Anexo XVI
REQUISITOS ADICIONAIS DA SOLUÇÃO

a. **Requisitos de Negócio**
   i. Prover suporte técnico 24 horas por dia, 7 dias por semana;
   ii. Prover garantia para eventuais necessidades de reposição de peças e componentes danificados;
   iii. Prover recursos que visem garantir a performance adequada para acesso aos recursos e sistemas que atendem a Rede HU Brasil.
   iv. Prover atualização de software de acordo com o lançamento, novos recursos e evoluções tecnológicas, assim como correções de bugs e vulnerabilidades pelo fabricante;
   v. Prover mecanismos que possibilitem elevar o nível de Segurança Cibernética.
   vi. Prover dimensionamento de forma a suportar a carga atual e o crescimento futuro;
   vii. Prover repasse de conhecimento acerca dos equipamentos a serem implantados de modo a permitir que a equipe técnica da HU Brasil possa operar os mesmos.

b. **Requisitos Legais**
   i. Lei 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.
   ii. Instrução Normativa da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, nº 94, de 23 de dezembro de 2022 - 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 - SISP do Poder Executivo Federal;
   iii. Regulamento de compras e contratos da HU Brasil V3.0 - Regulamenta as licitações e contratos para aquisição de bens e serviços pela HU Brasil, e dá outras providências.
   iv. Norma Operacional - SEI nº 3/2024/SCCEN/CAD/DAI-HU Brasil - Dispõe sobre a Norma Operacional de Pesquisa de Preços da Rede HU Brasil.
   v. Instrução Normativa da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, nº 5, de 30 de agosto de 2021 – Dispõe sobre os requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal.
   vi. Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967 - Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências.
   vii. Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019 - Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia,

e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica no âmbito da administração pública federal.

viii. Decreto nº 7.174/2010, de 12 de maio de 2010 - Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

ix. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

x. Decreto nº 9.373, de 11 de maio de 2018 - Dispõe sobre a alienação, a cessão, a transferência, a destinação e a disposição final ambientalmente adequadas de bens móveis no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

xi. Instrução Normativa SLTI/MP nº 1 de 19 de janeiro de 2010 - Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

xii. Decreto 7.746/12 de 5 de junho de 2012 - Regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e pelas empresas estatais dependentes. Institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública – CISAP.

xiii. Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010 - Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, altera a Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998, e dá outras providências.

xiv. Decreto nº 10.779, de 25 de agosto de 2021 - Estabelece medidas para a redução do consumo de energia elétrica no âmbito da administração pública federal.

xv. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018: que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

c. **Requisitos de Manutenção**

i. 6.3.1 Deverá possuir suporte técnico especializado e garantia do fabricante, durante a vigência do contrato, todos os produtos ofertados que compõem a solução, de modo que garanta a reposição de peças, se for caso, atualizações de segurança, atualizações sistêmicas, correção de bugs e assistência técnica para casos de dúvidas, incidentes ou indisponibilidade da solução ofertada.

ii. Deverá ser disponibilizado canais de atendimento, com acesso direto ao fabricante, para abertura de chamados técnicos sempre que necessário.

iii. Deverá ser fornecida toda a documentação que apoie no diagnóstico e administração da solução ofertada.
iv. Durante a vigência do contrato deverá ser prestado o serviço de suporte técnico que permita solicitar informações, reportar incidentes ou esclarecer dúvidas quanto à utilização dos produtos da solução ofertada.
v. Deverá garantir que o serviço de suporte técnico não comprometa a garantia da solução ofertada.
vi. Deverá possuir acordo de nível serviço (SLA) para casos de acionamento do serviço de suporte técnico e garantia.
vii. Deverá ser apresentada solução de contorno em caso de acionamento da garantia que vise reduzir o tempo de indisponibilidade da solução ofertada.
viii. Deverá dispor de sansões administrativas para casos de eventuais danos causados à HU Brasil, por parte do fabricante ou fornecedor, seja por imperícia ou mau uso, durante as atividades de manutenção.

d. **Requisitos Temporais**

ID	ETAPA	RESPONSÁVEL	PRAZO	ATIVIDADES
1 – REUNIÃO INICIAL				
1.1	Reunião Inicial	Gestor do Contrato Fiscal Técnico Fiscal Requisitante Fiscal Administrativo CONTRATADA	Em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato.	Realização de reunião inicial convocada pelo Gestor do Contrato, para o repasse à CONTRATADA de conhecimentos necessários à execução dos serviços ou ao fornecimento de bens, cuja pauta observará, pelo menos: a) presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto; b) entrega, por parte da contratada, do termo de compromisso e do termo de ciência; e c) esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.
2 – PROJETO, IMPLANTAÇÃO E TREINAMENTO				
2.1	Emitir a Ordem de Serviço	Gestor Contrato	Em até 5 (cinco) dias	- Emitir a Ordem de Serviço - OS.

