2017, que:

15.1.1. Contenha vício insanável ou ilegalidade;

15.1.2. Não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência;

15.1.3. Apresentar preço final superior ao preço máximo fixado, ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

15.2. Considerando que os serviços objeto da presente licitação envolve atividades cujas categorias funcionais se vinculam ao Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados, Informática e Tecnologia da Informação do Estado de Pernambuco-SINDPD-PE, é necessário que o licitante vencedor apresente Planilhas de Custos e Formação de Preços (Anexo X) com base nos Acordos Coletivos das respectivas Categorias, de modo que o preço ofertado e vencedor seja demonstrado a sua viabilidade. Além disso, é de fundamental importância assegurar o tratamento isonômico entre as licitantes, bem como garantir o cumprimento das normas legais e acordos coletivos da categoria para os profissionais alocados ao serviço objeto da presente licitação. A omissão de elementos obrigatórios ou a colocação de valores salariais abaixo do piso da(s) categoria(s) ensejará a desclassificação da proposta.

15.3. Deverá ser apresentada uma Planilha de Custos e Formação de Preços para cada categoria envolvida nos serviços a serem executados (Técnico de Atendimento Nível 1. Técnico de Atendimento e Suporte Nível 2 e Coordenador de Suporte;

15.3.1. O valor do Salário Base/Remuneração deverá obedecer rigorosamente ao valor estabelecido na convenção coletiva da categoria (SINDPD-PE – Anexo XIII), devendo ser ao mínimo igual ou superior ao admitido, entretanto, o valor a ser lançado pelas licitantes deverá considerar os valores de mercado, observando as exigências de formação, certificação e experiência estabelecidas nesse edital para cada tipo de Perfil Profissional.

15.4. Não é permitido apresentar valor “0” (zero) em nenhum item da Planilha de Custos e Formação de Preços (Anexo X).

15.5. Apresentar Quadro Resumo da Proposta (Anexo X) baseado na quantidade previstas de profissionais alocados.

15.6. Caso qualquer das planilhas apresente valor(es) incompatível(is) com a legislação vigente ou com as condições estabelecidas no Acordo Coletivo da Categoria, ensejará a desclassificação da Licitante. De igual modo, se o valor total do Quadro Resumo, incluindo BDI, não for igual ao valor de sua proposta vencedora, poderá a Administração Desclassificar a Licitante.

## 16. VISTORIA TÉCNICA PRÉVIA

16.1. Durante o prazo de elaboração de propostas e para fins de qualificação técnica no certame, os licitantes deverão realizar vistoria técnica, obrigatória, nas instalações do HC. As visitas serão acompanhadas por servidores do HC e terão duração estimada de 01:00 (uma hora). Após o evento será emitida declaração de vistoria em nome do licitante, necessária para fins de habilitação no processo licitatório.

16.2. A vistoria constitui importante insumo para a elaboração das propostas pelos licitantes, uma vez que os detalhes do ambiente tecnológico podem influenciar os custos envolvidos no fornecimento dos serviços.

16.3. No ato da vistoria o licitante receberá, dentre outras, informações sobre estrutura organizacional, competências e funcionamento do Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação - SGPTI/HC, políticas corporativas de TIC, normativos afetos a área e informações do processo de trabalho a ser utilizado, bem como o ambiente tecnológico sobre o qual os serviços serão executados e as restrições de segurança às quais estarão submetidas durante a execução do contrato. Adicionalmente, durante a vistoria, serão sanadas eventuais dúvidas sobre a infraestrutura e o ambiente do Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação - SGPTI/HC.

16.4. A vistoria deverá ser agendada junto ao SGPTI, pessoalmente ou pelo telefone (81)2126-3519. Serão aceitas as solicitações de agendamento de vistoria, encaminhadas até 02 (dois) dias úteis anteriores a data prevista para a realização do pregão eletrônico. As vistorias serão agendadas em dias úteis das 09 h às 12 h e das 14 h às 17 h e poderão ser realizadas até o dia útil imediatamente anterior à realização do pregão.

16.5. O endereço do local de vistoria é: Hospital das Clínicas de Pernambuco - Filial Ebserh – Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação, Av. Prof. Moraes Rego, S/N - Cidade Universitária, Recife - PE, CEP 50740-900.

16.6. A vistoria técnica possibilitará que o interessado tenha conhecimento detalhado do ambiente de rede a ser suportado, das plataformas instaladas, dos locais de realização dos serviços, das condições técnicas e ambientais, dos projetos em andamento, do parque de TIC e dos procedimentos adotados para execução das tarefas. Dessa forma, o interessado poderá obter informações que possibilite a elaboração da sua proposta comercial, dentro da realidade e de acordo com as necessidades do Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação - SGPTI/HC

16.7. A vistoria deverá ser realizada por um representante legal da empresa licitante, que deverá apresentar-se no ato da visita munido de procuração que comprove estar autorizado e habilitado a representar a empresa.

16.8. Durante a vistoria, a licitante obterá as informações necessárias para que possa dimensionar sua equipe, o custo da prestação dos serviços e formar sua proposta. Sendo assim, não será aceita alegação posterior da licitante quanto à incapacidade de prestar os serviços ou mesmo inexecução contratual, por erros na formulação dos preços.

16.9. Realizada a vistoria, será emitida uma Declaração de Vistoria Técnica, conforme modelo constante do **Anexo V**, assinado por ambas as partes. A Declaração de Vistoria Técnica comprovará que a empresa tomou ciência de todas as informações necessárias para a execução do objeto em questão, e que vistoriou o ambiente tecnológico do Setor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação - SGPTI/HC.

16.10. Faculta-se ao licitante apresentar, em substituição ao atestado de vistoria, declaração formal assinada pelo representante responsável da licitante, sob as penalidades da lei, de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos, assumindo total responsabilidade por esse fato e informando que não o utilizaria para quaisquer questionamentos futuros que ensejassem avenças técnicas ou financeiras.

## 17. MODELO DE EXECUÇÃO

17.1. Os serviços serão prestados mensalmente sob a forma de Execução Indireta e pelo Regime de Empreitada por Preço Global, uma vez que é possível definir previamente, com boa margem de precisão, as quantidades dos serviços a serem posteriormente executados. A contratação por Preço Global é o regime de execução em que a contratação se formaliza por preço certo e total (art. 5º, X, e 14 do Regulamento de Licitações e Contratos da EBSERH).

17.2. Os serviços deverão ser realizados na sede do órgão, no endereço: Hospital das Clínicas de Pernambuco - Filial Ebserh, Av. Prof. Moraes Rego, S/N - Cidade Universitária, Recife - PE, 50740-900; e seus anexos.

17.2.1. A equipe composta de técnicos do SGPTI e com apoio de técnicos da Licitante efetuará os testes de conformidade e verificação final da solução, para aceite definitivo de cada entrega.

17.3. O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias contados da data de apresentação da Nota Fiscal/Fatura, regularmente atestada pela Gestão do Contrato, após constatação do exato cumprimento das obrigações da Contratada e verificação pelo Setor de Orçamento e Finanças — SOF/HC da regularidade da empresa perante SICAF, à Seguridade Social e o FGTS.

17.4. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

17.5. O não cumprimento do disposto no item 11 do presente termo acarretará a anulação do empenho bem como a aplicação das penalidades previstas no edital e a convocação do fornecedor subsequente considerando a ordem de classificação do certame;

17.6. Termo de Ciência (**Anexo VI**);

17.6.1. Visa obter o comprometimento formal dos empregados da contratada diretamente envolvidos no projeto sobre o conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Instituição.

17.7. Termo de Confidencialidade (**Anexo III**);

17.7.1. Visa estabelecer as condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE.

17.8. A administração rejeitará, no todo ou em parte, o fornecimento executado em desacordo com os termos do Edital e seus anexos.

## 18. SUBCONTRATAÇÃO

18.1. A futura contratada **não** poderá subcontratar, ceder ou transferir, **no todo ou parcialmente**, o objeto deste Edital.

