



HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR ALBERTO ANTUNES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
Avenida Lourival Melo Mota, s/nº - Bairro Cidade Universitária
Maceió-AL, CEP 57072-900
- <http://hupaa-ufal.ebserh.gov.br>

Termo de Referência - SEI
Processo nº 23540.015183/2021-99

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 17/2022
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 23540.015183/2021-99**

Referência: Artigos 12 a 24 IN SGD/ME Nº 1/2019

1. DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC E DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TIC.

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	CÓDIGO CATMAT/CATSER	QUANTIDADE	MÉTRICA OU UNIDADE
01	01	CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC - SERVICE DESK - 1º NÍVEL DE ATENDIMENTO	26980	24	VAL/MÊS
	02	CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC - SERVICE DESK - 2º NÍVEL DE ATENDIMENTO	26980	24	VAL/MÊS
	03	SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) - (SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC) - 3º NÍVEL DE ATENDIMENTO	27014	24	VAL/MÊS

2. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

- 2.1. O contrato deverá ter vigência de 24 meses, podendo ser prorrogado por 12 (doze) meses até a vigência máxima de 60 (sessenta) meses, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração.
- 2.2. A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e por atestar os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é responsável pela gestão e execução dos serviços, gestão dos recursos humanos, ferramentas e 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 mínimos de serviços.
- 2.3. O faturamento mensal será calculado de acordo com a seguinte fórmula:
Fm = VFM - Ajuste(NMS)
- 2.3.1. Fm: é o faturamento mensal a ser pago à CONTRATADA;
- 2.3.2. VFM: é o valor fixo mensal dos serviços estabelecido em contrato;
- 2.3.3. Ajuste(NMS): é o ajuste (redução/glosa) em função dos somatórios dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços e da aplicação de glosas.
- 2.4. Com o objetivo de proporcionar um entendimento completo do objeto do contrato, a empresa CONTRATADA deverá obedecer aos seguintes critérios básicos:
- 2.4.1. Os serviços envolvem a execução de atividades de rotina, que devem ser prestadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho do Hupaa;
- 2.4.2. As ferramentas e softwares necessários para o atendimento remoto deverão ser de responsabilidade da CONTRATADA, incluindo licenciamento, caso necessário, ou ajustes no ambiente como implantar o software cliente em todas as estações de trabalho. O software utilizado deverá ser aprovado pela CONTRATANTE, observando as políticas de segurança da informação e comunicações (PoSIC) vigente na instituição;
- 2.4.3. A CONTRATADA deverá seguir todas as políticas, normas, planos e procedimentos da CONTRATANTE;
- 2.4.4. Todos os serviços serão registrados na plataforma tecnológica da CONTRATANTE (atualmente GLPI) ou a exclusivo critério da CONTRATANTE;
- 2.5. **Escopo e Pacote de Serviços**
- 2.5.1. A Central de Atendimento ao Usuário – Service Desk – é responsável não só por identificar, mas também por seguir e monitorar o processo de resolução de todos os chamados registrados, mesmo que esses já tenham sido escalonados para outra área técnica ou outros fornecedores. A Central de Atendimento deve monitorar o status e o progresso de todos os chamados, sendo capaz de manter o usuário demandante sempre informado, direcionar e melhorar os serviços providos pelo SGPTI estando em completa aderência aos processos definidos pelo Hupaa e a metodologia ITIL.
- 2.5.2. A sustentação e monitoramento da Infraestrutura de TIC é responsável pela administração e operação de toda a infraestrutura que suporta os serviços e sistemas de negócio do Hupaa. Por meio dela, a instituição acompanha diariamente o ciclo de vida de seus sistemas assegurando que não haverá indisponibilidades, nem problemas com a segurança dos dados, garantindo a eficiência, além de preparar a TI para corrigir os possíveis problemas que possam surgir, de forma proativa.
- 2.5.3. A contratação prevê três pacotes distintos de serviços:
- 2.5.3.1. ITEM 1 - Central de serviços de TIC Service Desk - 1º Nível de atendimento;
- 2.5.3.2. ITEM 2 - Central de serviços de TIC Service Desk - 2º Nível de atendimento;
- 2.5.3.3. ITEM 3 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) (Sustentação de Infraestrutura de TIC) - 3º Nível de atendimento
- 2.5.4. A CONTRATADA deverá, além dos Profissionais Técnicos para o atendimento dos níveis, alocar Supervisor Técnico de Serviços para cada item, devendo ainda indicar um Preposto do Contrato.
- 2.5.5. Estrutura mais adequada para a central de serviços:



2.6. Bens e serviços que compõem a solução

2.6.1. ITEM 1 - Central de serviços de TIC Service Desk - 1º Nível de atendimento;

2.6.1.1. Serviço de Atendimento a usuários de TIC de 1º Nível (Service Desk) será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TIC do Hupaa, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviços, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras.

2.6.2. ITEM 2 - Central de serviços de TIC Service Desk - 2º Nível de atendimento :

2.6.2.1. O serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível atuará na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts (manuais, POPs, tutoriais, etc.) e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em chamados de maior complexidade, bem como aqueles que envolvam níveis mais altos de prioridade de atendimento.

2.6.3. Supervisor Técnico de Serviços (para os itens 1 e 2):

2.6.3.1. Responsável por supervisionar a equipe do Service Desk, oferecendo suporte e garantindo que o atendimento seja realizado de forma satisfatória e eficaz. Geralmente, para cada categoria de serviço existe um supervisor, o qual é responsável em acompanhar e monitorar a qualidade dos serviços.

2.6.4. ITEM 3 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

2.6.4.1. A Infraestrutura é responsável por garantir o funcionamento de variados sistemas, compondo um conjunto de softwares de gestão, bases de dados e gestão de dados diversificados, aplicações online de comunicação, aplicações da área financeira, de recursos humanos, etc. Ainda, deve ter capacidade de armazenamento, redundância, contingência e gerenciamento preditivo para suportar a grande leva de informações circulantes, bem como dar suporte para execução perfeita de sistemas e aplicativos.

2.6.4.2. Tudo isso requer uma infraestrutura robusta, capaz de sustentar o tráfego e garantir o andamento das aplicações e operações, permitindo o monitoramento das atividades e o atendimento de todos os incidentes, direcionando e melhorando os serviços providos para a organização sem interrupções.

2.6.4.3. Sustentação da Infraestrutura de TIC

2.6.4.3.1. É responsável pelo **Gerenciamento de Serviços de TIC, Sustentação de Infraestrutura para Aplicações, Armazenamento e Backup, Sustentação de Banco de Dados, Administração de Dados, Conectividade e Comunicação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC**, proporcionando proteção e mantendo-os disponíveis e em condições operacionais.

2.6.4.4. Supervisor Técnico de Serviços:

2.6.4.4.1. Responsável por supervisionar a equipe de sustentação da infraestrutura de TIC, oferecendo suporte e garantindo que o atendimento seja realizado de forma satisfatória e eficaz. Geralmente, para cada categoria de serviço existe um supervisor, o qual é responsável em acompanhar e monitorar a qualidade dos serviços.

2.6.5. Os papéis de supervisão técnica mencionados nos itens 2.6.3 e 2.6.4.4, poderão ser acumulado pelo mesmo responsável.

2.6.6. As especificações e responsabilidades exigidas para cada um dos itens encontram-se descritas no ANEXO VI - ESCOPO DOS PACOTES DE SERVIÇOS (20503147).

3. DA JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. O Hospital Universitário Professor Alberto Antunes - Hupaa, na consecução de suas atividades, faz intenso uso de sistema de informação hospitalar e diversos sistemas administrativos. O Hupaa possui em seu parque tecnológico aproximadamente 900 estações de trabalho ativas passando por processo de renovação, 20 servidores físicos com 63 máquinas virtuais e 32 racks de distribuição de pontos de rede, equipamentos de impressão e digitalização como 01 plotter, 05 impressoras de senha, 07 impressoras de etiquetas e 03 scanners que necessitam de suporte e monitoramento constantes para garantir sua operação contínua e segura.