			úteis após a reunião inicial.	
2.2	Apresentar o Plano de Projeto	CONTRATADA	Até 50 (cinquenta) dias corridos, após a emissão da Ordem de Serviço	CONTRATADA deverá realizar visita(s) técnica(s) para averiguar condições de instalação para os equipamentos em cada local onde estes serão instalados, devendo: verificar a infraestrutura física e lógica das dependências da e demais pré-requisitos necessários à instalação dos equipamentos; alinhar as condições de entrega e armazenamento dos equipamentos na unidade; definir a estratégia de instalações dos equipamentos. Emitir o Plano de Projeto para validação da HU Brasil.
2.3	Validar o Plano de Projeto	Gestor Contrato Fiscal Técnico Fiscal Requisitante	Até 10 (dez) dias corridos após a emissão do Plano de Projeto	Validação do Plano de Projeto.
2.4	Realizar a entrega dos Equipamentos	CONTRATADA	Em até 60 (sessenta) dias corridos a partir da abertura da Ordem de Serviço.	Entregar os equipamentos no local e prazo definido.
2.5	Realizar a instalação e configuração dos equipamentos.	CONTRATADA		Realizar a instalação do equipamento nos locais indicados pela equipe técnica do hospital.

2.6	Realizar o repasse de conhecimento da Solução	CONTRATADA	Iniciado antes da realização do item 2.5. Essa etapa pode ser remarcada a critério da HU Brasil, sem prejuízo às demais etapas.	Realizar o repasse de conhecimento sobre toda solução implantada. Emitir certificado de participação.
2.7	Sinalização de conclusão da implantação da solução	CONTRATADA	Até 5 (cinco) dias úteis após conclusão da implantação plena da solução (itens 2.4, 2.5 e 2.6).	Emitir e disponibilizar a documentação final da implantação, completa e atualizada, de modo a sinalizar a conclusão da etapa de implantação. Solicitar a validação para fins de recebimento definitivo.
2.8	Sinalização de recebimento da solução	Fiscal Técnico	Até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento item 2.7.	Emitir o Termo de Recebimento Provisório - TRP.
2.9	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo	Fiscal Técnico Fiscal Requisitante Gestor do Contrato	Em até 10 (dez) dias úteis após a emissão do TRP.	- Validar os quantitativos de equipamentos entregues, certificados de garantia conforme proposta e Nota Fiscal; - Validar a documentação final do projeto. - Validar os recebimentos dos certificados de participação do repasse de conhecimento. - Emitir o Termo de Recebimento Definitivo. - Emitir autorização para Faturamento.
3 – DO FATURAMENTO				
3.1	Emissão da Nota Fiscal	CONTRATADA	Após a autorização de Faturamento (item 2.9).	Emissão da Nota Fiscal de faturamento contendo o detalhamento dos serviços executados e os materiais empregados, através de ordem

	para Faturamento			bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente e indicados pela CONTRATADA.
3.2	Realizar Pagamento	Fiscal Técnico Fiscal Administrativo Gestor do Contrato	Até 10 (dez) dias úteis após o recebimento da Nota Fiscal de Faturamento.	Elabora despacho de pagamento para o Fiscal Administrativo; Realiza a análise de certidões e conformidades, elabora despacho para Área Financeira; Realiza o Pagamento. No caso do atraso de pagamento por conta da administração, sugere-se em caso de cobrança das multas e juros previstas em lei por este atraso, que este se dê por meio de cobrança separada do faturamento ordinário.

i. Todos os equipamentos, acessórios necessários à sua instalação, softwares e licenças que compõem os equipamentos deverão ser entregues nos locais indicados no anexo II, conforme quantidade estabelecida em edital, em até 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de abertura da Ordem de Serviço.

e. **Requisitos de Segurança e Privacidade**

i. Deverá possuir mecanismos de segurança que garantam a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade dos dados.