18.2. A fusão, cisão ou incorporação somente serão admitidas, após análise e consentimento prévio e por escrito do HC, e desde que não afetem a boa execução do objeto.

## 19. MONTAGEM DE INFRAESTRUTURA DE REDE – CABEAMENTO UTP E ÓPTICO

19.1. Para efetuar o fornecimento da **infraestrutura de rede**, a CONTRATADA deverá observar a seguinte rotina de procedimentos:

19.1.1. Os serviços referem-se ao cabeamento horizontal (Metálico) e o Backbone de Dados (Óptico)

19.1.1.1. Quanto ao cabeamento metálico, deve ser considerado a instalação de novos, a relocação, a remoção e a manutenção (correções), o teste, a documentação e a certificação, tudo considerando a categoria 6 da norma EIA/TIA 568B.

19.1.1.2. Quanto aos links ópticos, deve ser previsto a instalação de novos links, remanejamentos e remoções, serviços de teste e certificação, identificação, fusão.

19.1.2. A solicitação do serviço de fornecimento de infraestrutura de rede deverá ser formalizada pelo Hospital das Clínicas de Pernambuco - Filial Ebserh, através da emissão de uma Ordem de Serviço (OS) pelo Fiscal ou Gestor do Contrato, que deverá ser encaminhada à contratante antes da execução do serviço;

19.1.3. Como parâmetro para ressarcimento será utilizado o Sistema Nacional de Pesquisa de Custos e Índices da Construção Civil – **SINAPI** da Caixa Econômica Federal e/ou o Orçamento de Obras de Sergipe - **ORSE**;

19.1.4. Caso o serviço solicitado não exista nas tabelas SINAPI/ORSE, A CONTRATADA realizará pesquisa de mercado com ao menos 3 (três) orçamentos visando o atendimento da solicitação, devendo encaminhá-la em até 05 dias úteis contado da solicitação do Gestor do Contrato, via e-mail, para fins de aprovação do orçamento.

19.1.5. Cabe ao HC fornecer a planta de locação dos pontos de rede e proceder o *AS BUILT* das plantas de rede.

19.1.6. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela recomposição, quando for o caso, de tudo aquilo que for modificado, como piso, parede, forro, pintura, etc.;

19.1.7. A CONTRATADA deverá executar o fornecimento da infraestrutura de rede de acordo com as plantas fornecidas pelo HC.

## 20. SUBSTITUIÇÃO DE PEÇAS E/OU COMPONENTES

20.1. A CONTRATADA deverá possuir um estoque local mínimo, sob a sua responsabilidade e gestão, dos itens mais frequentemente demandados pela CONTRATANTE.

20.2. Este estoque deverá ser mantido considerando a seguinte sistemática:

20.2.1. Sempre que 50% do quantitativo de um determinado item de insumo deste estoque mínimo for alcançado (ponto de ressuprimento), a CONTRATADA deverá iniciar o seguinte procedimento:

20.2.1.1. Realizar pesquisa de mercado com ao menos 3 (três) orçamentos visando o atendimento da demanda, devendo encaminhá-la em até 05 dias úteis contado da data de necessidade de ressuprimento, via e-mail, para fins de aprovação do orçamento pelo Fiscal e/ou Gestor do Contrato;

20.2.1.2. Após aprovação do menor orçamento apresentado, deverá realizar aquisição dos itens, e disponibilizá-los para ressuprimento do estoque mínimo, em até 10 dias úteis;

20.3. Para os demais itens do Catálogo de Insumos, que não fizerem parte do Estoque Mínimo, o procedimento deverá ocorrer da seguinte forma:

20.3.1. A CONTRATANTE deverá formalizar a solicitação do Item de insumo, através da emissão de uma Ordem de Serviço (OS), pelo Fiscal ou Gestor do Contrato, que deverá ser encaminhada à CONTRATADA;

20.3.2. A CONTRATADA deverá realizar pesquisa de mercado com ao menos 3 (três) orçamentos visando o atendimento da demanda, devendo encaminhá-la em até 05 dias úteis contado da data da emissão da Ordem de Serviço, via e-mail, para fins de aprovação do orçamento pelo Fiscal e/ou Gestor do Contrato;

20.3.3. Após aprovação do menor orçamento apresentado, deverá realizar aquisição dos itens, e disponibilizá-los, em até 10 dias úteis;

20.4. Cada Item de Consumo (elementos do Catálogo de Insumo) apenas será remunerado pela CONTRATANTE quando associado a uma Requisição de Serviço, i.e., quando consumido por um Chamado durante a prestação de serviços da CONTRATADA.

## 21. VALOR ESTIMADO

21.1. O **valor mensal** estimado da contratação dos serviços de atendimento e suporte técnico remoto e presencial **(Service Desk)** (item 01, lote 01), será **acrescido** do valor referente ao atendimento ao catálogo de insumos (item 02, lote 01) conforme descrito abaixo**:**

21.1.1. O valor estimado referente ao custo mensal com o atendimento ao catálogo de insumos e infraestrutura de rede **(item 02, lote 01)** será de **R$ 5.000,00**, corrigido anualmente conforme item 23.1, mais o BDI de, no máximo, 25%, conforme **Anexo VII**, de acordo com a necessidade do Hospital das Clínicas, durante toda a vigência do contrato.

21.1.2. O valor mensal estimado para custos com o atendimento ao catálogo de insumos trata-se de previsão do gasto, podendo ocorrer durante a execução do contrato, em casos excepcionais, com custo mensal superior, justificados pelo Gestor do Contrato, de forma que a soma dos valores mensais não ultrapasse o montante contratado, respeitando-se, assim, a dotação orçamentária anual para o serviço em tela.

21.1.3. A CONTRATADA se obriga a fornecer a **infraestrutura de rede** pelo valor menor ou igual ao contido na relação do Sistema Nacional de Pesquisa de Custos e Índices da Construção Civil – **SINAPI** da Caixa Econômica Federal e/ou o Orçamento de Obras de Sergipe - **ORSE** *do mês referente à execução do serviço*, acrescido do índice BDI, conforme **anexo VII** deste Termo.

21.1.3.1. Caso o serviço solicitado não exista nas tabelas SINAPI/ORSE, A CONTRATADA realizará pesquisa de mercado com ao menos 3 (três) orçamentos acrescidos do BDI, para fins de aprovação do orçamento;

21.1.3.2. No caso de s**ubstituição de peças e/ou componentes** a CONTRATADA realizará pesquisa de mercado com ao menos 3 (três) orçamentos acrescidos do BDI, para fins de aprovação do orçamento;

## 22. FORMA DE PAGAMENTO

22.1. A prestação dos serviços será remunerada no formato de **valor mensal**, que será calculado conforme efetiva execução dos serviços, pela garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços, sendo que quaisquer sanções ou multas estarão intrinsecamente relacionadas aos resultados obtidos pela prestação dos serviços.

22.2. O valor mensal a ser pago será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos aos eventuais descumprimentos dos níveis de serviço (SLA), bem como das demais obrigações contratuais.

22.3. **O pagamento** relativo aos serviços de fornecimento da **infraestrutura de rede (cabeamento UTP e Óptico) e substituição de peças e/ou componentes** será efetuado mensalmente, exclusivamente mediante o uso, em conjunto com o pagamento mensal dos serviços prestados, mediante listagem anexa à Nota Fiscal contendo relação das Ordens de Serviços executadas e montante devido.

22.4. O pagamento só será autorizado depois de efetuado o “atesto”, pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados e aos materiais empregados.

22.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, **o pagamento** ficará sobrestado até que a futura contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o HC.

22.6. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a futura contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo HC, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Nº de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,000164384, assim apurado:

I= (TX/100) /365

TX = Percentual da taxa anual de 6%

I = (6/100) /365

I = 0,000164384

22.7. Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e ser submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa.

