



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

---

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo os serviços de atendimento de 1º e 2º nível a usuários finais – remoto e presencial, para suprir as necessidades da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSEH e demais Instituições por ela administradas (hospitais universitários), voltados para o aumento de disponibilidade e da maturidade nos seus ambientes tecnológicos, de acordo com as condições constantes deste Termo de Referência e seus respectivos Anexos, contemplando:

DESCRIÇÃO DO OBJETO	
ITEM	Subitens de serviços
ITEM 01: Serviços de atendimento de 1º e 2º nível a usuários finais – remoto e presencial	1.1 - Central de Serviços Técnicos - atendimentos de 1º nível
	1.2 - Serviço de Suporte Técnico a Usuários – atendimentos de 2º nível
	1.3 - Supervisão dos Serviços de Atendimento a Usuários

A contratação inclui o fornecimento, pela Contratada, de infraestrutura tecnológica necessária para a prestação de serviços, tais como: recursos humanos especializados, processos de trabalho, melhores práticas, procedimentos de gestão e qualidade, relatórios e especificações técnicas, bem como o fornecimento, instalação, configuração e customização de Sistema de Acompanhamento de Demandas e Gerenciamento de Service Desk (SGSD), e quaisquer outros recursos necessários para viabilizar o serviço, de acordo com os requisitos descritos neste Termo de Referência.

### 2. OBJETIVO

---

Este Termo de Referência objetiva estabelecer uma Contratação, por intermédio de Sistema de Registro de Preços (SRP), para a prestação de serviços de suporte a ambiente computacional em 1º (Central de Serviços Técnicos) e 2º (Serviço de Suporte Técnico a Usuários) níveis, em grau crescente de especialização, meios de comunicação, sistemas funcionais e processos de execução, que possua capacitação técnica necessária para atender a execução de tarefas demandadas, atendendo as especificações constantes deste Termo de Referência, mediante o menor valor global anual para 233.952,00 (duzentos e trinta e três



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

noventa e cinco e duas) UMS (Unidade de Medida de Serviço) em item único, conforme especificação constante da tabela abaixo:

**Tabela 1: Tarefas de Suporte Técnico**

Tipos de Tarefas	Estimativa Anual (UMS)
Tarefas Rotineiras	233.952
Tarefas Sistêmicas	000.000
Tarefas Projetizadas	000.000
<b>TOTAL DE UNIDADES DE MEDIDA DE SERVIÇO</b>	<b>233.952</b>

A Tabela acima apresenta a expectativa de esforço, em UMS – Unidade de Medida de Serviço, para cada ano de execução contratual. Os itens da Tabela **poderão sofrer alteração de quantitativos, no decorrer da execução**, em função das mudanças de estratégias, priorização das tarefas, inclusão e exclusão de demandas, desde que não superem a estimativa total contratada, o que somente poderá ocorrer mediante Termo Aditivo e dentro dos percentuais legais previstos em lei.

As “Tarefas de Suporte Técnico” são classificadas em três tipos:

1. **Rotineiras** – tarefas de periodicidade previamente definida para execução;
2. **Sistêmicas** – tarefas de que não possuem periodicidade de execução estabelecida, com características de curta duração e que são remuneradas pelo número de execuções no período.
3. **Projetizadas** – tarefas empreendidas, tempestivamente, para execução de serviço com resultado específico, executados de forma planejada, com início e término preestabelecido.

As solicitações de execução de tarefas serão controladas por ordens de serviços emitidas e autorizadas conforme necessidade da Instituição, não tendo características uniformes ao longo do período, sendo atestadas e liquidadas apenas as que forem devidamente concluídas pela empresa prestadora dos serviços.

Os quantitativos estimados em cada um dos itens poderão ter seus totais ajustados em razão da qualificação e da quantidade de demandas efetuadas, e em função dos redirecionamentos da projeção estratégica da organização ou do plano diretor da área. Essa alteração é previsível visto que a implementação do tipo demanda, depois de concluída, gerará um grupo de procedimentos e atividades rotineiras a serem executadas com o objetivo de manter a disponibilidade e a continuidade do processo implantado.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

### 3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

---

#### 3.1. Da contextualização:

3.1.1.A Lei nº 12.550, de 15 de dezembro de 2011 criou a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - EBSEH, empresa pública de direito privado, vinculada ao Ministério da Educação, com prazo de duração indeterminado e com sede e foro em Brasília, Distrito Federal. A Empresa teve seu estatuto aprovado pelo Decreto nº 7.661, de 28 de dezembro de 2011, tendo como finalidade a prestação de serviços gratuitos de assistência médico-hospitalar, ambulatorial e de apoio diagnóstico e terapêutico à comunidade, assim como a prestação às instituições públicas federais de ensino ou instituições congêneres de serviços de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, ao ensino-aprendizagem e à formação de pessoas no campo da saúde pública. Está também estabelecida em tal legislação, dentre outras, a competência da EBSEH para administrar unidades hospitalares.

3.1.2.De acordo com o art. 4º, da mencionada Lei nº 12.550/2011, compete à EBSEH:

*“V – prestar serviços de apoio ao processo de gestão dos hospitais universitários e federais e a outras instituições congêneres, com implementação de sistema de gestão único com geração de indicadores quantitativos e qualitativos para o estabelecimento de metas; e”.*

3.1.3.Assim, para o cumprimento de sua missão institucional a EBSEH necessitou compor seu quadro de pessoal mediante o provimento das funções comissionadas e da realização de processos seletivos simplificados, conforme autorização do Departamento de Coordenação e Governança das Empresas Estatais – DEST-MP, por meio da Portaria DEST/MP/Nº 18, de 09/08/2012.

3.1.4.Neste contexto, considerando a autorização do Departamento de Coordenação e Governança das Empresas Estatais – DEST-MP, a Empresa realizou processos seletivos simplificados para a contratação de empregados temporários, sendo 84 (oitenta e quatro) empregados para a sua Sede em Brasília e 379 (trezentos e setenta e nove) empregados para o Hospital Universitário do Piauí – HU-PI, força de trabalho imprescindível para a estruturação inicial da empresa e o início das operações no Hospital Universitário da Universidade Federal do Piauí.

3.1.5.Dentre os serviços que vinham sendo prestados por funcionários temporários, têm-se os serviços de suporte técnico operacional à infraestrutura de TIC, bem como aos seus usuários. No entanto, os referidos contratos tiveram seu encerramento em maio/2013 sem possibilidade de prorrogação.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

3.2. Da avaliação da necessidade:

3.2.1.A EBSERH tem como missão garantir as condições necessárias para que os hospitais universitários federais prestem assistência de excelência no atendimento às necessidades de saúde da população, de acordo com as orientações do Sistema Único de Saúde (SUS) e ofereçam as condições adequadas para a geração de conhecimento de qualidade e formação dos profissionais dos diversos cursos das universidades as quais pertencem. Nessas condições, as áreas de negócio utilizam dos serviços de Tecnologia da Informação para consecução de suas metas e objetivos com o fito de atingir a sociedade brasileira a partir da modernização da gestão hospitalar. Em que pese à responsabilidade institucional da EBSERH, sua atuação como órgão propiciador de tais ações governamentais requer que as informações e recursos em meios eletrônicos utilizados pelas áreas negociais estejam íntegros e disponíveis. Para suportar adequadamente os serviços que demandem tecnologia da informação, cumpre ser imperioso que tanto a empresa quanto os Hospitais Universitários por ela geridos sejam estruturados com o provisionamento de serviços técnicos para operar, manter e sustentar seus ambientes tecnológicos.

3.2.2. Atualmente a EBSERH não dispõe, em seu quadro de empregados, de pessoal técnico qualificado em quantidade suficiente para a execução dos serviços especializados de suporte técnico ao usuário de tecnologia da informação e comunicações, nem tampouco os Hospitais Universitários por ela administrados.

3.2.3. Há ainda a necessidade de se fazer cumprir as orientações legais do Decreto-Lei nº 200/67, mantendo os funcionários do quadro próprio nas atividades de gestão das políticas de TIC, enquanto se terceirizam as atividades operacionais e executivas correlatas, conforme preconiza o § 7º, art. 10 do referido Decreto-Lei:

*“§ 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução.”*

3.2.4. Não obstante, o Decreto 2.271/97 (Art. 1º, § 1º) estabelece que as atividades de informática poderão ser de preferência, objeto de execução indireta. Amparados por estes dispositivos legais e objetivando concentrar esforços nas atividades de gestão, a Administração tem concentrado esforços voltados à contratação de empresas especializadas para execução dos serviços dessa natureza.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

- 3.2.5. Tanto a EBSERH quanto os Hospitais Universitários (HU's) por ela administrados dependem do uso das facilidades proporcionadas pelos recursos tecnológicos, cada vez mais essenciais ao desenvolvimento de suas atividades;
- 3.2.6. Tais serviços são considerados essenciais para o desempenho das atividades institucionais, pois seus usuários utilizam os recursos de TIC tanto para execução das atividades finalísticas como para as atividades meio, de maneira que a indisponibilidade desses serviços produzirá impacto direto sobre o seu desempenho institucional.
- 3.2.7. Diante das fragilidades explicitadas na contextualização e situação atual, descritos anteriormente, torna-se imprescindível a prestação de serviços continuados com o quantitativo de pessoal suficiente e capacitado a fim de garantir a perenidade dos serviços técnicos voltados à operação e ao suporte a usuários finais da infraestrutura de TIC dos ambientes das referidas entidades.
- 3.3. Da relação Demanda x Necessidade:
- 3.3.1. Estudos realizados dão conta de que não existe até a presente data, histórico de informações sólidas e suficientes para mensuração quantitativa dos serviços a serem contratados, em face das circunstâncias a seguir descritas, situação esta que importará à CONTRATADA detida análise para composição dos seus custos, sem prejuízo do amplo acesso ao parque tecnológico, por meio de vistorias, com fins de serem formados suas convicções, por conta e risco da proponente:
- 3.3.2. Na EBSERH não há precedentes da contratação de serviços terceiros de atendimento ao service desk e suporte técnico à infraestrutura de TIC, dificultando assim o amadurecimento do órgão no tocante a este tipo de contratação;
- 3.3.3. A Diretoria de Gestão de Processos e Tecnologia de Informação da EBSERH, área responsável pela administração da Infraestrutura de TIC tanto da sede quanto dos Hospitais por ela administrados, foi constituída recentemente e ainda passa por estruturações, situação esta que afasta a possibilidade de mensurações objetivas.
- 3.3.4. A EBSERH, por ora, não dispõe de ferramentas próprias e processos automatizados para gerir essa natureza de serviço.
- 3.3.5. Ademais, a natureza desses serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento da infraestrutura e serviços de tecnologia da informação disponibilizados pelo órgão.
- 3.3.6. Desta forma, para compor estimativa de volume de serviços a serem executados durante a vigência do contrato levou-se em consideração o ambiente



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

computacional da EBSEH e dos Hospitais Universitários Federais sob sua gestão (**Anexo V**), bem como as contratações previstas de Soluções de TIC visando estruturar a Sede e os Hospitais.

3.3.7. Abaixo segue tabela com a lista dos referidos Hospitais que, além da sede da EBSEH, demandarão os serviços pretendidos:

TABELA DE HOSPITAIS QUE ASSINARAM CONTRATO DE GESTÃO COM A EBSEH			
UF	Município	Universidade	Hospitais Universitários Federais
DF	Brasília	UnB	Hospital Universitário de Brasília
MA	São Luís	UFMA	Hospital Universitário
MG	Uberaba	UFTM	Hospital Escola
PI	Teresina	UFPI	Hospital Universitário
ES	Vitória	UFES	Hospital Universitário Cassiano Antonio de Moraes
MS	Dourados	UFGD	Hospital Universitário Grande Dourados
RN	Natal	UFRN	Maternidade Escola Januário Cicco
RN	Natal	UFRN	Hospital Universitário Onofre Lopes
RN	Santa Cruz	UFRN	Hospital Universitário Ana Bezerra
SE	Aracaju	UFS	Hospital Universitário

3.3.8. Desta forma a previsão de demanda para o primeiro ano de execução contratual baseou-se na necessidade de implementações para atendimento às projeções estratégicas da gestão atual e pela perspectiva de investimento em TI que ocorrerá nos próximos meses tanto na EBSEH quanto nos referidos hospitais, e foi estimada compondo-se da seguinte forma (ver tabela abaixo):

ITEM 01: SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO A USUÁRIOS FINAIS		
Entidade	Previsão Mensal (UMS)	Previsão Anual (UMS)
EBSEH - Sede	3.249,3	38.992,0
Hospital Universitário de Brasília - UnB	1.624,6	19.496,0
Hospital Universitário - UFPI	1.624,6	19.496,0
Hospital Universitário - UFMA	1.624,6	19.496,0
Hospital Escola - UFTM	1.624,6	19.496,0
Hospital Universitário Cassiano Antonio de Moraes - UFES	1.624,6	19.496,0
Hospital Universitário Grande Dourados – UFGD	1.624,6	19.496,0
Maternidade Escola Januário Cicco - UFRN	1.624,6	19.496,0
Hospital Universitário Onofre Lopes - UFRN	1.624,6	19.496,0
Hospital Universitário Ana Bezerra - UFRN	1.624,6	19.496,0
Hospital Universitário - UFS	1.624,6	19.496,0
TOTAL	19.496,0	233.952,0

3.3.9. Além do exposto, são requisitos de negócio que motivam a solução pretendida:



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

- a) Atender a serviços e conteúdos oriundos dos Hospitais Universitários geridos pela empresa;
- b) Atender aos projetos estratégicos da EBSEH e das necessidades do suporte técnico aos usuários, mediante execução operacional das atividades rotineiras, de modo reativo e proativo, proporcionando recursos estáveis que permitam aos usuários a disponibilidade desses serviços para uso dos sistemas de informação com confiabilidade e segurança;
- c) Auxiliar a Diretoria de Gestão de Processos e Tecnologia de Informação – DGPTI no cumprimento da missão da EBSEH por meio da execução continuada de suporte técnico aos usuários internos de soluções de TIC.