ii. Deverá possuir solução de gerência que permita administrar diferentes perfis de acesso, com autenticação por usuário e senha.

iii. Deverá gerar registros de logs das ações de administração e eventos relevantes da solução.

iv. Deverá possuir recursos que permitam o monitoramento automático de eventos relevantes da solução.

f. **Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

i. Só será admitida a oferta de switchs de rede que cumpram os critérios de segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética, previstos na Portaria nº 304, de 2023 do INMETRO, inclusive nos ensaios e normas técnicas referenciadas nos seus anexos (ex. IEC 62368-1, CISPR-32, CISPR-35, IEC 61000-4-x).

ii. Só será admitida a oferta de bens de informática e/ou automação que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs);

iii. A comprovação poderá ser feita mediante certificado de conformidade emitido por Organismo de Certificação de Produto (OCP) acreditado pelo INMETRO, ou, alternativamente, laudo de ensaios em laboratório acreditado, que

demonstre o cumprimento dos ensaios e requisitos previstos na Portaria 304/2023, com apresentação de relatório técnico completo e memória de cálculo.

iv. Deverá possuir recursos para abertura de chamados técnicos e encaminhamentos de demandas, preferencialmente, sob a forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel.

v. Deverão os bens que compõem a solução serem constituídos, no todo ou em parte, por material reciclado, atóxico, biodegradável, conforme ABNT NBR – 15448-1 e 15448-2, se for o caso.

vi. Deverá o fornecedor observar as normas, procedimentos e boas práticas relativas à prestação do serviço, se abstendo de propor soluções danosas e não usuais de mercado, assumindo ainda toda responsabilidade pelos descartes adequados de resíduos, quando da troca e reposição de peças que se fizerem necessárias.

vii. Deverá o fornecedor 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/88.

viii. Os colaboradores que atuarão neste projeto deverão se apresentar nas dependências da HU Brasil devidamente identificados.

g. **Requisitos de Projeto e de Implementação**

i. Deverá ser elaborado um plano de implantação detalhando as ações necessárias, os responsáveis envolvidos, o cronograma, o impacto previsto, plano testes, as informações de configuração (tais como linhas de comando), detalhes de endereçamento IP e o risco associado às atividades, observando as boas práticas de mercado.

ii. O plano de implantação deverá ser elaborado pela CONTRATADA em até 30 (trinta) dias corridos após a abertura da Ordem de Serviço e validado e posteriormente aprovado pela equipe de fiscalização do contrato em até 5 (cinco) dias corridos.

iii. Todos os equipamentos/softwares da solução devem ser entregues em até 60 (sessenta) dias corridos após a abertura da Ordem de Serviço.

iv. Os equipamentos devem ser implantados de modo a não causar indisponibilidade dos sistemas e serviços informatizados aos usuários da Rede HU Brasil.

v. A empresa CONTRATADA ficará responsável pelo fornecimento de todos os materiais necessários para instalação e configuração dos equipamentos.

vi. A empresa CONTRATADA deverá apresentar antecipadamente a relação de técnicos especializados incumbidos da execução dos serviços, com a indicação da qualificação profissional dos principais membros da sua equipe que irão executar os serviços de manutenção, discriminando o nome, RG e CPF, tendo em vista a necessidade de credenciamento prévio para acesso às dependências da HU Brasil Sede e dos HUFs.

vii. Comprovar que os profissionais responsáveis pela execução do contrato possuem aptidão técnica para realização da instalação e configuração, por meio

de apresentação de certificações e comprovação de experiência técnica mínima.

viii. A CONTRATADA ao final do processo de instalação, deverá fornecer documentação em meio eletrônico, fornecendo um descritivo completo do processo de instalação dos equipamentos, senhas, IPs etc. com detalhamento das configurações dos equipamentos.

h. **Requisitos de Implantação**

i. As atividades de instalação poderão ser realizadas pela CONTRATADA dentro do horário acordado com a CONTRATANTE.

ii. No caso da CONTRATADA optar por não realizar a instalação do(s) equipamento(s) nas instalações da CONTRATANTE, não poderá ser arguida pela CONTRATADA problemas decorrentes de instalação mal realizada pela equipe da CONTRATANTE.

iii. A implantação deverá abranger a configuração de quaisquer funcionalidades suportadas pelo equipamento/software – desde que especificadas no edital.