3.1.2. Além da infraestrutura descrita acima, o Hupaa mantém 7 contratos de serviço que apoiam no cumprimento das atividades laborais dos usuários, como: telefonia (comutada e VOIP) e outsourcing de impressão, com um total de 135 impressoras para impressão corporativa. Ainda em fase de contratação encontra-se o serviço de manutenção de ativos de TIC.

3.1.3. O SGPTI é formado por 13 profissionais, sendo 1 administradora, 1 recepcionista, 2 analistas, 8 técnicos e 1 chefe de setor que devem destinar esforços para o planejamento e execução das atividades próprias do SGPTI assim como apoiar o Hupaa na sua missão institucional. Desses apenas 03 estão alocados diretamente no atendimento aos usuários e 2 para suporte à infraestrutura de TIC.

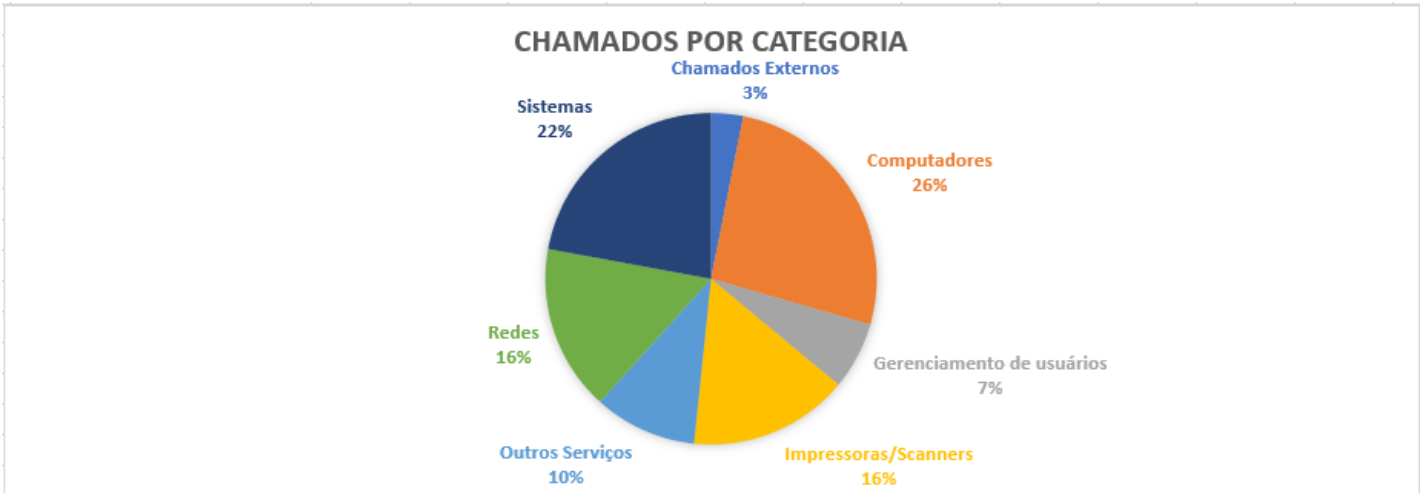
3.1.4. Sobre o alinhamento estratégico, o PDTIC – 2021/2023 em seu Quadro 7 elenca as necessidades a serem atendidas em concordância com os objetivos estratégicos do Hupa:

3.1.4.1. Necessidade 7 do PDTIC: Provimento de infraestrutura adequada de TIC, objetivando o monitoramento, continuidade e contingência dos serviços de TIC.

3.1.4.2. Necessidade 8 do PDTIC: Garantia da sustentabilidade das atividades organizacionais por meio de serviços de TIC.

3.1.4.3. Necessidade 9 do PDTIC: Garantia da segurança dos ativos de TI por meio de uma infraestrutura adequada.

3.1.5. Abaixo seguem algumas informações a respeito dos chamados dos anos 2018 a 2021, período para o qual foram extraídos os dados do GLPI, sistema de chamados utilizado pelo Hupaa.



3.1.6. O detalhamento do histórico de chamados encontra-se no item 3.3 Estimativa da demanda.

3.1.7. Considerando o art. 2º, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 - Planalto, que dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União, que atribui ao Ministro do Estado da Economia a competência para estabelecer os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta mediante contratação, onde, através da Portaria 443, de 27 de dezembro de 2018, estabelece que os serviços de tecnologia da informação e prestação de serviços de informação serão preferencialmente objeto de execução indireta, conforme observa-se do excerto a seguir:

“Portaria nº 443, de 27 de dezembro de 2018. Estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018. Art. 1º No âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, serão preferencialmente objeto de execução indireta, dentre outros, os seguintes serviços: XXIII - serviços de tecnologia da informação e prestação de serviços de informação”

3.1.8. Considerando a importância do suporte ao usuário e sustentação dos serviços de TIC do Hupaa e tendo em vista que as atividades desempenhadas pelos colaboradores são em sua maioria informatizadas, é essencial o bom funcionamento e disponibilidade dos recursos de TIC. Neste sentido, faz-se necessário a contratação de serviços terceirizados em função do limitado número de profissionais de TI do quadro permanente para esses serviços, deixando para esses profissionais as demandas administrativas relacionadas a gestão e coordenação de TIC.

3.2. **Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais**

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
N1	OE03 Fortalecer o uso do AGHU no âmbito do HUPAA, por ser este o sistema de gestão oficial da Rede Ebserh
N2	OE04 Promover o desenvolvimento organizacional por meio de aprendizado, revisão e análise contínua do planejamento de TIC.
M1	OETIC 3 Promover transformação digital, alinhada aos negócios, com foco no aumento da excelência dos serviços tecnológicos, promovendo maior geração de valor pela TI.
M2	OETIC 4 Otimizar a utilização e eficiência dos recursos de infraestrutura, buscando modelos de negócio que promovam a sustentabilidade de infra, adotando soluções e ambientes de alta disponibilidade informacional, onde aplicável.

ALINHAMENTO AO PDTIC <2021-2023>	
ID	Ação/Meta do PDTIC
A1	A77 - Contratação da Central de Serviços de TIC (<i>Help Desk</i>)

3.3. **Estimativa da demanda**

Conforme já mencionado no item 3.1.6, abordaremos de forma mais ampla o parque tecnológico, o histórico de chamados e o catálogo de serviços.

3.3.1. **Parque tecnológico:**

3.3.1.1. O levantamento do ambiente foi baseado no último inventário de infraestrutura de TIC realizado em 2022, e posteriores aquisições realizadas.

ITEM	QUANTIDADES
Computadores	900*

Switches	62
Servidores físicos	20
Servidores Virtuais	63
Storages	3
Impressoras	148
Equipamentos para rede sem fio	19
Contratos	7**
Usuários	2.640***
Sistemas	14

* Há Planejamento para aquisição de novos equipamentos com a função de renovação do parte tecnológico.

** Atualmente há 7 contratos vigentes.

*** Número de usuários ativos obtido através do [Portal de Serviços de TI](#).

3.3.1.2. Considerando os itens 10.2.4.1. e 10.2.4.2. do anexo I PORTARIA SGD/ME Nº 6.432, DE 15 DE JUNHO DE 2021, mais detalhes do parque tecnológico, poderão ser fornecidas posteriormente a assinatura do termo de manutenção de sigilo e responsabilidade.

3.3.2. **Histórico dos chamados:**

3.3.2.1. O levantamento do histórico de chamados compreende os chamados registrados entre o período de 2018 a 2021 realizados na Ferramentas de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) - GLPI, utilizada pelo Hupaa, e encontra-se no Anexo II - HISTÓRICO DE CHAMADOS (20502425).

3.3.2.2. Há de considerar também, de forma a demonstrar a realidade, as ligações que demandam atendimento. Para mensurar o número de ligações que possivelmente se tornariam um chamado, realizamos um levantamento das ligações atendidas do ano de 2021 ANEXO IX - HISTÓRICO DE LIGAÇÕES (20505436).

3.3.2.3. Tomamos como parâmetro para registro, chamados provenientes de ligações, as ligações com Tempo Médio de Atendimento - TMA acima de 2 minutos. Nesse contexto, conforme o anexo de ligações, do total de 5.108 ligações atendidas em 2021, 1.151 ligações possuem TMA maior que 2 minutos, o que nos dá uma média mensal de 96 possíveis chamados não registrados.