#### **4. DO MODELO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

---

- 4.1. O modelo de contratação mais usual no mercado para esse tipo prestação é o de postos de trabalho, em que os técnicos prestadores são inseridos no quadro e distribuídos entre as áreas conforme suas especialidades, modelo esse, pouco recomendado pelo TCU. Este, além de oneroso para a organização, visto que cada técnico inserido tem a funcionalidade especificada conforme categoria de atividade é avaliado como pouco produtivo se considerar que o prestador contratado permanecerá boa parte do tempo sem realizar quaisquer serviços diretamente relacionados com sua especialidade, sendo deslocado, na maior parte do exercício, para execução de atividades cujos custos mercadológicos seriam bem inferiores ao realmente pago pelo profissional. Também há de considerar os períodos de férias e licenças em que, mesmo sendo substituídos por outros especialistas, proporcionam resultados pouco produtivos pela falta de conhecimento deste no negócio da Organização e no funcionamento do setor.
- 4.2. Alguns novos contratos foram assinados sob a demanda de serviços estimados por hora de realização, por contratação de uma estimativa global de horas. Nesse método, a empresa contratada instala os especialistas conforme previsão de tarefas repassadas e executa os serviços demandados dentro da estimativa de tempo acordada com a contratante. Muito mais eficiente que o primeiro modelo, deixa ainda pontos de falhas, tanto na estipulação do preço de concorrência, quanto na estimativa dos serviços. Neste caso, as empresas estipulariam o custo orçamentário pelo tipo de profissional mais alto, mesmo considerando que mais de 60% das atividades realizáveis são de cunho operacional. Durante a montagem da planilha de custos, por não conhecer quais tarefas especificamente seriam realizadas, acaba estimando um quadro de serviços focado principalmente em analistas e especialistas. Também, levaria em conta a possibilidade de, durante alguns períodos, não receber da contratante a demanda dentro do mínimo necessário para sanar suas despesas de encargos trabalhistas e sociais, inclinando-se em apor no custo inicial uma margem de segurança que a protegesse quanto a esses percalços.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

- 4.3. Outro método aplicado em alguns casos é o da demanda por escopo, onde a contratante define em contrato todas as atividades a serem executadas, os resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos e os procedimentos de execução em conformidade com os adotados pela organização, cabendo à pretendente estimar o custo de cada atividade. O conceito promove um orçamento mais próximo da realidade dos serviços e é bem recebido para realização de rotinas constantes. Nesse caso, atenderia a situação inicial de uma Organização. O lado negativo é que engessaria o crescimento e a evolução tecnológica, principalmente considerando a velocidade em que elas ocorrem, além das mudanças de prioridades e paradigmas que acontecem nas mudanças de gestão da Instituição. Para suprir isso, seriam necessários ajustamentos das evoluções, mas pouco mexeria nas rotinas inicialmente contratadas.
- 4.4. A partir da análise destes diversos modelos, foi desenvolvido um novo, baseado em linha de produção focada em demanda por escopo. Neste, a Organização definirá previamente todas as tarefas a serem executadas, os resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos, os procedimentos e qualificações para execução em conformidade com os adotados pela organização, cabendo à empresa contratada cumprir as atividades solicitadas dentro do esforço estimado. Em suma, propõe a contratação de serviços por produtos padronizados pela área técnica responsável, como ocorre em linhas de produção em série, que deverão ser executados segundo um nível mínimo de capacitação técnica, e entregues nos padrões de qualidade assumidos com custo definido previamente. O conceito promove um orçamento mais próximo da realidade dos serviços com a qualidade desejada pela Instituição, assim como para realização de tarefas rotineiras e previsíveis.
- 4.5. As estimativas de esforço utilizadas basearam-se na necessidade de implementações para atendimento às projeções estratégicas da gestão atual e pela perspectiva de investimento em TI que ocorrerá nos próximos meses na EBSEH e nos hospitais por ela geridos. A complexidade definida considera a prioridade do serviço, as características dos profissionais de mercado e sua capacidade em cumprir as atividades previstas. Porém, durante o período de fiscalização, os serviços deverão ser medidos e quantificados conforme executados, permitindo a elaboração e o ateste do que foi efetivamente realizado pela contratada.
- 4.6. Dentro deste contexto, justificou-se a criação de uma unidade referencial básica, que chamamos de “Unidade de Medida de Serviços – UMS”.
- 4.7. Para efeito deste Termo de Referência, a métrica utilizada para o dimensionamento dos recursos e custos associados é a de Unidade de Medida de Serviços – UMS (unidade básica adotada para mensuração de serviços de atendimento à usuários).
- 4.8. A UMS destina-se à mensuração dos serviços, e não se vincula ao número de técnicos alocados para a realização destes, vez que um profissional pode executar diversas tarefas em paralelo, a depender da complexidade das mesmas.





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

- 4.9. A unidade de referência adotada para sua validação é inicialmente equivalente à uma hora de trabalho de complexidade baixa em TIC como, por exemplo, cadastro de usuários e documentação dos procedimentos técnicos, por serem consideradas como atividades de complexidade mínima em serviços técnicos de infraestrutura.
- 4.10. A complexidade definida considera a prioridade do serviço, as características dos profissionais de mercado e sua capacidade em cumprir as atividades previstas.
- 4.11. Dada a variação na complexidade das atividades existentes nas tarefas previstas neste Termo de Referência e também na criticidade de uso do serviço em relação ao funcionamento da mesma com a finalidade principal da organização, fez-se necessário criar outros níveis de complexidade para tais atividades. Assim, foram definidos cinco níveis de complexidade: Baixa, Intermediária, Mediana, Alta e Especialista.
- 4.12. Diretamente proporcional à elevação do nível de complexidade da atividade especificada ou de sua criticidade, eleva-se a especialização do profissional que dará cumprimento a cada rotina da demanda, e, por consequência a quantidade de UMS's deverá ser ajustada para que a contratada seja adequadamente remunerada pelo uso do profissional disponibilizado.
- 4.13. A adoção do valor de referência único facilita a contabilização dos serviços, exigindo do corpo técnico demandante e do fiscalizador do contrato a definição do grau de complexidade para a execução de cada atividade e o valor de cada uma das fases, conforme expectativa de tempo e periodicidade de demanda. Para a pretendente, basta custear um valor global para o total de referência estimado, considerando os quantitativos previamente definidos, o que permite sua programação quanto aos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações das tarefas, preparando assim as estratégias necessárias para o atendimento e os suportes exigidos.
- 4.14. Os quantitativos estimados para cada Serviço poderão ter seus totais ajustados entre si, em razão das demandas efetuadas, porém não poderão ultrapassar o volume estimado de UMS's.
- 4.15. A tabela abaixo define a correlação entre a complexidade de cada atividade e a quantidade de UMS's equivalentes:

TABELA DE EQUIVALÊNCIA DE COMPLEXIDADE DE ATIVIDADES EM UMS'S			
Complexidade da Atividade	Sigla	Definição das Atividades	Equivalência UMS
Baixa	B	Atividades de abertura, categorização, solução e fechamento de chamados (Incidentes e Requisições), através de ligações telefônicas ou via ferramenta web. Documentação. Digitalização de documentos. Administração de contas.	1,0 UMS
Intermediária	I	Atividades de atendimento remoto ou presencial de chamados escalados pela central de serviço. Configuração de softwares	2,0 UMS



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

		corporativos em estações de trabalho. Atualização de firmwares. Monitoração de servidores e ativos de rede. Controle de licenças. Ativação de pontos de rede.	
<b>Mediana</b>	M	Atividades de análise de funcionamento de software e hardware, servidores e estações de trabalho. Configuração e acompanhamento de sessões de videoconferência. Manutenção corretiva e preventiva de cabeamento de dado e voz. Levantamento de requisitos. Certificação de links. Conectorização de fibra.	4,0 UMS
<b>Alta</b>	A	Administração e configuração de soluções de telefonia VOIP, sistemas operacionais, servidores de aplicação, sistemas de controle de acesso a rede. Análise de tráfego de rede. Administração de bases de dados. Sustentação e manutenção evolutiva de sistemas. Modelagem de dados. Desenvolvimento de scripts para automatização de atividades. Implementação de novos serviços.	8 UMS
<b>Especialista</b>	E	Atividades relacionadas com sistemas especialistas configurados em grid ou operação paralela. Desenho e implantação de processo de acordo com as melhores práticas de mercado. Elaboração e aplicação de treinamentos. Gerenciamento de projetos. Hardening de sistema operacional. Análise de desempenho. Realização de auditorias.	10 UMS

## 5. MODELO DE REMUNERAÇÃO

---

5.1. Para aperfeiçoar a fiscalização do contrato e agilizar o processo de pagamento, deverão ser observadas as seguintes atividades:

5.1.1.No primeiro dia útil de cada mês (mês "M"), o Gestor da Contratada entregará, formalmente, ao Gestor do Contratante, o Relatório de Serviços Executados, com detalhamento dos valores cobrados pelos serviços efetivamente prestados no mês "M – 1";

5.1.2.O Gestor do Contratante analisará o Relatório de Serviços Executados, quanto à necessidade de adequação, em razão de eventual cobrança de valores relativos a serviços não prestados ou que tenham sido prestados com defeito e ainda aguardem regularização;

5.1.3.O Gestor do Contratante devolverá, em até três dias úteis, o Relatório de Serviços Executados aprovado ou com indicação das correções a serem introduzidas, acompanhado do detalhamento dos valores glosados em razão do descumprimento dos Acordos de Nível de Serviços – ANS, referente ao mês "M – 2";

5.1.4.Na hipótese da APROVAÇÃO do Relatório de Serviços Executados, o Gestor da Contratada emitirá nota fiscal mensal, computando os descontos apresentados;



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

- 5.1.5. Na hipótese de NÃO APROVAÇÃO do Relatório de Serviços Executados e CONCORDÂNCIA do Gestor da Contratada com as correções informadas pelo Gestor do Contratante, o Gestor da Contratada atualizará o Relatório de Serviços Executados e emitirá nota fiscal mensal, computando os descontos apresentados;
- 5.1.6. Na hipótese de NÃO APROVAÇÃO do Relatório de Serviços Executados e NÃO CONCORDÂNCIA do Gestor da Contratada com as correções informadas pelo Gestor do Contratante, o Gestor da Contratada encaminhará justificativas quanto a não concordância, para nova avaliação por parte do Gestor do Contratante.
- 5.2. As faturas mensais deverão ser entregues, mediante protocolo, ao Gestor do Contratante, com prazo para vencimento não inferior a 20 (vinte) dias corridos após a data da efetiva entrega na Sede do Contratante, acompanhadas dos seguintes documentos:
- 5.2.1. Relatório de Serviços Executados, com detalhamento dos valores cobrados pelos serviços efetivamente prestados no mês "M – 1";
- 5.2.2. Certidões de regularidade fiscal e demais documentos legalmente exigidos.
- 5.2.3. O Gestor do Contratante adotará as providências necessárias à formalização do processo administrativo de pagamento;
- 5.2.4. A glosa de faturas emitidas com incorreção não gerará qualquer encargo financeiro ao Contratante, mas a glosa indevida possibilitará à Contratada o direito à cobrança de encargos financeiros, desde que comprovado o prejuízo.
- 5.3. Descontos pela Reincidência de Glosas aplicadas nas Tarefas são calculados de acordo com a tabela abaixo:

<b>Número de Glosas</b>	<b>Percentual de desconto</b>
Até 3	0%
4	4%
5	5%
6	6%
7	7%
8	8%
9	9%
10 ou mais	10%



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

- 5.4. Se em um determinado mês ocorrer a possibilidade de aplicação de desconto pela reincidência de glosa em duas tarefas, será aplicado o critério de maior percentual.
- 5.5. Em cada tarefa será indicado se a mesma segue o critério de glosa indicado acima ou apenas o quadro de qualidade local.

## **6. BENEFÍCIOS**

---

6.1. São benefícios e objetivos da contratação, entre outros:

- 6.1.1. Prover à EBSERH aumento de eficiência na realização de suas atividades finalísticas, acompanhamento da evolução tecnológica com economia de recursos, alto grau de satisfação e atendimento às expectativas da sociedade;
- 6.1.2. Prover suporte técnico tempestivo aos usuários das soluções de TIC visando à continuidade das atividades institucionais;
- 6.1.3. Melhorar os processos operacionais e gerenciais das áreas meio e fim, a partir da maior disponibilidade dos recursos computacionais, consequentemente, melhorando a qualidade e o controle das atividades de gestão pública;
- 6.1.4. Aperfeiçoar os recursos destinados à área de suporte aos usuários, por meio da utilização de métricas de atendimento, aumento da qualidade dos produtos finais, padronização de processos e ganhos de escala através de contratações corporativas;
- 6.1.5. Usar e incorporar padrões e melhores práticas de mercado na área de suporte, tais como: COBIT, ISO/IEC 20000 e ITIL;
- 6.1.6. Melhorar a capacidade do órgão em planejar e atender aos seus objetivos por meio da utilização da Tecnologia da Informação e Comunicação;
- 6.1.7. Cumprir as solicitações de suporte técnico dos usuários observados os Níveis Mínimos de Serviços Exigidos;
- 6.1.8. Documentar todas as atividades realizadas a fim de subsidiar auditorias, estatísticas e históricos, bem como criar uma base histórica dos tratamentos de incidentes e solicitações à área de TI.