iv. Estas informações serão documentadas no termo de abertura do projeto a ser documentado pela CONTRATADA após alinhamento do escopo de trabalho entre CONTRATADA e CONTRATANTE.

v. Todo o processo de instalação e configuração realizado deverá ser documentado pela CONTRATANTE com a orientação da CONTRATADA para melhores práticas.

vi. A instalação física compreenderá a desembalagem e montagem de todos os componentes que integram a especificação dos dispositivos, a instalação física em ambiente interno ou externo, conexão à rede de dados e alimentação elétrica dos equipamentos.

vii. A configuração compreenderá a realização dos ajustes de hardware e software necessários ao funcionamento dos dispositivos a fim de apresentarem a melhor performance de funcionamento possível.

viii. Deverão ser feitas todas as atualizações de firmware ou qualquer outro software componente da solução, para a versão mais atualizada disponível ou a última compatível com as demais soluções de cada grupo e considerada estável.

ix. Deverão ser habilitadas todas as licenças que porventura sejam adquiridas e recursos do equipamento que serão utilizados no projeto.

x. Deverá ser providenciado todo o acabamento necessário, evitando que restem fios e cabos expostos, preservando a qualidade estética do ambiente.

i. **Requisitos de Garantia e Manutenção**

i. Os serviços de garantia no prazo 60 (sessenta) meses, para todos os componentes de "hardware" e de "software" ofertados na respectiva proposta, deverão ser comprovados pelo fabricante do equipamento por meio de "site", portal ou documentação para os itens licitados;

ii. A CONTRATADA deverá prestar serviços de garantia e assistência técnica, os quais deverão ser providos pelos fabricantes dos produtos ofertados, pelo período de vigência do contrato;

iii. Manutenção corretiva de "hardware" dos produtos fornecidos, incluindo a reparação de eventuais falhas, mediante a substituição de peças e componentes

por outros de mesma especificação, novos de primeiro uso, de acordo com os manuais e normas técnicas específicas para eles;

iv. Atualizações corretivas e evolutivas de "software" e "firmware", incluindo pequenas atualizações de "release", reparos de pequenos defeitos ("bug fixing" e "patches");

v. Ajustes e configurações conforme manuais e normas técnicas do fabricante;

vi. Demais procedimentos destinados a recolocar os equipamentos em perfeito estado de funcionamento;

vii. Assistência técnica especializada para investigar, diagnosticar e resolver incidentes e problemas relativos aos produtos fornecidos;

viii. Os serviços de garantia e de assistência técnica deverão ser prestados pelo fabricante da solução no regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 7 (sete) dias da semana (24 x 7), sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE;

ix. A troca de peças poderá ser realizada até o próximo dia da chegada das peças nos endereços dos respectivos HUFs;

x. A CONTRATADA deverá disponibilizar canal de atendimento para abertura de chamados técnicos, por meio de número de telefone fixo ou número local (nas cidades onde se encontrarem instalados os equipamentos), ou ainda, poderá ser disponibilizado serviço de abertura de chamado via "site" ou "e-mail" (indicar na proposta);

xi. A HU Brasil deverá ter acesso direto à base de dados de conhecimento do fabricante dos equipamentos que contenham especificações técnicas, informações, assistência e orientação para instalação, desinstalação, configuração e atualização de firmware e software, aplicação de correções (patches), diagnósticos, avaliações e resolução de problemas e demais atividades relacionadas à correta operação e funcionamento da solução.

xii. Para cada chamado técnico, a CONTRATADA deverá informar um número de controle (protocolo) para registro, bem como manter histórico de ações e atividades realizadas;

xiii. Os chamados técnicos serão classificados por criticidade, de acordo com o impacto no ambiente computacional do CONTRATANTE, conforme prioridades enumeradas no anexo III.

xiv. O nível de severidade será informado pelo CONTRATANTE no momento da abertura do chamado;

xv. O CONTRATANTE poderá escalar os chamados para níveis mais altos ou baixos, de acordo com a criticidade do problema. Nesse caso, os prazos de atendimento e de solução, bem como os prazos e percentuais de multa, serão automaticamente ajustados para o novo nível de prioridade;

xvi. O prazo de atendimento começará a ser contado a partir da hora do acionamento do suporte via central de atendimento da CONTRATADA;

xvii. Entende-se por início de atendimento a hora de chegada do técnico de suporte ao local onde está o produto ou sua intervenção remota;

xviii. Entende-se por término do atendimento ou chamado atendido a ocorrência de um dos eventos abaixo relacionados:

1. Solução definitiva;
2. Solução de contorno e escalonamento do chamado para um nível de menor severidade, mediante prévia aprovação do CONTRATANTE;

xix. O encerramento do chamado será dado por empregado da equipe técnica do CONTRATANTE na conclusão dos serviços, após a disponibilização da solução para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde está instalada;

xx. Caberá aos técnicos do fabricante ou da empresa autorizada pelo fabricante identificar os componentes, peças e materiais responsáveis pelo mau funcionamento dos produtos fornecidos;

xxi. Em caso de falhas irrecuperáveis de "hardware" ou impossibilidade de solução pela assistência técnica, a CONTRATADA deverá providenciar a troca por equipamento idêntico ou superior;

xxii. Casos em que se tornará obrigatória a substituição de equipamentos pela CONTRATADA

1. Falha de componente de "hardware" que interrompa o perfeito funcionamento do equipamento;

xxiii. Por questão de segurança, os equipamentos e "software" nunca deverão ser removidos das dependências do CONTRATANTE sem a remoção de dados ou regras sigilosas;

xxiv. No caso de troca do produto por defeito, não haverá qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE. relativamente à manutenção corretiva de "hardware" e "software";

xxv. Os componentes danificados deverão ser substituídos, entregues, instalados e configurados, de modo a deixar o equipamento em perfeitas condições de uso e com todas as funcionalidades operacionais, nas dependências do CONTRATANTE, nos prazos de solução estabelecidos acima, sem a cobrança de quaisquer custos adicionais (frete, seguro, etc.);

xxvi. Concluída a manutenção, a CONTRATADA fornecerá ao CONTRATANTE, documento em que conste a identificação do chamado técnico, data e hora de início e término da assistência técnica, descrição dos serviços executados, indicação da peça e /ou componente eventualmente substituído, assim como relato referente às condições inadequadas ao funcionamento do equipamento ou sua má utilização, fazendo constar a causa e as medidas para a sua correção;

xxvii. Durante todo o período de garantia, a CONTRATADA atualizará ou disponibilizará para "download", sem ônus adicionais para o CONTRATANTE, os componentes de "softwares" necessários ao perfeito funcionamento dos produtos fornecidos, disponibilizando as novas versões ou "releases" lançados. Os componentes de "softwares" tratados neste item incluem assinaturas, "software" de gerenciamento, "firmwares" de BIOS e "drivers";

xxviii. Qualquer manutenção e/ou intervenção por solicitação da CONTRATADA ou do FABRICANTE, mesmo não implicando em inoperância do sistema ou alteração de suas características, deverá ser agendada e acordada previamente com o CONTRATANTE;

xxix. Os serviços deverão ser prestados por equipe técnica qualificada pelo fabricante do equipamento;

xxx. A CONTRATADA não poderá impor qualquer limitação de quantitativo de chamados, seja diário, mensal, anual, ou de tempo de duração dos chamados, durante o período de prestação dos serviços.

xxxi. O CONTRATANTE poderá acompanhar os chamados técnicos abertos pela CONTRATADA junto ao fabricante;

xxxii. Será admitida a subcontratação dos serviços de garantia e assistência técnica, desde que previamente autorizada por escrito pelo CONTRATANTE, por empresa comprovadamente autorizada pelo fabricante do equipamento;