Quantidade de chamados registrados nos anos de 2018 a 2021.

ANO/MÊS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA	TOTAL
2018	418	294	511	524	461	429	482	530	424	441	425	465	450	5.404
2019	509	530	497	542	499	420	559	493	356	405	355	273	453	5.440
2020	331	319	441	428	469	511	412	356	395	563	355	308	407	4.888
2021	428	387	702	463	502	446	674	654	532	460	418	418	507	6.084
													450	21.643

3.3.2.4. Considerando os possíveis chamados oriundos de ligações teríamos uma média mensal de 96 (valor arredondado) chamados e 1.151 chamados anuais não contabilizados. Se aplicarmos o contexto do ano de 2021 para os demais anos anteriores, teríamos os seguintes números:

3.3.2.4.1. **Média mensal de 546 chamados**

3.3.2.4.2. **Total de 26.247 chamados.**

3.3.2.5. Mais detalhes do histórico dos chamados compreendidos entre os anos de 2018 a 2021 encontram-se no ANEXO IX - HISTÓRICO DE LIGAÇÕES (20505436).

3.3.3. **Catálogo de serviços.**

3.3.3.1. O catálogo de serviços apresentado no ANEXO III - CATÁLOGO DE SERVIÇOS (20502498), é de caráter preliminar, devendo ser atualizado sempre que necessário em conjunto com a CONTRATADA, mediante aprovação da CONTRATANTE.

3.3.3.2. A prioridade "Crítica" definida no catálogo de serviços, destina-se a chamados classificados pelo SGPTI com este nível de prioridade ou provenientes das áreas de atendimento preferencial constantes no ANEXO IV - ÁREAS PREFERENCIAIS DE ATENDIMENTO (20502588), podendo essas serem atualizadas a critério do Hupaa.

3.4. **Parcelamento da Solução de TIC**

3.4.1. Considerando a existência de dependência entre os itens, ou seja, interdependência dos itens para execução plena do objeto e dessa forma se torna mais viável o gerenciamento e o controle do contrato pela Fiscalização. Além disso, estão de acordo com as regras de mercado, proporcionam maior eficiência na execução dos serviços, bem como na fiscalização do futuro contrato, sem comprometer a competitividade necessária à disputa e, sobretudo para que não haja prejuízo para o conjunto ou perda da economia de escala para o Hupaa.

3.4.2. Considerando entendimento da Corte do TCU, destacando os Acórdãos 280/2010, 262/2010, 678/2008, 1099/2008, 1904/2007, 1946/2006, consolida considerações frente ao risco de impossibilidade da execução do contrato nos parâmetros satisfatórios, na inobservância dos aspectos técnicos materializados no escopo do objeto a ser contratado, se houver a fragmentação do objeto a ser contratado;

3.4.3. Contratar empresas distintas para prestar serviços que possuem inter-relacionamento e interdependência poderia trazer conflitos de responsabilidade entre as CONTRATADAS e sobrecarga de gestão por parte da CONTRATANTE, prejudicando a prestação do serviço a que se pretende esta contratação;

3.4.4. Desta forma a equipe de planejamento entende que é prudente o não parcelamento da solução.

3.5. **Resultados e Benefícios a Serem Alcançados**

3.5.1. Atender aos Objetivos Estratégicos de Tecnologia da Informação e Comunicação da instituição;

3.5.2. Implantar um processo efetivo de gerenciamento de incidentes e solicitações de serviços, dentro das práticas previstas na disciplina preconizados pela ITIL, modelados na forma de processos específicos para a CONTRATANTE;

3.5.3. Maior responsividade da área de TIC através do monitoramento de infraestrutura de TIC

3.5.4. Oferecer atendimento de qualidade aos usuários de TIC, com o efetivo gerenciamento tecnológico das demandas e solicitações encaminhadas a TI;

3.5.5. Facilitar a restauração dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios da CONTRATANTE, dentro dos acordos de níveis de serviços e prioridades estabelecidos;

3.5.6. Comunicar e promover a disseminação adequada de informações para as unidades e áreas afetadas pelos eventos relacionados aos incidentes reportados à Central de Serviços;

3.5.7. Manutenção do conhecimento acumulado para fins de melhora do serviço de atendimento;

3.5.8. Reduzir o tempo do ciclo de vida das solicitações e incidentes de TIC.

4. **DA ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

4.1. **Requisitos de Negócio**

4.1.1. Ampliar a capacidade de atendimento aos usuários de TIC;

4.1.1.1. Qualificar os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação, necessários para assegurar a produtividade da prestação dos serviços prestados por este Hupaa.

4.1.2. Gerenciar o fluxo de processos de atendimento e infraestrutura de TIC, através da medição de indicadores de desempenho;

4.1.3. Aumentar o nível de satisfação dos usuários internos e externos de serviços de TIC;

4.1.3.1. Com o progressivo aumento da dependência das áreas fim e meio em relação à utilização de soluções de TIC, é imprescindível maior atenção ao atendimento dos colaboradores do Hupaa, garantindo sua produtividade e satisfação.