## **7. ANÁLISE DE RISCOS AO NEGÓCIO**

---

- 7.1. Em função do regular e necessário uso e manipulação de dados e informações em meios digitais por toda a Administração, torna-se clara a importância pela contratação



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

de serviços capazes de corresponder satisfatoriamente às demandas institucionais, bem como suportar com equilíbrio o aumento da demanda por tais serviços, e desta forma contribuir para **assegurar comportamento que gere confiança nos serviços prestados à sociedade**, sob o risco de:

- 7.1.1. Ocorrência de atrasos na execução de atividades e entrega de trabalhos da Administração;
- 7.1.2. Insuficiência de recursos tecnológicos que atendam as demandas internas ou externas da Administração.

## **8. DEFINIÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS**

---

- 8.1. Os serviços envolvem a execução de atividades de rotina, que devem ser prestados de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho das áreas de negócio, atividades de suporte que requeiram atendimento imediato às necessidades de usuários.
- 8.2. A CONTRATADA deverá executar as atividades que seguem abaixo descritas:
  - 8.2.1. **Central de Atendimento de 1º nível:** Suporte à execução dos processos de gerenciamento de incidente, cumprimento de requisições e gerenciamento de problemas relacionados a TIC, através do fornecimento de ponto único de contato aos usuários dos serviços de TIC. Terá como principais atividades os registros de eventos, análise e diagnósticos iniciais, a execução de atendimentos técnicos remotos, esclarecendo dúvidas, fornecendo orientações e prestando suporte remoto aos usuários através de ferramentas de atendimento de chamadas e gestão de incidentes. Também será responsável pelo adequado encaminhamento da demanda para a equipe adequada quando for assim necessário.
  - 8.2.2. Este subitem de serviço deverá estar disponível **24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias por semana (24x7)**, de forma remota ou presencial, de modo ininterrupto.
  - 8.2.3. **Suporte Técnico a Usuários – Atendimentos de 2º nível:** Viabilizará o andamento e resolução paliativa e/ou definitiva dos eventos encaminhados pela Central de Atendimento de 1º nível, com a responsabilidade pela execução de atendimentos técnicos de segundo nível de forma presencial, envolvendo hardware e software, registrando todo o histórico dos eventos, e dessa forma alimentando base de dados de erros conhecidos.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

- 8.2.4. Este subitem de serviço deverá estar disponível **24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias por semana (24x7)** de forma presencial e remota (preferencialmente presencial), de modo ininterrupto.
- 8.2.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar para esse subitem de serviço estojos de ferramentas (kit) para execução de atividades que o exijam se necessário, além de telefones móveis e notebooks.
- 8.2.6. **Supervisão de Atendimento a Usuários:** Coordenará todo o atendimento aos usuários, composto pela Central de Atendimento de 1º nível e pelo Suporte Técnico aos Usuários, gerindo equipes, distribuindo tarefas, elaborando relatórios gerenciais e garantindo a melhoria constante dos processos inerentes à sua área de atuação.
- 8.2.7. Este subitem de serviço deverá estar disponível **8 (oito) horas por dia, durante os 5 (cinco) dias da semana (8x5)**, de segunda à sexta-feira das 08:00 às 18:00 horas, de forma presencial e deve estar disponível e acessível, pessoalmente, nos dias úteis, inclusive em feriados e finais de semana.

## 9. ESTIMATIVA DE PREÇOS

---

A estimativa de preços para a contratação proposta será realizada por meio de pesquisa mercadológica, a ser realizada pela Diretoria Administrativa e Financeira da EBSERH, com auxílio da Diretoria de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação.

## 10. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS

---

- 10.1. Os serviços de atendimento remoto, da Central de Atendimento, deverão ser executados nas instalações da CONTRATADA, e os serviços de atendimento presencial nas instalações do CONTRATANTE (**incluindo a rede hospitalar a ser administrada**). Ambos os serviços serão prestados na plataforma tecnológica descrita neste Termo de Referência, que poderá ser alterada a qualquer tempo e a exclusivo critério da EBSERH.
- 10.2. É imprescindível que os recursos técnicos envolvidos para execução dos serviços de atendimento presencial estejam alocados nas instalações da CONTRATANTE, sob supervisão exclusiva pelo representante da empresa CONTRATADA. Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da EBSERH, notadamente da Diretoria de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação, e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança e controle institucionais.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

- 10.3. 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.
- 10.4. Ao final do período a CONTRATADA irá emitir, via o Sistema de Gestão de Serviços de TIC todos os relatórios de controle solicitados, dentre os quais se destacam principalmente aqueles que apuram os custos, glosas e atendimento aos níveis mínimos de serviços referentes às atividades e tarefas das Ordens de Serviços do período.
- 10.5. A CONTRATADA deverá apoiar o CONTRATANTE na construção, composição e atualização de seu **Catálogo de Serviços**, o qual deverá ter sua primeira versão pronta em até **03 (três) meses** a contar da data de assinatura do contrato.

**Subitem 1.1 - Central de Serviços Técnicos - atendimentos de 1º nível**

- 10.6. Da Central de Serviços:
- 10.6.1. A CONTRATADA deverá planejar, implantar e operacionalizar a Central de Atendimento, conforme as práticas preconizadas pelo modelo ITIL versão 3 ou superior;
- 10.6.2. A Central de Atendimento será o ponto único de contato dos usuários de TIC do CONTRATANTE para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, com apoio de consultas à base de conhecimento e IC's e uso de ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras;
- 10.6.3. A Central de Atendimento deverá:
- 10.6.4. Estar instalada no ambiente da CONTRATADA e possuir serviço de telefonia 0800 para recepção dos chamados via telefone;
- 10.6.5. Registrar no sistema de Gestão de Serviços as informações sobre as requisições/chamados de forma a possibilitar o encaminhamento da solução adequada, a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial;
- 10.6.6. Supervisionar a resolução de todos os chamados/incidentes, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o incidente for resolvido, a Central de Atendimento deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido aceita pelo usuário;
- 10.6.7. Fornecer ao usuário informações sobre o andamento dos chamados por ele abertos.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

- 10.6.8. Os chamados à Central de Atendimento serão feitos diretamente via telefone, e-mail ou website do sistema de Gestão de Serviços a ser fornecido pela CONTRATADA. A mesma deverá identificar necessidade de treinamento e indicar acesso à ajuda/manuais da ferramenta aos usuários para completa orientação na abertura e classificação das requisições/chamados;
- 10.7. Do serviço de atendimento 1º nível:
- 10.7.1. O objetivo do serviço de Atendimento 1º Nível será assegurar a maior disponibilidade possível das soluções de TIC do CONTRATANTE, por meio da execução de procedimentos padronizados, evitando o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte;
- 10.7.2. O Atendimento 1º Nível será responsável por prestar os serviços conforme a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas a seguir:
- 10.7.3. Prestar suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TI, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro do prazo determinado neste instrumento;
- 10.7.4. Atuar como ponto primário de contato entre o usuário e os provedores internos e externos de serviços de TI do CONTRATANTE;
- 10.7.5. Analisar, classificar, priorizar e solucionar os chamados (requisições de serviços e incidentes, etc.), com auxílio de consultas à base de conhecimento;
- 10.7.6. Finalizar as requisições/chamados resolvidos neste nível, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias para geração das estatísticas de atendimento;
- 10.7.7. Encaminhar para o serviço de atendimento 2º Nível, ou demais provedores internos e externos de serviços de TI, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados, informando o motivo do repasse e, nos casos de provedores externos, o número de controle ou protocolo de abertura de solicitação externa;
- 10.7.8. Repassar para o Atendimento 2º Nível o registro de soluções de contorno ou definitivas aplicadas nos atendimentos não solucionados, para análise da equipe subsidiando a pretendida solução do problema;
- 10.7.9. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de requisições/chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe ou provedor de serviço interno ou externo;





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

- 10.7.10. Registrar no sistema de Gestão de Serviços de TI todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas e aplicadas;
- 10.7.11. Correlacionar chamados abertos com outros chamados, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
- 10.7.12. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação, equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do CONTRATANTE e seu uso;
- 10.7.13. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
- 10.7.14. Identificar e reportar imediatamente ao preposto da CONTRATADA problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do CONTRATANTE ou situação excepcional, fora do seu controle ou alçada;
- 10.7.15. 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;
- 10.7.16. 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 CONTRATANTE;
- 10.7.17. Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TI, conforme orientações do CONTRATANTE.

**Subitem 1.2 - Serviço de Suporte Técnico a Usuários – atendimentos de 2º nível**

- 10.8. O Atendimento de 2º Nível atuará como suporte de segundo nível para incidentes e requisições de serviço, 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;
- 10.9. 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;



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

- 10.10. A CONTRATADA deverá atualizar dados do chamado na solução de Gestão de Serviços, o momento que o atendimento é iniciado e concluído, bem como inserir as atividades executadas e a solução e/ou o serviço realizado, para avaliação do cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos;
- 10.11. O Atendimento 2º Nível será responsável por prestar os serviços conforme a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas a seguir:
- 10.11.1. Prestar suporte presencial, de segundo nível, aos usuários de TIC do CONTRATANTE, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Atendimento 1º Nível, respeitando os níveis de serviço exigidos;
  - 10.11.2. Receber, do Atendimento 1º Nível, sugestões de procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos e que não constam na base de conhecimento e analisar a pertinência da sua inclusão na base de conhecimento;
  - 10.11.3. Registrar na base de conhecimento os erros conhecidos, procedimentos, scripts de atendimento, etc.;
  - 10.11.4. 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 CONTRATANTE e seu uso;
  - 10.11.5. Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nos servidores corporativos de rede;
  - 10.11.6. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;
  - 10.11.7. Contatar as equipes internas da área de TIC do CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;
  - 10.11.8. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;
  - 10.11.9. Diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TIC do CONTRATANTE registrando no sistema de Gestão de Serviços de TIC todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos incidentes, de forma a documentar as informações coletadas e aplicadas;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

- 10.11.10. Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
- 10.11.11. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;
- 10.11.12. Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pelo CONTRATANTE;
- 10.11.13. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da Central de Atendimento;
- 10.11.14. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à Central de Atendimento para as equipes internas do CONTRATANTE;
- 10.11.15. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pelo CONTRATANTE (3º nível), quando for o caso;
- 10.11.16. Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, quando necessário.

**Subitem 1.3 - Supervisão de Atendimento a Usuários**

- 10.12. Os serviços de Supervisão de Atendimento a Usuários deverão abranger a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas a seguir:
  - 10.12.1. Monitorar as funções e atividades desenvolvidas para um eficiente atendimento aos usuários do órgão;
  - 10.12.2. Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento;
  - 10.12.3. Realizar, proativamente, a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente de atendimento a usuários do órgão (pessoas, processos e tecnologias);
  - 10.12.4. Fornecer informações gerenciais e operacionais às áreas de interesse;
  - 10.12.5. Analisar, dimensionar e controlar o tráfego de ligações e demais meios de acesso aos serviços;
  - 10.12.6. Coletar, acompanhar e analisar informações necessárias ao controle dos indicadores de desempenho;



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

- 10.12.7. Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência;
- 10.12.8. Dimensionar e alocar recursos baseado na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura;
- 10.12.9. Identificar a necessidade de adequação da Infraestrutura frente a alguma demanda previsível;
- 10.12.10. Organizar, controlar e otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade;
- 10.12.11. Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas dos profissionais envolvidos na prestação de serviços;

## **11. SOLUÇÃO DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC**

---

- 11.1. Para execução do contrato a contratada deverá disponibilizar sistema integrado de gerenciamento de serviços a ser disponibilizado pela contratada deverá possuir o selo *Pink Verify 2011* ou *OGC em ITIL 2011 (entidades certificadoras)*, e contemplar, no mínimo, os processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Base de Conhecimento, Gerenciamento de Requisições, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Catálogo de Serviços e Gerenciamento de Nível de Serviços da biblioteca ITIL, e atender, no mínimo, os requisitos e características técnicas detalhadas abaixo:
  - 11.1.1. Permitir categorizar incidentes;
  - 11.1.2. Interface WEB;
  - 11.1.3. Permitir configurar alertas no caso de alterações no conteúdo de incidentes;
  - 11.1.4. Permitir que o usuário final ou analistas anexem links para documentos ao incidente;
  - 11.1.5. Permitir que o usuário final ou analistas anexem documentos completos ao incidente;
  - 11.1.6. Permitir a priorização dos incidentes;
  - 11.1.7. Permitir que os incidentes sejam direcionados para grupos específicos dependendo de sua categoria;
  - 11.1.8. Disponibilizar interface WEB para que os usuários finais possam abrir os incidentes sem a interação de um analista;



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

- 11.1.9. Possibilitar o relacionamento dos incidentes com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições;
- 11.1.10. Permitir a abertura de incidentes através de e-mail;
- 11.1.11. Permitir que os incidentes possam ser associados aos itens de configuração cadastrados no CMDB;
- 11.1.12. Permitir a geração de problemas e de solicitações de mudanças a partir de um incidente;
- 11.1.13. Possibilitar o registro das soluções dos incidentes e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir destes registros;
- 11.1.14. Monitorar e emitir relatórios sobre os incidentes;
- 11.1.15. Permitir categorizar Problemas;
- 11.1.16. Permitir atuar preventivamente na detecção de problemas através do uso de técnicas de análise de tendências;
- 11.1.17. Permitir que o analista anexe links para documentos ao problema;
- 11.1.18. Permitir que o analista anexe documentos completos ao problema;
- 11.1.19. Permitir a priorização dos problemas;
- 11.1.20. Permitir que os problemas sejam direcionados para grupos específicos dependendo de sua categoria;
- 11.1.21. Possibilitar o relacionamento dos problemas com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições;
- 11.1.22. Permitir a abertura de problemas através de e-mail;
- 11.1.23. Permitir criar um fluxo de aprovações para as mudanças;
- 11.1.24. Permitir gerenciar as atividades de implantação das mudanças;
- 11.1.25. Monitorar e emitir relatórios sobre a implantação das mudanças;
- 11.1.26. Permitir revisar e encerrar os processos de mudanças;
- 11.1.27. Possuir calendário de visualização para facilitar o planejamento das mudanças;