## 23. REAJUSTE

23.1. O preço consignado no contrato será corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data de apresentação da proposta, pela variação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, instituído por meio da Portaria nº 6.432, de 11 de julho de 2018 ou outro índice a ser aplicado a espécie, definido pelo Governo Federal.

23.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste

## 24. EQUILÍBRIO ECONÔMICO FINANCEIRO CONTRATUAL

24.1. O contrato poderá ser alterado, com as devidas justificativas e por acordo entre as partes, para restabelecer a relação inicialmente pactuada entre os encargos da futura contratada e a retribuição da Administração para a justa remuneração dos serviços, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando área econômica extraordinária e extracontratual (art. 65 da lei Federal n° 8.666/1993).

24.2. Em havendo alteração unilateral do contrato que aumente os encargos da futura contratada, a Administração deverá restabelecer, por aditamento, o equilíbrio econômico-financeiro inicial.

## 25. GARANTIA

25.1. A CONTRATADA, para assegurar o fiel cumprimento das obrigações assumidas na contratação proveniente deste processo licitatório, deverá prestar garantia equivalente ao

percentual de 5% (cinco por cento) sobre o valor global do contrato, no prazo de **10 (dez) dias corridos**, prorrogável por igual período, a critério do HC, contado da assinatura do Termo de Contrato, sob pena de inocorrência caracterizar-se infração contratual grave, ensejadora de imediata rescisão do contrato, respondendo a CONTRATADA por perdas e danos, em conformidade com o que estabelece o artigo 56, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e suas atualizações, e a Instrução Normativa nº 05, de 26 de maio de 2017, e suas atualizações.

25.1.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).

25.1.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.

25.2. A garantia será efetuada, a *critério da adjudicatária,* em uma das seguintes modalidades: **a)** caução em dinheiro ou títulos da dívida pública; **b)** seguro-garantia; **c)** fiança bancária.

25.3. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de: **a)** prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas**; b)** prejuízos causados à Administração ou a terceiros decorrentes de culpa ou dolo, durante a execução do contrato**; c)** multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA**.**

25.4. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no **subitem 25.3** acima, mencionados no anexo VII-F da IN SLTI/MPOG 05/2017, subitem 3.1, alínea "b"**.**

25.5. Quando a garantia for prestada em dinheiro, o depósito deve ser realizado obrigatoriamente na Caixa Econômica Federal, com correção monetária, tendo como beneficiário o HC.

25.6. Quando a caução for em títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definição do Ministério da Fazenda. (Lei nº 11.079, de 30 de dezembro de 2004).

25.7. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

25.8. Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação a cargo da CONTRATADA, inclusive indenização a terceiros, a CONTRATADA deverá proceder à respectiva reposição no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, contado da data em que for notificada pelo HC, sob pena de infração contratual.

25.9. O HC não executará a garantia nas seguintes hipóteses:

25.9.1. Caso fortuito ou força maior;

25.9.2. Alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

25.9.3. Descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrente de atos ou fatos da Administração; ou

25.9.4. Prática de atos ilícitos dolosos por servidores da Administração.

25.10. Não serão aceitos seguro-garantia ou carta fiança bancária que contenha regra de exclusão da cobertura de multas.

25.11. Ocorrendo a rescisão unilateral e injustificada do contrato, a Administração reterá a garantia prestada pela CONTRATADA e, após competente processo administrativo para apuração dos danos e prejuízos sofridos, ressarcir-se-á do valor apurado, inclusive correspondente a multas aplicadas.

25.12. Será considerada extinta a garantia:

25.12.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de

importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

25.12.2. No prazo de 60 (sessenta) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação.

## 26. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

26.1. O contrato a ser firmado terá a vigência de 48 (quarenta e oito) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, a critério exclusivo do HC, limitado ao prazo de 60 meses em sua totalidade, mediante termo aditivo.

## 27. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

27.1. Atender aos encargos de ordem legal e aos demais definidos em outras cláusulas e condições estabelecidas neste Termo de Referência, e sem alteração dos preços estipulados;

27.2. Cumprir as leis, decretos, regulamentos, portarias e normas federais, estaduais e municipais, direta e indiretamente aplicáveis ao objeto do Contrato;

27.3. Possuir representação com escritório na cidade de Recife;

27.4. Atender prontamente a quaisquer exigências da Administração, inerentes ao objeto da presente licitação;

27.5. Assegurar a disponibilidade, o backup do ambiente e a cópia de segurança do Banco de Dados do Software de Gestão da Central de Serviços;

27.6. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

27.7. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas no Termo de Referência ou na minuta de contrato;

27.8. Não instalar, sob hipótese alguma sem a prévia autorização da CONTRATANTE, softwares fora do padrão da instituição;

27.9. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato;

27.10. A CONTRATADA deverá possuir capacitação técnica e gerencial compatíveis com as exigências do serviço a ser prestado;

27.11. Responder por todas as despesas decorrentes de tributos de qualquer natureza, bem como encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, bem como taxas, fretes, seguros, deslocamentos de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outros necessários à completa execução do contrato;

27.12. Aceitar, por acordo entre as partes, durante a vigência do Contrato, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões do objeto, até o limite de 25 % (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato *(§ 1º do art. 81 da Lei nº 13.303/16);*

27.13. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade, especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

27.14. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

27.15. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

27.16. Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;

27.17. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante;

27.18. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

27.19. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

27.20. Relatar à Contratante toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

27.21. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

27.22. Estabelecer e executar AGENDA DIÁRIA DE RONDA nas Salas de Telecomunicações, Data Center - CDC e demais dependências do ambiente tecnológico corporativo da CONTRATANTE;

27.23. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

27.24. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

27.25. Responsabilizar-se pelo devido recolhimento dos suprimentos utilizados, bem como dos resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos, que deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitada a legislação ambiental.

27.26. Identificar os equipamentos de sua propriedade, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da CONTRATANTE;

27.27. Responsabilizar-se pelo custeio das despesas, referente ao transporte, embalagem e seguro quando do deslocamento dos equipamentos de Informática da CONTRATANTE, sem ônus adicionais;

27.28. **Realizar manutenção preventiva trimestral**, em todos os computadores e notebooks do parque, conforme padrão técnico indicado pelo SGPTI do HC, elaborando relatórios dos serviços executados, os quais deverão ser entregues ao gestor do contrato;

27.29. Em atendimento ao disposto no artigo 3°, inciso III do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, se a empresa for fazer manutenção ou substituição de peças utilizando produto importado, no momento da entrega do objeto, deverá ser comprovada a origem dos bens ofertados e da quitação dos tributos de importação a ele referente, sob pena de rescisão contratual e multa;

27.30. Apresentar por ocasião da assinatura do Contrato, à fiscalização, e manter durante toda a vigência contratual, os equipamentos descritos no Anexo XIV, em perfeito estado de conservação e funcionamento;

27.31. Apresentar, na assinatura do contrato, e manter durante toda a vigência contratual os documentos listados abaixo, conforme orientação do Serviço de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho (SOST/HC):

27.31.1. Lista atualizada dos funcionários com suas respectivas funções e datas de admissão;

27.31.2. Cópia do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais — PPRA (atualizado), conforme NR-09 da SIT;

27.31.3. Cópia do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional — PCMSO (atualizado), conforme NR-07 da SIT;

27.31.4. Cópia dos Atestados de Saúde Ocupacional (ASO) dos funcionários que atuam no HC), conforme NR-07 da SIT;

27.31.5. Cópia do certificado de treinamento de cada funcionário sobre uso, guarda e conservação dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI), conforme NR-06 da SIT;

27.31.6. Cópia do certificado de treinamento de cada funcionário sobre levantamento e transporte manual de cargas, que não as leves, conforme NR-17 da SIT;

27.31.7. Cópia das fichas de controle de entrega dos EPIs de cada funcionário que exerce suas funções no HC, conforme NR-06 da SIT;

27.31.8. Cópia do certificado de treinamento dos membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) da empresa ou do designado, se for o caso, conforme NR-05 da SIT;