4.1.4. Aperfeiçoar a infraestrutura tecnológica em TIC.

- 4.1.4.1. Garantir que exista uma infraestrutura tecnológica (computadores, internet, telefonia digital, etc.) mínima para o bom atendimento do público, facilidade de acesso aos serviços de TIC do Hupaa.
- 4.1.5. Equipe com formação técnica e experiência profissional adequada para prestação de serviço técnico ao usuário de TIC;
- 4.1.6. Garantir que o Service Desk seja o ponto único de contato entre os usuários e o SGPTI;
- 4.2. **Requisitos Tecnológicos**
- 4.2.1. Adoção de boas práticas de mercado para gestão de serviços de TIC (ITIL);
- 4.2.2. Utilização e configuração de ferramenta de ITSM - GLPI (<https://glpi-project.org/>) - para realizar o registro de requisições, incidentes, mudanças e problemas, e também para apoiar todos os processos de gestão de serviços de TIC, podendo ser alterada de acordo com o interesse do Hupaa;
- 4.2.3. Utilização dos canais de comunicação (GLPI, presencialmente, por telefone, e-mail, MS Teams, etc.) para registro de todas as demandas dos usuários;
- 4.2.4. Manter base de conhecimento para compartilhamento dos procedimentos e soluções conhecidas, para redução dos tempos de resposta nos atendimentos, garantir a qualidade, aumento da taxa de resolução no primeiro contato e autonomia do usuário na resolução de problemas através do FAQ (Perguntas Frequentes);
- 4.3. **Requisitos Legais**
- 4.3.1. Instrução Normativa da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, nº 1, de 4 de abril de 2019 - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal;
- 4.3.2. Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016 - Dispõe sobre o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias, no âmbito da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- 4.3.3. Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, nos termos do art. 40 da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, e do Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016.
- 4.3.4. PORTARIA SGD/ME Nº 6.432, DE 15 DE JUNHO DE 2021 que Estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal.
- 4.3.5. PORTARIA Nº 443, DE 27 DE DEZEMBRO DE 2018 que estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018.
- 4.3.6. Norma Operacional - SEI nº 2/2021/SL/CAD/DAI-EBSERH, Dispõe sobre a apuração de irregularidades e aplicação de sanções a licitantes no âmbito da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – Ebserh.
- 4.4. **Requisitos Temporais**
- 4.4.1. O horário habitual de execução dos serviços será definido pela CONTRATANTE, respeitando o intervalo entre as 7h e 19h;
- 4.4.2. Central de serviços de TIC - Atendimento (1º Nível) deverão ser prestados em regime de 12x7;
- 4.4.3. Central de serviços de TIC - Atendimento (2º Nível) deverão ser prestados em regime 12x7;
- 4.4.4. Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Sustentação da Infraestrutura de TIC deverão ser prestados em regime 8x5;
- 4.4.4.1. Os serviços de sustentação da Infraestrutura de TIC deverão estar disponíveis para atendimentos extraordinários na resolução de incidentes ou serviços planejados inclusive em finais de semanas e feriados.
- 4.4.5. O período de adaptação deverá ser de no máximo de 90 dias; salvo quando justificada a necessidade de se adotar período superior, que deve ser autorizada formalmente pelo Comitê de Gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação - CGTIC ou instância colegiada equivalente.
- 4.5. **Requisitos de Segurança**
- 4.5.1. Os profissionais em atendimento no ambiente do Hupaa, deverão se apresentar devidamente identificados e vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional do Hospital;
- 4.5.2. A CONTRATADA deverá seguir todas as políticas, normas e suas atualizações, da CONTRATANTE;
- 4.5.3. A empresa CONTRATADA para prestar os serviços deverá credenciar, junto a CONTRATANTE, seus profissionais autorizados a operar presencialmente e remotamente nos sítios da CONTRATANTE.
- 4.5.4. A CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos junto a CONTRATANTE.
- 4.5.5. Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.
- 4.6. **Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**
- 4.6.1. Os profissionais deverão respeitar todos os colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo;
- 4.6.2. Prezar pelo bom relacionamento com o usuário de TI e ser realizada de forma cordial, clara e objetiva;
- 4.6.3. A empresa CONTRATADA deverá garantir o descarte correto e seguro de todos os insumos/itens que forem removidos em manutenções, adotando práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto. Deverá adotar medidas, quando couber, para atender as recomendações contidas no Capítulo III, DOS BENS E SERVIÇOS da Instrução Normativa nº 01/2010 SLTI/MPOG, com ênfase no art. 6º, bem como, o Decreto nº 9.178/2017 que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e a Lei nº 12.305/2010 que institui a política de resíduos sólidos.
- 4.6.4. A empresa contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental de acordo com o art. 225 da Constituição Federal de 1988, em conformidade com o Art. 31 da Lei nº 13.303/16.
- 4.6.5. A empresa CONTRATADA deverá no que couber, observar e atender aos requisitos de acordo com o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Advocacia Geral da União.
- 4.6.6. A empresa CONTRATADA deverá no que couber, observar e atender aos requisitos de acordo com o art. 4, do Regulamento de Licitações e Contratos da EBSEH.
- 4.6.7. A empresa CONTRATADA deverá adotar medidas a orientar seus empregados a adotarem condutas e técnicas para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas e respeitadas as normas ambientais vigentes.
- 4.7. **Requisitos de Arquitetura Tecnológica**
- 4.7.1. Solução de ITSM GLPI;
- 4.7.2. Solução de Monitoramento Zabbix ou similar;
- 4.7.3. Computadores;
- 4.7.4. Solução de comunicação (telefone, softphone, e-mail);
- 4.7.5. Infraestrutura de rede.
- 4.8. **Requisitos de Implantação**
- 4.8.1. Configuração e parametrização do sistema GLPI já implantado no Hupaa, a fim de aproveitamento do uso dos dados já existentes (caso necessário);
- 4.8.2. Apresentar cronograma para realizar a instalação e configuração definida pelo Hupaa e a demonstração do funcionamento;
- 4.8.3. Os demais equipamentos, componentes, sistemas, ferramentas, softwares e outros itens que compõem a infraestrutura do ambiente de Tecnologia da Informação do Hupaa e requerem iguais atenções, deverão ser analisados e adequados pela CONTRATADA na fase de implantação dos seus serviços;
- 4.8.4. A CONTRATADA deverá realizar as atividades de Estabilização dos Serviços e Soluções de TIC durante o período de Adaptação Operacional que será de 90 dias.
- 4.9. **Requisitos de Garantia**
- 4.9.1. A Contratada deverá apresentar garantia de execução nos moldes do art. 70 da Lei nº 13.303 de 2016.
- 4.10. **Requisitos de Formação da Equipe**

4.10.1. Para a composição da equipe que será alocada para execução da solução de TIC, objeto desta contratação, a empresa deverá considerar os perfis profissionais apresentados no ANEXO V - PERFIS PROFISSIONAIS (20502652).

4.11. Requisitos de Segurança da Informação

4.11.1. Para o cumprimento do objeto, deverão ser observados os princípios fundamentais da segurança da informação (Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade) e Políticas de Segurança da Informação da CONTRATANTE. Igualmente, todos os itens de segurança a seguir deverão ser observados durante o período da execução das atividades;

4.11.2. As manutenções deverão obrigatoriamente ocorrer segundo um processo de gerenciamento de riscos e mudanças em acordo com a CONTRATANTE. Antes do início das manutenções, deverão ser realizados backups de configurações dos componentes e sistemas de infraestrutura de TIC envolvidos;

4.11.3. A CONTRATADA deverá gerenciar as necessidades de atualizações de software/firmware dos componentes e sistemas da infraestrutura de TIC do Hupaa, sendo responsabilidade desta fornecer avaliação sobre a conveniência da aplicação das mesmas e aplicação das atualizações liberadas pelos fabricantes, realizando gerenciamento de riscos desta ação e suas contra-medidas na hipótese de comportamento indevido;

4.11.4. Os profissionais da CONTRATADA poderão ter login de acesso particular nos equipamentos e sistemas de infraestrutura de TIC.

4.11.5. A CONTRATADA deverá obrigatoriamente armazenar informações de acesso, como login e senha, de equipamentos e sistemas de infraestrutura de TIC, segundo as orientações da política de segurança de informação da CONTRATANTE, em solução de software "cofre de senhas";

4.11.6. CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo, conforme modelo do ANEXO X - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (20505501).

4.11.7. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo Federal relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, além da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, bem como a todos os normativos internos da CONTRATANTE que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação do Hupaa e da EBSERH.

5. DAS RESPONSABILIDADES

5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

5.1.1. Disponibilizar espaço físico com infraestrutura adequada para comportar mobiliário, computadores, telefones e rede lógica;

5.1.2. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.3. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

5.1.4. Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias e relevantes à consecução dos serviços a serem executados.

5.1.5. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

5.1.6. Homologar os serviços prestados de acordo com os requisitos deste termo de referência, atestando as respectivas faturas.

5.1.7. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma convenionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidos os procedimentos conforme definidos na IN nº 01/2019 da SGD/ME.

5.1.8. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.

5.1.9. Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional no desempenho inadequado de suas funções.

5.1.10. Aplicar as penalidades previstas para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais ou aceitar as justificativas apresentadas pela CONTRATADA;

5.1.11. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico;

5.1.12. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

5.1.13. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.14. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e

5.1.15. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração;

5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

5.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2. Informar previamente a quantidade de profissionais, para a devida disponibilização do espaço físico;

5.2.3. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.4. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados, e responderá por danos causados diretamente a terceiros ou à Ebserh, independentemente da comprovação de sua culpa ou dolo na execução do contrato, conforme Art. 97 do Regulamento de licitações e contratos da EBSERH - RLCE;

5.2.5. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

5.2.6. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.7. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados, conforme ANEXO V - PERFIS PROFISSIONAIS (20502652) profissional para fornecimento da solução de TIC;

5.2.8. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato; e

5.2.9. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.10. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários;

5.2.11. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

5.2.12. O prestador obriga-se a realizar suas atividades utilizando profissionais especializados e em número suficiente, uniformizados, com crachá de identificação, cabendo-lhe total e exclusiva responsabilidade pelo cumprimento integral de toda legislação que rege os negócios jurídicos e que lhe atribua responsabilidade, com ênfase nas normas técnicas da vigilância sanitária, Legislação de segurança e medicina do trabalho, ABNT – Associação Brasileira de Normas técnicas, Previdenciária, Trabalhista e do Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA;

5.2.13. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

5.2.14. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;

5.2.15. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;

5.2.16. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;

- 5.2.17. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.
- 5.2.18. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
- 5.2.19. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 5.2.20. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
- 5.2.21. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação.
- 5.2.22. Responsabilizar-se por disponibilizar números de telefone, e-mails ou outros meios que sejam rápidos e eficazes para garantir a comunicação com o Hupaa.
- 5.2.23. Comunicar à equipe de fiscalização do contrato, por escrito, no prazo de 10 (dez) dias úteis, quaisquer alterações havidas no contrato social, exemplo: alteração dos sócios, mudança de endereço e etc. durante o prazo de vigência do contrato, bem como apresentar os documentos comprobatórios da nova situação.

6. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Forma de execução dos serviços:

6.1.1. Os serviços deverão ser realizados no endereço: **HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR ALBERTO ANTUNES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS, Avenida Lourival Melo Mota, s/nº - Bairro Cidade Universitária, Maceió - AL, CEP 57072-900.**

6.1.2. Etapas da execução dos serviços:

#	ETAPA	RESPONSÁVEL	PRAZO	ATIVIDADES
1- REUNIÃO INICIAL				
1	Reunião Inicial	Equipe de Fiscalização CONTRATADA	Em até 5 dias úteis após a assinatura do contrato.	<ul style="list-style-type: none"> Alinhamento da compreensão do escopo; Entendimento das expectativas de entrega; Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência, conforme descrito neste TR; Apresentação da infraestrutura à CONTRATADA.
2 - PLANEJAMENTO				
2	Elaborar Projeto/Plano de Implantação	SGPTI CONTRATADA	Em até 15 dias corridos após a assinatura do contrato	<ul style="list-style-type: none"> Detalhamento dos processos de atendimento N1, N2 e N3 e Monitoramento de Infraestrutura de TIC, incluindo Fluxograma de processos; Plano de Comunicações; Plano de Continuidade, Gerenciamento de Mudanças e Riscos de operação; Esclarecimento sobre a estrutura de prestação de serviços na modalidade: Central de Serviços Service Desk N1 e Monitoramento de Infraestrutura de TIC; Apresentação dos modelos relatórios gerenciais; Início dos serviços do objeto deste TR populadas com, no mínimo, 50% dos quantitativos de profissionais de cada serviço da proposta de fornecimento.
3 - PERÍODO DE ADAPTAÇÃO				
3	Inserção	Fiscal Requisitante CONTRATADA	Em até 30 dias corridos após a assinatura do contrato	<ul style="list-style-type: none"> Formalização da Central de Suporte de Tecnologia da Informação e Comunicação - CSTIC; Disponibilização da infraestrutura para operação da CSTIC; Parametrização para uso da ferramenta ITSM da Central de Serviços e Monitoramento de Infraestrutura de TIC; Início da implantação para uso de ferramenta de FAQ; Início da implantação para uso de ferramenta de Base de Conhecimento.
4	Operação Piloto e Finalização da Implantação	Fiscal Requisitante CONTRATADA	Em até 45 dias corridos após a assinatura do contrato	<ul style="list-style-type: none"> Reunião de avaliação e aprovação do início da Operação Piloto; Início da prestação de serviços, no status "Piloto" populado com 100% dos quantitativos de profissionais da proposta de fornecimento; Capacitação dos profissionais da CONTRATADA.
5	Operação Plena	CONTRATADA	Em até 90 dias corridos após a assinatura do contrato	<ul style="list-style-type: none"> Reunião de Conclusão da Implantação; Início da operação plena sustentada pela prestação de serviços contratados; Capacitação dos usuários para utilização da ferramenta ITSM.
4 - FORMA DE EXECUÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS				
6	Fechamento do Faturamento Mensal	CONTRATADA	Em até 5 dias corridos subsequentes ao mês de prestação do serviço.	<ul style="list-style-type: none"> Consolidação dos chamados do mês de prestação do serviço; Apresentação dos relatórios gerenciais.
7	Emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP)	Fiscal Técnico	Em até 3 dias úteis subsequentes a apresentação dos relatórios gerenciais	<ul style="list-style-type: none"> Emitir o Termo de Recebimento Provisório (TRP).

8	Homologação dos relatórios gerenciais	Fiscal Técnico Fiscal Requisitante Gestor do Contrato	Em até 5 dias úteis subsequentes a emissão do TRP	<ul style="list-style-type: none"> Validação dos relatórios gerenciais; Indicação dos ajustes (NMS); Retorno à CONTRATADA com resultado da homologação; Caso não haja contestações, autoriza o Faturamento.
9	Contestação da Homologação do Faturamento, caso seja necessário	Fiscal Técnico Fiscal Requisitante Gestor do Contrato	Em até 5 dias úteis subsequentes à homologação dos relatórios gerenciais	<ul style="list-style-type: none"> Reunião de alinhamento para tratativas das possíveis discordâncias quanto à Homologação dos relatórios gerenciais; Autoriza o Faturamento.
10	Emissão da Nota Fiscal para Faturamento	CONTRATADA	Após a autorização de Faturamento	<ul style="list-style-type: none"> Emissão da Nota Fiscal de Faturamento.
11	Encaminhamento do Pagamento	Fiscal Técnico Gestor do Contrato	Em até 3 dias úteis após a emissão da Nota Fiscal de Faturamento.	<ul style="list-style-type: none"> Abertura do processo de pagamento; Emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD); Envio do processo de pagamento.

6.2. Durante a vigência do contrato, à critério da contratante, serão realizadas reuniões entre contratante e contratada.

6.3. **Prazos, horários de fornecimento de bens ou prestação dos serviços**

6.3.1. Para os Itens 01 e 02 o horário de funcionamento será de segunda-feira a domingo no regime de 12x7, inclusive feriados e pontos facultativos. Para o Item 03, o horário de funcionamento será de segunda-feira a sexta-feira no regime de 8x5, inclusive feriados e pontos facultativos.

6.3.2. Para o Item 03 deverão estar disponíveis para atendimento extraordinários na resolução de incidentes ou serviços planejados inclusive em finais de semanas e feriados.

6.4. **Documentação mínima exigida**

6.4.1. Para comprovação da execução dos serviços a CONTRATADA deverá apresentar relatórios gerenciais, contendo minimamente o resultado de cada indicador apresentado no ANEXO XV - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (20506140).

6.5. **Procedimentos de transição e finalização do contrato**

6.5.1. A transição final dos serviços refere-se ao processo de finalização da prestação dos serviços pela empresa CONTRATADA. As atividades de transição e encerramento do contrato incluem a entrega de versões finais dos produtos e da documentação, a transferência de conhecimentos, a devolução de recursos, inclusive cartões de acesso as instalações da CONTRATANTE, a revogação de perfis de acesso, a eliminação de caixas postais, dentre outras, conforme o disposto no art. 35 da IN 01/2019 ME. Sempre que solicitado pela CONTRATANTE e obrigatoriamente ao término da vigência do contrato, a empresa CONTRATADA deverá transferir a base de dados histórica de todos os serviços prestados.

6.5.2. A empresa CONTRATADA deverá iniciar a elaboração do plano de transição 60 dias corridos antes do encerramento do contrato, para a transferência integral e irrestrita dos conhecimentos e das competências necessárias e suficientes para promover a continuidade dos serviços, devendo ser concluído e entregue em um período de 30 dias. A CONTRATANTE poderá estabelecer prazo inferior caso haja rescisão contratual.

6.5.3. A empresa CONTRATADA deverá iniciar a execução do plano de transição citado no item anterior 30 dias corridos antes do encerramento do contrato.

6.5.4. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos projetos e serviços contratados deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE ou empresa por ela designada.

6.5.5. O plano de transição deverá tratar, no mínimo, dos seguintes tópicos: profissionais envolvidos, papéis e responsabilidades, cronograma do repasse de conhecimento contendo as etapas e atividades com suas respectivas datas de início e término, os recursos envolvidos, relatório detalhado dos serviços executados por torre de serviço, os documentos, produtos e artefatos produzidos durante a execução contratual, de tal forma que a equipe que assumirá a operação tenha condições dar continuidade aos serviços.

6.5.5.1. Nenhum pagamento será devido à empresa CONTRATADA pela elaboração ou pela execução do plano de transição.

6.5.5.2. O fato da empresa CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação solicitada pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE.

6.6. **Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle**

6.6.1. Conforme tabela das etapas de execução do serviços, até a Etapa 2, a CONTRATADA deverá alocar no mínimo 50% dos quantitativos de profissionais de cada serviço da proposta de fornecimento, e até a Etapa 4 deverá estar com 100% dos profissionais disponíveis.