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

- 11.1.28. Permitir que o analista anexe links para documentos à solicitação de mudança;
- 11.1.29. Permitir que o analista anexe documentos completos à solicitação de mudança;
- 11.1.30. Permitir a priorização das solicitações de mudança;
- 11.1.31. Permitir que as mudanças sejam direcionadas para grupos específicos dependendo de sua categoria;
- 11.1.32. Permitir o desenho de fluxos (com tarefas e decisões);
- 11.1.33. Permitir a vinculação de telas para as atividades (telas dinâmicas);
- 11.1.34. Permitir executar qualquer fluxo desenhado na ferramenta;
- 11.1.35. Permitir gravar e guardar múltiplos processos de workflow;
- 11.1.36. Permitir associação de fluxo a ANS (Acordo de Nível de Serviço);
- 11.1.37. Permitir que os controles de acesso para abrir, modificar e fechar incidentes sejam realizados com base em condições preestabelecidas;
- 11.1.38. Gerar trilhas de auditoria de todas as atualizações de registro de incidentes;
- 11.1.39. Permitir visualização do CMDB de forma hierárquica (árvore de relacionamento entre os Itens de Configuração – IC's);
- 11.1.40. Permitir integração com sistemas de e-mail;
- 11.1.41. Permitir a priorização automática, apontamento e escalação de incidentes baseados em registros de categorização;
- 11.1.42. Permitir a escalada automática de incidentes baseados em usuários afetados;
- 11.1.43. Permitir a abertura, modificação e encerramento de incidentes somente por pessoas autorizadas, possibilitando criar permissões para que uma pessoa ou um grupo tenha esses acessos a um determinado grupo de incidente;
- 11.1.44. Permitir indicadores de prioridade, impacto e urgência (severidade) na alocação dos registros de Incidentes;
- 11.1.45. Permitir o roteamento automático de incidentes para grupos ou equipes de atendimento;



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

- 11.1.46. Permitir atribuir e notificar incidentes de alta prioridade para destinos múltiplos;
- 11.1.47. Permitir priorizar, assinalar e escalar automaticamente os incidentes baseados na categoria destes, ou no tipo de usuário afetado;
- 11.1.48. Permitir encontrar uma solução / procedimentos e associar a solução / procedimento ao incidente;
- 11.1.49. Permitir enviar e-mail para o usuário e equipe de suporte responsável quando o incidente / requisição de serviço / problema / mudança forem atualizados ou resolvidos;
- 11.1.50. Permitir enviar e-mail para o usuário com o link da aplicação de pesquisa de satisfação de atendimento;
- 11.1.51. Permitir reabrir um incidente fechado;
- 11.1.52. Permitir que as equipes de suporte e Service Desk tenham acesso ao pacote de resoluções comuns (base de conhecimento);
- 11.1.53. Prover acesso remoto às estações dos usuários via rede LAN/WAN;
- 11.1.54. Permitir que a cada registro de incidente contenha um ou mais campos para gravar informações de contato e especificação de canais para retorno;
- 11.1.55. Permitir que um registro de incidentes possa ser escalado com base em condições preestabelecidas ou substituir condições manualmente;
- 11.1.56. Permitir que os registros de incidentes tenham um ou mais campos para gravar resolução de informações, incluindo data de resolução e tempo;
- 11.1.57. Permitir o registro de incidentes contenha um ou mais campos para gravar encerramento, categorização, incluindo data e hora de encerramento;
- 11.1.58. Permitir a integração com SLA para monitorar e controlar o tempo de resposta de incidentes e tempo de resolução com base em prioridade e / ou níveis de serviço;
- 11.1.59. A ferramenta Permitir automatizar o cálculo de prioridade com base no impacto definido e fatores de Urgência;
- 11.1.60. Permitir enviar e-mail ao solicitante quando da abertura e encerramento do chamado, além de poder configurar notificação sobre o andamento do incidente/solicitação;



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

- 11.1.61. Permitir anexar quaisquer tipos de arquivos (.doc, .xls, .jpg, .pdf e outros);
- 11.1.62. Permitir definir campos mandatórios para problemas sem necessidade de alteração de código;
- 11.1.63. Permitir a criação, modificação e encerramento de registro de problemas, com os devidos registros de data, hora, usuário entre outros atributos;
- 11.1.64. Permitir rotear problemas entre grupos solucionadores;
- 11.1.65. Permitir criar tabela de impacto e urgência para o registro de problemas;
- 11.1.66. Permitir rastrear o ciclo de vida de tratamento de problemas;
- 11.1.67. Permitir acesso a base de erros conhecidos;
- 11.1.68. Permitir texto livre para descrição do problema;
- 11.1.69. Permitir a integração com CMDB para atualizações de registro;
- 11.1.70. Permitir associar um registro de incidente a um problema;
- 11.1.71. Permitir a abertura de um problema a partir de um registro de incidente;
- 11.1.72. Permitir o envio de e-mail para os envolvidos na investigação/solução e público atingido;
- 11.1.73. Permitir criar regras de alertas;
- 11.1.74. Permitir a geração de registro de mudança;
- 11.1.75. Permitir o acesso controlado aos registros de abertura de mudança;
- 11.1.76. Permitir o acesso gerenciado do módulo de mudança ao CMDB;
- 11.1.77. Permitir o gerenciamento do ciclo de vida de uma RDM;
- 11.1.78. Permitir criar grupos autorizadores de mudança;
- 11.1.79. Permitir criar o CAB (Comitê de Autorização de Mudança) e inserir os devidos membros autorizadores;
- 11.1.80. Permitir criar diferentes status da mudança, inclusive rejeição;





**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

- 11.1.81. Permitir avaliar o impacto das mudanças para poder aprovar o registro de mudança;
- 11.1.82. Permitir realizar retorno de status de um registro de mudança;
- 11.1.83. Permitir fechar um erro conhecido e um problema, quando a mudança relacionada for encerrada;
- 11.1.84. Permitir a comunicação de agendamento de atividades para os envolvidos nas RDM's;
- 11.1.85. Permitir a integração com processo de gerenciamento de mudança;
- 11.1.86. Permitir a atualização do CMDDB, quando uma mudança em um IC for realizada;
- 11.1.87. Permitir o acesso ao módulo de gerenciamento da configuração para auxiliar a construção de um registro de mudança;
- 11.1.88. Permitir o acesso aos demais módulos relacionados a mudança.
- 11.1.89. Permitir o cadastramento de informações para o planejamento, execução e aferição de níveis de serviço;
- 11.1.90. Permitir criar um registro de Nível de Serviço vinculado, para acompanhar o serviço que está sendo prestado;
- 11.1.91. Permitir identificar atributos de impacto nos ANS (Acordo de Nível de Serviço), como clientes VIP;
- 11.1.92. Permitir o registro de detalhes de conteúdo do SLA, incluindo data do contrato, escopo, contatos e objetivos;
- 11.1.93. Permitir acomodar detalhes de Acordos de Nível Operacional (ANO);
- 11.1.94. Permitir o cadastro de informações de serviços (com possibilidade de criação de liberação) e controle de situação (Ativos e Inativos);
- 11.1.95. Permitir a definição do Catálogo de Serviços e o registro de descrição de serviços, assim como de seus atributos;
- 11.1.96. Permitir o cadastro de palavras gêmeas para efeitos de pesquisa na base de conhecimento. (Ex.: “Desktop” = “Computador”, “empregado” = “usuário”, “HD” = “Disco rígido”, entre outras);
- 11.1.97. Permitir a criação de categorias para publicação dos documentos;



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

- 11.1.98. Permitir indexar a base de conhecimento para disponibilizar pesquisas por palavras-chave;
- 11.1.99. Permitir aos usuários e analistas enviar comentários sobre o documento de conhecimento;
- 11.1.100. Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário;
- 11.1.101. Permitir implantar o versionamento de documentos da base de conhecimento de forma automática;
- 11.1.102. Permitir disponibilizar a base de conhecimento acessível na web ou intranet;
- 11.1.103. Permitir relacionar IC aos usuários;
- 11.1.104. Permitir o rastreamento e registro automático dos itens de configuração presentes na infraestrutura (CMDB Discovery);
- 11.1.105. Permitir realizar o inventário automático de todas as estações de trabalho da rede, capturando informações relativas ao hardware e softwares instalados, bem como registrando e notificando todas as alterações ocorridas;
- 11.1.106. Permitir apresentar em árvore as informações de ativos e configuração;
- 11.1.107. Permitir a realização do inventário no momento (identificando os IC's ligados no momento);
- 11.1.108. Permitir realizar a instalação remota de software (programada);
- 11.1.109. Permitir inventariar e gerenciar as informações sobre o parque de informática;
- 11.1.110. Permitir classificar os tipos de ativos;
- 11.1.111. Permitir acesso remoto das estações de trabalho mediante software de controle proprietário;
- 11.1.112. Permitir ao acesso controlado ao CMDB;
- 11.1.113. Permitir o registro e gerenciamento de um item de configuração (IC);
- 11.1.114. Permitir validar automaticamente um item de configuração;
- 11.1.115. Permitir criar relacionamento entre itens de configuração;



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

- 11.1.116. Registra log de todas as alterações realizadas nos itens de configurações;
- 11.1.117. Permitir registrar status dos itens de configuração;
- 11.1.118. Integração dos registros de IC's com o módulo de incidentes;
- 11.1.119. Permitir o registro de vários IC's por quantidade de RDM's;
- 11.1.120. Permitir trilha de auditoria por registro de logs;
- 11.1.121. Permitir automatizar o histórico do ambiente com base nas informações do IC's;
- 11.1.122. Permitir adequar os registros de IC's ao modelo de funcionamento organizacional;
- 11.1.123. Possui solução de gráficos e relatórios;
- 11.1.124. Permitir criar mecanismo de atribuir relevância ao conteúdo (5 estrelas - nota);
- 11.1.125. Permitir a navegação por árvore de pastas;
- 11.1.126. Permitir apresentar o conteúdo o número de acessos e a nota (conforme as estrelas);
- 11.1.127. Permitir a inserção de figuras e links nos documentos da base de conhecimento;
- 11.1.128. Permitir controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento;
- 11.1.129. Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário;
- 11.1.130. Permitir aos usuários e analistas enviar comentários sobre o documento de conhecimento;
- 11.1.131. Permitir realizar leitura de e-mail para incidentes e requisições de serviços;
- 11.1.132. Permitir criar mecanismo de visualização de serviços disponíveis ao usuário no portal;
- 11.1.133. Permitir manter o histórico de configuração, mudanças, e alterações dos IC.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

- 11.2. **IMPORTANTE:** Ao término do contrato a CONTRATADA deve repassar para o CONTRATANTE a base de dados utilizada, assim como a documentação do seu modelo lógico.
- 11.3. O CONTRATANTE poderá livremente utilizar da solução de Gestão de Serviços fornecida pela CONTRATADA para também compartilhar o gerenciamento de chamados emitidos para prestadores de serviços do 3º Nível;
- 11.4. A CONTRATADA deverá implantar, instalar, configurar, customizar e operar toda a solução, bem como disponibilizar todas as funcionalidades necessárias para o adequado gerenciamento do ambiente de infraestrutura da CONTRATANTE.
- 11.5. A solução deverá ser instalada e mantida dentro do ambiente tecnológico do CONTRATANTE, sendo sua gerência controlada pela CONTRATANTE de forma e acesso ilimitados;
- 11.6. A CONTRATADA deverá responsabilizar pelo suporte técnico-operacional do sistema durante toda a vigência do contrato, fornecer treinamento na implantação e disponibilizar help-online e manuais aos usuários das funções do sistema;
- 11.7. O CONTRATANTE poderá também acessar o sistema de Gestão de Serviços, com perfil de administrador, de forma a operá-lo sem restrições, consultar sua(s) base(s) de dados e promover auditoria na(s) mesma(s), a qualquer tempo que julgar necessário;
- 11.8. Será de responsabilidade da CONTRATANTE a gestão da habilitação de acesso de usuários às funções do sistema, principalmente as definições de perfis de grupos e usuários e de segurança de acesso;
- 11.9. A LICITANTE deverá considerar para composição do custo unitário da UMS o custo do licenciamento da Solução de Gestão de Serviços de TIC a ser implantada no ambiente do CONTRATANTE.