j. **Requisitos de Capacitação**
   i. A CONTRATADA deverá realizar repasse de conhecimento necessário para que a equipe da HU Brasil possa operar e, se necessário, reconfigurar os equipamentos.
   ii. O repasse de conhecimento deverá contemplar todos os aspectos essenciais de funcionamento e operação; sendo executado nos horários da manhã e/ou da tarde, com carga de pelo menos 4 (quatro) horas mínima.
   iii. O repasse de conhecimento deverá ocorrer no idioma português/BR.
   iv. O repasse de conhecimento deverá ocorrer em horário comercial, em dias úteis.
   v. O repasse de conhecimento deverá ocorrer preferencialmente antes da instalação dos equipamentos ou, conforme alinhado com o CONTRATANTE.
k. **Requisitos de experiência profissional da equipe que executará os serviços relacionados à solução de TIC**
   i. A CONTRATADA deverá apresentar, em até 2 (dois) dias úteis antes da realização dos serviços, a relação dos técnicos especializados envolvidos com a indicação da qualificação profissional dos principais membros da sua equipe que irão participar da implantação, discriminando o nome, RG e CPF.
   ii. A CONTRATADA deverá comprovar que os profissionais responsáveis pela execução do contrato possuem aptidão técnica para realização da instalação e configuração, por meio de apresentação de certificações e/ou comprovação de experiência técnica mínima.
   iii. A CONTRATADA deverá apresentar documento que comprove ser representante oficial do Fabricante da solução ofertada através de documento emitido pelo Fabricante.
   iv. O suporte técnico em garantia deve ser realizado por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados na solução ofertada.
l. **Requisitos de formação da equipe que projetará, implementará e implantará a solução de TIC**
   i. Deverá ser apresentado um Preposto, nos termos do art. 208, do RCC versão 3.0, aceito pela Administração, para representar a CONTRATADA ao longo da execução contrato.
   ii. Deverá ser apresentado um Gerente de Projetos (podendo este ser o Preposto), que será o ponto focal para tratativas de assuntos relativos à execução dos serviços, sendo este o responsável por coordenar e orientar todos os técnicos para execução dos serviços, de forma que os prazos e qualidade estabelecidos sejam respeitados. Caberá ainda ao Gerente de Projetos apresentar na reunião

uma lista de contatos de comunicação, para esclarecimento de dúvidas ou apoio de itens relacionados ao projeto.

iii. O serviço de instalação, configuração e migração devem ser realizados por técnicos certificados, com capacidade técnica para a realização do serviço, comprovado através da apresentação de documento de certificação emitido pelo fabricante do equipamento ou por empresa de treinamento reconhecida pelo fabricante.

m. **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

i. Deverão ser adotadas as boas práticas e técnicas conhecidas de gerenciamento de projeto.

ii. Os serviços de suporte técnico em garantia deverão seguir as melhores práticas preconizadas pelo ITIL.

n. **Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade**

i. Deverá ocorrer a eliminação total dos dados da HU Brasil armazenados em qualquer tipo de unidade de armazenamento que seja devolvida ao fornecedor ou ao fabricante.

ii. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto e forma divulgar, reproduzir ou utilizar.

iii. 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.

iv. A CONTRATADA se compromete a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do contrato, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do contrato.

v. A CONTRATADA e seus técnicos comprometem-se a respeitar a Política de Segurança da Informação da HU Brasil.

vi. A CONTRATADA deverá exigir de seus empregados, formalmente, o compromisso de atendimento aos regulamentos de propriedade, sigilo, confidencialidade, segurança das informações e de disciplina funcional que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, antes de autorizá-los a ingressar na execução dos serviços contratados.

vii. A CONTRATADA e seus técnicos comprometem-se a manter em caráter confidencial, mesmo após eventual rescisão do contrato, as informações obtidas e/ou registradas, dentre as quais:

viii. as configurações de hardware e software decorrentes do processo de manutenção;

ix. o processo de configuração dos equipamentos; e
x. quaisquer dados de que a CONTRATADA venha a ter conhecimento em decorrência da presente contratação, pertinentes a hardware, serviços, sistemas e aplicativos da HU Brasil, cujo conhecimento por terceiros exponha o ambiente a riscos de invasão ou resulte na vulnerabilidade do mesmo.
xi. A CONTRATADA deverá promover o afastamento imediato, após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus profissionais que, comprovadamente, coloquem em risco as condições de preservação da propriedade, do sigilo e segurança das informações a que tiver acesso. É vedada a veiculação de publicidade acerca dos serviços contratados sem prévia autorização por escrito da HU Brasil.
xii. Será firmado o, contendo declaração de manutenção de Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação.

o. **Demais Requisitos Aplicáveis**

i. Todas as configurações, instalações e ajustes de configuração necessários para a migração das configurações atuais necessárias ao funcionamento da solução serão de responsabilidade da CONTRATADA.

ii. O fornecimento de toda e qualquer ferramenta, instrumento, material e equipamento de proteção, computadores/notebook, bem como demais materiais complementares necessários à instalação são de inteira responsabilidade da CONTRATADA e não deverá gerar ônus adicionais à HU Brasil.
iii. Os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à HU Brasil, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.