6.7. **Mecanismos formais de comunicação**

6.7.1. A comunicação formal deverá ser feita preferencialmente por Ofício, ou quando o caso requeira maior celeridade poderá ser feita por e-mail para os representantes legais e/ou preposto, desde que utilizada a confirmação de recebimento e/ou leitura.

6.7.2. O encaminhamento de demandas/chamados que são escopo do serviço rotineiro deverá ser feito por meio do sistema de ITSM, conforme catálogo de serviços cadastrados.

6.7.3. Para prover maior fluidez na comunicação entre a equipe técnica, os profissionais da CONTRATADA também deverão estar disponíveis a responder questionamentos e fornecer informações e opiniões técnicas por meio de e-mail, SEI, MS Teams, telefone e outros meios de comunicação a critério da CONTRATANTE. Neste caso, sempre que possível, o Preposto e o Supervisor Técnico de Serviços deverão estar copiados para acompanhamento das solicitações/demandas.

6.7.4. Em caso de grupo de tratamento de incidentes, casos em que há necessidade de celeridade na resposta e tratamento, os profissionais da equipe técnica poderão ser convocados a participar de grupos em aplicativos que o Hupaa venha a aderir. Neste caso, também deverão participar o preposto e o Supervisor Técnico de Serviços. As comunicações deverão ser limitadas a assuntos no escopo deste contrato.

6.7.5. Os mecanismos de comunicações citados neste item não irão caracterizar subordinação.

6.8. **Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

6.8.1. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.8.2. O **Termo de Compromisso**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e o **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS X (20505501) e XI (20505559).

7. **DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

7.1. A gestão do contrato obedecerá os preceitos da Instrução Normativa Nº 01/2019 SGD/ME.

7.2. O Tribunal de Contas da União (TCU), por meio da publicação da Nota Técnica Sefti/TCU n.º 6/2010, firmou entendimento sobre a aplicabilidade da Gestão de Níveis de Serviço como mecanismo de pagamento por resultados em contratações de serviços de TIC pelos órgãos da Administração Pública Federal, utilizando-

se padrão mundialmente aceito e normatizado no Brasil pela ABNT NBR ISO/IEC 20.000. Tal entendimento foi sedimentado pela Súmula n.º 269/TCU.

7.3. Critérios de Aceitação

7.3.1. A contratação pretendida prevê o estabelecimento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade dos serviços, que contemplarão as metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), bem como outros parâmetros que serão usados para mensurar a qualidade e o padrão de atendimento dos serviços.

7.3.2. Assim, os indicadores servirão de base para que a gestão e fiscalização do contrato realize o acompanhamento dos serviços prestados, bem como a aferição do cumprimento das metas estabelecidas.

7.3.3. O procedimento de avaliação dos serviços deverá ser realizado periodicamente pela fiscalização do contrato, por meio da análise de relatórios mensais de prestação de serviços executados, com base nos indicadores descritos no ANEXO XV - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (20506140) e outros instrumentos de fiscalização cabíveis quanto ao cumprimento dos requisitos exigidos neste Termo de Referência.

7.4. Procedimentos de Teste e Inspeção

7.4.1. A Equipe de Fiscalização do Contrato efetuará os testes de conformidade e verificação dos serviços entregues conforme prazo estabelecido neste documento.

7.4.2. A inspeção se dará por meio dos relatórios gerenciais, operacionais e de indicadores fornecidos pela CONTRATADA para aferição dos níveis mínimos de serviço previstos neste Termo de Referência, sendo a base de informações para a gestão e fiscalização do contrato.

7.4.3. Os indicadores previstos neste contrato serão obtidos através da ferramenta de ITSM, na ocasião o GLPI e seus plugins que podem expandir as funcionalidades da ferramenta possibilitando atendimento aos requisitos de gestão e a ferramenta de monitoramento dos ativos de TIC (Zabbix, ou similar) entre outros recursos necessários para elaboração dos indicadores.

7.4.4. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

7.5. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

7.5.1. Os indicadores estabelecidos para aferir os níveis mínimos de serviços foram construídos tomando por base o preconizado no Anexo I da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

7.5.2. O ANEXO XV - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (20506140), estabelece os indicadores e níveis mínimos de serviços a serem aplicados.

7.5.3. A ocorrência de eventos que causem a indisponibilidade de recurso de infraestrutura de TIC sem causa raiz identificada ou solução conhecida, ou seja, classificados com problema, devem ser, por padrão, classificados como urgência planejada e tempo de solução acordado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

7.5.4. Os apoios aos projetos de melhorias de infraestrutura de TIC e retorno das solicitações de avaliações técnicas por parte da CONTRATADA serão, por padrão, classificados como urgência planejada com prazo de execução acordado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

7.5.5. A resolução de incidentes e requisições de serviços classificados com urgência planejada poderá ter tempo de solução até o dia seguinte (padrão) ou outro período em acordo com a CONTRATANTE.

7.6. Sanções Administrativas

7.6.1. As sanções administrativas serão apuradas e aplicadas em conformidade com o artigo 111 do RLCE e a Norma Operacional – SEI nº 2/2021/SL/CAD/DAI-EBSERH, que trata das condutas irregulares e seu Anexo I que versa sobre as condutas inidôneas e ilegais.

7.6.2. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), previsto na Lei nº 12.846/2013, e no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF).

7.6.3. Conforme disposto no artigo 111 do Regulamento de Licitações e Contratos da EBSERH (RLC), pela inexecução total ou parcial do contrato a Ebsersh poderá, garantido o regular processo administrativo, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

I - Advertência;

II - Multa, na forma prevista no instrumento convocatório ou no contrato;

III - Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Ebsersh, por prazo não superior a 02 (dois) anos.

7.6.4. Conforme parágrafo primeiro do artigo supracitado, se a multa aplicada for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Ebsersh ou cobrada judicialmente.

7.6.5. Conforme parágrafo segundo do dispositivo supramencionado, as sanções previstas nos incisos I e III poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, devendo a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, ser apresentada no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da notificação da instauração do processo administrativo para apuração de descumprimento de obrigação contratual.

7.6.6. Conforme parágrafo terceiro do artigo supracitado, poderá ser emitida GRU – Guia de Recolhimento da União para pagamento da multa devida pela contratada.

7.6.7. Com fundamento no artigo 112º do RLC da Ebsersh, no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002 e no art. 49 do Decreto n.º 10.024/2019, ficará impedida de licitar e contratar com a EBSERH, seus órgãos e entidades e será descredenciada no SICAF e no cadastro de fornecedores da Contratante, pelo prazo de até 2 (dois) anos, garantida a ampla defesa, sem prejuízo das multas previstas neste Termo e no contrato e demais cominações legais, a Contratada que:

7.6.7.1. Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

7.6.7.2. Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

7.6.7.3. Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Ebsersh em virtude de atos ilícitos praticados.

7.6.7.4. Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;

7.6.7.5. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

7.6.7.6. Apresentar documentação falsa exigida para o certame;

7.6.7.7. Ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;

7.6.7.8. Não mantiver a proposta;

7.6.7.9. Falhar ou fraudar na execução do contrato;

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

7.6.8. Conforme artigo 113º do RLC, a Ebsersh deverá informar os dados relativos às sanções por ela aplicada aos contratados de forma a manter atualizado o CEIS - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas de que trata a Lei nº 12.846/13, bem como no SICAF - sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores.

7.6.9. Com fundamento no artigo 83 e 84 da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, a Contratada que cometer qualquer das infrações descritas nos subitens acima ficará sujeita, sem prejuízo de demais sanções legais cabíveis, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

7.6.9.1. **multa moratória de 0,03%** (três centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias; Decorridos 30 (trinta) dias de atraso a CONTRATANTE poderá optar pela rescisão do contrato, em razão da inexecução total.

7.6.9.2. **multa compensatória de 10%** (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

7.6.9.3. suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

7.6.9.4. Suspensão temporária do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com a EBSERH / HUPAA-UFAL, pelo prazo de até 2 (dois) anos.

7.6.10. Também fica sujeita às penalidades do art. 84, da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, a Contratada que:

7.6.10.1. Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos.

7.6.10.2. Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação.

7.6.10.3. Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a empresa pública ou a sociedade de economia mista em virtude de atos ilícitos praticados.