## **12. DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E ACEITE DOS SERVIÇOS EXECUTADOS**

---

- 12.1. Todo o trabalho realizado pela Contratada estará sujeito à avaliação técnica, sendo homologado quando estiver de acordo com o padrão de qualidade exigido pelo Órgão e de acordo com o descrito no **ANEXO I – Níveis Mínimos de Serviços Exigidos**.
- 12.2. Serão utilizados como critérios de aferição dos resultados os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade e escopo;

12.3. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e características dos serviços a serem contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA. Esses indicadores serão expressos em unidade de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressem quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

12.4. A apuração dos níveis de serviço não considerará os períodos de indisponibilidades justificadas, que podem decorrer de:

12.4.1. Períodos de interrupção previamente acordados;

12.4.2. Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução das atividades (exemplo: suprimento de energia elétrica);

12.4.3. Motivos de força maior (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).

12.5. Para fins de validação, a CONTRATADA deverá do Relatório de mensal de Atividades, que deverá conter pelo menos:

12.5.1. Indicadores de Níveis de Serviço medidos;

12.5.2. Lista de Incidentes ocorridos.

12.6. **Do Recebimento:**

12.6.1. O objeto deste Termo de Referência será dado como recebido de acordo com os artigos 73 a 76 da Lei 8.666/93;

12.6.2. O faturamento dos serviços deverá ser mensal e de acordo com a quantidade de UMS produzida no mês e com os níveis mínimos de serviços exigidos;

12.6.3. Para aceite do recebimento e posterior encaminhamento ao pagamento, deverão ser apresentados os seguintes documentos:

Critérios de Recebimento			
Item	Métrica	Indicador	Valor
Relatório Mensal de	Unidade	Relatório entregue	Relatório entregue e aprovado pela



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

Atividades informando o total de UMS's a ser faturado			CONTRATANTE.
Nota Fiscal/Fatura dos Serviços prestados (NF)	Unidade	Nota Fiscal/Fatura entregue	NF consolidada determinando o total de UMS's aprovado pela CONTRATANTE no Relatório Mensal de Atividades, excluindo os valores glosados de cada Ordem de Serviço.
Serviços prestados aceitos e atestados pelo CONTRATANTE	Aceite/Ateste	Aceite/Ateste realizado	Termo de Recebimento/Ateste definitivo emitido pelo CONTRATANTE.
A regularidade fiscal e trabalhista da CONTRATADA	Verificação por parte do CONTRATANTE	Verificação realizada mediante consulta efetuada junto ao SICAF, ao CADIN e CNDT.	Certidões certificadas que comprovem a regularidade fiscal e trabalhista por parte da CONTRATADA entregue ao CONTRATANTE.

12.7. São critérios de mensuração dos serviços para efeito de pagamento:

Critérios de Mensuração		
Evento	Métrica	Indicador
Quantidade de UMS's Realizadas e aprovadas no período, excluindo os valores glosados de cada Ordem de Serviço.	Níveis Mínimos de Serviços Exigidos	Níveis Mínimos de Serviços Exigidos Alcançados

12.8. O chamado reaberto por erro ou execução incompleta, deverá ter o valor do chamado original desconsiderado para efeito de faturamento.

12.9. Os chamados rejeitados ou cancelados pela CONTRATANTE serão desconsiderados para pagamento e automaticamente descontados no Relatório Mensal de Atividades.

12.10. Poderá ocorrer o faturamento parcial de uma ordem de serviço somente se a sua execução for estabelecida por fases, conforme plano de trabalho e cronograma previamente aprovados pelo CONTRATANTE.

### 13. DO PERÍODO DE ESTABILIZAÇÃO CONTRATUAL

13.1. Serão considerados como período de estabilização os primeiros **90 (noventa) dias**, a contar da data de assinatura do contrato. Neste período, a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos a serem adotados para a prestação dos serviços, de modo a assegurar os níveis mínimos de serviços exigidos.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

- 13.2. No período de estabilização, os serviços serão prestados com a operação assistida por servidores do CONTRATANTE com a finalidade de verificar e orientar amiúde os procedimentos adotados.
- 13.3. Na fase de adaptação serão realizadas parametrizações e customizações na ferramenta de gestão de atendimento, carga da base de conhecimento e ajustes nos procedimentos, visando o cumprimento integral das metas pré-estabelecidas e o atendimento às especificidades dos ambientes de TIC do CONTRATANTE.
- 13.4. Durante o período de estabilização os indicadores de níveis de serviços mínimos exigidos serão os seguintes:
- 13.4.1. Para os primeiros 30 dias de execução: 60% (sessenta por cento) das metas estabelecidas pelos níveis mínimos de serviço;
- 13.4.2. Para os 30 dias que antecedem o fim do período de estabilização de execução: 80% (oitenta por cento) das metas estabelecidas pelos níveis mínimos de serviço.

#### **14. DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

---

- 14.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato serão exercidos por meio de um representante (denominado Fiscal) e um substituto, designados pela CONTRATANTE, aos quais compete acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas, problemas ou defeitos observados, e os quais de tudo darão ciência à CONTRATADA, conforme determina o art. 67, da Lei nº 8.666/1993, e suas alterações, especialmente designados, cumprindo-lhes:
- 14.1.1. Fiscalizar a prestação dos serviços, de forma ampla e irrestrita, sem prejuízo da plena responsabilidade da CONTRATADA perante a CONTRATANTE ou a terceiros, considerando que a presença dos servidores designados não diminuirá a responsabilidade da CONTRATADA, por quaisquer irregularidades resultantes de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior.
- 14.1.2. Recusar quaisquer serviços, que estejam em desacordo com as especificações técnicas, e as constantes do Termo de Referência, determinando prazo para a correção de possíveis falhas ou substituições de produtos em desconformidade com o solicitado;
- 14.1.3. Conferir os relatórios dos serviços executados pela CONTRATADA, por ocasião da entrega das Notas Fiscais ou Faturas, e atestar a prestação dos serviços, quando executados satisfatoriamente, para fins de pagamento;



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

- 14.1.4. Exigir o cumprimento de todos os itens constantes do Termo de Referência, da proposta da CONTRATADA e das cláusulas do futuro contrato, além de solicitar a substituição de qualquer empregado da CONTRATADA que: comprometa a perfeita execução dos serviços; crie obstáculos à fiscalização; não corresponda às técnicas ou às exigências disciplinares do Órgão; e cujo comportamento ou capacidade técnica sejam inadequados à execução dos serviços, que venha causar embaraço à fiscalização em razão de procedimentos incompatíveis com o exercício de sua função.
- 14.2. A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, na execução do contrato, efetuar diligências e inspeções nas dependências da CONTRATADA, com o objetivo de verificar as condições de execução do serviço prestado.
- 14.3. A fiscalização de que trata este tópico não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

## **15. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE**

---

- 15.1. Promover o acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto do presente Termo de Referência, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas;
- 15.2. Comunicar prontamente à Contratada qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas no presente Termo de Referência;
- 15.3. Fornecer à Contratada todo tipo de informação interna essencial à realização dos fornecimentos e dos serviços;
- 15.4. Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, às suas dependências para a devida realização dos serviços e fornecimento dos bens contratados;
- 15.5. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando a mesma estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos.
- 15.6. Homologar os serviços prestados, quando os mesmos estiverem de acordo com o especificado no Termo de Referência;





**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

- 15.7. Rejeitar os serviços realizados fora do estabelecido e que estejam em desacordo com o Contrato.
- 15.8. Proceder às advertências, multas e demais comunicações legais pelo descumprimento dos termos deste instrumento.
- 15.9. Efetuar o pagamento à Contratada, de acordo com o estabelecido no Edital e seus anexos.

## **16. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

---

- 16.1. Atender a todas as condições descritas no presente Termo de Referência e respectivo Contrato;
- 16.2. Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas durante toda a vigência do Contrato;
- 16.3. Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor, durante todo seu ciclo de vida, se responsabilizando por:
  - 16.3.1. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente objeto da ordem de serviço, se for o caso;
  - 16.3.2. Acompanhar e cobrar seu atendimento até que sua resolução seja efetivada e possa ser encerrada com sucesso;
  - 16.3.3. A Ordem de Serviço que, em acordo com a CONTRATANTE, não puder ter sua resolução efetivada poderá ser encerrada desde que sua situação seja previamente justificada e tal justificativa seja anexada à mesma.
- 16.4. São de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, sem qualquer espécie de solidariedade por parte do CONTRATANTE, as obrigações de natureza fiscal, previdenciária, trabalhista e civil, em relação ao pessoal que a mesma utilizar para prestação dos serviços durante a execução do contrato.
- 16.5. Prestar os serviços, impreterivelmente, no prazo previsto e local designado, conforme especificações constantes da proposta e do Edital e seus anexos.
- 16.6. Indicar, formalmente, observado o art. 68, da Lei n.º 8.666, de 1993, Preposto para acompanhar a execução dos serviços e responder perante a CONTRATANTE.
- 16.7. Arcar com todos os encargos diretos e indiretos que incidir em face da prestação dos serviços, inclusive sob a solução de gestão de serviços de TIC.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

- 16.8. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus profissionais no desempenho dos serviços objeto deste instrumento ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da CONTRATANTE.
- 16.9. Não ceder ou transferir, total ou parcialmente, parte alguma do contrato. A fusão, cisão ou incorporação só serão admitidas com o consentimento prévio e por escrito da CONTRATANTE;
- 16.10. Toda informação referente às Áreas de TI de cada Órgão que a Contratada, seus Prepostos e Técnicos vierem a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços contratados, não poderá, sob hipótese nenhuma, ser divulgada a terceiros.
- 16.11. Não deixar de executar qualquer atividade necessária ao perfeito fornecimento do objeto, sob qualquer alegação, mesmo sob pretexto de não ter sido executada anteriormente qualquer tipo de procedimento;
- 16.12. Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, conforme qualificação mínima exigida constata do **ANEXO IV**;
- 16.13. Providenciar a substituição imediata dos profissionais alocados ao serviço, que eventualmente não atendam aos requisitos deste Termo de Referência, ou por solicitação da CONTRATANTE devidamente justificada;

## 17. PRAZOS E CONDIÇÕES

---

- 17.1. A CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços no prazo de **06 (seis) dias** úteis após a publicação do termo contratual, prazo no qual também deverá apresentar plano de operacionalização contendo o detalhamento das ações para a absorção dos conhecimentos e repasse dos serviços.
- 17.2. O início das operações será caracterizado pela:
- 17.2.1. Disponibilização da solução de gestão de serviços de TIC e;
- 17.2.2. Disponibilização dos técnicos e supervisor, com as qualificações mínimas exigidas, para atendimento às Ordens de Serviços (OS's).

## 18. DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL

---

- 18.1. A CONTRATADA deverá entregar ao CONTRATANTE toda e qualquer documentação gerada em função da prestação dos serviços objeto do contrato, bem



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

como cederá em caráter definitivo, a propriedade intelectual e os direitos autorais concernentes aos produtos elaborados no âmbito da contratação, entendendo-se por produtos quaisquer estudos, modelo de dados, base de dados, relatórios, páginas na Intranet e Internet, documentação didática em papel ou em mídia eletrônica, dentre outros.

- 18.2. Ao final do contrato de prestação do serviço, a CONTRATADA deverá fornecer pelo período de **90 (noventa) dias**, todas as informações necessárias à transição para a nova CONTRATADA, além de elaborar e atualizar toda a documentação que por ventura não tenha sido devidamente gerada ou atualizada durante o período de vigência do contrato.
- 18.3. A CONTRATADA deverá fornecer para a CONTRATANTE, ou a terceiro por ela designado, toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.
- 18.4. O conhecimento deverá ser transferido por meio de treinamento disponibilizado pela CONTRATADA para os funcionários ou terceiros indicados pela CONTRATANTE.

## **19. DA PROPRIEDADE, SIGILO E RESTRIÇÕES**

---

- 19.1. Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do órgão, não podendo ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas pela CONTRATADA sem expressa autorização da CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes do **ANEXO VII – Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo** e do **ANEXO VIII – Termo de Ciência**, a ser firmado entre a CONTRATADA e seus empregados, disponibilizada cópia à CONTRATANTE.
- 19.2. Será considerada ilícita a divulgação, o repasse ou a utilização indevida de informações, bem como de documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços.
- 19.3. Os profissionais da CONTRATADA que atuarão nos serviços previstos receberão acesso privativo e individualizado sobre as tarefas que lhe são confiadas, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder, criminal e judicialmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer, em decorrência deste ilícito.
- 19.4. A CONTRATADA deverá submeter-se às normas e políticas de segurança do CONTRATANTE e assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados ao Órgão ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

- 19.5. A CONTRATADA deve comunicar formal e imediatamente ao representante do ITI qualquer ponto de fragilidade percebido que exponha a confidencialidade, integridade ou disponibilidade das informações e do serviço.

## 20. DA VISTORIA

---

- 20.1. A critério da Licitante, caso seja necessário à mesma levantar in-loco subsídios para formulação de suas propostas, a mesma poderá realizar vistoria técnica nas instalações do órgão, durante o horário de funcionamento regular do órgão.
- 20.2. O agendamento da vistoria deverá ser previamente efetuado nos telefones de contatos de cada órgão, mencionando as informações de contato da Empresa (razão social, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo e telefone) o qual estará efetuando a vistoria.
- 20.3. Durante a vistoria, será dado acesso às dependências dos órgãos que serão afetadas ao objeto da contratação.
- 20.4. Quando da vistoria, a Licitante deve se inteirar de todos os aspectos referentes à execução do objeto, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos.
- 20.5. Para todos os efeitos, considerar-se-á que a licitante tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos.
- 20.6. Efetuada a vistoria será lavrado, por representante da CONTRATANTE, designado para tanto, o respectivo Atestado de Vistoria, conforme modelo do **ANEXO VI**, o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação, anexando-o, oportunamente, à sua proposta.
- 20.7. Endereços e telefones para agendamento de vistorias:
- 20.7.1. Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento - 70308-200 - Brasília-DF, por meio dos telefones: (61) 3255-8966, na Coordenação de Infraestrutura e Segurança da Informação.