27.31.9. Cópia das Ordens de Serviços sobre segurança e saúde do trabalho;

27.32. Manter atualizada a base de conhecimento dos atendimentos realizados.

27.33. *Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7° do Decreto n° 7.203, de 2010;*

27.34. *Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;*

27.35. *Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.*

27.36. *Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, "a"e "b", do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:*

27.36.1. *O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;*

27.36.2. *Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.*

27.37. *Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.*

27.38. *São de propriedade da EBSERH, na condição de CONTRATANTE, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação; incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos de programas em qualquer mídia, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, em conformidade com o artigo 111 da Lei 8.666/93, com a Lei 9.609/98 e com a Lei 9.610/98, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da CONTRATADA*

27.39. *Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais à CONTRATANTE ou a não prestação satisfatória dos serviços;*

27.40. *Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e*

*recursos de TI da CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação da CONTRATANTE;*

27.41. *Assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços.*

## 28. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

28.1. Receber provisoriamente o material, disponibilizando local, data e horário;

28.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

28.3. Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

28.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de servidor especialmente designado;

28.5. Assegurar os recursos orçamentários e financeiros para custear a prestação dos serviços e promover os pagamentos dentro dos prazos convencionados, abatidas as multas e/ou glosas, se houverem;

28.6. Atestar e liquidar a Nota Fiscal/fatura correspondente ao serviço executado através de Ordem Bancária;

28.7. A Contratante não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

28.8. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da fatura de serviços da CONTRATADA, em conformidade a IN SLTI/MPOG nº 05/2017;

28.9. Fornecer à CONTRATADA todas as informações necessárias ao perfeito cumprimento das obrigações assumidas;

28.10. Manter arquivado junto ao processo administrativo, ao qual está vinculado, o presente instrumento e toda a documentação a ele referente;

28.11. Providenciar a publicação resumida do Contrato e de seus aditamentos, por extrato, no Diário Oficial da União;

28.12. Todas as instruções e reclamações do HC serão transmitidas, por escrito, à CONTRATADA, ressalvado os casos de urgência, quando poderão ser realizadas por telefone ou perante o preposto em serviço, sem prejuízo de posterior formalização.

## 29. DIREITO DE PROPRIEDADE

29.1. A CONTRATADA cederá HC, nos termos do artigo 80, da Lei nº 13.303/16, concomitante com o art. 4º, da Lei no. 9.609/1998, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos sistemas desenvolvidos e resultados produzidos em consequência desta licitação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em papel ou em mídia eletrônica.

## 30. MODELO DE GESTÃO

30.1. Critérios de Aceitação

30.1.1. O serviço objeto da presente licitação será recebido das seguintes formas:

30.1.1.1. **Provisoriamente**, mediante Termo de Recebimento Provisório, imediatamente após a apresentação dos relatórios dos serviços executados mensalmente, e solicitados pela futura contratada, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com os serviços prestados.

30.1.1.1.1. O Recebimento Provisório será executado mensalmente pelo Fiscal Técnico do Contrato e pela Equipe de Fiscalização, mediante Termo de Recebimento Provisório e assinado pelas partes.

30.1.1.1.2. Para emissão do Termo de Recebimento Provisório, a futura contratada deverá apresentar mensalmente relatórios dos serviços prestados que comprovem o atendimento aos requisitos de serviços exigidos para esta contratação e, quando solicitado, relatório do histórico analítico de ocorrências registradas no mês. A futura contratada deverá disponibilizar os relatórios mensais com aferição e a avaliação dos níveis de serviço até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, sob pena de ocasionar atrasos no pagamento.

30.1.1.2. **Definitivamente**, mediante Termo de Recebimento Definitivo, em até 10 (dez) dias úteis, após a verificação da perfeita execução nos termos contratuais, ocasião em que se fará constar o atesto da nota fiscal.

30.1.1.2.1. O Recebimento Definitivo dar-se-á, pela equipe de gerenciamento do contrato na figura do Gestor designado, através da verificação técnica e administrativa da qualidade e conformidade do serviço efetuado pela futura contratada, de acordo com as especificações constantes no Termo de Referência e respectivos Anexos. Caso haja descumprimento dos acordos de nível de serviço, será autorizado o faturamento com os descontos correspondentes às glosas aplicadas, sem prejuízo das demais penalidades administrativas por eventual descumprimento de cláusulas contratuais.

30.2. Sanções Administrativas

30.2.1. Aquele que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o Contrato, não retirar a Nota de Empenho, deixar de entregar documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedido de licitar e de contratar com a União, e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas previstas neste edital e no contrato e das demais cominações legais;

30.2.2. Pelo atraso, erro de execução, execução imperfeita, inexecução total ou parcial do contrato e o descumprimento de qualquer condição prevista neste Edital, o HC poderá, garantida a prévia defesa, aplicar, conforme o caso, as seguintes penalidades:

**I –** Advertência;

**II –** Multa na forma estabelecida no item 30.2.5;

**III –** Suspensão temporária de participar de processo licitatório e impedimento de contratar com o HC, por um prazo não superior a **2 (dois)** anos;

**IV –** Declaração de inidoneidade para licitar e/ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

30.2.3. As penalidades previstas nos *incisos I, III e IV* do **subitem 30.2.3** poderão ser aplicadas acompanhada da prevista no *inciso II* do mesmo subitem, facultada a defesa prévia da FORNECEDORA, com regular processo administrativo, no prazo de cinco dias úteis, a contar da notificação.

30.2.4. Será aplicada multa, sem prejuízo de indenizar o HC em perdas e danos, por:

**I –** Atraso na entrega: 0,2% (dois décimos por cento), por dia de atraso, sobre o valor global da proposta;

**II –** Recusa injustificada em assinar a Ata de Registro de Preços dentro do prazo estabelecido ou der causa ao seu cancelamento: **10% (dez por cento)** do valor global da proposta.

30.2.5. No caso de não recolhimento do valor da multa dentro de **5 (cinco) dias úteis** a contar da data da intimação para o pagamento, a importância será descontada automaticamente, ou ajuizada a dívida, consoante o *§ 3º* do *art. 86* e *§ 1º* do *art. 87* da *Lei nº 8.666/93*, acrescida de juros moratórios de **1% (um por cento)** ao mês;

30.2.6. Os atos administrativos de aplicação das sanções serão publicados resumidamente no Diário Oficial da União, exceto quando se tratar de advertência e/ou multa.

30.2.7. As sansões serão registradas e publicadas no SICAF (art. 49, Parágrafo 2º, do Decreto nº 10.024/2019);

30.2.8. Se o motivo ocorrer por comprovado impedimento ou por motivo de reconhecida força maior, devidamente justificado e aceito pela Administração do HC, a CONTRATADA ficará isenta das penalidades mencionadas;

30.2.9. A sanção de impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública poderá ser aplicada à CONTRATADA juntamente com a de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados;

30.2.10. Após 30 (trinta) dias de descumprimento de cláusulas contratuais poderá ser considerada inexecução do contrato.

30.3. Gestão e Fiscalização do Contrato

30.3.1. A Gestão e a Fiscalização da execução do Contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por 4 representantes conforme preconiza a IN 01/2019/SLTI, especialmente designados pela autoridade administrativa competente.

30.3.2. A Gestão do Contrato ficará a cargo da Chefia do SGPTI

30.3.3. A fiscalização da contratação será exercida por:

30.3.3.1. Fiscal Técnico (servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos);

30.3.3.2. Fiscal administrativo (servidor representante da Área Administrativa, responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos);

30.3.3.3. Fiscal Demandante (servidor representante da Área Requisitante da Solução, responsável por fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação);

30.4. **Sistemática de Monitoramento e Glosas por Descumprimento de SLA**

30.4.1. Os acordos de nível de serviço desta contratação deverão levar em consideração, como referência inicial, os critérios de chamados apresentado nos subitens 30.4.3.1 e 30.4.3.2.

30.4.2. Independentemente do escalonamento entre os níveis de suporte sob responsabilidade da futura contratada, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo HC, considerando-se: impacto, urgência e prioridade:

30.4.2.1. **Impacto**: o impacto reflete o efeito de uma requisição, incidente ou problema sobre o negócio ou ativos de TIC do HC. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de sistemas ou pessoas afetadas.

30.4.2.2. **Urgência**: a urgência é determinada pela necessidade da instituição em ter os serviços para aquele usuário ou área restabelecidos, ou as suas solicitações atendidas dentro de um determinado prazo. Usuários ou áreas distintas têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua importância para os serviços prestados pela instituição. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente com o não atendimento em curto prazo.

30.4.2.3. **Prioridade**: a prioridade é função do impacto e urgência, conforme o **Quadro 8**, e estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições, incidentes e problemas devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

30.4.3. Os subitens 30.4.3.1 e 30.4.3.2 definem, em linhas gerais, os critérios para determinação do impacto e da urgência de cada solicitação:

30.4.3.1. Critérios para Definição do Impacto das Solicitações

**Quadro 6 – Critério para Definição do Impacto**

| Impacto | Fatos Determinantes |
|---|---|
| Crítico | Incidentes ou problemas que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da CONTRATANTE.<br><br>Qualquer incidente ou problema cujo não atendimento comprometa os serviços de TI relacionados às **questões legais** ou **prestados à comunidade externa** (**cidadãos**, **pacientes** ou **acompanhantes**).<br><br>Trata-se de usuário definidos como **prioritários** |
| Alto | Incidentes ou problemas que **impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização** (Superintendência, Gerência, Serviços e etc.).<br><br>**Indisponibilidade em serviços internos não críticos**, mas que afetam todos os usuários internos.<br><br>A falha **impossibilita** o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. Problema em um equipamento ou sistema específico não crítico, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário). |
| Médio | A falha **afeta** o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico não crítico, perda de performance da estação de trabalho do usuário).<br><br>O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas **funções**, ou partes delas apresentam falhas, lentidão, ou erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.<br><br>Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário. |
| Baixo | O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por opção do usuário não há possibilidade de intervenção imediata.<br><br>O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência.<br><br>A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.<br><br>A solicitação é uma requisição de mudança programada. |

30.4.3.2. Critérios para Definição Da Urgência das Solicitações

**Quadro 7 - Critério para Definição da Urgência**

| Urgência | Fatos Determinantes |
|---|---|
| Crítica | O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente.<br><br>O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.<br><br>A área de atividade ou sistema, que opera o requisitante, são críticos.<br><br>Trata-se de usuários definidos como prioritários. |
| Alta | O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. |

| | |
|---|---|
| | Definido para serviços de grande importância. |
| Média | O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.<br>Definido para usuários comuns. |
| Baixa | Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata.<br>O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori. |

30.4.4. Os critérios definidos nos subitens 30.4.3.1 e 30.4.3.2 serão balizadores para a categorização dos chamados no Sistema de Gerência de Serviços de TI. A partir das definições de “impacto” e “urgência” de cada solicitação, o sistema deverá estabelecer a prioridade do atendimento. A área de gestão do HC definirá o impacto associado aos diferentes atendimentos presentes no catálogo de serviços, e a urgência das solicitações de cada uma das áreas funcionais ou sistemas afetados pelo incidente. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, será determinada a prioridade de cada requisição de serviço, de acordo com a matriz de prioridades do subitem 30.4.5. A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um SLA relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

30.4.5. Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência:

**Quadro 8 – Matriz de Prioridade**

| URGÊNCIA => IMPACTO | BAIXA | MÉDIA | ALTA | CRÍTICA |
|---|---|---|---|---|
| **BAIXO** | **4 - BAIXA** | **4 - BAIXA** | **3 - MÉDIA** | **3 - MÉDIA** |
| **MÉDIO** | **4 - BAIXA** | **3 - MÉDIA** | **2 - ALTA** | **2 - ALTA** |
| **ALTO** | **3 - MÉDIA** | **2 - ALTA** | **2 - ALTA** | **1 - CRÍTICA** |
| **CRÍTICO** | **3 - MÉDIA** | **2 - ALTA** | **1 - CRÍTICA** | **1 - CRÍTICA** |

30.4.6. O HC definiu preliminarmente os critérios para classificação das diferentes solicitações em níveis de “impacto” e “urgência”, seguindo as diretrizes estabelecidas nos subitens 30.4.3.1 e 30.4.3.2.

30.4.6.1. O Catálogo de Serviços de TI a ser elaborado em conjunto com o SGPTI, conforme descrito no item 6.2.9.3, deverá relacionar o “impacto” e a “urgência” de cada requisição, incidente ou problema no catálogo.

30.4.6.1.1. As classificações de “impacto” e “urgência” poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no catálogo de serviços ou na relação de sistemas, de acordo com a necessidade do HC.

30.4.6.1.2. Caberá ao representante do Suporte Técnico da CONTRATADA caracterizar a prioridade do atendimento conforme caracterização descrita no item 30.4.5.

30.4.6.1.3. Caberá ao Fiscal Técnico do contrato reclassificar o chamado em caso de divergência. Em caso de falta de consenso sobre a classificação de um chamado, prevalecerá a caracterização realizada pela CONTRATANTE, através do Fiscal e/ou Gestor do Contrato.

30.4.6.1.4. O rol de serviços apresentados nos Catálogos de Serviços poderá sofrer alterações, a critério do HC, estando a futura contratada obrigada a absorver os novos serviços num prazo de até 30 dias.

30.4.6.2. Quando tratar-se de requisição de serviço que puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o “impacto” e a “urgência” definidos como “baixos”, e deverá ser definida no Sistema de Gerência de Serviços de TI uma data para sua execução.

30.4.6.3. A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis de serviço, as solicitações classificadas como de prioridades “1” e “2” somadas não deverão exceder a 30% (trinta por cento) dos chamados do período mensal. Caso os chamados classificados com prioridade “1” e “2” excedam o limite máximo de 30% das solicitações em um determinado mês, não será observado pelo HC o SLA correspondente no que exceder o limite (em ambos os casos será observado o SLA para prioridade “3”).

30.4.6.4. **O tempo de início de tratamento do chamado (TIT)** é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, interface de autoatendimento web), e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao colaborador responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

30.4.6.5. No caso de requisição feita por chamada telefônica, o tempo de início de atendimento é o intervalo entre o registro no sistema até a efetiva designação de um técnico para o atendimento da solicitação. O registro do “TIT” é, portanto, de responsabilidade exclusiva da Área de Suporte de Primeiro Nível.

30.4.6.5.1. O registro deste intervalo de tempo deverá ser computado imediatamente pelo operador no Sistema de Gerência de Serviços de TIC, para o caso dos chamados abertos via telefone, e devem ser desprezadas das estatísticas as chamadas inconclusas ou que não obtiveram êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema.

30.4.6.6. **O tempo máximo para solução do chamado (TMS)** é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento do registro da solicitação até o fechamento dela no Sistema de Gerência de Serviços de TI. Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos no Quadro 09.

30.4.7. Tempo de Início do Tratamento e Tempo Máximo para Solução da requisição de acordo com a prioridade.

**Quadro 9 – Prazos para Tratamento e Solução de Incidentes**

| Prioridade | Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT) | Tempo Máximo para Solução do Chamado (TMS) |
|---|---|---|
| **1 - CRÍTICA** | EM ATÉ 20 MIN | EM ATÉ 3H |
| **2 - ALTA** | EM ATÉ 30 MIN | EM ATÉ 6H |
| **3 - MÉDIA** | EM ATÉ 40 MIN | EM ATÉ 9H |
| **4 - BAIXA** | EM ATÉ 60 MIN | EM ATÉ 24HS OU EM DATA POSTERIOR ESPECÍFICA OU PROGRAMADA |

30.5. **DA QUALIDADE DOS PRODUTOS E SERVIÇOS**

30.5.1. A futura contratada deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através do portal de autoatendimento web, ou ainda por correio eletrônico ou por programação do sistema telefônico. O usuário poderá responder às perguntas apresentadas diretamente na interface web, com envio on-line das respostas à base de dados da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC. A futura contratada deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios e Dashboards.

30.5.2. Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de Satisfação do Usuário, entre os valores 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito). As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar

algum mecanismo de amostragem, e o HC poderá também definir junto à futura contratada a realização de pesquisas em momentos específicos.

30.5.3. Ainda, objetivando atender ao padrão de qualidade dos serviços e produtos entregues, a futura contratada deverá:

30.5.3.1. Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

30.5.3.2. Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

30.5.3.3. Caso os produtos entregues estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a readequação dos mesmos, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

30.5.4. Serão pagos à futura contratada os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos de níveis de serviços e demais requisitos descritos no Termo Referência exigidos para esta contratação.

30.5.4.1. Do valor total mensal dos serviços prestados, o HC descontará valor referente aos redutores de pagamento para se chegar ao valor total mensal que deverá constar na nota fiscal emitida pela futura contratada.

30.5.4.2. Serão pagos os serviços prestados, mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do contrato, decorrente de avaliação dos relatórios técnicos de cada área especializada, contendo os respectivos indicadores, e os documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista, apresentados mensalmente pela futura contratada.

30.6. **DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS EXIGIDOS**

30.6.1. Para facilitar a gestão do contrato, estabelecem-se **Níveis Mínimos de Serviço Exigidos** para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal **(IN 01/2019 SLTI)**, ou seja, os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

30.6.2. Para apuração e comprovação da prestação do serviço, a futura contratada deverá entregar os relatórios de evidências, devidamente detalhados, de cada um dos níveis de serviços com seus respectivos índices, ocorrências e métricas previstas.

30.6.3. O atendimento às solicitações de serviço será controlado e mensurado por indicadores extraídos diretamente do Sistema de Gerência de Serviços de TI, para efeito de acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura.

30.6.3.1. A avaliação de especificações funcionais e qualidade dos serviços através dos níveis mínimos de serviço exigidos são critérios claros, objetivos e mensuráveis estabelecidos pelo HC com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados com os serviços contratados, tais como qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência e segurança.

30.6.3.2. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores de desempenho para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela futura contratada.

30.6.4. Observa-se que a futura contratada além de cumprir as metas dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, para fins de aceitação dos serviços prestados deverá atender os demais critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência, tais como critérios de qualidade e aderência às obrigações contratuais.

30.6.5. Em caso de não cumprimento das metas de atendimento, resolução e qualidade, serão aplicados os descontos previstos no item 29.6.9 e seus subitens. A execução dos serviços prestados será assistida por servidores designados pelo SGPTI com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

30.6.6. Durante o período de vigência contratual os requisitos de nível de serviço poderão ser reajustados nas seguintes condições, conforme Acórdão 717/2010 – TCU – Plenário:

30.6.6.1. Seja tecnicamente justificada;

30.6.6.2. Não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 81, §1º, da Lei 13.303/2016;

30.6.6.3. Não configure descaracterização do objeto licitado.

30.6.7. No Item 30.6.7.1 está o quadro resumo dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos, incluindo descrição dos indicadores de avaliação e suas respectivas metas:

30.6.7.1. Indicadores de Nível de Serviço a serem observados no contrato.

**Quadro 10 - Indicadores de Nível de Serviço**

| Sigla | Indicador | Ponto de Aferição | Fórmula de Cálculo | Unidade de Medida | Meta Exigida |
|---|---|---|---|---|---|
| **INS1** | Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo | Sistema de Gerência de Serviços de TI | Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados no item 29.4.7- quadro 9, divididas pelo número total de requisições, vezes cem. | % (Percentual) | Maior ou igual a 90,0% para cada nível de prioridade |
| **INS2** | Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo | Sistema de Gerência de Serviços de TI | Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do chamado (TMS) é igual ou inferior aos tempos indicados no item 29.4.7- quadro 9, divididas pelo número total de requisições, vezes cem. | % (Percentual) | Maior ou igual a 90,0% para cada nível de prioridade. |

30.6.8. O cálculo dos indicadores de nível de serviço deverá levar em consideração o seguinte:

30.6.8.1. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados no mês anterior, considerando às 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

30.6.8.2. A abrangência dos indicadores de disponibilidade e a sua forma de cálculo serão definidos pelo HC, e serão aplicados pela futura contratada nas ferramentas de monitoramento e de estatísticas de serviço.

30.6.8.3. A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Ultrapassado o limite de 30%, serão aplicadas as sanções dispostas no item 30.2 (Sanções Administrativas).

30.6.8.4. Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da futura contratada, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo do indicador de serviço.

30.6.8.5. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores.

30.6.8.6. No caso dos indicadores de atendimento, não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações do solicitante, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato.

30.6.8.7. Para inclusão de novos serviços no Catálogo de Serviços cuja classificação de

impacto seja “ALTO” ou “CRÍTICO”, o HC concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a futura contratada readequar seus procedimentos de execução.

30.6.8.8. Caso sejam ativados novos sistemas ou implantadas novas áreas funcionais cuja classificação das atividades tenha urgência considerada “ALTA” ou “CRÍTICA”, o HC concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a futura contratada adequar seus procedimentos de execução.

30.6.9. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto no Item 30.6.9.1:

30.6.9.1. **Critérios para Ajuste do Pagamento da futura contratada – Quadros 11 e 12**

**Quadro 11 - Pontuação**

| ***INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO*** | **PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL** |
|---|---|
| ***INS1*** | ***5*** *pontos a cada* ***1%*** *fora da meta* |
| ***INS2*** | ***10*** *pontos a cada* ***1%*** *fora da meta para cada nível de prioridade.* |

**Quadro 12 – Regra de Ajuste**

| | |
|---|---|
| REGRA DE AJUSTE | Redução de 1% (um por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 10 (dez) pontos (inteiros) acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido. |

## 31. PARTES INTEGRANTES DO TERMO DE REFERÊNCIA

31.1. Anexo I – Parque de Equipamentos;

31.2. Anexo II – Parque de Software;

31.3. Anexo III – Termo de Confidencialidade;

31.4. Anexo IV – Instalações Prediais;

31.5. Anexo V – Modelo de declaração de Vistoria;

31.6. Anexo VI - Termo de Ciência;

31.7. Anexo VII - Planilha de Composição do BDI;

31.8. Anexo VIII – Volume de Serviço Executado;

31.9. Anexo IX – Catálogo de Insumos;

31.10. Anexo X - Modelo Planilha de Custos e Formação de Preço;

31.11. Anexo XI – Requisitos do Sistema de Gestão da Central de Serviços;

31.12. Anexo XII – Modelo de Apresentação da Proposta.

31.13. Anexo XIII – Convenção SINDPD-PE 2019-2020 Homologada

31.14. Anexo XIV – Equipamentos e ferramentas

DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria SEI 127 (6725105).

Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Termo de Referência será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

| EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO | | |
|---|---|---|
| Integrante Requisitante | Integrante Técnico | Integrante Administrativo |
| MANOEL BATISTA VALADÃO FILHO<br><br>SIAPE: 1133727 | HENRIQUE JULIÃO BACELAR BORBA FILHO<br><br>SIAPE: 2224449 | LUÍSA SETTE ALVES<br><br>SIAPE: 2114590 |

APROVO. ENCAMINHA-SE À UNIDADE DE LICITAÇÃO, PARA PROVIDÊNCIAS CABÍVEIS QUANTO À INSTRUÇÃO DO PROCESSO LICITATÓRIO.

SETOR DE GESTÃO DE PROCESSOS E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

_____

Felipe Fernandes

Chefe Interino do SGPTI/HC

SIAPE - 2160228

(Assinado eletronicamente)

---

[1] Neste documento, TI ou TIC são acrônimos que se referem às Tecnologias da Informação e Comunicação.

[2] Elementos essenciais e necessários para a produção de um determinado produto ou serviço.

---

**Referência:** Processo nº 23536.002119/2018-10 SEI nº 9270828

HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
Avenida Professor Moraes Rego, nº 1235 - Bairro Cidade Universitária
Recife-PE, CEP 50670-901
- http://hcufpe.ebserh.gov.br

Edital de Licitação - SEI - Tradicional

**ANEXO II**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 113/2020**

**Contrato nº ...../2020,**

entre o Hospital das Clínicas de Pernambuco, filial EBSERH, e .....

O Hospital das Clínicas de Pernambuco, Filial EBSERH, CNPJ nº 15.126.437/0016-20, com sede na Avenida Professor Moraes Rego, 1235, Cidade Universitária, Recife, Pernambuco, neste ato representado pela Superintendente,Dr. Luiz Alberto Reis Mattos Junior, RG nº 1.125.818 SSP/AL, CPF nº 880.937.354-53, Siape nº 2424823, residente nesta cidade, mediante delegação conferida na Portaria - SEI nº 106 de 17 de abril de 2020, Publicada no DOU em 20 de abril de 2020, Seção 2, pág. 28, e do outro lado a empresa ....., CNPJ nº ....., .....(qualificar), com sede ....., E-mail:....., Conta nº ...., Banco ...., Ag. ....., representada por ....., (identificar), residente ....., doravante denominada **CONTRATADA**, com base no Regulamento de Licitações e Contratos da EBSERH de 24 de setembro de 2019, nos normativos internos da Ebserh, na Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5 e na Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, ajustam o presente contrato, que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

## 1. CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a **Contratação de Central de Serviços - Service Desk - para a Prestação de serviços técnicos especializados na área das Tecnologias da Informação e Comunicação - TIC (hardware e software, inclusos serviços de suporte técnico em LINUX, Windows, Android e Mac OS), incluída a reposição de peças e/ou componentes, sob regime de atendimento 24x7,** para atender ao Parque Computacional do Hospital das Clínicas de Pernambuco, Filial EBSERH, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, Anexo I do Edital:

| Objeto/Especificação | Preço Global R$ |
|---|---|
| | |

| | |
|---|---|
| **Preço global da proposta *R$*** | |

## 2. CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA

2.1. O Contrato a ser firmado terá a vigência de **48 (quarenta e oito) meses**, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, a critério exclusivo da CONTRATANTE, limitado ao prazo de **60 (sessenta) meses** em sua totalidade, mediante termo aditivo.

## 3. CLÁUSULA TERCEIRA - VINCULAÇÃO

3.1. Este Contrato está vinculado ao **Pregão Eletrônico nº 113/2020**, de que trata o processo administrativo nº **23536.002119/2018-10** e à proposta da CONTRATADA, partes integrantes deste instrumento.

## 4. CLÁUSULA QUARTA - PREÇO

4.1. O valor total da contratação é de R$..... (.....)

4.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

## 5. CLÁUSULA QUINTA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

5.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no Plano de investimentos HC 2020 na classificação abaixo:

- **Fonte de recursos:** SUS-FNS/EBSERH
- **Programa de trabalho:** nº 10.302.5018.8585.0026 (Atenção à saúde da população para procedimentos em média e alta complexidade – no Estado de Pernambuco).
- **Natureza de despesa:** 3390.40 (Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação Pessoa Jurídica).

## 6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

6.1. A prestação dos serviços será remunerada no formato de **valor mensal**, que será calculado conforme efetiva execução dos serviços, pela garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços, sendo que quaisquer sanções ou multas estarão intrinsecamente relacionadas aos resultados obtidos pela prestação dos serviços;

6.2. O valor mensal a ser pago será calculado conforme a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos aos eventuais descumprimentos dos níveis de serviço (SLA), bem como das demais obrigações contratuais;

6.3. **O pagamento** relativo aos serviços de fornecimento da **infraestrutura de rede (cabeamento UTP e Óptico) e substituição de peças e/ou componentes** será efetuado mensalmente, exclusivamente mediante o uso, em conjunto com o pagamento mensal dos serviços prestados, mediante listagem anexa à Nota Fiscal contendo relação das Ordens de Serviços executadas e montante devido;

6.4. O pagamento só será autorizado depois de efetuado o "atesto", pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados e aos materiais empregados;

6.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, **o pagamento** ficará sobrestado até que a futura contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE;

6.6. Os casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a futura contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela OC, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

**EM = I x N x VP**

EM = Encargos Moratórios a serem acrescidos ao valor originariamente devido

N = Número de dias entre a data limite prevista para o pagamento e a data do efetivo pagamento

VP = Valor da Parcela em atraso

I = Índice de compensação financeira = 0,000164384, assim apurado:

**I (TX/ 100)**

| = | 365 |
|---|---|

TX = Percentual da taxa anual de 6%

I = (6/100) /365

I = 0,000164384

6.7. Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e ser submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa.

## 7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE

7.1. O preço consignado no contrato será corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data de apresentação da proposta, pela variação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, instituído por meio da Portaria nº 6.432, de 11 de julho de 2018 ou outro índice a ser aplicado a espécie, definido pelo Governo Federal.

7.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste

## 8. CLÁUSULA OITAVA - GARANTIA DE EXECUÇÃO

8.1. A CONTRATADA, para assegurar o fiel cumprimento das obrigações assumidas na contratação proveniente deste processo licitatório, deverá prestar garantia equivalente ao percentual de 5% (cinco por cento) sobre o valor global do contrato, no prazo de **10 (dez) dias corridos**, prorrogável por igual período, a critério da CONTRATANTE, contado da assinatura do Termo de Contrato, sob pena de inocorrência caracterizar-se infração contratual grave, ensejadora de imediata rescisão do contrato, respondendo a CONTRATADA por perdas e danos, em conformidade com o que estabelece o artigo 56, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e suas atualizações, e a Instrução Normativa nº 05, de 26 de maio de 2017, e suas atualizações.

8.1.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).

8.1.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.

8.2. A garantia será efetuada, a *critério da adjudicatária,* em uma das seguintes modalidades: **a)** caução em dinheiro ou títulos da dívida pública; **b)** seguro-garantia; **c)** fiança bancária.

8.3. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de: **a)** prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas**; b)** prejuízos causados à Administração ou a terceiros decorrentes de culpa ou dolo, durante a execução do contrato**; c)** multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA**.**

8.4. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no **subitem 8.3** acima, mencionados no anexo VII-F da IN SLTI/MPOG 05/2017, subitem 3.1, alínea "b"**.**

8.5. Quando a garantia for prestada em dinheiro, o depósito deve ser realizado obrigatoriamente na Caixa Econômica Federal, com correção monetária, tendo como beneficiário o Hospital das Clínicas de Pernambuco - Filial EBSERH.

8.6. Quando a caução for em títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definição do Ministério da Fazenda. (Lei nº 11.079, de 30 de dezembro de 2004).

8.7. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

8.8. Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, em pagamento de qualquer

obrigação a cargo da CONTRATADA, inclusive indenização a terceiros, a CONTRATADA deverá proceder à respectiva reposição no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, contado da data em que for notificada pela CONTRATANTE, sob pena de infração contratual.

8.9. A CONTRATANTE não executará a garantia nas seguintes hipóteses:

8.9.1. Caso fortuito ou força maior;

8.9.2. Alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

8.9.3. Descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrente de atos ou fatos da Administração; ou

8.9.4. Prática de atos ilícitos dolosos por servidores da Administração.

8.10. Não serão aceitos seguro-garantia ou carta fiança bancária que contenha regra de exclusão da cobertura de multas.

8.11. Ocorrendo a rescisão unilateral e injustificada do contrato, a Administração reterá a garantia prestada pela CONTRATADA e, após competente processo administrativo para apuração dos danos e prejuízos sofridos, ressarcir-se-á do valor apurado, inclusive correspondente a multas aplicadas.