7.6.11. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF,

7.6.12. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 13.303, de 2016, e subsidiariamente à Lei nº 9784 de 1999.

7.6.13. Na apuração e julgamento das infrações cometida pelos licitantes, será observado o disposto na Norma Operacional – SEI nº 2/2021/SL/CAD/DAI-EBSERH (https://www.gov.br/ebserh/pt-br/acao-a-informacao/licitacoes-econtratos/legislacao-e-normas-de-licitacoes-e-contratos/normas-vigentes/sei_sede

13520109-norma_operacionalsei.pdf/view), que dispõe sobre a apuração de irregularidades e aplicação de sanções a licitantes no âmbito da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – Ebserrh.

ID	CONDUTA	SANÇÃO
1	Apresentar proposta inexequível ou que não condiz com o objeto exigido pelo edital.	Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar por 3 (três) meses.
2	Estar ausente em sessão pública, salvo se em decorrência de fato superveniente, devidamente justificado.	Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar por 3 (três) meses.
3	Deixar de entregar a documentação exigida para o certame.	Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar por 3 (três) meses.
4	Não manter a proposta, salvo se em decorrência de fato superveniente, devidamente justificado.	Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar por 3 (três) meses.
5	Não enviar/postar amostra dentro do prazo estabelecido.	Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar por 3 (três) meses.
6	Enviar amostra que não condiz com o exigido pelo Termo de Referência ou que não condiz com a própria proposta.	Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar por 3 (três) meses.
7	Ensejar o retardamento da execução da licitação.	Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar por 6 (seis) meses.
8	Quando convocado dentro do prazo de validade da proposta, não aceitar/retirar a nota de empenho, não celebrar o contrato ou ata de registro de preços.	Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar por 6 (seis) meses.
9	Usar de meios que possam identificar suas propostas em momento anterior ao término da fase de lances.	Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar por 12 (doze) meses.
10	Prestar informações falsas, inclusive quanto às condições de participação e quanto ao enquadramento como ME/EPP.	Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar por 12 (doze) meses.
11	Induzir deliberadamente a erro no julgamento.	Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar por 12 (doze) meses.
12	Agir em conluio ou em desconformidade com a lei, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.	Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar por 18 (dezoito) meses.
13	Frustrar ou fraudar o caráter competitivo do procedimento licitatório.	Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar por 18 (dezoito) meses.
14	Apresentar documentação falsa.	Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar por 18 (dezoito) meses.

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

7.7. DO PAGAMENTO

7.7.1. O pagamento será realizado no prazo máximo de até **30 (trinta dias)** dias, contados a partir do recebimento definitivo da Nota Fiscal ou Fatura, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

7.7.2. Considera-se ocorrido o recebimento definitivo da nota fiscal ou fatura no momento em que o órgão contratante atestar a execução do objeto do contrato.

7.7.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais.

7.7.3.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

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

7.7.5. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.7.6. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

7.7.7. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

7.7.8. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

7.7.9. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.7.10. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

7.7.11. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

7.7.11.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

7.7.12. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.7.13. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

7.7.14. O valor referente a ajustes, à multa ou à glosa será descontado de qualquer fatura ou crédito existente no CONTRATANTE em favor da CONTRATADA. Caso esse valor seja superior ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada em fatura posterior ou administrativamente ou judicialmente, se necessário.

7.7.15. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I = (TX)	I =	(6 / 100)	I = 0,00016438
		365	TX = Percentual da taxa anual = 6%

8. DA VISITA TÉCNICA

- 8.1. Durante o prazo de elaboração de propostas, será facultada aos licitantes realizar vistoria técnica das instalações do Hupaa em Maceió-AL.
- 8.2. As vistorias serão acompanhadas e orientadas por representante da Hupaa. O representante legal da licitante deverá apresentar, o termo de vistoria e sigilo, conforme modelo especificado no ANEXO XIII - TERMO DE VISTORIA E SIGILO (20505885), em papel timbrado. A vistoria não ensejará na emissão de nenhum tipo de comprovante por parte do Hupaa.
- 8.3. Em virtude da necessidade de manter a segurança no ambiente do órgão, o representante legal da licitante deverá manter compromisso no sigilo das informações e dados colhidos, não divulgando, publicando ou fazendo uso das informações obtidas durante a vistoria. Essa precaução objetiva garantir que as informações e detalhamento do ambiente não sejam difundidas publicamente dando ensejo a possibilidade de invasão ou comprometimento do ambiente tecnológico do Hupaa no intuito de burlar as regras de segurança atualmente implementadas.
- 8.4. As vistorias serão individualizadas, com duração máxima de 40 minutos e poderão acontecer entre a data de publicação do Edital e até 3 dias úteis antes da abertura do pregão, no horário de 09h às 11h e 14h às 16h, de segunda a sexta-feira em dias úteis, estando restritas ao máximo de 4 visitas diárias.
- 8.5. A vistoria deverá ser agendada junto ao SGPTI por meio do endereço eletrônico sgpti.hupaa@ebserh.gov.br ou pelo telefone (82)3202-3772 com até 24 horas de antecedência do último dia disponível para a visita. Deverá ser mencionado o número do Edital, as informações de contato da LICITANTE (razão social, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo, CPF e telefone) o qual efetuará a vistoria.
- 8.6. Para a vistoria o licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado.
- 8.7. Tendo em vista a faculdade da realização da vistoria, as licitantes não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldade existentes como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas ou em favor de eventuais pretensões de acréscimos de preços em decorrência da execução do objeto deste pregão, devendo ainda entregar declaração de dispensa de vistoria conforme o ANEXO XIV - DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA (20506041) quando da apresentação da documentação de habilitação.
- 8.8. O Hupaa se reserva o direito de prestar as informações que somente considerar necessárias para o entendimento do objeto a ser contratado.

9. DA ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

- 9.1. Em atenção ao Art. 34. da LEI Nº 13.303, DE 30 DE JUNHO DE 2016, assim como o Art. 13 do REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA EBSEH - RLC, A estimativa de preço será da contratação será **sigilosa**.
- 9.2. O estimativa de preço encontra-se no processo SEI 23540.001670/2022-55
10. **DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**
- 10.1. A declaração de disponibilidade orçamentária seguirá em documento à parte nos autos do processo.
- 10.2. A execução física, contendo as fases da solução com o fornecimento de bens e serviços que a compõe estão descritas no Item 6.1.2 Etapas da execução dos serviços. O desembolso apenas ocorrerá após a Etapa 11, no percentual de 100%.

11. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 11.1. O contrato vigorará por 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos de 12 (doze) meses sucessivos, limitado a 60 (sessenta) meses, desde que haja condições mais vantajosas para a Administração.
- 11.2. A Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 observa que a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação possui complexidade elevada, demandando das contratadas um período de imersão na contratante com vistas a assimilar processos, estabelecer fluxos e operacionalizar os serviços. Logo, diante da complexidade técnica e logística, a Portaria recomenda em seu Anexo I (itens 9.3.5 e 20.18) adotar um prazo de vigência contratual mínimo de 24 (vinte e quatro) meses para o contrato de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.
- 11.3. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação.
12. **DA GARANTIA DE EXECUÇÃO**
- 12.1. A CONTRATADA prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 70 da Lei nº 13.303 de 2016, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor total do contrato;
- 12.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE contados da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária;
- 12.3. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento);
- 12.4. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017;
- 12.5. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 12.5.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 12.5.2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- 12.5.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e
- 12.5.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber;
- 12.6. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria;
- 12.7. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária;
- 12.8. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil;
- 12.9. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados;
- 12.10. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada;
- 12.11. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria;
- 12.12. Será considerada extinta a garantia:
- 12.12.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- 12.12.2. No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017;
- 12.13. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA;
- 12.14. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste TR e no Contrato;
- 12.15. Sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, caso a CONTRATADA não apresente a comprovação da prestação da garantia no prazo fixado, o Hupaa/EBSEH fica autorizado a promover a retenção dos pagamentos, até o limite de 30% (trinta por cento) do valor mensal devido, para fins de atingir o valor total da garantia.

13. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 13.1. Não será permitida a subcontratação, total ou parcial, dos serviços visados neste Termo de Referência, como também não será permitido alienar ou transferir direitos decorrentes da contratação.
- 13.2. Quanto à proibição da subcontratação, entende-se que a concentração de serviços complementares e com o mesmo contexto para um grupo de empresas pode gerar possíveis conflitos de interesses entre esses fornecedores, dispersão do foco de atuação dos serviços contratados, diferenças na qualidade dos

serviços, além de dificultar a gestão da contratação.

13.3. Os potenciais fornecedores do objeto da contratação, tem plena condição de ofertar todos os itens previstos sem a necessidade de estabelecimento de consórcio entre empresas, conforme consulta em diversos certames da mesma natureza. Sendo assim, esta equipe de planejamento da contratação não vislumbrou vantagens com a admissão de consórcio para esta contratação.

14. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

14.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

15. DO REAJUSTE DE PREÇOS (QUANDO APLICÁVEL)

15.1. O objeto será contratado pelo preço ofertado, que será fixo e irremovível pelo período de 12 meses, contados da data prevista para apresentação da proposta ou do orçamento a que essa proposta se referir, quando então poderá ser pleiteado a sua correção de acordo com a variação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), a pedido da CONTRATADA, em conformidade com a legislação em vigor, tomando-se por base o índice vigente no mês de apresentação da proposta.

15.2. Novo reajuste só poderá ser pleiteado após o decurso de novo interregno mínimo de 1 ano da data a que o anterior tiver se referido.

15.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

15.4. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

15.5. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

15.6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

15.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

16. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

16.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

16.1.1. O regime da execução do contrato é preço global, objeto deste Termo de Referência, se enquadra como serviço comum, de natureza continuada, cabendo licitação na modalidade Pregão, na forma eletrônica, tipo menor preço, sob o regime por preço grupo, observado os dispostos na Lei nº 13.303/16, de 30 de junho de 2016 e o Regulamento de Licitações e Contratos (Rlce) da EBSEH, de 24 de setembro de 2019.

16.1.2. Critério de julgamento: **MENOR PREÇO POR GRUPO.**

16.1.3. Justifica-se o Critério de julgamento MENOR PREÇO POR GRUPO, conforme justificativa apresentada no Item 3.4.1. deste Termo de Referência.

16.1.4. O proponente deverá apresentar proposta, conforme ANEXO XIX - MODELO DE PROPOSTA (20684465), juntamente com a documentação necessária para habilitação exigida no edital. A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas neste Termo Referência.

16.1.5. Para composição da proposta deverão ser observados, no que couberem, entre outros aspectos, todos os custos pertinentes à execução dos serviços, inclusive custos adicionais que repercutam direta ou indiretamente sobre a prestação dos serviços; outros custos decorrentes de desempenho técnico, comercial, operacional; lucro praticado pela licitante; tributos e contribuições incidentes; despesas administrativas e operacionais.

16.2. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

16.2.1. Para comprovação de que a empresa licitante possui capacitação técnica e experiência na execução de serviços correlatos ao do objeto deste TR, a licitante deverá, nos termos do Art. 58, da Lei 13.303/2016, juntamente com a documentação de habilitação necessária, comprovar ter executado, ou que esteja executando, serviços de características técnicas compatíveis ao objeto desta contratação nos termos da Lei, por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da licitante, em documento timbrado, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado.

16.2.2. Somente serão aceitos atestados ou declarações expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior. Os atestados ou declarações deverão ser acompanhados dos respectivos contratos.

16.2.3. Os atestados ou declarações deverão comprovar que a licitante prestou ou tem prestado, satisfatoriamente, serviços em entidades com no mínimo 40% do quantitativo de computadores e usuários mencionados no item 3.3.1 que contém o parque tecnológico do Hupaa.

16.2.4. Um mesmo atestado ou declaração poderá conter várias competências e para assegurar que a licitante tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a infraestrutura de TIC do Hupaa, seguem abaixo as competências exigidas:

16.2.4.1. Experiência no planejamento, estruturação e implementação de Catálogo de Serviço e configuração de mecanismos que permitam o controle e fiscalização dos serviços, como a criação de painéis de controle (dashboard).

16.2.4.2. Experiência na execução de serviços técnicos especializados em tecnologia da informação segundo as melhores práticas da biblioteca ITIL.

16.2.4.3. Atividades pertinentes aos itens 1 e 2:

- a) Suporte a sistema operacional cliente Windows 7 ou superior;
- b) Suporte a correio eletrônico Microsoft Outlook/Exchange;
- c) Suporte a suítes de escritório Microsoft Office versão 2016 ou superior;
- d) Suporte a navegadores Edge, Firefox ou Chrome;
- e) Suporte a ferramentas de colaboração, por exemplo: Microsoft Teams;
- f) Instalação e configuração de softwares aplicativos;
- g) Instalação, configuração e restauração de imagem de sistema operacional;
- h) Suporte presencial e remoto a usuários;
- i) Suporte técnico de cabeamento de rede;
- j) Criação e manutenção de *logins* em ambiente *Microsoft Active Directory*;
- k) Manutenção e configuração de hardware (computadores, notebooks, monitores, impressoras e scanners);
- l) Suporte a toda a infraestrutura dos sistemas e softwares de TI disponibilizados pelo Hospital.

16.2.4.4. Atividades pertinentes ao item 3:

- a) Monitoração e suporte de ambiente Microsoft Active Directory;
- b) Monitoração e suporte de ambiente Linux;
- c) Monitoração e suporte de ambiente Windows Server;
- d) Monitoração e suporte de subsistemas de armazenamento;
- e) Monitoração e suporte de Storage em ambiente computacional constituído de SAN (Storage Area Network);
- f) Execução de procedimentos de políticas de backup, compreendendo no mínimo, backups periódicos, operação, testes de backup e restauração em software Bacula ou similares;

- g) Monitoração e suporte de rede de dados local, tendo realizado, por exemplo, atividades de acompanhamento de performance de rede com ferramentas de diagnóstico, análise de logs de equipamentos de rede e teste de circuitos de comunicação de dados; Monitoração e suporte de switches;
- h) Monitoração e suporte de access points;
- i) Monitoração e suporte ao ambiente de virtualização em alta disponibilidade com a tecnologia XenServer/XCP-ng;
- j) Monitoração e suporte de ambientes de TI compostos por soluções integradas de datacenter; Monitoração e suporte de solução de firewall contendo, por exemplo, filtro de conteúdo Web, acesso remoto, VPN e balanceamento de carga;
- k) Monitoração e suporte de SGBDs, minimamente em Oracle;
- l) Monitoração e suporte de ambiente servidores web contemplando pelo menos Apache e TomCat;
- m) Monitoração e suporte em orquestração e alta disponibilidade.

16.2.5. Se necessário, a CONTRATANTE designará representantes técnicos em diligência/visita técnica, a fim de se comprovar a veracidade do(s) Atestado(s) de Capacidade Técnica apresentado(s) pela LICITANTE, quando, poderá ser requerida cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove inequivocamente que o serviço apresentado no(s) atestado(s) foi(ram) prestado(s) e o quantitativo(s) está(ão) presente(s) em contrato. O resultado da avaliação faculta à CONTRATANTE inabilitar as empresas visitadas.

16.2.6. O licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante, contato telefônico e local em que foram prestados os serviços.

16.2.7. A inobservância das disposições de qualquer dos itens e subitens será motivo de inabilitação na licitação.

17. DO CANCELAMENTO DO CONTRATO

17.1. O contrato poderá ser rescindido unilateralmente pelo Hospital Universitário Professor Alberto Antunes - HUPAA, nos termos dos artigos 115 e 116 do Regulamento de Licitações e Contratos da Ebserh, mediante notificação expressa, sem que caiba qualquer tipo de ressarcimento, exceto o direito de receber o estrito valor correspondente aos serviços efetivamente prestados, desde que estejam de acordo com as prescrições pactuadas neste Termo de Referência.

18. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

18.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria-SEI nº 19, de 25 de janeiro de 2022.

18.2. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

Referência: Processo nº 23540.015183/2021-99 SEI nº 22568003