## 21. CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO

---

- 21.1. Do Atestado de Capacidade Técnica:
- 21.1.1. A licitante será habilitada a participar do certame com a apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove(m) a aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e volume com o objeto da licitação, compreendendo as seguintes atividades:

- 21.1.2. Serviços de suporte técnico e manutenção de infraestrutura TIC, atendimento a usuários (*help desk*), instalação e configuração de aplicativos e serviços na plataforma *Windows (Microsoft Office 2010* ou superior, *Windows 7* ou superior), serviços de email (*Microsoft Exchange*), de diretório (*Microsoft Active Directory*), serviços de monitoramento de ambiente de TIC, num volume igual ou superior a 30.000 (trinta mil) - horas de serviços técnicos;
  - 21.1.3. Serviços de suporte técnico contemplando os sistemas operacionais para servidores: *Windows 2003 Server* ou superior; *Linux Debian 6* ou superior; Servidores de aplicação: *Apache, IIS, TOM CAT, Java e J2EE*
  - 21.1.4. Serviços de suporte técnico a infraestrutura e rede, utilizando as melhores práticas do ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) descritas a seguir: Incidente, problema, mudança, configuração, liberação e conhecimento;
  - 21.1.5. Serviços de instalação, configuração, implantação, treinamento e suporte técnico de solução informatizada - Sistema de Gestão de Serviços de TI em conformidade com o modelo ITIL;
  - 21.1.6. O atestado deverá possuir informações suficientes para qualificar o seu objeto, bem como possibilitar ao CONTRATANTE confirmar sua veracidade junto à instituição emissora do atestado;
- 21.2. Da Declaração de que possui profissional qualificado:
- 21.2.1. A licitante deverá apresentar declaração, datada e assinada por seu representante legal, de que, caso se sagre vencedora do certame, no momento da assinatura do contrato, disporá de profissionais com qualificação mínima em conformidade com o **ANEXO IV** deste Termo de Referência visando a execução de serviços objeto desta licitação.

## 22. DOS ANEXOS AO TERMO DE REFERÊNCIA

---

**ANEXO I** – Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

**ANEXO II** – Modelo de Ordem de Serviço (OS).

**ANEXO III** – Requisitos do Sistema de Gestão de Serviços.

**ANEXO IV** – Qualificação Mínima Exigida para o os profissionais envolvidos na execução do objeto.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF - Fone: Telefone (61) 3255 8900

**ANEXO V** – Ambiente computacional da EBSEH e do Hospital Universitário de Brasília.

**ANEXO VI** – Modelo de Atestado de Vistoria.

**ANEXO VII** – Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Confidencialidade

**ANEXO VIII** – Termo de Ciência (PESSOA FÍSICA).

Em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2013.

**MAURÍCIO QUEIROZ SANTOS AMORIM**

Coordenador de Infraestrutura e Segurança da Informação - Interino

Ciente. De acordo. Confirma-se a necessidade imediata de se proceder com a contratação dos referidos bens e serviços.

Brasília, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2013.

**DAVISON DA SILVA FERREIRA**

Diretor de Gestão de Processos e Tecnologia da Informação - Interino



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

## **ANEXO I - Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**

### **Acordo Mínimo de Nível de Serviço**

#### **OBJETIVO**

Definição de indicadores e metas para avaliação de serviços críticos relativos ao ambiente de produção mantendo os níveis de disponibilidade e qualidade de serviços necessários para a exceção das atividades da EBSEH.

#### **PREMISSAS E RESPONSABILIDADES**

As partes envolvidas providenciarão em até 60 (sessenta) dias, a partir da vigência do contrato, as customizações para que os aplicativos de monitoramento e gerenciamento do ambiente de produção gerem os relatórios necessários para a avaliação dos indicadores propostos neste anexo.

A CONTRATADA deverá registrar o tempo de espera por chamados ou suporte que dependam de fatores dos quais não detém o controle, como informações de outros setores do CONTRATANTE, parada programada do ambiente de produção por determinação do gestor.

As alterações que forem aprovadas de comum acordo deverão ser registradas em documento à parte, assinado pelas partes, e anexado a este documento principal.

Caso a Contratada não cumpra a meta estabelecida no mês, será gerada uma ocorrência e aplicadas as glosas previstas por cada item, mesmo em casos de reincidência.

Nos casos em que não forem atingidas as metas causando prejuízo à CONTRATANTE, em virtude de eventuais paradas dos serviços críticos, será sugerida a aplicação de penalidades administrativas à empresa.

As glosas previstas para cada indicador, se atingidas o seu limite máximo, além de aplicadas diretamente pelo gestor do contrato, deverão ser encaminhadas para a Administração do CONTRATANTE que iniciará o processo de penalização e multa previstas na cláusula contratual.

#### **INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO**

**Serviços Críticos.** Acesso a Internet, página da Ebserh, Serviço de Mensageria, armazenagem corporativa, servidores de arquivos, ambiente de virtualização.

#### **DISPONIBILIDADE**



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

<b>Indicador</b>	Disponibilidade dos Serviços Críticos (Mensal)
<b>Descrição</b>	Os serviços considerados críticos e quaisquer outros que deem suporte a eles deverão permanecer disponíveis para uso, em regime 24x7, desconsiderando as manutenções programadas
<b>Medição</b>	O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, utilizadas pela CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com a CONTRATADA.  Cálculo: $100 * (HTP - HMP - HIT - HIP) / (HTP - HMP - HIT)$
<b>Meta</b>	99,70% de disponibilidade
<b>Ocorrência</b>	Não cumprimento da disponibilidade estabelecida
<b>Glosa</b>	0,5% (meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida até o limite de 98,70%;  1% (um por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida entre o limite de 98,69% até de 97,70%, cumulativo com o primeiro percentual;  1,5% (um e meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida abaixo do limite de 97,69%, cumulativo com os dois critérios acima, até o limite de 97,00%.

**HTP – Horas Totais no Período = Dias do Mês x Horas Dias; HMP – Horas de Manutenção Preventiva; HIP – Horas Indisponíveis no Mês; HIT – Horas Indisponíveis causadas por Terceiros**

**Análise Proativa.** Deverão ser analisados em tempo real os desempenhos dos serviços críticos inserindo as requisições de mudança necessárias para proporcionar a continuidade e disponibilidade dos serviços. Diariamente deverão ser analisados os registros internos dos hardwares e softwares para avaliação e detecção de mudanças necessárias, submetendo-os à CONTRATANTE para programação das intervenções que permitirem agendamento.

É obrigação de a CONTRATADA efetuar as intervenções necessárias em tempo de produção para sanar os erros apresentados nesta fase e que sejam de sua competência. Se as intervenções propostas forem para melhoria de desempenho ou compatibilização de ambiente e permitirem agendamento deverão ser submetidas para aprovação da CONTRATANTE antes de execução.

**PROATIVIDADE**

<b>Indicador</b>	Supervisão e intervenção proativa (Mensal)
------------------	--





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

<b>Descrição</b>	A manutenção proativa visa detectar com antecedência os possíveis problemas que possam vir a ocorrer devido à necessidade de suporte, como aplicação de “patches”, correções de drivers, ou algum outro dispositivo que possa impactar no desempenho ou disponibilidade dos Sistemas Monitorados pela CONTRATADA, podendo ser visualizados mediante acompanhamento e análise diária de desempenho e produção dos recursos.
<b>Medição</b>	O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, utilizadas pela CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com a CONTRATADA. Outras fontes de análise e acompanhamento são os logs dos servidores e dos serviços.  O resultado das ocorrências será analisado diariamente pelo CONTRATANTE e classificadas conforme definição da correção aplicada.
<b>Meta</b>	Número de incidente por falta de proatividade $\leq 4$ .
<b>Ocorrência</b>	Número superior à quantidade permitida (4 incidentes)
<b>Glosa</b>	0,5% (zero vírgula cinco por cento) para cada incidente superior à meta definida até o limite de 8 incidentes; 1% (um por cento) para cada incidente superior a 8 até o limite de 16 incidentes; 1,5% (um e meio por cento) para cada incidente superior a 16 até o limite de 28 incidentes.

**Análise de Incidentes.** Serão computados para o indicador de incidentes todas as ocorrências e falhas ligadas com os serviços críticos, inclusive os não ligados diretamente, como cabeamento, controle de acesso, guarda de softwares e mídias, mas que, durante a análise, refletir como fatores causadores da incidência por culpa da CONTRATADA.

Não deverão ser computadas as falhas que tiveram seus fatores causadores por intervenções ou atos provocados por outros prestadores ou equipe da CONTRATANTE com ação imediata e que não permitiram análises e ações proativas por parte da CONTRATADA.

**INCIDENTES**

<b>Indicador</b>	Incidentes que paralise serviços críticos (Mensal)
<b>Descrição</b>	Medir a quantidade de ocorrências de Incidentes causados pela CONTRATADA em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços críticos.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

<b>Medição</b>	O acompanhamento será feito pela área responsável pelo serviço ou pelo Fiscal do CONTRATANTE que registrará a ocorrência via e-mail para a caixa postal <b>Indicadores e Metas</b> , assunto “incidentes”, e/ou na base de dados Livro de Registro de Ocorrências.  O registro deverá conter as causas do incidente, informando o fato causador, sendo considerados fator de medição os de erro operacional da CONTRATADA ou os causados por falta de ação proativa comprovadas pelos relatórios modelados.
<b>Meta</b>	Número de incidentes $\leq 1$ .
<b>Ocorrência</b>	Número superior à quantidade permitida (1 incidente)
<b>Glosa</b>	2% (dois por cento) para cada incidente superior a meta até o limite de 4 incidentes; 3% (três por cento) para cada incidente superior a 4 até o limite de 8 incidentes; 5% (cinco por cento) para cada incidente superior a 8 até o limite de 11 incidentes.

**Plano de Comunicação.** Informar às Áreas responsáveis pelos serviços das falhas e erros funcionais dos serviços corporativos, e comunicar aos gestores quando as falhas se tratarem de serviços críticos. A comunicação deverá ser feita por SMS ou por meio telefônico dentro dos prazos previstos na Matriz de Comunicação.

A *Matriz de Comunicação* define os setores a ser notificados conforme tipo de serviço, tempo máximo de espera, regras e padronização das mensagens, assim como a agenda de comunicação. A matriz deverá ser revisada mensalmente pela CONTRATADA, devendo estar atualizada quanto aos serviços e gestores a serem comunicados.

**COMUNICAÇÃO DE INCIDENTES**

<b>Indicador</b>	Número de falhas na notificação de incidências, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos (Mensal)
<b>Descrição</b>	Medir a quantidade de falhas quando da notificação de incidentes, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos em produção para as equipes do CONTRATANTE.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

<b>Medição</b>	<p>O acompanhamento será feito pelo Representante da CONTRATANTE o qual será notificado via SMS, e/ou para aparelhos celulares, conforme definido na Matriz de Comunicação em contraposição com as Ferramentas de Controle.</p> <p>Falhas graves, como paralisação total dos sistemas considerados críticos, deverão ser notificadas em no máximo 10 (dez) minutos.</p> <p>O registro deverá ser feito pela área responsável ou Fiscal da CONTRATANTE no Livro de Ocorrências, sob o título de “Plano de Comunicação” e encaminhado aos gestores para acompanhamento e controle.</p>
<b>Meta</b>	Número de incidentes não notificados no mês $\leq 2$ .
<b>Ocorrência</b>	Número superior à quantidade permitida (2 notificações)
<b>Glosa</b>	<p>0,5% (meio por cento) para cada falha de notificação superior a meta até o limite de 10 ocorrências;</p> <p>1% (um por cento) para cada falha de notificação superior a 10 até o limite de 20 ocorrências;</p> <p>2% (dois por cento) para cada falha de notificação superior a 20 até o limite de 28 ocorrências.</p>

**Prazo para Execução de Demandas.** Os prazos para execução das demandas, quando previstos em Ordens de Serviços, serão definidos em acordo com a CONTRATADA. Em casos emergenciais e de interesse da CONTRATANTE poderá ser necessário a utilização de recursos extras da CONTRATADA para atendimento.

A definição de tempo para execução será feita de forma a atender os padrões de qualidade Certificados, a janela disponível para manutenções e as condições contratuais da prestação dos serviços.

Para execução de novas demandas que promovam readaptação dos recursos técnicos da CONTRATADA, deverão ser previstos um prazo mínimo para o reenquadramento da mesma.

**EXECUÇÃO DE DEMANDAS**

<b>Indicador</b>	Atraso no Prazo de Entrega de Serviços (Mensal)
<b>Descrição</b>	Medir o número de atrasos na execução das demandas de serviços, a falta de fechamento de chamados e solicitações emergenciais definidas pelo CONTRATANTE, bem como dos serviços executados e entregues fora do prazo pela CONTRATADA.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

<b>Medição</b>	O acompanhamento será feito pelo Representante da CONTRATANTE através do processo de Requisição de Mudanças, Livro de Registro de Ocorrências, Solicitação de Serviços, Sistemas de Controle de Chamados e das próprias Ordens de Serviços.
<b>Meta</b>	Número de atrasos <= 4.
<b>Ocorrência</b>	Número superior à quantidade permitida (4 atrasos)
<b>Glosa</b>	0,5% (meio por cento) para cada falha de notificação superior a meta até o limite de 10 ocorrências; 1% (um por cento) para cada falha de notificação superior a 10 até o limite de 20 ocorrências; 2% (dois por cento) para cada falha de notificação superior a 20 até o limite de 28 ocorrências.

**Recovery de Serviços.** São considerados para o indicador as interrupções do funcionamento de serviços críticos, não programadas, que necessitem de intervenção da CONTRATADA para restabelecimento do serviço.

Os prazos definidos para execução serão definidos com a CONTRATADA e/ou considerados pelos históricos de serviços semelhantes.

**RECOVERY DE SERVIÇOS**

<b>Indicador</b>	Número de atrasos para o restabelecimento de serviços (Mensal)
<b>Descrição</b>	Mede o número de vezes que um determinado serviço foi restabelecido em tempo maior que o máximo estabelecido (MTTR – “mean time to recovery”). No caso de sistemas e hardwares que possuam contrato de manutenção com terceiros, deverá ser aberto chamado junto à empresa responsável pela solução e o prazo para resolução do problema só voltará a ser contabilizado após a empresa contratada encerrar o chamado. Nestes casos a CONTRATADA deverá abrir o chamado, em no máximo, 01 (uma) hora de indisponibilidade do serviço, quando essa ocorrer fora do horário de produção e, em no máximo, 30 (trinta) minutos, quando em horário normal de produção.
<b>Medição</b>	O acompanhamento será feito pelo Representante do CONTRATANTE que receberá via SMS ou telefone celular (conforme plano de comunicação) às notificações de falha e de retorno dos serviços, e mediante registro da ocorrência em livro para esse fim, além de outras ferramentas de monitoração disponíveis. $MTTR = (TF - TI) - (TT + TR)$



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

<b>Meta</b>	MTTR mensal de no máximo 2 horas em relação aos serviços de responsabilidade da CONTRATADA
<b>Ocorrência</b>	Ocorrência máxima de dois eventos cujos valores de MTTR sejam superiores há 2 horas
<b>Glosa</b>	0,5% (meio por cento) para cada falha de notificação superior a meta até o limite de 10 ocorrências; 1% (um por cento) para cada falha de notificação superior a 10 até o limite de 20 ocorrências; 2% (dois por cento) para cada falha de notificação superior a 20 até o limite de 28 ocorrências.