8.12. Será considerada extinta a garantia:

8.12.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

8.12.2. No prazo de 60 (sessenta) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação.

## 9. CLÁUSULA NONA - REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

9.1. O regime de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos *no Termo de Referência, anexo I do Edital.*

## 10. CLÁUSULA DÉCIMA - DO RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

10.1. As condições de recebimento e aceitação do objeto são aquelas previstas *no Termo de Referência, anexo I do Edital*.

## 11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

11.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no *Termo de Referência, anexo I do Edital*

## 12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no *Termo de Referência, anexo I do Edital*

## 13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - ALTERAÇÃO CONTRATUAL

13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 103 e seguintes do Regulamento de Licitações e Contratos da Ebserh.

13.2. As alterações deverão ser precedidas de instrução processual em que deverão constar, no mínimo:

13.2.1. descrição do objeto do contrato com as suas especificações e do modo de execução;

13.2.2. descrição detalhada da proposta de alteração;

13.2.3. justificativa para a necessidade da alteração proposta e a referida hipótese legal;

13.2.4. detalhamento dos custos da alteração de forma a demonstrar que não extrapola os

limites legais e que mantém a equação econômico-financeira do contrato;

13.2.5. concordância das partes, por escrito, em relação às alterações propostas.

## 14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - RESCISÃO CONTRATUAL

14.1. A rescisão do contrato se dará:

14.1.1. De forma unilateral, assegurada a prévia defesa;

14.1.2. Por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para o Hospital das Clínicas de Pernambuco, filial EBSERH, e para o contratado; e

14.1.3. Por determinação judicial.

14.2. Constituem motivo para a rescisão unilateral do contrato:

14.2.1. O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

14.2.2. A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

14.2.3. O descumprimento do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos;

14.2.4. A prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei nº 12.846/2013;

14.2.5. Inobservância da vedação ao nepotismo;

14.2.6. Prática de atos que prejudiquem ou comprometam a imagem ou reputação do Hospital das Clínicas de Pernambuco, filial EBSERH, direta ou indiretamente.

14.3. Além dos motivos dispostos no rol exemplificativo supracitado, também configuram motivos para a rescisão contratual:

14.3.1. A subcontratação total ou parcial do seu objeto, respeitado ainda o disposto no art. 78 da Lei nº 13.303/2016; a associação da CONTRATADA com outrem; a cessão ou transferência, total ou parcial; bem como a fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no *Edital e no Contrato* ou previamente autorizadas pela CONTRATANTE;

14.3.2. A dissolução da sociedade ou o falecimento da CONTRATADA;

14.3.3. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA, desde que prejudique a execução do Contrato;

14.3.4. O perecimento do objeto contratual, tornando impossível o prosseguimento da execução da avença; e

14.3.5. A caução ou utilização, por parte da CONTRATADA, deste Contrato para qualquer operação financeira.

14.4. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados e registrados em processo administrativo, assegurando-se o direito à prévia e ampla defesa.

14.5. A rescisão por ato unilateral poderá acarretar as seguintes consequências, sem prejuízo das sanções previstas neste Contrato:

14.5.1. Execução da garantia contratual, para ressarcimento da CONTRATANTE, e dos valores das multas e indenizações a ela devidos

14.5.2. Na hipótese de insuficiência da garantia contratual, a retenção dos créditos decorrentes do Contrato até o limite dos prejuízos causados à CONTRATANTE.

14.6. Dada a natureza do contrato, se uma das partes houver feito investimentos consideráveis para a sua execução, a rescisão unilateral só poderá produzir efeitos depois de transcorrido prazo compatível com a natureza e o vulto dos investimentos, ou desde que assegurada indenização dos prejuízos decorrentes.

14.7. Eventual rescisão unilateral do contrato deverá ser proposta com antecedência mínima de *3 (três) meses* da data em que se pretende cessar a execução do objeto.

14.7.1. O abandono da execução contratual configura motivo para imediata rescisão unilateral.

14.8. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

14.8.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

14.8.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

14.8.3. Indenizações e multas.

14.9. Os efeitos da rescisão do contrato serão operados a partir da comunicação escrita sobre o seu julgamento, preferencialmente por meio eletrônico, ou, na impossibilidade de notificação do interessado, por meio de publicação oficial.

## 15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - SUBCONTRATAÇÃO

15.1. A futura contratada **não** poderá subcontratar, ceder ou transferir, **no todo ou parcialmente**, o objeto deste Edital.

15.2. A fusão, cisão ou incorporação somente serão admitidas, após análise e consentimento prévio e por escrito do Hospital das Clínicas de Pernambuco - Filial EBSERH, e desde que não afetem a boa execução do objeto.

## 16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - RECURSOS

16.1. Caberá recurso, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da data da comunicação do ato, nos casos de aplicação de sanções ou rescisão do contrato.

16.2. Os recursos referidos no caput não têm efeito suspensivo, porém a autoridade competente para decidir sobre o recurso tem poder para, motivadamente e presentes razões de interesse público, atribuir ao recurso interposto eficácia suspensiva.

16.3. A comunicação do ato para fins de contagem do prazo recursal será feita, preferencialmente, na forma eletrônica, desde que haja confirmação de recibo por parte do licitante ou contratado.

## 17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - ANTINEPOSTISMO

17.1. É vedada à CONTRATADA a nomeação ou qualquer outra forma de pactuação para prestação de serviços de pessoas que apresentem relação de parentesco com agente público exercente de cargo em comissão ou função de confiança ligado a EBSERH, nos termos do que estabelece o art. 7º, do Decreto nº 7.203/10.

## 18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - ANTICORRUPÇÃO

18.1. Para a execução deste Contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste Contrato, ou de outra forma que não relacionada a este Contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

## 19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA - DOS CRIMES E DAS PENAS

19.1. Aplica-se ao presente contrato as normas de direito penal contidas nos artigos 89 a 99 da Lei nº 8.666/1993 (Art. 117 do Regulamento de Licitações e Contratos da EBSERH e Art. 41 da Lei 13.303/2016).

## 20. CLÁUSULA VIGÉSIMA - CASOS OMISSOS

20.1. Os casos omissos serão decididos entre as partes, segundo as disposições contidas na Lei nº 13.303/2016, Regulamento de Licitações e Contratos da Ebserh e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor – seguindo normas e princípios gerais dos contratos.

## 21. CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - PUBLICAÇÃO

21.1. Em atenção ao princípio da publicidade, incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, até o quinto dia útil do mês seguinte

ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de vinte dias daquela data, qualquer que seja o seu valor, ainda que sem ônus.

## 22. CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - FORO

22.1. O foro da Justiça Federal em Pernambuco é o competente para dirimir eventuais questões resultantes da execução deste Contrato ou da interpretação deste instrumento, com renúncia a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E por estarem de perfeito acordo, assinam o presente Instrumento, na presença de duas testemunhas, em 02 (duas) vias de igual teor e forma.

Recife, ..... de ..... de 2020.

**HOSPITAL DAS CLÍNICAS DE PERNAMBUCO (Filial Ebserh)**

**CONTRATADA**

Testemunhas:

Nome ..... CPF .....

Nome ..... CPF .....

---

**Referência:** Processo nº 23536.002119/2018-10 SEI nº 9271209

**ANEXO III**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 113/2020**

**POLÍTICA DE TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS DA EBSERH**

Em atenção ao art. 15, parágrafo único da POLÍTICA DE TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS DA EBSERH, a fim de afastar interesses secundários, declaro que essa empresa não possui em seu quadro de administração, pessoa com influência relevante ou envolvida em decisão de interesse exclusivo da Ebserh. Segue abaixo quadro com relação de administradores da empresa:

| Nome do Administrador | CPF |
|---|---|
| | |
| | |
| | |

DADOS DA EMPRESA:

Nome:_____

Endereço:_____CEP:_____

Telefone:_____e-mail:_____

CNPJ:_____

_____

(local e data)

---

**Referência:** Processo nº 23536.002119/2018-10 SEI nº 9271322