**TF – Hora Final de Disponibilização do Serviço; TI – Hora Inicial da Manutenção; TT – Tempo Destinado ao Suporte de Terceiros; TR – Tempo de Previsto para Realização do Serviço**

**CONSIDERAÇÕES GERAIS**

**Período de Validação dos Indicadores.** Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

**Percentual máximo de glosas.** A soma total das glosas aplicadas no acordo de qualidade não deverá ser superior a 50% (cinquenta por cento). Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida devendo o Gestor do contrato encaminhar o relatório de ocorrências para a administração da Contratada com o objetivo de aplicação das sanções administrativas previstas.

**Novos serviços críticos.** Para inclusão de novos serviços críticos no acordo deverá a CONTRATANTE conceder um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**  
Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

**ANEXO II – Modelo de Ordem de Serviço (OS)**

ORDEM DE SERVIÇO Nº	<b>TAREFA:</b> Execução Início: Execução Final:
Contrato Número	
Contratada	

Área Requisitante:	Custo Previsto em UMS:
--------------------	------------------------

Tarefa/Demanda:	Objetivo:
-----------------	-----------

**LISTA DE ATIVIDADES**

Item	Comple- xidade*	Atividade	Custo Total
TOTAL PREVISTO PARA A OS			<b>0</b>

(\*) Baixa; Intermediária; Mediana; Alta; Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS MÍNIMOS DE QUALIDADE EXIGIDOS	LIMITES	GLOSA	LIMITE GLOSA
1.			
2.			

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
1.

Solicitação	Autorização
Solicitante dos Serviços Carimbo/Data	Fiscal Técnico do Contrato Carimbo/Data
Aprovação	Execução



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF - Fone: Telefone (61) 3255 8900

Fiscal Técnico do Contrato Carimbo/Data	Preposto da Contratada Carimbo/Data
--	--



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

**ANEXO III – Catálogo de atividades**

TAREFA Nº A01 – Operação de central de suporte

TAREFA Nº A01 – Atendimento de 1º Nível

ITEM	COMPLEXIDADE	ATIVIDADE	TIPO	FREQUENCIA/MÊS/NÚMERO DE USUÁRIOS	HORAS	PESO	QTD ANO	CUSTO (UMS)
1	B	Recepcionar ligações telefônicas e registrar chamados abertos por telefone. Registrar chamados abertos diretamente pelos usuários utilizando a interface Web do sistema de atendimento ou e-mail.	Rotineira	6.000	0,25	1	18000	18.000
2	B	Efetuar triagem e classificação das solicitações de acordo com procedimento documentado na base de conhecimento;	Rotineira	6.000	0,166666667	1		12.000
3	B	Consultar base de conhecimento e executar procedimentos de atendimento de primeiro nível;	Rotineira	6.000	0,083333333	1		6.000
4	B	Encaminhar o chamado para atendimento de 2º ou 3º nível quando da impossibilidade de resolução em primeiro nível.	Rotineira	6.000	0,033333333	1		2.400
5	B	Reabrir subchamados para origem quando foram fechados inadequadamente	Rotineira	6.000	0,016666667	1		1.200
6	M	Atualizar ou incluir, quando inexistente, na Base de Conhecimento a documentação do procedimento utilizado para prestar o atendimento.	Rotineira	31	1	4		1.488





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

7	B	Concluir e fechar o chamado, confirmando com o usuário o restabelecimento das funcionalidades reclamadas.	Rotineira	6.000	0,033333333	1	2400	2.400
								43.488

TAREFA Nº A02 – Atendimento aos chamados técnicos dos usuários de TI das unidades do Órgão CONTRATANTE em dias úteis, de acordo com nível de atendimento contratado.

Tarefa: Operação de central de suporte em dias úteis.

TAREFA Nº A02 – Atendimento de 2º Nível

ITEM	COMPLEXIDADE	ATIVIDADE	TIPO	FREQUENCIA/MÊS/NÚMERO DE USUÁRIOS	HORAS	PESO	QTD ANO	CUSTO (UMS)
1	B	Recepcionar e analisar chamados transferidos do ponto único de contato.	Rotineira	6.000	0,25	1	18000	18.000,00
2	I	Pesquisar documentação técnica para solução do chamado, quando necessária e aplicável.	Rotineira	6.000	0,083333333	2	6000	12.000,00





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

**ANEXO IV – Qualificação Mínima Exigida para o os profissionais envolvidos na execução do objeto.**

Seguem abaixo exigências de perfis dos profissionais que executarão cada um dos subitens dos serviços objeto dessa contratação.

A comprovação se dará através da apresentação tempestiva de currículos detalhados, diplomas, e documentação da certificação exigida.

O órgão 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.

**1. REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO**

A. CENTRAL DE SERVIÇOS TÉCNICOS - ATENDIMENTOS DE 1º NÍVEL

Cargo:	<b>AUXILIAR DE SUPORTE TÉCNICO</b>	
Perfil Sênior	Formação Acadêmica	Formação superior completa (ou cursando) na área de tecnologia da informação no(s) curso(s) de ciência da computação ou engenharia de rede de comunicação ou engenharia de computação ou áreas correlatas, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação;
	Certificações	--
	Experiência	Experiência de no mínimo 01 (um) ano no atendimento a usuários de TIC visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção física e lógica de estações de trabalho dos usuários do órgão, incluindo mais não se limitando a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao 1º nível de suporte técnico.

B. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO A USUÁRIOS – ATENDIMENTOS DE 2º NÍVEL

Cargo:	<b>TÉCNICO DE SUPORTE</b>	
Perfil Sênior	Formação Acadêmica	Formação superior completa na área de tecnologia da informação no(s) curso(s) de ciência da computação ou engenharia de rede de comunicação ou engenharia de computação ou áreas correlatas, devidamente reconhecidas



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

		pelo Ministério da Educação;
	Certificações(*)	<ul style="list-style-type: none"><li>• MCITP – Microsoft Certified IT Professional – Enterprise Desktop Support Technician, Windows 7</li></ul>
	Experiência	Experiência de no mínimo 03 (três) anos no atendimento a usuários de TIC visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção física e lógica de estações de trabalho dos usuários do órgão, incluindo mais não se limitando a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao 1º e 2º níveis de suporte técnico;

(\*) Requisito desejável mas não obrigatório

C. SUPERVISÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS

Cargo:	<b>SUPERVISOR DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS</b>	
Perfil Sênior	Formação Acadêmica	Formação superior completa na área de tecnologia da informação no(s) curso(s) de ciência da computação ou engenharia de rede de comunicação ou engenharia de computação ou áreas correlatas, devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação;
	Certificações (*)	<ul style="list-style-type: none"><li>• MCITP – Microsoft Certified IT Professional – Enterprise Desktop Support Technician, Windows 7; e</li><li>• ITIL Foundation Certified – V2 ou V3</li></ul>
	Experiência	Experiência de no mínimo 03 (três) anos no atendimento a usuários de TIC visando à resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção física e lógica de estações de trabalho dos usuários do órgão, incluindo mais não se limitando a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao 1º e 2º níveis de suporte técnico; Coordenação e supervisão de equipes, organização de métodos de trabalho e habilidades organizacionais de liderança, capacidade analítica e de julgamento e capacidade para trabalhar em equipes multidisciplinares.

(\*) Requisito desejável mas não obrigatório



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

**ANEXO V** – Ambiente computacional da EBSEH e do Hospital Universitário de Brasília.

**1. EBSEH**

Tipo do Ativo	Marca / Modelo do Ativo	Descrição	Quant.
<b>Servidores Físicos (Rack / Torre)</b>	HP Proliant DL585G7	2 (dois) processadores AMD Opteron 6282 SE (16 cores por chip) – Memória: 192 GB – HD: 4 discos SAS 300 GB	2
	Cisco UCS C220 M3L	1 CPU Intel Xeon E5-2620 (6 núcleos) RAM 24GB 4 HDs 2TB	1
	Dell R910	4 (quatro) processadores Interl Xeon E7-4870 (10 cores por chip) – Memória: 512 GB – HD: 4 discos SAS 300 GB	1
	Dell R910	4 (quatro) processadores Interl Xeon E5-4820 (8 cores por chip) – Memória: 256 GB – HD: 7 discos SAS 300 GB	4
<b>Armazenamento (SAN / NAS)</b>	NetApp modelo FAS6280HA	Controladoras de discos com conjunto de softwares completo; 03 gavetas de 24 discos SAS 600GB; 3 gavetas de 24 discos SATA 2TB	1



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
 Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
 70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

	NetApp modelo FAS2240HA	Controladoras de discos com conjunto de softwares completo; 02 gavetas de 24 discos SAS 600GB; 4 gavetas de 24 discos SATA 2TB	1	
<b>Controladora Wireless</b>	Cisco 5508 Series Wireless Controller (AIR-CT5508-25-K9)	Controlador de redes sem fio, com capacidade para gerenciar até 500 pontos de acesso, com licença para até 25 pontos de acesso e 04 interfaces gigabit SFP	1	
<b>Access Point</b>	802.11a/g/n Ctrlr-based AP w/CleanAir; Int Ant; T Reg Domain (AIR-CAP3502I-T-K9)	Ponto de acesso wireless com suporte a 802.11 a/g/n, com tecnologia de análise de wifi CleanAir e com antenas internas	14	
<b>Switch de Distribuição</b>	Cisco 3750x		4	
<b>Switches de Acesso</b>	Cisco 2960s		13	
<b>(Firewalls / Appliances)</b>	Cisco ASA 5520 Appliance com IPS		2	
<b>Estações de Trabalho</b>	HP desktop 6005 pro	AMD Phenom 3,2GHz, 4Gb RAM, Windows 07 Enterprise, HD 500Gb 7200RPM, 512 mb vídeo	122	
	HP desktop 6005 pro	AMD Phenom 3,2GHz, 4Gb RAM, Windows 7 Professional, HD 500Gb 7200RPM, 384 mb vídeo	183	
	Dell	Optiplex 790	3	
<b>Notebooks / Tablets</b>	HP 6470b	Processador Intel Core i3 2,4GHz, 4Gb RAM, Windows 7 Professional	65	
	HP EliteBook 2570P	Processador Intel Core i5, 8Gb RAM, Windows 7 Enterprise		
<b>Impressoras Laser</b>	RICOH (mono e policromática)	<b>coberto por contrato de outsourcing</b>	15	
<b>Virtualização</b>	VMWare	ESXI 5.1	9	
	Citrix	XenServer 6.2	2	
	Máquinas virtuais		Windows Server 2008 R2	5
			Windows Server 2012	34
			Debian 6.0	35
		Cent OS 4/5/6	1	



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

		Red Hat Enterprise Linux 5	1
--	--	----------------------------	---

## 2. HUB-UnB

Tipo do Ativo	Marca / Modelo do Ativo	Descrição	Quant.
Servidores Físicos (Rack / Torre)	HP ML370GS	2X QUAD CORE INTEL 2667 MHZ, 3,25GB RAM DDR2, 4 discos SAS 300GB	8
	DELL POWEREDGE T710	CORE SPEED 2,4GHZ XEON 5500, 16GB RAM DDR3, 4 discos SAS 300GB	2
Armazenamento (SAN / NAS)	-	-	2
Controladora Wireless	-	-	1
Access Point	-	-	85
Switches	-	-	57
Estações de Trabalho	-	-	985
Notebooks / Tablets	-	-	-
Impressoras	-	-	57
CFTV	-	-	95

## 3. HUMA-UFMA

Tipo do Ativo	Marca / Modelo do Ativo	Descrição	Quant.
Servidores Físicos (Rack / Torre)	-	-	16
Armazenamento (SAN / NAS)	-	-	1
Controladora Wireless	-	-	1
Access Point	-	-	85
Switches	-	-	130
Estações de Trabalho	-	-	850
Notebooks / Tablets	-	-	-
Impressoras	-	-	200
CFTV	-	-	95



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

#### 4. HUCAM-UFES

Tipo do Ativo	Marca / Modelo do Ativo	Descrição	Quant.
Servidores Físicos (Rack / Torre)	-	-	8
Armazenamento (SAN / NAS)	-	-	1
Controladora Wireless	-	-	1
Access Point	-	-	85
Switches	-	-	33
Estações de Trabalho	-	-	450
Notebooks / Tablets	-	-	-
Impressoras	-	-	285
CFTV	-	-	95

#### 5. HU-UFTM

Tipo do Ativo	Marca / Modelo do Ativo	Descrição	Quant.
Servidores Físicos (Rack / Torre)	-	-	7
Armazenamento (SAN / NAS)	-	-	1
Controladora Wireless	-	-	1
Access Point	-	-	85
Switches	-	-	44
Estações de Trabalho	-	-	740
Notebooks / Tablets	-	-	-
Impressoras	-	-	100
CFTV	-	-	95

#### 6. HUPI-UFPI

Tipo do Ativo	Marca / Modelo do Ativo	Descrição	Quant.
Servidores Físicos (Rack / Torre)	-	-	6





MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF - Fone: Telefone (61) 3255 8900

<b>Armazenamento (SAN / NAS)</b>	-	-	1
<b>Controladora Wireless</b>	-	-	1
<b>Access Point</b>	-	-	85
<b>Switches</b>	-	-	50
<b>Estações de Trabalho</b>	-	-	432
<b>Notebooks / Tablets</b>	-	-	-
<b>Impressoras</b>	-	-	-
<b>CFTV</b>	-	-	160



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

**ANEXO VI – Atestado de Vistoria**

No caso de execução de vistoria, este Atestado deverá ser apresentado juntamente com a Proposta de Preço.

**ATESTADO DE VISTORIA**  
(modelo)

Atestamos, para fins de comprovação junto ao processo licitatório relativo ao Edital N. **XX/2013**, que o Sr. (a) \_\_\_\_\_, RG \_\_\_\_\_, representante da empresa \_\_\_\_\_, esteve visitando nesta data, as instalações físicas do órgão \_\_\_\_\_, contemplando o ambiente computacional do mesmo, situado no endereço \_\_\_\_\_, visando obter subsídios para elaboração de sua proposta para a licitação em questão, momento em que obteve o conhecimento visando elaborar Proposta de Preços para participação do certame acima indicado.

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**1. Responsável Órgão pelo Atestado de Vistoria**

Nome: \_\_\_\_\_

Matrícula / registro: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

**2. Representante da Licitante**

Nome: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

**ANEXO VII – Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Confidencialidade**

Este Termo de Compromisso é celebrado entre: CONTRATANTE .....,  
Endereço ....., inscrita no CNPJ/MF ....., personificação ....., neste ato  
representada pelo Gestor do Contrato abaixo assinado, e a CONTRATADA  
....., Endereço ....., inscrita no CNPJ/MF ....., personificação  
....., neste ato representadas por seus respectivos procuradores abaixo assinados, na forma  
de seus respectivos Contratos Sociais.

O Órgão e a Empresa podem ser referidas individualmente como Parte e coletivamente como  
Partes, onde o contexto assim o exigir.

**CONSIDERANDO QUE** as Partes estabeleceram ou estão considerando estabelecer uma  
relação de negócio que possa incluir, entre outras, uma ou mais das seguintes relações  
("Relação"): serviços de marketing, consultas, pesquisa e desenvolvimento,  
fornecimento/venda, teste/ensaio, colaboração, agenciamento, licitação, ou qualquer outra  
parceria que envolva a divulgação de Informações Confidenciais de uma Parte a outra;

**CONSIDERANDO QUE** as Partes podem divulgar entre si Informações Confidenciais, conforme  
definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios, e em  
consideração da divulgação destas Informações Confidenciais;

**CONSIDERANDO QUE** as Partes desejam ajustar as condições de revelação das Informações  
Confidenciais, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção;

**RESOLVEM** as Partes celebrar o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, o  
qual se regerá pelas considerações acima, bem como pelas cláusulas e condições a seguir:

1. Para a finalidade deste Termo, "Informações Confidenciais" significarão todas e quaisquer  
informações divulgadas por uma Parte (de acordo com este instrumento, a "Parte  
Divulgadora") à outra Parte (de acordo com este instrumento, a "Parte Receptora"), em  
forma escrita ou verbal, tangível ou intangível, patenteada ou não, de natureza técnica,  
operacional, comercial, jurídica, a qual esteja claramente marcada como CONFIDENCIAL,  
incluindo, entre outras, mas não se limitando a, segredos comerciais, know-how, patentes,  
pesquisas, planos de negócio, informações de marketing, informações de clientes, situação  
financeira, métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, e qualquer  
outra informação técnica, comercial e/ou financeira, seja expressa em notas, cartas, fax,  
memorandos, acordos, termos, análises, relatórios, atas, documentos, manuais,  
compilações, código de software, e-mail, estudos, especificações, desenhos, cópias,  
diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes,  
fitas, pareceres e pesquisas, ou divulgadas verbalmente e identificadas como confidenciais  
por ocasião da divulgação.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

2. Não serão incluídas nas Informações Confidenciais quaisquer informações que: (i) sejam geralmente conhecidas, ou subseqüentemente se tornem disponíveis ao comércio ou ao público; (ii) estejam na posse legal da Parte Receptora antes da divulgação pela Parte Divulgadora; ou (iii) sejam legalmente recebidas pela Parte Receptora de um terceiro, desde que essas informações não tenham chegado ao conhecimento da Parte Receptora através do referido terceiro, direta ou indiretamente, a partir da Parte Divulgadora numa base confidencial.
3. Quando a divulgação de Informações Confidenciais for necessária para estrito atendimento de ordem judicial ou agência governamental, o mesmo se procederá da seguinte maneira: (i) a Parte Receptora fica obrigada a comunicar o teor da determinação judicial à Parte Divulgadora no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar do recebimento da ordem, no caso de se tratar de determinação para cumprimento em prazo máximo de 5 (cinco) dias; ou no prazo de uma hora a contar do recebimento, no caso de se tratar de ordem judicial para cumprimento no prazo máximo de até 48 (quarenta e oito) horas; e (ii) fica a Parte Receptora obrigada também a enviar a Parte Divulgadora cópia da resposta dada à determinação judicial ou administrativa concomitantemente ao atendimento da mesma. A Parte Receptora cooperará com a Parte Divulgadora para possibilitar que a Parte Divulgadora procure uma liminar ou outra medida de proteção para impedir ou limitar a divulgação dessas Informações Confidenciais.
4. A Parte Receptora não divulgará nenhuma Informação Confidencial da Parte Divulgadora a nenhum terceiro, exceto para a finalidade do cumprimento deste Termo e com o consentimento prévio por escrito da Parte Divulgadora. Além disso:
  - I. A Parte Receptora, (i) não usará as Informações Confidenciais para interferir, direta ou indiretamente, com nenhum negócio real ou potencial da Parte Divulgadora, e (ii) não usará as Informações Confidenciais para nenhuma finalidade, exceto avaliar uma possível relação estratégica entre as Partes.
  - II. As Partes deverão proteger as Informações Confidenciais que lhe forem divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias Informações Confidenciais.
  - III. A Parte Receptora não revelará, divulgará, transferirá, cederá, licenciará ou concederá acesso a essas Informações Confidenciais, direta ou indiretamente, a nenhum terceiro, sem o prévio consentimento por escrito da Parte Divulgadora, estando este terceiro, condicionado à assinatura de um Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo prevendo as mesmas condições e obrigações estipuladas neste Termo.
  - IV. A Parte Receptora informará imediatamente a Parte Divulgadora de qualquer divulgação ou uso não autorizado das Informações Confidenciais da Parte Divulgadora por qualquer pessoa, e tomará todas as medidas necessárias e apropriadas para



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

aplicar o cumprimento das obrigações com a não divulgação e uso limitado das obrigações das empreiteiras e agentes da Parte Receptora.

- V. A Parte Receptora deverá manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou Informações Confidenciais, devendo comunicar à Parte Divulgadora, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade.
  - VI. A Parte Receptora obrigará seu pessoal que possa ter acesso às Informações Confidenciais que cumpram tais obrigações de sigilo.
5. As Partes se comprometem e se obrigam a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação confidencial da outra Parte, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Parte Divulgadora. De qualquer forma, a revelação é permitida para empresas coligadas, assim consideradas as empresas que direta ou indiretamente controlem ou sejam controladas pela Parte neste Termo. Além disso, cada Parte terá direito de revelar a informação a seus funcionários que precisem conhecê-la, para os fins deste Termo; tais funcionários deverão estar devidamente avisados acerca da natureza confidencial de tal informação, e estarão vinculados aos termos e condições do presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo independentemente de terem sido avisados do caráter confidencial da informação, ficando a Parte Receptora responsável perante a Parte Divulgadora por eventual descumprimento do Termo.
  6. O intercâmbio de informações nos termos deste instrumento não serão interpretados de maneira a constituir uma obrigação de uma das Partes para celebrar qualquer Termo ou acordo de negócio, nem obrigarão a comprar quaisquer produtos ou serviços da outra ou oferecer para a venda quaisquer produtos ou serviços usando ou incorporando as Informações Confidenciais.
  7. Cada Parte reconhece que em nenhuma hipótese este Termo será interpretado como forma de transferência de propriedade ou qualquer tipo de direito subsistido nas Informações Confidenciais da Parte Divulgadora para a Parte Receptora, exceto o direito limitado para utilizar as Informações Confidenciais conforme estipulado neste Termo.
  8. Este Termo entrará em vigor por ocasião da assinatura pelas Partes. Os compromissos deste instrumento também serão obrigatórios às coligadas, subsidiárias ou sucessoras das Partes e continuará a ser obrigatório a elas até a ocasião em que a substância das Informações Confidenciais tenha caído no domínio público sem nenhum descumprimento ou negligência por parte da Parte Receptora, ou até que a permissão para liberar essas Informações seja especificamente concedida por escrito pela Parte Divulgadora.
  9. A omissão ou atraso em aplicar qualquer disposição deste Termo não constituirá uma renúncia de qualquer aplicação futura dessa disposição ou de quaisquer de seus termos. Se qualquer disposição deste Termo, ou sua aplicação, por qualquer razão e em qualquer medida for considerada inválida ou inexecutável, o restante deste Termo e a aplicação de



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

tal disposição a outras pessoas e/ou circunstâncias serão interpretados da melhor maneira possível para atingir a intenção das Partes signatárias.

10. As Partes concordam que a violação do presente Termo, pelo uso de qualquer Informação Confidencial pertencente à Parte Divulgadora, sem sua devida autorização, causar-lhe-á danos e prejuízos irreparáveis, para os quais não existe remédio na lei. Desta forma, a Parte Divulgadora poderá, imediatamente, tomar todas as medidas extrajudiciais e judiciais, inclusive de caráter cautelar, como antecipação de tutela jurisdicional, que julgar cabíveis à defesa de seus direitos.
11. A Parte Recebedora deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela Parte Reveladora para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.
12. A Parte Recebedora deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da Parte Divulgadora, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.
13. A não-observância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a Parte infratora, como também o agente causador ou facilitador, por ação ou omissão de qualquer daqueles relacionados neste Termo, ao pagamento, ou recomposição, de todas as perdas e danos, comprovadamente suportados e demonstrados pela outra Parte, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo.
14. As obrigações de confidencialidade decorrentes do presente Termo, tanto quanto as responsabilidades e obrigações outras derivadas do presente Termo, vigorarão durante o período de 5 (cinco) anos após a divulgação de cada Informação Confidencial à Parte Recebedora.
15. O não-exercício por qualquer das uma das Partes de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo tal ato considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito.
16. Alterações do número, natureza e quantidade das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Recebedora não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, que permanecerá válido e com todos os seus efeitos legais em qualquer das situações tipificadas neste Termo.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

17. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Receptora, em razão do presente objetivo, serão incorporadas a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, não sendo necessário, nessas hipóteses, assinatura ou formalização de Termo Aditivo.
18. Este instrumento não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas Afiliadas, nem em obrigação de divulgar informações confidenciais para a outra Parte.
19. O fornecimento de Informações Confidenciais pela Parte Divulgadora ou por uma de suas Afiliadas não implica em renúncia, cessão a qualquer título, autorização de uso, alienação ou transferência de nenhum direito, já obtido ou potencial, associado a tais informações, que permanecem como propriedade da Parte Divulgadora ou de suas Afiliadas, para os fins que lhe aprouver.
20. Nenhum direito, licença, direito de exploração de marcas, invenções, direitos autorais, Patentes ou direito de propriedade intelectual estão aqui implícitos, incluídos ou concedidos por meio do presente Termo, ou ainda, pela transmissão de Informações Confidenciais entre as Partes.
21. A Contratada declara conhecer todas as Normas, Políticas e Procedimentos de Segurança estabelecidas pela Contratante para execução do Contrato, tanto nas dependências da Contratante como externamente.
22. A Contratada responsabilizar-se-á integralmente e solidariamente, pelos atos de seus empregados praticados nas dependências da Contratante, ou mesmo fora dele, que venham a causar danos ou colocar em risco o patrimônio da Contratante.
23. Este Termo contém o acordo integral entre as Partes com relação ao seu objeto. Quaisquer outros acordos, declarações, garantias anteriores ou contemporâneos com relação à proteção das Informações Confidenciais, verbais ou por escrito, serão substituídos por este Termo. Este Termo será aditado somente firmado pelos representantes autorizados de ambas as Partes.
24. Quaisquer controvérsias em decorrência deste Termo serão solucionadas de modo amistoso através do representante legal das Partes, baseando-se nas leis da República Federativa do Brasil.

E, por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.



**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF - Fone: Telefone (61) 3255 8900

<p><b>Contratante</b></p> <p>-----</p> <p><b>Nome</b></p>	<p><b>Contratada</b></p> <p>-----</p> <p><b>Nome</b></p>
<p><b>Testemunha</b></p> <p>-----</p> <p><b>Nome</b></p>	<p><b>Testemunha</b></p> <p>-----</p> <p><b>Nome</b></p>





**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO**  
**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Setor Comercial Sul, Quadra 09 Lote C  
Edifício Parque Cidade Corporation, Torre C, 1º Pavimento  
70308-200 Brasília-DF – Fone: Telefone (61) 3255 8900

**ANEXO VIII – Termo Ciência**

Contrato N°:	
Objeto:	
Fiscal / Gestor do Contrato:	Mat.:
Contratante:	
Contratada:	CNPJ
Preposto da Contratada:	CPF

Por este instrumento, os empregados da prestadora de serviços abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecimento do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e das normas de segurança vigentes na Contratante.

Brasília, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA ENVOLVIDOS NA EXECUÇÃO DO OBJETO DO CONTRATO SUPRACITADO	
----- Nome Matr.:	----- Nome Matr.:
----- Nome Matr.:	----- Nome Matr.: