



HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ
Rodovia Juscelino Kubitschek, nº 2000, Hospital Universitário - Bairro Rodovia Zona Sul
Macapá-AP, CEP 68.903-197

Termo de Referência - TI - SEI

TERMO DE REFERÊNCIA OU PROJETO BÁSICO

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

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviço de suporte técnico aos usuários de TI, com implantação da Central de Serviços (Service Desk) para o Hospital Universitário da Universidade Federal do Amapá (HU-UNIFAP).

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1. O Service Desk é um termo que se refere a um modelo de serviço especializado em suporte de TI (Tecnologia da Informação) compreendido como o Serviço completo de atendimento ao usuário de TI. Também conhecido como Central de Serviços, oferece um suporte técnico altamente especializado na resolução de problemas e solicitações de serviços de TI, com capacidade de diagnosticar, gerenciar e corrigir, de forma eficiente, os problemas, incidentes e serviços, com foco não apenas na resolução, mas também em aprimorar as atividades e monitorar os processos para evitar novos incidentes, trabalhando não só de forma reativa, mas também preventiva.

2.2. A central de serviços possui diferentes níveis de atendimento – Suporte Nível 1, Nível 2 e Nível 3

2.3. **Nível 1 (N1)** - O nível 1 é o primeiro contato com o suporte, que pode ser realizado por e-mail, chat, telefone ou presencial. Dependendo do tipo e complexidade da demanda, o problema poderá ser resolvido de imediato sem passar para os demais níveis. Esse nível é responsável pelo atendimento, registro e filtragem de todas as solicitações, escalonando os chamados para o nível superior, caso não sejam solucionados. Indicado para problemas de baixa complexidade, resoluções rápidas ou já documentadas. O atendimento neste nível é invariavelmente remoto.

2.4. **Nível 2 (N2)** - O nível 2 é destinado a questões mais técnicas e aprofundadas, que não tenham sido resolvidos pelo nível 1, como: falha de software, rede ou hardware. O atendimento pode ser remoto ou presencial. É o nível mais eficaz para falhas físicas ou problemas que possam comprometer o bom funcionamento da empresa.

2.5. **Nível 3 (N3)** - Analisa problemas mais complexos, que não tenham sido solucionados pelo nível 1 ou nível 2, buscando evitar a indisponibilidade dos sistemas, mantendo a segurança dos ativos e sobretudo apoiar a gestão nas decisões técnicas e na sustentação do negócio. O nível 3 é composto por profissionais especializados em segmentos específicos, que analisarão as demandas para propor a solução mais adequada. Além disso, este nível será responsável por realizar pesquisas e testes em ferramentas inovadoras na área de TI ou, até mesmo, criar ferramentas exclusivas e personalizadas.

2.6. Este processo tem como objetivo contratar empresa especializada em prestação de serviço de Service Desk de Nível 1 e Nível 2, uma vez que o Suporte Nível 3 será mantido pela equipe de colaboradores concursados do HU-UNIFAP e pela EBSERH-SEDE.

2.7. A execução do contrato será baseada no modelo em que o HU-UNIFAP 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 e físicos necessários 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.

Item	Descrição / Especificação	Unidade	Quantidade	Catser
01	Serviços de Service Desk - Suporte ao Usuário 1º nível (N1) e 2º nível (N2) de atendimento	Mês	24	26980

Tabela 01

2.8. A CONTRATADA deverá alocar um Gerente de Central de Serviço, profissionais para a área de Qualidade e um Preposto do Contrato.

2.9. A **Figura 01** representa a estrutura mais adequada da central de service desk, que deverá ser implantada pela empresa vencedora do certame licitatório:



2.10. Atendimento Remoto 1º Nível (N1)

2.10.1. O Service Desk é o ponto único de contato entre o Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital (SETISD), e as áreas de negócio, provendo atendimento em primeiro nível com registro de solicitações de serviços, reporte de falhas e esclarecimento de dúvidas referentes aos serviços ofertados. Todas as atividades do Service Desk devem estar de acordo com os processos de gerenciamento de serviços de TI, políticas, portarias e normas vigentes do HU-UNIFAP e os processos internos do *Service Desk*, e esse serviço deverá ser executado remotamente nas dependências do Hospital Universitário da Universidade Federal do Amapá (HU-UNIFAP).

2.11. Atendimento Presencial 2º Nível (N2)

2.11.1. A equipe de suporte de campo é responsável por manter e suportar os ativos de microinformática, componentes de hardware, softwares aplicativos e periféricos. O atendimento de nível 2 deverá ser executado nas dependências do Hospital Universitário da Universidade Federal do Amapá (HU-UNIFAP).

2.12. Equipe de Qualidade

2.12.1. A equipe de qualidade é responsável por monitorar, auditar e elaborar artigos de conhecimento para o uso do Service Desk em alinhamento com os processos de gerenciamento de serviços de TI. É reservado ao HU-UNIFAP o direito de intervenção/alteração de processos ou procedimentos quando necessários. O serviço poderá ser realizado no ambiente da CONTRATADA ou CONTRATANTE.

2.13. Gerente de Central de Serviço

2.13.1. O gerente do Service Desk é responsável por gerenciar e manter os níveis de serviços acordados. O mesmo deverá estar presente nas dependências da CONTRATANTE.

2.14. Preposto

2.14.1. Além das equipes citadas, a CONTRATADA deverá indicar um Preposto que a representará durante a execução do contrato.

2.14.2. O preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE sempre que necessário ou requisitado, nos dias úteis, em horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 15, inciso I)

3.1.1. Seguindo os objetivos definidos no Mapa Estratégico da EBSERH 2018-2023, busca-se com a contratação:

- Gerir com competência, agilidade e transparência, garantindo a continuidade das atividades da rede

3.1.2. Devido a ausência de Plano Diretor Estratégico (PDE), bem como Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) para o HU-UNIFAP, tem-se como base os objetivos estratégicos definidos no Termo de Compromisso assinado entre EBSERH e UNIFAP em 20/12/2021, identificamos as seguintes necessidades:

- Contratação de serviços de TI, tais como: PACS (envio e armazenamento de imagens médicas); outsourcing de impressão; link de internet; solução de videomonitoramento (CFTV); solução de firewall; solução de WiFi; software de produtividade (pacote office); serviço de telefonia móvel e fixa; h.

equipamentos de gateway GSM; cabeamento estrutura de Rede; **Service Desk**;

3.2. DA CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 15, inciso II)

- 3.2.1. A EBSERH tem por finalidade a prestação de serviços gratuitos de assistência médico-hospitalar, ambulatorial e de apoio diagnóstico e terapêutico à comunidade, assim como a prestação às instituições públicas federais de ensino ou instituições congêneres (ICs) de serviços de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, ao ensino-aprendizagem e à formação de pessoas no campo da saúde pública.
- 3.2.2. A EBSERH criada pela Lei n.º 12.550/2011, dentre as suas competências possui a prestação de serviços de apoio ao processo de gestão, ao ensino, à pesquisa e extensão, ao ensino-aprendizagem e à formação de pessoas no campo da saúde pública às instituições federais de ensino superior e outras instituições congêneres.
- 3.2.3. Desde de junho de 2022 a gestão dos Hospital Universitário da Universidade Federal do Amapá (HU-UNIFAP), passou a ser realizada pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), em contrato firmado com a Fundação Universidade Federal do Amapá (UNIFAP).
- 3.2.4. O HU-UNIFAP/Ebserh presta atividades de ensino, pesquisa e extensão para os cursos do Departamento de Ciências Biológicas e Saúde (DCBS/UNIFAP); e, além disso, prestam serviços de assistência à saúde de média e alta complexidade aos pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS). Apesar da operação estar prevista para iniciar em setembro de 2022 e o parque de equipamentos estar novo, ocorre a necessidade de assistência ao usuário final, tendo em vista que os processos possuem forte dependência dos serviços de TIC.
- 3.2.5. Para a realização dos objetivos associados a visão institucional do hospital, os recursos humanos necessitam de ferramentas de apoio aos seus processos de trabalho. Estas ferramentas, quando se considera a evolução tecnológica presenciada nos últimos anos, são na sua maioria traduzidas por sistemas informatizados baseados em serviços e dispositivos computacionais. De tal maneira que são raros os processos de trabalho não suportados por alguma solução baseada em tecnologia de informação, seja em parte ou no todo de seu ciclo de vida.
- 3.2.6. Considerando o Guia de Boas Práticas e Orientações para a Contratação de Service Desk desenvolvido pela Coordenação de Normas de Contratação de Tecnologia da Informação e Comunicação (CONTI), que pertence à estrutura do Departamento de Estruturação de Soluções e Serviços de TIC (DETIC), da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (SETIC), do Ministério da Economia, antigo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP) - com colaboração da comunidade do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal., bem como, a Portaria SGD/ME nº 6.432, DE 15 DE Junho de 2021 - Estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- 3.2.7. Considerando o 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.
- 3.2.8. Considerando que atualmente os empregados públicos contratados para o cargo de Analista de TI atendem solicitações referentes ao 1º, 2º e 3º níveis, concorrentemente com as suas demais atribuições, como planejamento, gestão e fiscalização, impossibilitando o atendimento adequado e tempestivo, em função do limitado número de recursos humanos disponíveis.
- 3.2.9. Considerando que a capacidade produtiva do quadro de pessoal do SETISD/HU-UNIFAP é inferior à demanda da área de produção, suporte, manutenção e operação ininterrupta dos serviços de infraestrutura em ambiente de produção, assim como a demanda pela entrega de novos serviços de infraestrutura para suportar as soluções sistêmicas em operação.
- 3.2.10. Considerando que o quadro de empregados efetivos da Ebserh e de seus colaboradores ocupantes de cargos ou funções comissionadas é, essencialmente, vinculado às atividades de planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de TI, consoante aos termos do Decreto-Lei nº 200/67:

“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

(...)

Capítulo III

Da Descentralização

Art. 10 A execução das atividades da Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada.

(...)

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

§ 8º A aplicação desse critério está condicionada, em qualquer caso, aos ditames do interesse público e às conveniências da segurança nacional.” (Grifos nossos)

- 3.2.11. 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”

- 3.2.12. Neste contexto, a terceirização dos serviços de TI foi deliberada pelo Conselho de Administração, processo SEI nº 23477.000767/2020-90, Resolução nº 102 (5397746) em conformidade com o decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018.
- 3.2.13. Com o objetivo de minimizar a desproporção entre a capacidade produtiva da equipe de TIC da instituição e a volume de demanda por suporte em TIC, diversas organizações optam por terceirizar parte dos serviços de TIC, geralmente àqueles serviços envolvendo atividades meio, de modo a centralizar a execução das atividades fim e manter a inteligência do negócio em seu quadro de pessoal próprio. No âmbito da Administração Pública, tal abordagem é amplamente adotada e está amparada pelos ditames legais, a exemplo do "Guia de Boas Práticas e Orientações para a Contratação de Service Desk".
- 3.2.14. Portanto, pretende-se realizar a contratação de serviços de suporte e atendimento técnico aos usuários de TIC para operação e gestão de Central de Serviços (Service Desk), contemplando atendimentos de 1º nível, telefônico ou sistêmico, e de 2º nível presencial, nas dependências do HU-UNIFAP/EBSERH.

3.3. DA ESTIMATIVA DA DEMANDA (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 15, inciso III)

- 3.3.1. O levantamento da demanda a que se refere este TR foi amparado pelo que preconiza a Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, em seu Anexo I, Item 10 - FORMA DE QUANTIFICAÇÃO E ESTIMATIVA PRÉVIA DO VOLUME DE SERVIÇOS e seus subitens.
- 3.3.2. O dimensionamento das necessidades do objeto dessa contratação foi realizado tomando por base o levantamento do parque tecnológico dos dois hospitais universitários, histórico de chamados, necessidades contidas nos documentos de planejamento estratégico e ainda informações relacionadas ao padrão esperado de atividades do órgão.
- 3.3.3. **Levantamento do Parque Tecnológico**
- 3.3.3.1. O levantamento do ambiente foi baseado no último inventário de infraestrutura de TIC realizado em 2022, e posteriores aquisições realizadas. Considerando que os dados do levantamento do ambiente são de interesse estratégico do HU-UNIFAP, o documento contendo as informações detalhadas a que se refere este item, será fornecido somente após a assinatura de termo de manutenção de sigilo e de responsabilidade por parte das empresas interessadas no certame.
- 3.3.3.2. **Parque Tecnológico**

Itens	Fase 01	Fase 02	Fase 03	Fase 04	Total
Computadores	283	17	52	40	392
Notebooks	37	0	0	0	37
Telefones	83	5	26	4	118
Relógios de Ponto	15	0	0	0	15
Switches	46	10	10	10	76
Access Point	65	15	15	15	110
Servidores Físicos	2	0	0	0	2
Servidores Virtuais	30	0	0	0	30
Storages	1	0	0	0	1
Impressoras Corporativas	29	5	5	2	41
Impressoras Finalísticas	15	3	2	1	21
Contratos	5	0	0	0	5
Empregados*	249	152	159	141	701
Sistemas	20	3	3	2	28
Pontos de rede	1680	480	480	480	3.385

*baseado nos editais de seleção 02, 03 e 04/2022 para o HU-UNIFAP.

3.3.4. Levantamento do Histórico de Chamados

3.3.4.1. Devido ao HU-UNIFAP ter as suas atividades planejadas para iniciar em setembro/2022, não existe base histórica de chamados por mês. Outrossim, pelas operações iniciais deste HUF ser compatível com instituições de categoria IV, fora feita uma estimativa com outras unidades da rede EBSEH para subsidiar este quantitativo.

Hospital	Quantidade de chamados por mês em 2021
HUOL – Hospital Universitário Onofre Lopes (UFRN)	1808
HU-UFS – Hospital Universitário da Universidade Federal de Sergipe	2538
HU-UFSCAR – Hospital Universitário da Universidade Federal de São Carlos	1662
Médias	2003

3.3.5. Análise do Contrato Atual

3.3.5.1. O HU-UNIFAP está sob a gestão da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSEH) desde o dia 24/06/2022, com a assinatura do contrato especial de gestão. Assim, não existe contrato em vigência para o Service Desk de Tecnologia da Informação neste HUF.

3.3.6. Definição do Local de Prestação dos Serviços

3.3.6.1. Os serviços serão realizados apenas nas dependências do Hospital Universitário da Universidade Federal do Amapá (HU-UNIFAP) localizado na Rua dos Estádio Zerão, S/N – Jardim Marco Zero, Macapá - AP, 68900-000.

3.3.6.2. Os serviços de Service Desk - Suporte ao Usuário 1º nível (N1) remoto, deverão ser prestados em regime de 12x7 de segunda-feira à domingo (todos os dias, incluindo feriados), de 07h às 19h. Ficando lotado fisicamente no HU-UNIFAP.

3.3.6.3. Os serviços de Service Desk - Suporte ao Usuário 2º nível (N2) presencial, deverão ser prestados em regime 12x7; de segunda-feira à domingo (todos os dias, incluindo feriados), de 07h às 19h.

3.3.6.4. Para que o HU-UNIFAP não fique descoberto de suporte durante o intervalo de 19h até 7h do próximo dia. A CONTRATADA deverá manter uma escala de sobreaviso para esse período. Considerando que o funcionário que estiver escalado, poderá fazer o atendimento remotamente, presencialmente ou escalonar para a equipe que inicia às 7h, conforme a criticidade do chamado.

3.3.6.5. Atualmente, os serviços de suporte aos usuários no HU-UNIFAP são prestados pelos empregados públicos do HU-UNIFAP/ Ebserh, especializados em TI e que estão lotados no SETISD/HU-UNIFAP.

3.3.7. Dimensionamento dos perfis para contratação dos serviços

3.3.7.1. Para a composição de custos, a empresa deverá considerar os seguintes perfis profissionais, bem como a disponibilidade de cada um:

ID	CBO DE REFERÊNCIA	PERFIL PROFISSIONAL
1	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Pleno
2	3132-20	Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Pleno
3	3133-05, 3133-10	Técnico de Rede (Telecomunicações) - Pleno
4	2124-20	Analista de suporte computacional - Pleno
5	1425-30	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação

3.3.7.2. Deve-se utilizar a identificação dos perfis apresentados nessa seção para o dimensionamento do volume mensal de serviços.

3.4. DOS RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 15, inciso IV)

3.4.1. Aumentar a disponibilidade dos serviços e sistemas de apoio ao negócio do HU-UNIFAP/EBSEH através do estabelecimento e monitoramento do cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço definidos neste Termo de Referência e consequentemente o incremento da qualidade dos serviços prestados ao CHU-UFPA.

3.4.2. Recepcionar, registrar e atender os chamados técnicos por meios: telefônico, sistêmico (software de abertura de chamados) e pessoalmente no horário de funcionamento do HU-UNIFAP, ou seja 24 (vinte e quatro) horas por dia 7 (sete) dias por semana, conforme detalhamento do Item 3.3.2.4 e seus subitens.

3.4.3. Aperfeiçoar o processo de gestão de serviços de TI com a implantação das melhores práticas de mercado, especialmente às que tange ao modelo da biblioteca ITIL.

3.4.4. Atender e resolver com agilidade e eficiência os serviços estabelecidos no Catálogo de Serviços (lista de serviços de TI prestados ao HU-UNIFAP).

3.4.5. Monitorar e analisar proativamente a infraestrutura e os ativos de TI que compõem o parque tecnológico do HU-UNIFAP.

3.4.6. Garantir que os serviços de TI sejam prestados por profissionais técnicos especializados, certificados e dedicados exclusivamente às atividades técnicas, para promover a redução do tempo de atendimento e dos impactos ao negócio causados por erros operacionais.

3.4.7. Garantir a continuidade do negócio em prover alta disponibilidade dos sistemas hospitalares.

3.4.8. Aumento do grau de satisfação dos usuários com os serviços de TIC.

3.5. DAS ADESÕES (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 15, inciso V)

3.5.1. Considerando as orientações constantes na INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 2, DE 4 DE ABRIL DE 2019 que regulamenta o art. 22, § 10 do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013 para contratações de serviços de TIC passíveis de adesão.

3.5.2. Não será permitido adesão a está ARP.

3.6. DO PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 12, § 2º, inciso I)

3.6.1. A solução de TI proposta é composta por diversos cenários, procedimentos e características técnicas, cada um, com vários segmentos e tecnologias. Os serviços da Central de Serviços, se baseiam nas diretrizes da metodologia ITIL e são dependentes entre si, por sua gradação e complexidade.

3.6.2. Para o atendimento aos usuários, é importante que a passagem de atividades entre os níveis de serviços seja fluida e contínua para que o usuário esteja assistido de forma rápida, menos burocrática e o HU-UNIFAP possa garantir o monitoramento dos trabalhos no caso de eventuais descumprimentos dos acordos de níveis de serviço. Logo, do ponto de vista técnico, a qualidade e harmonização dos serviços se mantêm quando há fluidez na comunicação entre os níveis de atendimento e facilidade na execução de procedimentos necessários para sua realização.

3.6.3. Segundo o acórdão 5260/2011 – TCU – 1ª câmara, de 06/07/2011, “Inexiste ilegalidade na realização de pregão com previsão de adjudicação por lotes, e não por itens, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem correlação entre si”. A adjudicação global proposta nesse documento agrupa solução e serviços de uma mesma natureza, que guardam correlação entre si, seja por similaridade técnica ou de tecnologia, bem como de aplicabilidade em busca de uma única solução, sem causar qualquer prejuízo à ampla competitividade.

3.6.4. Por sua vez, a Súmula 247 do TCU diz o seguinte:

3.6.5. “É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade.” (grifo nosso)”

3.6.6. No caso do objeto da pretendida contratação, envolve tratamento técnico, que demanda necessidade do fornecedor dos serviços ter conhecimento de forma global de toda solução de TI existente. Dividir a contratação para possibilitar empresas diferentes prestarem os serviços pode ser um risco devido a possibilidade de inúmeros desentendimentos e problemas de integração entre os serviços, afetando a qualidade no atendimento aos usuários de TI.

3.6.7. Do ponto de vista econômico, o contrato se torna praticável quando a gestão tem o devido controle sobre as atividades enquadradas nos requisitos da contratação, promovendo assim a fiscalização adequada do objeto em questão.

3.7. DA SUBCONTRATAÇÃO (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 12, § 2º, inciso II)

3.7.1. É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto do contrato.

3.8. DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

3.8.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que:

3.8.2. Sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;

3.8.3. Sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato;

3.8.4. Não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da administração quanto a continuidade do contrato.

4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. REQUISITOS DE NEGÓCIO (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 16, inciso I, alínea a)

- 4.1.1. Recepcionar os chamados por meio telefônico, e-mail e sistêmico no horário de funcionamento do HU-UNIFAP, com possível solução tempestiva e remota da solicitação realizada ou escalonamento, no caso de impossibilidade de resolução do chamado;
- 4.1.2. Atender presencialmente os chamados que demandam atuação local do profissional ou escalonamento para equipe especializada, no caso de impossibilidade de resolução do chamado;
- 4.1.3. Os equipamentos deverão potencializar a produtividade e a qualidade das atividades pertinentes a cada departamento, reduzindo o tempo de resposta às demandas, oferecendo segurança e eficiência aos usuários.
- 4.1.4. Evoluir a tecnologia e qualidade dos serviços de TI;
- 4.1.5. Registrar os chamados em sistema de gestão de chamados definido pelo HU-UNIFAP/EBSERH para garantir a continuidade do serviço em caso de encerramento ou rompimento contratual;
- 4.1.6. Atender aos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos pelo HU-UNIFAP/Ebserh, previstas no Catálogo de Serviço Preliminar;
- 4.1.7. Garantir o repasse de conhecimento para o HU-UFGA/Ebserh em caso de substituição de empresa prestadora de serviço;
- 4.1.8. Garantir que cada categoria de serviço seja atendida por profissionais com experiência, formação e certificação mínimos exigidos;
- 4.1.9. Garantir que a empresa contratada possua a experiência mínima comprovada para a prestação dos serviços a serem contratados;
- 4.1.10. Manter um preposto nas dependências do HU-UNIFAP/Ebserh como ponto focal entre CONTRATADA e HU-UNIFAP durante toda a vigência do contrato;
- 4.1.11. Analisar de forma proativa a infraestrutura do ambiente de TI;
- 4.1.12. Prezar pelo bom relacionamento com o usuário de TI e ser realizado de forma cordial, clara e objetiva;
- 4.1.13. Garantir a segurança dos atendimentos - sigilo nos atendimentos;
- 4.1.14. Todos os atendimentos deverão ser realizados com agilidade;
- 4.1.15. Todos os atendimentos deverão observar o Código de Ética e Conduta, a POSIC e demais normas, políticas e regulamentos vigentes do HU-UNIFAP/EBSERH;
- 4.1.16. Facilitar as solicitações de suporte;
- 4.1.17. Prestar suporte de TI para eventos realizados pela Administração Central da EBSEH;
- 4.1.18. O Catálogo de Serviços deverá ser atualizado constantemente pela CONTRATADA em acordo com o HU-UNIFAP/EBSERH;
- 4.1.19. O serviço deverá ser prestado visando a eficácia e a eficiência das necessidades de negócio;

4.2. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 16, inciso I, alínea b)

- 4.2.1. Repasse de conhecimento de uso das ferramentas implementadas tanto para equipe técnica como para os usuários de TIC com carga horária mínima de 1h para cada grupo.
- 4.2.2. Atualização do POP - Procedimento Operacional Padrão, caso necessário para utilização das ferramentas.

4.3. REQUISITOS LEGAIS (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 16, inciso I, alínea c)

- 4.3.1. Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967 - estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa.
- 4.3.2. Instrução Normativa da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, nº 1/2019 e nº 31/2021 - 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
- 4.3.3. Regulamento de Licitações e Contratos da Ebserh - RLCE, que regulamenta as licitações e contratos para aquisição de bens e serviços pela Ebserh, e dá outras providências.
- 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 SGD/ME Nº 6.468, DE 23 DE MAIO DE 2022, que Altera o Anexo II da 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.
- 4.3.6. Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 - 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;
- 4.3.7. 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.
- 4.3.8. Instrução Normativa SLTI/MP nº 05/2017 - Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional;
- 4.3.9. Decreto nº 3.555, de 8 de agosto de 2000 – regulamenta a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.
- 4.3.10. Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 – institui a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.
- 4.3.11. Decreto nº 10.024/19 – regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns.
- 4.3.12. 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 mandadas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.
- 4.3.13. 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;

4.4. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 16, inciso I, alínea d)

- 4.4.1. Este requisito não se aplica a este Termo de Referência, uma vez que o objeto da pretendida contratação consiste, essencialmente, em prestação de serviços de atendimento e suporte aos usuários de TI, os quais, conforme a necessidade, poderão/deverão ser executados presencial ou remotamente.

4.5. REQUISITOS TEMPORAIS (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 16, inciso I, alínea e)

- 4.5.1. A CONTRATADA deverá realizar as atividades de Estabilização dos Serviços e Soluções de TI durante o Período de Adaptação Operacional, que será de 90 dias.
- 4.5.2. A CONTRATADA deverá atender os requisitos temporais os prazos definidos em Níveis Mínimos de Serviços (NMS) e estes estarão relacionados aos prazos estabelecidos no Catálogo de Serviços Preliminar, além de diversos prazos relacionados aos processos de trabalho e requisitos administrativos presentes neste Termo de Referência.
- 4.5.3. Bem como, todo atendimento remoto ou presencial irá seguir o exposto no item 3.3.6 e seus subitens.

4.6. REQUISITOS DE SEGURANÇA (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 16, inciso I, alínea f)

- 4.6.1. A CONTRATADA deverá exigir dos seus empregados, quando em serviço nas dependências do HU-UNIFAP, o uso obrigatório de crachás de identificação.

4.7. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 16, inciso I, alínea g)

- 4.7.1. Durante a execução de tarefas no ambiente da Ebserh, os funcionários da empresa CONTRATADA deverão observar, no trato com os empregados e o público em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: asseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público. Deverão ainda portar identificação pessoal de acordo com as normas internas da Ebserh.
- 4.7.2. Não haverá impacto ambiental, pois a contratação será a prestação dos serviços de atendimento ao usuário e gerenciamento de sistemas de informação.

4.8. REQUISITOS TECNOLÓGICOS (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 16, inciso II, alínea a)

- 4.8.1. A contratação da Solução deverá atender os principais requisitos tecnológicos abaixo:
- 4.8.2. Alinhamento com as boas práticas de mercado para gestão de serviços de TI (ITIL, Cobit).
- 4.8.3. Todos os serviços serão prestados na plataforma tecnológica atual de ITSM GLPI escolhida pelo HU-UNIFAP/Ebserh, mas que poderá ser alterada a qualquer tempo e a exclusivo critério da CONTRATANTE. Este será efetuado caso necessário com aviso prévio.
- 4.8.4. Perfis de profissionais para atender cada um dos chamados detalhados no Anexo G REQUISITOS DE QUALIFICACAO PROFISSIONAL (23345822).
- 4.8.5. Quantidade de profissionais suficientes para atender aos chamados abertos diariamente pelo HU-UNIFAP/Ebserh. No Anexo E HISTORICO DE CHAMADOS (23345818), apresentaremos um quantitativo de referência baseado no histórico de chamados e alocação atual de profissionais.
- 4.8.6. Os quantitativos de chamados apresentados no histórico poderão sofrer alterações para mais ou para menos durante a execução do contrato.

4.9. REQUISITOS DE PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 16, inciso II, alínea b)

- 4.9.1. A CONTRATADA será responsável por executar os serviços, com a supervisão do Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital (SETISD) do HU-UNIFAP/EBSERH.

4.10. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 16, inciso II, alínea c)

- 4.10.1. Entende-se como implantação: a instalação, atualização, configuração e migração da ferramenta de ITSM, se necessário.
- 4.10.2. A ferramenta deverá permitir a aferição:
- 4.10.3. do tempo total de atendimento do chamado;
- 4.10.4. do tempo que o chamado permaneceu em cada estado;
- 4.10.5. se determinado chamado foi ou não reaberto;

- 4.10.6. da quantidade total de chamados atendidos em determinado período;
- 4.10.7. da quantidade total de chamados atendidos dentro do prazo esperado, durante determinado período; e
- 4.10.8. da quantidade total de chamados reabertos, em determinado período.
- 4.10.9. A implantação será realizada em conformidade com o documento denominado Planejamento Técnico de Implantação, migração e testes da solução, que deverá ser entregue ao CHU-UFPA/Ebserh em até 60 (sessenta) dias corridos contados da assinatura do contrato, e deverá apresentar aderências às melhores práticas e manuais do fabricante do produto. Deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:
- 4.10.10. Versão dos softwares que serão implantados;
- 4.10.11. Cronograma de atividades;
- 4.10.12. Janelas de implantação com tempo necessário à realização de cada atividade;
- 4.10.13. Análise de possíveis impactos ao ambiente produtivo do Complexo durante a implantação;
- 4.10.14. Plano de testes e *Checklist* de validação da implantação;
- 4.10.15. Plano de *Rollback*; e
- 4.10.16. Documentações que serão elaboradas e entregues ao HU-UNIFAP/Ebserh.
- 4.11. **REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 16, inciso II, alínea d)**
- 4.11.1. A CONTRATADA deverá prover a garantia de disponibilidade de todos os serviços tecnológicos que fazem parte do escopo dessa pretendida contratação durante toda a vigência do contrato.
- 4.12. **REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 16, inciso II, alínea e)**
- 4.12.1. Na fase de implantação do Service Desk, a CONTRATADA deverá realizar a capacitação dos seus profissionais, visando o atendimento dos cursos OBRIGATORIOS indicados no Anexo G REQUISITOS DE QUALIFICACAO PROFISSIONAL (23345822), objetivando a excelência na prestação de serviços, sanando deficiências de conhecimento no limite de tempo de até 120 (cento e vinte) dias corridos após a assinatura do contrato.
- 4.12.2. É importante destacar que a CONTRATADA é a responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus profissionais com vistas a assegurar a qualidade e atendimento aos níveis mínimos de serviços, sem o comprometimento da adequada prestação dos serviços.
- 4.12.3. A CONTRATADA deverá apresentar após os primeiros 12 meses de contrato, o cronograma de capacitação com os cursos que serão ofertados sem custo para seus funcionários.
- 4.12.4. Este programa de desenvolvimento de competências e capacitações tecnológicas para os funcionários da CONTRATADA, com periodicidade anual, não terá custo adicional para a CONTRATANTE.
- 4.13. **REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 16, inciso II, alínea f)**
- 4.13.1. Os requisitos de experiência profissional encontram-se no Anexo G REQUISITOS DE QUALIFICACAO PROFISSIONAL (23345822).
- 4.14. **REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 16, inciso II, alínea g)**
- 4.14.1. Deverá ser apresentada a composição da equipe técnica que atenda aos perfis profissionais descritos no Anexo G REQUISITOS DE QUALIFICACAO PROFISSIONAL (23345822).
- 4.14.2. Caberá à CONTRATADA definir a quantidade de profissionais que atenda aos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos pelo HU-UNIFAP/Ebserh, previstas no Planilha CATALOGO DE SERVICOS PRELIMINAR (23345832)
- 4.15. **REQUISITOS DA METODOLOGIA DE TRABALHO (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 16, inciso II, alínea h)**
- 4.15.1. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde o CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.
- 4.15.2. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, sendo seu registro inicial, assim como qualquer interação, via ligação telefônica, e-mail e portal de serviços. Qualquer um dos canais citados poderá ser utilizado durante as tratativas das requisições e incidentes, com seus respectivos históricos devidamente registrados na ferramenta ITSM.
- 4.15.3. A CONTRATADA deve manter atualizada a Base de Conhecimentos técnicos com vistas a assegurar a padronização do atendimento, retenção do conhecimento e agilidade na execução dos serviços.
- 4.15.4. **Sobre a BASE DE CONHECIMENTO da ferramenta de ITSM:**
- 4.15.4.1. Uma Base de Conhecimento é um repositório de bases de dados ou conhecimentos que armazenam orientações, scripts e soluções para os principais problemas que chegam à Central de Suporte e Atendimento.
- 4.15.4.2. Essas informações podem ser utilizadas na solução dos problemas apresentados pelos usuários, por meio de ferramentas especializadas. O conhecimento construído e inserido na Base de Conhecimento ao longo da execução dos diversos atendimentos minimiza o custo de suporte para os problemas. Sem a Base de Conhecimento, diferentes técnicos poderiam se defrontar com um mesmo tipo de incidente diversas vezes e resolvê-lo com métodos e resultados diferentes. São vários os benefícios que estimulam a utilização desse repositório de conhecimento, tais como:
- 4.15.4.3. Compartilhamento do conhecimento: através de um mecanismo organizado você democratiza o conhecimento dos técnicos;
- 4.15.4.4. Redução de tempo de resposta: a redução de tempo de resposta para uma solicitação aumenta a capacidade da Central de Atendimento de atender mais demandas;
- 4.15.4.5. Mesma qualidade de atendimento, independentemente do técnico que atender ao chamado: melhora a condução da equipe, pois todos os técnicos possuem a mesma orientação;
- 4.15.4.6. Aumento da taxa de resolução no primeiro contato: reduz a necessidade de escalar o problema para um técnico experiente;
- 4.15.4.7. Menor custo para a Central e menor tempo de resposta aos chamados quando o problema é resolvido na primeira ligação, contatos posteriores são dispensados: o técnico atende um leque maior de requisições, incidentes e problemas. O técnico responsável pode solucionar chamados sobre tópicos que não domina completamente por meio de consultas à Base de Conhecimento;
- 4.15.4.8. O técnico recém-chegado torna-se rapidamente mais produtivo: minimiza as exigências iniciais de treinamento e custos, pois, apoiado pelas experiências encontradas na Base de Conhecimento, os técnicos menos experientes resolvem incidentes de maneira mais rápida;
- 4.15.4.9. A base serve também de ferramenta de treinamento: a consulta à base proporciona ao técnico o aprendizado sobre novos incidentes e produtos;
- 4.15.4.10. O conhecimento é capturado e se torna um recurso intelectual da Central de Atendimento: esse conhecimento é aproveitado mesmo depois que o técnico que o agregou deixa a equipe e permite a ausência de alguns técnicos; e
- 4.15.4.11. O problema é pesquisado e resolvido uma única vez: minimiza o custo de suporte para certos problemas. Sem a Base de Conhecimento, diferentes técnicos poderiam utilizar métodos diversos e obter resultados diferentes.
- 4.15.4.12. Portanto, a CONTRATADA tem a obrigação relacionada à atualização dos registros da base de conhecimento, bem como o vínculo das soluções aplicadas aos procedimentos constantes deste repositório.
- 4.16. **REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 16, inciso II, alínea i)**
- 4.16.1. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a Instrução Normativa nº 01-GSI/PR e suas normas complementares, bem como a todos os normativos internos do HU-UNIFAP/Ebserh que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação (PoSIC-Ebserh) versão 1.0 ou superior.
- 4.16.2. A CONTRATADA, para prestar os serviços, deverá credenciar junto ao SETISD seus profissionais autorizados a operar presencialmente e remotamente nos sítios do HU-UNIFAP/Ebserh
- 4.16.3. 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.
- 4.16.4. A 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 Ebserh – inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo.
- 4.16.5. A CONTRATADA deverá comunicar ao HU-UNIFAP/Ebserh, 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 do HU-UNIFAP/Ebserh.
- 4.16.6. Todas as informações das quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros.
- 4.16.7. Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.
- 4.16.8. Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do HU-UNIFAP/Ebserh e não poderão ser repassados, copiados, alterado ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização do HU-UNIFAP/Ebserh, de acordo com os termos constantes em Termo de Sigilo a ser firmado entre o HU-UNIFAP/Ebserh e a CONTRATADA.
- 4.16.9. Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do HU-UNIFAP/Ebserh não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.
- 4.16.10. A CONTRATADA não poderá divulgar, mesmo que em caráter estatístico, quaisquer informações originadas na Ebserh sem prévia autorização.
- 4.16.11. 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 Termo de Ciência, a ser assinado pelos empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos Anexos A Termo de Compromisso (23345809) e Anexo

B Termo de Ciência (23345811) deste TR.

4.16.12. Em complemento, a CONTRATADA deverá executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD - conforme Anexo C LGPD (23345813).

4.17. REQUISITOS DE VISTORIA

4.17.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante *poderá* realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços (HU-UNIFAP), acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 9 às 16 horas, devendo o pedido de agendamento ser enviado previamente para o e-mail setisid.hu-unifap@ebserh.gov.br com sugestão de data e horário. O agendamento será efetivado a partir da resposta ao e-mail pelo SETISD - Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital.

4.17.2. Durante a vistoria os interessados deverão assinar um "Termo de Confidencialidade e Sigilo da Licitante".

4.17.3. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

4.17.4. Para a vistoria o licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria, **bem como deverá preencher a DECLARAÇÃO DE REALIZAÇÃO DE VISTORIA, Anexo H TERMO DE VISTORIA (23345827).**

4.17.5. A não realização da vistoria, quando facultativa, não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

4.17.6. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

4.17.7. O procedimento de vistoria, a critério do participante da licitação, poderá não ser realizado desde que entregue DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA, conforme Anexo I DECLARACAO DA NAO REALIZACAO DA VISTORIA (23345828), não podendo alegar o desconhecimento do ambiente do CONTRATANTE como justificativa para não cumprir os níveis de serviço exigido neste Termo de Referência.

4.18. REQUISITOS DE MATERIAIS DISPONIBILIZADOS PARA OS PROFISSIONAIS DO CONTRATO

4.18.1. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário.

4.18.2. Os seguintes materiais deverão ser disponibilizados pela CONTRATADA durante todo o período de vigência do contrato.

4.18.2.1. **Headset** para todos os profissionais do contrato, de forma a possibilitar a comunicação durante o atendimento remoto e facilitar a interação com os usuários e com a equipe do SETISD;

4.18.2.2. **Mídia de armazenamento externo, de no mínimo, 1 TB**, com a finalidade de agilizar as atividades de instalação de software e backup de estações de trabalho;

4.18.2.3. **Leitor/Gravador de CD/DVD externo USB 3.0**, para uso em computadores slim que não possuem leitores de mídia.

4.18.2.4. Alicates para crimpar cabos UTP do tipo macho;

4.18.2.5. Alicates para conectar tomadas UTP fêmea;

4.18.2.6. Testador de continuidade para cabos de rede UTP;

4.18.2.7. Desencapador de cabos;

4.18.2.8. Testador de cabos de rede;

4.18.2.9. Localizador de cabos de rede;

4.18.2.10. Multímetro;

4.18.2.11. Kit de chaves Allen;

4.18.2.12. Kit de chaves Philips;

4.18.2.13. Kit de chaves de precisão;

4.18.2.14. Kit de chaves de fenda;

4.18.2.15. Alicates de corte diagonal;

4.18.2.16. Alicates universal;

4.18.2.17. Alicates de bico meia cana;

4.18.2.18. Demais ferramentas solicitadas pelos técnicos para execução do serviço.

4.18.3. Caso as ferramentas, equipamentos e outros demandarem de reposição de pilhas e baterias, estes devem ter suprimentos reserva e quando usados serem substituídos sem ônus para a CONTRATANTE.

4.18.4. Manter todos os equipamentos necessários à execução dos serviços, em perfeitas condições de uso, devendo os danificados serem substituídos em até 24 (vinte e quatro) horas corridas.

4.18.5. Identificar todos os equipamentos, ferramentas e utensílios de sua propriedade para não serem confundidos com similares de propriedade da CONTRATANTE.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 17, inciso I)

5.1.1. Nomear Gestor e Fiscal Técnico para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, conforme o disposto no art. 29 DA IN 01/2019/SGD/ME.

5.1.2. 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.

5.1.3. Fornecer, conforme disponibilidade, espaço físico com infraestrutura adequada para comportar mobiliário, computadores e rede lógica.

5.1.4. Todos os bens disponibilizados à CONTRATADA deverá ser relacionado através de uma lista contendo, no mínimo, a sua descrição e o seu código patrimonial. Esta lista deverá conter a assinatura do PREPOSTO da CONTRATADA, dando ciência da responsabilidade.

5.1.5. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências do HU-UNIFAP, respeitadas as normas de conduta e de segurança vigentes. Esses profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas do HU-UNIFAP/Ebserh, principalmente as de segurança, inclusive àquelas referentes à identificação, trajas, trânsito e permanência em suas dependências.

5.1.6. Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais. Proporcionar todas as facilidades previstas e necessárias à perfeita execução do objeto deste Termo de Referência.

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

5.1.8. Comunicar e Orientar a CONTRATADA quanto ao direcionamento tecnológico adotado na DTI e no SETISD para que esta venha a cumprir sua missão institucional, por meio de ações definidas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC).

5.1.9. Orientar e estabelecer Normas e Diretrizes para a execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades, regras, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

5.1.10. 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.

5.1.11. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, quando couber.

5.1.12. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como;

5.1.13. Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção, apoio ao usuário, e esclarecimento de requisitos para execução dos serviços;

5.1.14. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na CONTRATADA;

5.1.15. Considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais da própria empresa ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

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

5.1.17. Notificar a CONTRATADA quando for identificada alguma irregularidade na execução dos serviços objeto da contratação, bem como qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente.

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

5.1.19. Comunicar, por escrito, à CONTRATADA, as modificações no ambiente computacional do HU-UNIFAP/Ebserh, e estipular prazos para adequação. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando esta estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos.

5.1.20. Disponibilizar toda a infraestrutura necessária, para o fiel cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, em conformidade com as boas práticas de gestão e capacidade, disponibilidade e continuidade.

5.1.21. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as disposições deste Termo de Referência e os termos de sua proposta.

5.1.22. Pagar à CONTRATADA o valor da fatura em conformidades com as Ordens de Fornecimentos, após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência e seus anexos.

5.1.23.

5.2. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 17, inciso II)

5.2.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais, ferramentas e utensílios necessários, garantindo qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

5.2.2. Sujeitar-se à fiscalização do HU-UNIFAP/Ebserh, no tocante à prestação dos serviços, fornecendo todos os esclarecimentos solicitados e atendendo de imediato às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer.

- 5.2.3. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais ao HU-UNIFAP ou a não prestação satisfatória dos serviços.
- 5.2.4. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo gestor do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.
- 5.2.5. 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 o HU-UNIFAP/Ebserh autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 5.2.6. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos necessários aos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 5.2.7. Os profissionais da CONTRATADA a serem envolvidos nos serviços objetos deste TERMO DE REFERÊNCIA, deverão estar capacitados nos recursos que compõem o ambiente computacional, **CONFORME ITEM 3.3.3**, e nas futuras tecnologias adquiridas pelo HU-UNIFAP/Ebserh.
- 5.2.8. Deverá comprovar que os profissionais envolvidos nos serviços fazem parte do seu quadro de pessoal, obrigatoriamente contratados sob o regime CLT, de forma a assegurar-se os benefícios trabalhistas decorrentes, por meio da apresentação da Relação de Empregados (RE) do mês subsequente ao da assinatura do contrato.
- 5.2.9. Comprovar que os profissionais envolvidos nos serviços objeto e que conseqüentemente, irão desenvolver as suas atividades profissionais para o HU-UNIFAP/Ebserh, apresentam a qualificação mínima, organizada por perfil profissional, através da apresentação de diplomas, certificados, declarações ou atestados emitidos por entidade(s) idônea(s) em nome dos profissionais, descrita no Anexo G REQUISITOS DE QUALIFICACAO PROFISSIONAL (23345822).
- 5.2.10. Para cada novo profissional alocado na execução dos serviços, que tenha relação com o objeto do contrato, a CONTRATADA deverá entregar o currículo e os comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica (onde exigida) do profissional juntamente com o TERMO DE CIÊNCIA.
- 5.2.11. 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 HU-UNIFAP/Ebserh, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010.
- 5.2.12. Caso seja constatado no decorrer da execução do objeto deste contrato, que os serviços estão sendo prestados mediante a disponibilidade de mão de obra exclusiva, a contratada automaticamente ficará sujeita a todas as disposições IN/SG 05/2017 do Ministério da Economia, que trata do emprego de prestação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra, principalmente, no que se refere:
- 5.2.13. Documentação trabalhista (Anexo VIII);
- 5.2.14. Pagamento de salários e benefícios (Anexo VIII)
- 5.2.15. Conta-Depósito vinculada (Art. 18);
- 5.2.16. Fiscalização (Anexo VII);
- 5.2.17. Pagamento direto (Art. 65); e
- 5.2.18. Encerramento do contrato (Art. 64).
- 5.2.19. Capacitar sua equipe técnica alocada aos serviços desta contratação sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica ou mudança de tecnologia realizada pelo HU-UNIFAP/Ebserh em seu ambiente computacional, sem ônus para o HU-UNIFAP, mesmo nos casos de aquisição de novas soluções de TI não previstas neste Termo de Referência.
- 5.2.20. Manter, durante a execução do contrato a ser firmado, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 5.2.21. Apresentar, em conjunto com a fatura de serviços mensais, os comprovantes de regularidade da situação fiscal, conforme determina o artigo 163, inciso V da RLCE de 28/04/2022.
- 5.2.22. 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:
- 5.2.23. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- 5.2.24. Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- 5.2.25. Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;
- 5.2.26. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
- 5.2.27. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017.
- 5.2.28. 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 ao HU-UNIFAP/Ebserh.
- 5.2.29. Responsabilizar-se por todos os ônus referentes aos serviços objeto deste Termo de Referência, inclusive salários de pessoal, alimentação e transporte, bem como tudo que as leis trabalhistas e previdenciárias preveem e demais exigências legais para o exercício da atividade objeto desta licitação.
- 5.2.30. Comunicar ao Gestor do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 5.2.31. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo HU-UNIFAP/Ebserh ou por seus prepostos, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução dos serviços.
- 5.2.32. Paralisar, por determinação do HU-UNIFAP/Ebserh, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 5.2.33. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
- 5.2.34. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.
- 5.2.35. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 5.2.36. Submeter previamente, por escrito, ao HU-UNIFAP/Ebserh, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.
- 5.2.37. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, inclusive 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.
- 5.2.38. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 5.2.39. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.
- 5.2.40. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, inclusive sigilo sobre os ativos de informações e de processos do HU-UNIFAP/Ebserh.
- 5.2.41. Não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, do HU-UNIFAP/Ebserh, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.
- 5.2.42. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do **§ 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993**.
- 5.2.43. Acatar, nas mesmas condições ofertadas, nos termos do **art. 177 da RLCE de 28/014/2022**, as solicitações do HU-UNIFAP/Ebserh para acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias à execução do objeto licitado.
- 5.2.44. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do HU-UNIFAP/Ebserh.
- 5.2.45. Acatar as Normas e Diretrizes estabelecidas pela DTI/Ebserh e pelo SETISD/Ebserh diretamente ou indiretamente relacionadas à execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, com especial atenção a Política de Segurança da Informação (POSIC) do HU-UNIFAP/Ebserh e suas normas complementares, e da Lei nº 13.709/2018, que trata da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), e suas normas complementares, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.
- 5.2.46. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais (ferramentas), equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.
- 5.2.47. Assegurar ao HU-UNIFAP/Ebserh, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, "a" e "b", do **Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017**:
- 5.2.48. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo ao HU-UNIFAP/Ebserh distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;
- 5.2.49. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa do HU-UNIFAP/Ebserh, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.
- 5.2.50. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do HU-UNIFAP/Ebserh ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.
- 5.2.51. Designar 01 (um) profissional de seu quadro para atuar como Preposto, com a responsabilidade pela gestão dos aspectos administrativos, legais e táticos/estratégicos do contrato, relacionando-se diretamente com o Gestor e fiscal do Contrato e com a equipe técnica de TI do HU-UNIFAP/Ebserh.
- 5.2.52. Não poderá realizar qualquer manipulação de dados na base de dados das ferramentas de ITSM e monitoramento, salvo quando expressamente autorizada pelo Gestor do Contrato.
- 5.2.53. Quando necessário, deverá prover as ferramentas e itens necessários à execução dos serviços para manutenção de computadores e demais dispositivos, exceto no que se refere a substituição de componentes.
- 5.2.54. Solicitar autorização prévia do SEGII antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou, antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso do HU-UNIFAP/Ebserh.
- 5.2.55. O HU-UNIFAP/Ebserh terá ampla liberdade de atualizar seu ambiente computacional, segundo sua necessidade e conveniência administrativa, cabendo, nestes casos, à CONTRATADA manter a compatibilidade, evoluindo e adaptando-se à respectiva mudança, às suas expensas, sem quaisquer custos adicionais para o HU-UNIFAP/Ebserh e dentro de prazos estipulados.

- 5.2.56. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para o HU-UNIFAP/Ebserh, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que estejam em gozo de férias, auxílio-doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal.
- 5.2.57. Cumprir as atividades inerentes ao contrato com técnicos altamente especializados, assumindo total e exclusiva responsabilidade pelo cumprimento integral do objeto desta contratação.
- 5.2.58. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os técnicos necessários à prestação dos serviços desta contratação, obrigando-se também por todos os tributos, impostos, encargos, incluindo toda e qualquer verba rescisória, além de todas as taxas que se apliquem ao seu ramo de atuação.
- 5.2.59. Informar ao HU-UNIFAP/Ebserh, para efeito de controle de acesso às dependências da empresa, o nome e o respectivo número da carteira de identidade dos empregados que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o **Termo de Ciência** bem como informar as ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias. Para os casos de desligamento a empresa deverá promover a devolução de crachás e outros materiais pertencentes à Ebserh e que veio a ter acesso em virtude da contratação.
- 5.2.60. Fazer circular todos os seus funcionários que vierem prestar serviço no HU-UNIFAP/Ebserh, em virtude da presente contratação, com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico da CONTRATADA.
- 5.2.61. Responsabilizar-se sobre todos os atos de seus técnicos, relacionados ao manuseio de arquivos de dados, sistemas computadorizados, softwares e equipamentos de propriedade do HU-UNIFAP/Ebserh, bem como por qualquer atividade técnica operacional ou intelectual que venha a causar danos ou prejuízos ao HU-UNIFAP/Ebserh.
- 5.2.62. Responsabilizar-se pelo pagamento das faturas dos ramais telefônicos disponibilizados aos seus profissionais, e das faturas de impressões realizadas por seus profissionais em atividades não condizentes com objeto dessa contratação.
- 5.2.63. Responder por quaisquer prejuízos que seus empregados ou PREPOSTO causarem ao HU-UNIFAP/Ebserh ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão culposa ou dolosa, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus e a responsabilidade decorrente.
- 5.2.64. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros, independentemente da comprovação de culpa ou dolo em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.
- 5.2.65. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por suspensão/cancelamento, promover:
- 5.2.66. A transição contratual efetuando a transferência de conhecimento para a equipe técnica do HU-UNIFAP/Ebserh ou da nova pessoa jurídica, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pelo HU-UNIFAP/Ebserh para esse fim;
- 5.2.67. Manter no mínimo por 90 (noventa) dias após o término do contrato os softwares utilizados para execução dos serviços objeto deste contrato;
- 5.2.68. Disponibilizar as bases de dados dos softwares utilizados para execução dos serviços objeto deste contrato.
- 5.2.69. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos na Ordem de Serviço, garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues.
- 5.2.70. Responsabilizar-se pela entrega dos serviços com a qualidade exigida, sujeitando-se às penalidades e glosas previstas contratualmente, cabendo à mesma fornecer e/ou direcionar tantos recursos forem necessários para atender as exigências de qualidade determinadas para cada ORDEM DE SERVIÇO, sem ônus para o HU-UNIFAP/Ebserh.
- 5.2.71. Observar o disposto no **Anexo II da NR 17**, do Ministério do Trabalho e Emprego.
- 5.2.72. Entregar o termo de encerramento do contrato, conforme modelo que será disponibilizado pelo HU-UNIFAP/Ebserh.
- 5.2.73. 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, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão.
- 5.2.74. A CONTRATADA é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato (**art. 157, RLCE de 28/04/2022**). Incluindo quaisquer ônus, de acidentes de trabalho, bem como alimentação, transporte ou outro benefício de qualquer natureza, decorrentes da aquisição de bens e com todos os encargos sociais previstos na legislação vigente e de quaisquer outros em decorrência da sua condição de empregadora.
- 5.2.75. A inadimplência da CONTRATADA quanto aos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais não transfere ao HU-UNIFAP/Ebserh a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato ou restringir a regularização e uso das obras e edificações, inclusive perante o Registro de Imóveis.
- 5.2.76. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal relacionados aos materiais, originalmente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- 5.2.77. Não se valer do pregão eletrônico para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização da CONTRATANTE.
- 5.2.78. Sob pena de rescisão contratual, não caucionar ou utilizar o contrato para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa anuência do HU-UNIFAP/Ebserh.
- 5.2.79. A CONTRATADA deverá se manifestar em até 150 (cento e cinquenta) dias antes do término da vigência do contrato, se tem o interesse ou não em prorrogar o contrato.
- 5.2.80. Outras definidas na legislação pertinente.
- 6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**
- 6.1. ROTINAS DE EXECUÇÃO (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 18, inciso I)**
- 6.1.1. Disposições gerais**
- 6.1.1.1. A execução contratual será executada em conformidade com a Instrução Normativa nº 01/2019 SGD/ME.
- 6.1.1.2. As atividades de início do contrato compreendem:
- 6.1.1.3. Realização de reunião inicial, a ser registrada em ata, convocada pelo gestor do Contrato com a participação dos Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo do contrato, da CONTRATADA e dos demais interessados por ele identificados, cuja pauta observará, pelo menos:
- 6.1.1.4. Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu respectivo preposto;
- 6.1.1.5. Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência, conforme descrito neste termo de referência; e
- 6.1.1.6. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- 6.1.1.7. O repasse à contratada de conhecimentos necessários à execução dos serviços ou ao fornecimento de bens; e
- 6.1.1.8. A disponibilização de infraestrutura à CONTRATADA, quando couber.
- 6.1.1.9. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica da equipe de fiscalização do contrato, sendo homologado quando os serviços executados e seus respectivos relatórios dos serviços prestados estiverem de acordo com os níveis mínimos de serviços e demais requisitos exigidos neste Termo de Referência.
- 6.1.1.10. Os relatórios operacionais e gerenciais serão elaborados e evoluídos no decorrer da execução do contrato.
- 6.1.1.11. À CONTRATADA caberá sanar as irregularidades apontadas na execução técnica e contratual, submetendo entregas ou atividades impugnadas à nova verificação, sem prejuízo da aplicação das glosas e sanções legais cabíveis.
- 6.1.1.12. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA deverá estar em conformidade com as normas, padrões e diretrizes definidas pelo SEGII e pelo HU-UNIFAP/Ebserh.
- 6.1.1.13. À CONTRATADA deverá apresentar mensalmente os resultados da prestação dos serviços por meio de reuniões com o HU-UNIFAP/Ebserh apresentando relatórios consolidados mensais, relatórios periódicos dos serviços prestados ou quando solicitado pelo HU-UNIFAP/Ebserh.
- 6.1.1.14. O HU-UNIFAP/Ebserh poderá, a qualquer tempo, sem ônus e dentro de suas conveniências técnicas, modificar padrões técnicos, metodológicos e arquitetura tecnológica.
- 6.1.1.15. Todas as atividades da CONTRATADA deverão ser executadas, preferencialmente, sem impactar a disponibilidade dos serviços de TI.
- 6.1.1.16. Os serviços programados deverão ser precedidos de cronogramas de execução previamente aprovados pelo HU-UNIFAP/Ebserh.
- 6.1.1.17. À CONTRATADA deverá realizar serviços de resolução de incidentes a qualquer tempo, incluindo horários noturnos, e em fins de semana e feriados, atendendo aos prazos e NMS definidos, mesmo quando a causa raiz do incidente for de responsabilidade de terceiros, e também baseados nos níveis de suporte e atendimento.
- 6.1.1.18. No caso de incidentes causados por terceiros, o tempo de disponibilidade poderá ser abonado para efeitos de cálculo do NMS até o momento em que a CONTRATADA tenha as condições técnicas de restabelecer o serviço sem dependência de terceiros, situação na qual deverá demonstrar por meio de relatório detalhado com evidências.
- 6.1.1.19. A execução do contrato será baseada no modelo no qual o HU-UNIFAP/Ebserh é responsável pela gestão do contrato e pela verificação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é a responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos, se necessários.
- 6.1.1.20. À CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis mínimos de serviços exigidos neste Termo de Referência.
- 6.1.1.21. Não serão admitidos estagiários para prestar quaisquer serviços objeto deste instrumento.
- 6.1.1.22. Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das especificações ora fornecidas não poderão constituir pretexto para a CONTRATADA alegar redução de desempenho. Consideram-se, inapelavelmente, a CONTRATADA e seus Analistas/Especialistas como altamente especializadas nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverão considerar as complementações e providências técnicas por acaso omitidos nas especificações, mas implícitos e necessários ao perfeito e completo funcionamento dos serviços descritos neste Termo de Referência.
- 6.1.1.23. No caso de o HU-UNIFAP/Ebserh detectar alguma falha, inconsistência ou incorreção na execução dos serviços, estes deverão ser corrigidos sem qualquer tipo de ônus para o HU-UNIFAP/Ebserh, se o serviço estiver dentro do prazo de garantia contratual.
- 6.1.1.24. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços executados no HU-UNIFAP/Ebserh, os processos e procedimentos operacionais e os serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no Contrato.
- 6.1.1.25. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pelo HU-UNIFAP/Ebserh. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade do HU-UNIFAP/Ebserh.
- 6.1.1.26. Caso ocorra algum impedimento à CONTRATADA executar seus serviços no ambiente tecnológico do HU-UNIFAP/Ebserh, por razões que não sejam de sua responsabilidade, a remuneração do período de impedimento será proporcional à média dos últimos 3 (três) meses do serviço impedido.
- 6.1.2. Período de Transição**
- 6.1.2.1. Após o início da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá estar apta a iniciar a execução em até 30 dias.
- 6.1.2.2. O intervalo de tempo entre o início da vigência do contrato e o efetivo início da sua execução, no contexto desta contratação é denominado TRANSIÇÃO. A transição é o processo caracterizado pela passagem de conhecimento sobre a especificidade do ambiente de TI do HU-UNIFAP/Ebserh e da execução dos serviços técnicos, na qual a equipe técnica do HU-UNIFAP/Ebserh

realizará o repasse de conhecimento para a CONTRATADA.

6.1.2.3. A transição deverá ocorrer por meio de reuniões formais com elaboração de Atas e a participação de integrantes técnicos da CONTRATADA, do preposto, da equipe técnica do HU-UNIFAP/Ebserh e dos fiscais técnicos.

6.1.2.4. Será realizada uma reunião de alinhamento específica para a transição, no prazo de até 2 (dois) dias úteis após a reunião inicial do contrato, com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no CONTRATO, EDITAL e SEUS ANEXOS, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

6.1.2.5. O objetivo da TRANSIÇÃO é transferir a operação dos serviços para a CONTRATADA, com o mínimo de impacto possível aos serviços e usuários de TI e deverá estar concluída antes do efetivo início da execução do contrato.

6.1.2.6. A CONTRATADA não fará jus a qualquer pagamento por parte do HU-UNIFAP/Ebserh em virtude das atividades realizadas no período de TRANSIÇÃO.

6.1.2.7. É responsabilidade da CONTRATADA apresentar as informações recebidas durante o repasse para todos os demais integrantes de sua equipe que irão executar os serviços objeto desta licitação.

6.1.2.8. Ainda durante a transição contratual a CONTRATADA deverá tomar suas providências para alocação de equipe e submetê-la ao processo de habilitação a cargo da equipe de fiscalização do contrato. Também deverá tomar todas as demais providências para a adequada inicialização do contrato, tais como, disponibilizar materiais necessários (ferramentas) e fornecer informações dos profissionais para cadastro e criação de conta de usuário.

6.1.2.9. Ao final do período de transição contratual a CONTRATADA deverá emitir e entregar ao gestor do contrato a Declaração ou Atestado de Capacidade Técnico-Operacional

6.1.2.10. A transição não deverá passar de 30 dias corridos, podendo ser encerrada em prazo inferior mediante comum acordo entre as partes.

6.1.3. Período de Adaptação Operacional

6.1.3.1. O período de ADAPTAÇÃO OPERACIONAL trata da fase em que a CONTRATADA, já em condições de executar os serviços, o faz, podendo incorrer em precariedade, haja vista ainda não ter total domínio dos processos, procedimentos, normas, diretrizes, estabelecidas pelo HU-UNIFAP/Ebserh.

6.1.3.2. O período de ADAPTAÇÃO OPERACIONAL compreenderá desde o dia do efetivo início da execução do contrato (após o término da fase de TRANSIÇÃO) até o último dia do terceiro mês subsequente. Ou seja, compreenderá no máximo 3 meses completos.

6.1.3.3. Durante o período de ADAPTAÇÃO OPERACIONAL a CONTRATADA terá 2 meses após o início da execução do contrato, para implantar e configurar a ferramenta de ITSM para atender a todos os indicadores previstos nesse certame. Até a data de entrega dessa ferramenta, limitados até o último dia do segundo mês, não serão aplicadas glosas referentes ao não atendimento dos NMS exigidos que dependam dessa ferramenta.

6.1.3.4. A partir do 1º dia útil após a entrega das ferramenta citada no item anterior, as glosas passam a ser aplicáveis para todos os indicadores previstos, com uma margem de tolerância de 10% a menor em relação NMS exigido, até o término do último dia do período de ADAPTAÇÃO OPERACIONAL.

6.1.3.5. Ao término do período de ADAPTAÇÃO OPERACIONAL os NMS previstos no **Anexo F NIVEIS MINIMOS DE SERVICIO -NMS (23345821)**, deverão ser os vigentes.

6.1.3.6. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá, por meio da equipe de Qualidade, elaborar um plano de trabalho para implantação dos processos ITIL previstos no **Anexo D ESCOPO DO SERVICE-DESK (23345816)**, com prazo de entrega em comum acordo entre as partes.

6.1.3.7. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá adequar o Catálogo de Serviços Preliminar e realizar os ajustes necessários na ferramenta de ITSM adotada pelo HU-UNIFAP/Ebserh.

6.1.3.8. Caso a CONTRATADA não realize as atividades que devem ser executadas durante o período de Adaptação Operacional, estará sujeita às sanções cabíveis.

6.1.3.9. No caso de renovação da vigência contratual o período de Adaptação Operacional não se repetirá.

6.1.4. Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.1.4.1. A transição final dos serviços refere-se ao processo de finalização da prestação dos serviços pela empresa CONTRATADA ao do contrato. 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 do HU-UNIFAP/Ebserh, 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 pelo HU-UNIFAP/Ebserh e obrigatoriamente ao término da vigência do contrato, a empresa CONTRATADA deverá transferir a base de dados histórica de todos os serviços prestados.

6.1.4.2. 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. O HU-UNIFAP/Ebserh poderá estabelecer prazo inferior caso haja rescisão contratual.

6.1.4.3. A empresa CONTRATADA deverá iniciar a execução do plano de transição citado no item anterior (6.1.4.2) 30 dias corridos antes do encerramento do contrato.

6.1.4.4. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos projetos e serviços contratados deverão ser disponibilizados ao HU-UNIFAP/Ebserh ou empresa por ela designada;

6.1.4.5. O plano de transição deverá observar as boas práticas do guia PMBOK (Project Management Body of Knowledge) e 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, os documentos, produtos e artefatos produzidos durante a execução contratual, de tal forma que a equipe que assumirá a operação tenha condições de dar continuidade aos serviços, inclusive os procedimentos referentes a reimplantação da ferramenta de ITSM e todos os seus componentes e parametrizações.

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

6.1.4.7. O fato da empresa CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação solicitada pelo HU-UNIFAP/Ebserh, 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 ao HU-UNIFAP/Ebserh.

6.1.4.8. Cronograma de Eventos:

Evento	Descrição do evento	Prazo Máximo	Responsável	Atividades	
1	Assinatura do Contrato e início da vigência	--	HU-UNIFAP/CONTRATADA		Não
2	Emissão da Ordem de Serviço	Até 3 (três) dias úteis após a ocorrência do evento 1	HU-UNIFAP		Início de cada vigên
3	Reunião Inicial (IN nº 01/2019 da SGD/ME)	Até 5 (cinco) dias corridos após a ocorrência do evento 2	Gestor 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; 	Não
4	Elaborar Projeto/Plano de Implantação	Até 15 (quinze) dias corridos após a ocorrência do evento 3	Gestor do Contrato CONTRATADA	<ul style="list-style-type: none"> Detalhamento dos processos de atendimento N1 e N2; Plano de Comunicações; 	Não
5	Inicialização da execução do contrato e apresentação da equipe	Até 30 (trinta) dias corridos após o evento 2	CONTRATADA	<ul style="list-style-type: none"> Início dos serviços do objeto deste TR; Parametrização para uso da ferramenta ITSM da Central de Serviços; 	Não
6	Implantação da ferramenta de ITSM	Até 60 dias corridos após o evento 5	CONTRATADA	<ul style="list-style-type: none"> Reunião de avaliação e aprovação do início da Operação Piloto; Revisão e ajustes na ferramenta de ITSM 	Não
7	Operação Plena	Em até 90 dias corridos após o evento 5	CONTRATADA	<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. 	Não

Evento	Descrição do evento	Prazo Máximo	Responsável	Atividades	
FORMA DE EXECUÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS					
8	Fechamento do Faturamento Mensal	Após o encerramento do ciclo mensal, até o 5º (quinto) dia do mês subsequente.	CONTRATADA	Apresentação de documentos para fiscalização: <ul style="list-style-type: none"> Relatórios de NMS Prévia do faturamento Documentos acessórios de fiscalização. 	Mensal
9	Emissão do termo de recebimento provisório - TRP	Até 3 (três) dias úteis após a ocorrência do evento 8	Equipe de Fiscalização - HU-UNIFAP	<ul style="list-style-type: none"> Emitir o Termo de Recebimento Provisório (TRP). 	Mensal
10	Homologação dos relatórios gerenciais	Até 3 (três) dias úteis após a ocorrência do evento 9	Equipe de Fiscalização e Gestor do Contrato	<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 	Mensal
11	Contestação da Homologação do Faturamento, caso seja necessário	Até 3 (três) dias úteis após a ocorrência do evento 10	Equipe de Fiscalização e Gestor do Contrato	<ul style="list-style-type: none"> Reunião de alinhamento para tratativas das possíveis discordâncias quanto à Homologação dos relatórios gerenciais; Autorizar o Faturamento. 	Mensal
12	Emissão da Nota Fiscal para Faturamento	Após a autorização de Faturamento	CONTRATADA	<ul style="list-style-type: none"> Emissão e apresentação da Nota Fiscal e outros documentos de caráter administrativo, tais como, documentação trabalhista e certidões negativas. 	Mensal
13	Encaminhamento do Pagamento	Até 10 (dez) dias corridos após a ocorrência do evento 12	Equipe de Fiscalização - HU-UNIFAP	<ul style="list-style-type: none"> Abertura do processo de pagamento; Emissão do termo de recebimento definitivo - TRD; Envio do processo de pagamento. 	Mensal

6.1.4.9. Os prazos acima poderão ser antecipados a critério da empresa CONTRATADA e após devida aprovação da Ebserh.

6.1.4.10. Todos os documentos citados serão emitidos conforme modelo da IN 01/2019 Ministério da Economia

6.2. **Local e Horário da Prestação dos Serviços (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 18, inciso I, alínea a)**

6.2.1. Conforme o **item 3.3.2.4** e seus subitens.

Sigla	Nome	Endereço
HU-UNIFAP	Hospital Universitário da Universidade Federal do Amapá	Rodovia Juscelino Kubitschek, S/N Bairro: Jardim Marco Zero Cidade: Macapá Estado: Amapá CEP: 68.903-419

6.3. **DA DOCUMENTAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 18, inciso I, alínea b)**

6.3.1. Deverá a CONTRATADA apresentar os relatórios de execução de serviço, bem como relatórios das ocorrências identificadas durante a prestação dos serviços no HU-UNIFAP/Ebserh, com ciência do fiscal técnico.

6.4. **DOS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 18, inciso I, alínea c)**

6.4.1. Compete ao GESTOR DO CONTRATO:

6.4.1.1. Gerir e monitorar a execução do contrato;

6.4.1.2. Orientar a fiscalização;

6.4.1.3. Encaminhar ordens de serviço;

6.4.1.4. Tratar dos desvios de qualidade da prestação do serviço, quando necessário;

6.4.1.5. Autorizar e encaminhar os faturamentos;

6.4.1.6. Assinatura do Termo de Recebimento Definitivo - TRD;

6.4.1.7. Encaminhamento de indicação de multas, glosas e sanções;

6.4.1.8. Encaminhamento à Área Administrativa de eventuais pedidos de modificação contratual;

6.4.1.9. Manutenção do Histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato;

6.4.1.10. Apresentar, sempre que solicitado, informações gerenciais sobre a execução contratual.

6.4.2. Compete ao FISCAL TÉCNICO:

6.4.2.1. Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das "Listas de Verificação" de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato;

6.4.2.2. Identificação de não conformidade com os termos contratuais;

6.4.2.3. Encaminhamento das demandas de correção à contratada;

6.4.2.4. Apoio na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;

6.4.2.5. Verificação da manutenção das condições definidas no Modelo de Execução do contrato;

6.4.2.6. Emitir ordens de serviço;

6.4.2.7. Monitorar a execução do contrato;

6.4.2.8. Propor e implementar estratégias de controle e fiscalização;

6.4.2.9. Apoiar o Gestor do Contrato quanto às questões técnicas contratuais;

6.4.2.10. Mediar conflitos na execução do contrato;

6.4.2.11. Solicitar a aplicações de sanções previstas, quando necessárias;

6.4.2.12. Emitir o Termo de Recebimento Provisório - TRP;

6.4.2.13. Registrar os chamados técnicos, acionar a garantia e acompanhar os acordos de níveis de serviços.

6.4.2.14. Assinatura do Termo de Recebimento Definitivo - TRD;

6.4.3. Compete ao PREPOSTO:

6.4.3.1. Realizar a gestão das Ordens de Serviço e de outras demandas referentes à administração do CONTRATO;

6.4.3.2. Acompanhar a execução das Ordens de Serviço;

6.4.3.3. Assegurar-se de que as determinações do HU-UNIFAP/Ebserh sejam disseminadas e cumpridas pela CONTRATADA e com vistas à alocação dos recursos necessários para execução das Ordens de Serviço;

6.4.3.4. Informar sobre ao CONTRATANTE os problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços;

- 6.4.3.5. Elaborar documentos (relatórios gerenciais, relatórios de impacto) referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços;
- 6.4.3.6. Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;
- 6.4.3.7. Exigir da equipe técnica da CONTRATADA o cumprimento de suas atribuições e adequação das atividades de acordo com as recomendações técnicas do fabricante, mormente quando estas, envolverem problemas e requisitos obrigatórios de segurança e compatibilidade.
- 6.4.3.8. Zelar pela qualidade dos serviços prestados.
- 6.5. **DA QUANTIFICAÇÃO OU ESTIMATIVA PRÉVIA DO VOLUME DE SERVIÇOS DEMANDADOS, QUANTIDADE DE BENS A SEREM FORNECIDOS (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 18, inciso II)**
- 6.5.1. Espere-se o consumo total dos quantitativos que serão contratados.
- 6.6. **DA DEFINIÇÃO DE MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO A SEREM UTILIZADOS PARA TROCA DE INFORMAÇÕES ENTRE A CONTRATADA E O HU-UNIFAP/EBSERH (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 18, inciso III)**
- 6.6.1. A solicitação de bens e serviços será por meio de emissão de Ordem de Serviço e Fornecimento de Bens.
- 6.6.2. Documentos formais deverão ser assinados, preferencialmente, pelo sistema SEI do HU-UNIFAP/Ebserh.
- 6.6.3. Deverão ser utilizados e-mails corporativos para envio de mensagens e documentos digitais.
- 6.6.4. Videoconferências, serão realizadas através de ferramenta institucional do HU-UNIFAP/Ebserh, preferencialmente o *Microsoft Teams*.
- 6.7. **DA FORMA DE PAGAMENTO (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 18, inciso IV)**
- 6.7.1. O pagamento será realizado em parcela única, por meio de Ordem Bancária.
- 6.8. **DO MODELO DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO CONTRATUAL (IN 01/2019 SGD/ME – ART. 19)**
- 6.8.1. A gestão do contrato obedecerá os preceitos da Instrução Normativa Nº 01/2019 SGD/ME.
- 6.8.2. 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.
- 6.9. **DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS E BENS FORNECIDOS (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 19, inciso I)**
- 6.9.1. 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.
- 6.9.2. 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 comprimento das metas estabelecidas.
- 6.9.3. 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 F_NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS) (23345821)** e outros instrumentos de fiscalização cabíveis quanto ao cumprimento dos requisitos exigidos neste Termo de Referência.
- 6.10. **DOS PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 19, inciso II)**
- 6.10.1. A Equipe de Fiscalização do Contrato efetuará os testes de conformidade e verificação dos serviços entregues conforme prazo estabelecido neste documento.
- 6.10.2. 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.
- 6.10.3. 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, Grafana ou similar) entre outros recursos necessários para elaboração dos indicadores.
- 6.10.4. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.
- 6.11. **NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS**
- 6.11.1. 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.
- 6.11.2. O Anexo **Anexo F NIVEIS MINIMOS DE SERVICIO -NMS (23345821)**, estabelece os indicadores e níveis mínimos de serviços a serem aplicados.
- 6.11.3. 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.
- 6.11.4. 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.
- 6.11.5. 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.
- 6.12. **DA FIXAÇÃO DOS VALORES E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 19, inciso III)**
- 6.12.1. Caso a CONTRATADA não atinja os valores mínimos aceitáveis fixados neste Termo de Referência, não venha a produzir os resultados esperados, deixe de executar as atividades contratadas, deixe de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução, ou utilize-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada, estará sujeita a **aplicação de glosas nos valores neste TR** e seus subitens para multas e/ou penalidades ou retenção do pagamento até que as pendências sejam sanadas.
- 6.13. **DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (PENALIDADES) (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 19, inciso IV)**
- 6.13.1. Comete infração administrativa, nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos da Ebserh - RLCE, da Lei nº 10.520, de 2002, do Decreto nº 3.555, de 2000, e do Decreto nº 10.024, de 2019, a CONTRATADA que, no decorrer da contratação:
- 6.13.1.1. inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- 6.13.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 6.13.1.3. falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 6.13.1.4. comportar-se de modo inidôneo; e
- 6.13.1.5. cometer fraude fiscal.
- 6.13.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto contratado, a CONTRATANTE poderá, garantido o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo das demais cominações previstas no contrato e no Termo de Referência, aplicar as penalidades previstas nas Leis nº 13.303/16 e 10.520/2002 e no Decreto nº 10.024/2019, nas seguintes proporções:
- 6.13.2.1. advertência;
- 6.13.2.2. multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global da contratação, pela inexecução total do contrato;
- 6.13.2.3. multa diária de 1% (um por cento) sobre o valor global da contratação, pela inexecução parcial;
- 6.13.2.4. suspensão do direito de licitar e de contratar com a CONTRATANTE, pelo prazo de até 2 (dois) anos.
- 6.13.3. Pelo descumprimento dos prazos estabelecidos no cronograma de execução, conforme apresentado neste TR, a CONTRATADA estará sujeita à multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor total do contrato, para cada dia de atraso.
- 6.13.4. O atraso superior a 30 dias consecutivos poderá ensejar, a exclusivo critério da CONTRATANTE, a rescisão do contrato.
- 6.13.5. Caso não seja garantido absoluto sigilo sobre todos os processos, rotinas, objetos, informações, documentos e quaisquer outros dados fornecidos pela CONTRATANTE, implicará na cobrança de multa compensatória correspondente a 5% sobre o valor total do contrato, além das cominações previstas na legislação, podendo a CONTRATANTE rescindir o presente contrato.
- 6.13.6. As ações danosas ou criminosas cometidas por empregados da CONTRATADA, empresas ou pessoas por ela contratadas ou designadas, no exercício das atividades previstas no contrato que ocasionem prejuízo à CONTRATANTE, devidamente comprovados através de decisão judicial (transitado em julgado), implicará na cobrança de multa de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato e mais o valor correspondente ao valor do prejuízo apurado.
- 6.13.7. A rescisão do contrato provocada pela CONTRATADA implicará, de pleno direito, a cobrança pela CONTRATANTE de multa equivalente a 10% (dez por cento) do valor total do contrato, garantidos o contraditório e a ampla defesa em processo administrativo.
- 6.13.8. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto no art. 111, §2º do Regulamento de Licitações e Contratos da Ebserh (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..
- 6.13.9. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 6.13.10. As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.
- 6.13.11. Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

6.13.12. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia CONTRATADA, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela CONTRATANTE, ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente, com acréscimo de correção monetária, juros e honorários.

6.13.13. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

6.13.14. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso das multas, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis.

6.13.15. As infrações e sanções relativas a atos praticados no decorrer da licitação serão previstas no edital.

6.13.16. Para descumprimento de cláusulas administrativas, os valores da multa, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades e das responsabilidades civil e criminal, são:

6.13.17. Item	Ocorrência	Multa
1	Não comparecer, após primeira chamada, na reunião inicial relativa ao processo de inserção da CONTRATADA após a adjudicação do contrato nem apresentar justificativa aceita pela Administração.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato. Esta ocorrência poderá implicar em inexecução total do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei 13.303/2016.
2	Suspender ou interromper os serviços solicitados, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito aceito pela Administração.	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 3 (três) ocorrências durante a vigência contratual. Esta ocorrência poderá implicar em inexecução parcial ou total do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei 13.303/2016.
3	Reincidência no descumprimento das diretrizes definidas pelo HU-UNIFAP/Ebserh no atendimento dos serviços.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.
4	Não fornecer todos os dados, documentações e elementos de informação utilizados na execução dos serviços durante a transferência do conhecimento técnico e operacional nos eventos de encerramento do contrato.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato para cada dia de atraso até o limite de 30 (trinta) dias.
5	Não prestar informações ou esclarecimentos formais, em até 2 dias úteis, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que deverão ser respondidos em até 5 dias úteis ou, para casos específicos, conforme acordado com o HU-UNIFAP/Ebserh.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.
6	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada especificamente nessa tabela.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.
7	Não apresentar Garantia Financeira	Multa de 0,05% (cinco centésimos por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2%, nos casos de atraso na apresentação, atualização, reposição e complementação da garantia financeira, quando for exigida. O atraso superior a 25 dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.
8	Multa Compensatória	Multa compensatória de 10% do valor relativo a 12 meses do contrato, quando o inadimplemento ensejar a rescisão contratual.
9	Desistência	Multa de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil pelos prejuízos causados ao interesse público por eventual desistência da CONTRATADA após sua expressa manifestação de interesse na prorrogação contratual.
10	Atraso em relação a prazos previamente acordados com o HU-UNIFAP/Ebserh na adaptação a processos de trabalho e procedimentos adotados pela SETISD e a DTI, ou na absorção de tecnologia, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito aceito pela Administração.	Multa de até 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 5 (cinco) ocorrências durante a vigência contratual.
11	Quebra de sigilo (publicação ou compartilhamento integral ou parcial de documentos, especificação técnica ou qualquer outro artefato de propriedade do HU-UNIFAP/Ebserh).	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil e criminal, podendo também ensejar a rescisão contratual.
12	Permitir a presença de empregado sem crachá nos locais onde há prestação de serviço.	Advertência por escrito, podendo ensejar multa de 0,01% (um centésimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência.
13	Não apresentar documentação exigida da empresa ou dos profissionais.	Multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 1,25%.
14	Não apresentar no prazo definido a equipe para transição contratual.	Multa de 2% (dois por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato, podendo implicar em inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência e acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei 13.303/2016.
15	Não apresentar no prazo definido a equipe completa para início da execução contratual.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato por dia de atraso, observando o máximo de 2%. O atraso superior a 20 dias poderá implicar em inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei 13.303/2016.
16	Manter empregado que atue na prestação de serviço, tais como Preposto, Responsável Técnico e outros, sem qualificação para executar os serviços contratados.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 2,0%.
17	Não substituir, imediatamente, o profissional que seja considerado inapto para os serviços a serem prestados, seja por incapacidade técnica, atitude inconveniente, falta de urbanidade ou que venha a transgredir as normas disciplinares do HU-UNIFAP/Ebserh.	Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil e criminal, podendo também ensejar a rescisão contratual.
18	Deixar de apresentar, quando solicitado, relação de todos os profissionais envolvidos na prestação dos serviços.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 10 (dez) ocorrências durante a vigência contratual.

19	Deixar de apresentar mensalmente, no prazo definido, parte ou todos os relatórios operacionais e gerenciais previstos nesse termo de referência.	Multa de até 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 3 (três) ocorrências durante a vigência contratual.
20	Não zelar pelos equipamentos, serviços de TI, local de trabalho e instalações do HU-UNIFAP/Ebserh	Multa de até 1,0% (um por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, sem prejuízo das demais penalidades e responsabilidade civil e criminal, podendo também ensejar a rescisão contratual.
21	Atraso: I - Na implantação e adequação da ferramenta de ITSM e catálogo de serviços.	Multa de 0,1 % (um décimo por cento) do valor relativo a 12 meses do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 20 dias poderá implicar em inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência, podendo acarretar rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei 13.303/2016.
22	Permitir que seus funcionários realizem atividades sem a utilização de EPI (Equipamento de Proteção Individual), quando o uso de tais equipamentos for necessário. Assim como permitir situação que crie possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais. Assim como não instalar EPC (Equipamento de Proteção Coletiva), quando necessário.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência, limitada a 6 (seis) ocorrências durante a vigência contratual.
23	Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do CONTRATO e/ou recusar-se a corrigir erros e/ou falhas na execução dos serviços contratados, incluindo o cumprimento da garantia técnica e/ou deixar de atender(a) requisito(s) obrigatório(s) do(s) serviço(s) contratado(s).	Multa de até 1,0% (um por cento) sobre o valor relativo a 12 meses do contrato por ocorrência.

6.14. **DA LIQUIDAÇÃO E PAGAMENTOS À CONTRATADA (IN 01/2019 SGD/ME – Art. 19, inciso V)**

- 6.14.1. O pagamento será efetuado até o 10º (décimo) dia útil, a contar da emissão da nota fiscal de faturamento, após o ateste do serviço (assinatura do Termo de Recebimento Definitivo).
6.14.2. Em caso de prestação de serviço em mês não completo, o valor de pagamento será proporcional aos dias executados, conforme fórmula abaixo:

$$\text{(Valor total da fatura / Número de dias do mês)} * \text{Número de dias executados}$$

6.14.3. A CONTRATADA somente poderá emitir a nota fiscal de faturamento após o aceite do Fiscal Técnico do HU-UNIFAP/Ebserh.

6.14.4. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará pendente 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 o HU-UNIFAP/Ebserh.

6.14.5. A devolução da documentação de cobrança, não aprovada pelo HU-UNIFAP/Ebserh, não servirá de motivo para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços. O documento de cobrança deverá conter ao menos:

- 6.14.5.1. CNPJ da CONTRATADA conforme preâmbulo do Contrato;
6.14.5.2. Número do instrumento contratual dado pelo HU-UNIFAP/Ebserh;
6.14.5.3. Descrição clara do objeto;
6.14.5.4. Período de faturamento;
6.14.5.5. Valor cobrado em conformidade com as condições contratuais pactuadas, discriminando valor unitário e valor total;
6.14.5.6. Dados bancários da CONTRATADA; e
6.14.5.7. Retenções tributárias a serem feitas pelo HU-UNIFAP/Ebserh.

6.14.6. Nos termos do art. 19, inciso III, da Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de 04/04/2019, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- 6.14.6.1. Não produziu os resultados acordados;
6.14.6.2. Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
6.14.6.3. Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
6.14.7. Antes do pagamento, o HU-UNIFAP/Ebserh realizará consultas para verificar a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, imprimindo e juntando os resultados ao processo de pagamento.
6.14.8. Serão efetuadas as seguintes consultas:
6.14.8.1. Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF;
6.14.8.2. Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal – CADIN;
6.14.8.3. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;
6.14.8.4. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa;
6.14.8.5. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS;
6.14.8.6. Lista de Inidôneos do TCU.

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

6.14.10. Quanto ao Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), será observado o disposto na Lei Complementar nº 116, de 2003, e legislação municipal aplicável.

6.14.11. O pagamento será efetuado por meio de Ordem Bancária de Crédito, mediante depósito em conta corrente, na agência e estabelecimento bancário indicado pela CONTRATADA, ou por outro meio previsto na legislação vigente.

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

6.14.13. O HU-UNIFAP/Ebserh não se responsabilizará por qualquer despesa que venha a ser efetuada pela CONTRATADA que porventura não tenha sido acordada no contrato.

6.14.14. O atraso nos pagamentos devidos, motivados por descumprimento de obrigações da CONTRATADA, decorrentes de decisões relativas a multas ou outras sanções e seus recursos, não gera direito a reajustamento, correção ou quaisquer ônus adicionais para o HU-UNIFAP/Ebserh.

6.14.15. A nota fiscal deverá ser emitida para a o HSOPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ (HU-UNIFAP), conforme endereço e CNPJ constante na Nota de Empenho.

6.14.16. O atraso nos pagamentos devidos, motivados por descumprimento de obrigações da CONTRATADA, decorrentes de decisões relativas a multas ou outras sanções e seus recursos, não gera direito a reajustamento, correção ou quaisquer ônus adicionais para a CONTRATANTE.

6.14.17. Os pagamentos efetuados à CONTRATADA não a isentarão de suas obrigações e responsabilidades vinculadas ao fornecimento, especialmente aquelas relacionadas com a qualidade do produto.

6.14.18. Os custos de eventuais erros de recolhimentos de impostos sob a responsabilidade da CONTRATANTE, em decorrência de informações incorretas por parte da CONTRATADA, serão cobrados desta, que se obriga a ressarcir aquele no prazo de 5 (cinco) dias da notificação, sujeita às penalidades previstas.

6.14.19. O valor referente a multa ou 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.

6.14.20. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios proporcionais aos dias de atraso, apurados desde a data limite prevista para o pagamento até a data do efetivo pagamento, à taxa de 6% (seis por cento) ao ano, aplicando-se a seguinte fórmula:

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

Sendo:

EM - Encargos moratórios a serem acrescidos ao valor originariamente devido

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

V - Valor do pagamento em atraso

I - Índice de atualização financeira, calculado segundo a seguinte fórmula:

I=	$\frac{(6/100)}{365}$
----	-----------------------

7. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

7.1. Considerando o Art. 34. da Lei 13.303/16, o valor estimado do contrato a ser celebrado pelo HU-UNIFAP será sigiloso.

7.2. O detalhamento do custo total estimado encontra-se no **Planilha ESTIMATIVA PREVIA 2021 PORTARIA SGD ME NA 4.668 (23345842)**, tendo sido construído de acordo com o que preconiza a Portaria SGD/ME Nº 6.432, DE 15 DE JUNHO DE 2021 (*) e na forma do art. 20 da IN nº 1/2019 da SEDGGD/ME e da Norma - SEI nº 2/2019/DAI-EBSEI.

8. **DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO (IN 01/2019 SGD/ME – ART. 21)**

#	EVENTO	PRAZO	PERCENTU
1	Emitir a Ordem de Serviço	Até 3 (dias) úteis após a assinatura do contrato	0% (zero)
2	Inicialização da execução do contrato e apresentação da equipe mínima	Até 30 (trinta) dias corridos após o evento #1	0% (zero)
3	Apresentação de documentos para fiscalização: Relatórios NMS e Prévia do faturamento	Após o encerramento do ciclo mensal, até o 5º (quinto) dia do mês subsequente.	0% (zero)
4	Emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP)	Até 3 (três) dias úteis, após a conclusão do evento #3	0% (zero)
5	Emissão do Faturamento	Até 3 (três) dias úteis, após a conclusão do evento #4	0% (zero)
6	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD)	Até 10 (dez) dias úteis, após a conclusão do evento #5	0% (zero)
7	Ateste e Realização do Pagamento	Até 10 (dez) dias úteis, após o evento #6	100% (cem por cento)

9. **DO REGIME DE EXECUÇÃO (IN 01/2019 SGD/ME – ART. 22)**

9.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

9.2. Os serviços que se pretendem contratar são essenciais para o HU-UNIFAP/Ebserh cumprir a sua missão institucional, promovendo a continuidade do ensino, pesquisa, extensão e assistência por meio de disponibilização de soluções de TI que auxiliam os servidores da Casa a desempenharem as suas atividades institucionais. E, considerando que sem estes serviços, fica prejudicado o serviço prestado pelo HU-UNIFAP à sociedade, logo, devemos enquadrar esse serviço como de caráter continuado.

9.3. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

9.4. A prestação dos serviços não gera vínculos empregatícios entre os empregados da CONTRATADA e a CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

9.5. A presente contratação adotará como regime de execução como empreitada por preço global, tendo em vista que os pagamentos serão fixos mensais, desde que cumpra com todas as obrigações.

10. **DA HABILITAÇÃO TÉCNICA (IN 01/2019 SGD/ME – ART. 23)**

10.1. Conforme precedentes do Tribunal de Contas da União, temos:

"Nas licitações realizadas por empresas estatais, é irregular a exigência de atestados de qualificação técnico-operacional com previsão de quantitativos desproporcionais ao objeto do certame, que não se atenam ao limite percentual de 50% do quantitativo do serviço licitado (art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, c/c art. 58 da Lei 13.303/2016)." (Acórdão n.º 1621/2021-Plenário, Relator: Benjamin Zymler)

"É legal, para a comprovação da capacidade técnico-profissional de licitante, a exigência de quantitativos mínimos, executados em experiência anterior, compatíveis com o objeto que se pretende contratar, cabendo à Administração demonstrar que tal exigência é indispensável à garantia do cumprimento da obrigação a ser contratada." (Acórdão n.º 2032/2020 Plenário - Representação - Relator Ministro Substituto Marcos Bemquerer)

"A exigência de comprovação da execução de quantitativos mínimos em obras ou serviços com características semelhantes, para fins de atestar a capacidade técnico-operacional, deve guardar proporção com a dimensão e a complexidade do objeto e recair, simultaneamente, sobre as parcelas de maior relevância e valor significativo. Como regra, os quantitativos mínimos exigidos não devem ultrapassar 50% do previsto no orçamento base, salvo em condições especiais e devidamente justificadas no processo de licitação." (Acórdão n.º 1251/2022 - Segunda Câmara - Representação - Relator Ministro-Substituto André de Carvalho)

10.2. Dessa maneira, 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.

10.3. Será admitido o somatório de atestados para comprovar a capacidade técnico-operacional da licitante desde que comprovada a execução simultânea dos serviços atestados.

10.4. 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.

10.5. Os atestados ou declarações deverão comprovar que a licitante prestou ou tem prestado, satisfatoriamente, serviços em entidades com no mínimo 50% do quantitativo de computadores e usuários mencionados no item 3.3.3 que contém o parque tecnológico do HU-UNIFAP/Ebserh.

10.6. 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 HU-UNIFAP/Ebserh, seguem abaixo as competências exigidas:

10.7. 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).

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

10.9. Declaração ou Atestado de Capacidade Técnico-Operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que o licitante prestou ou tem prestado, satisfatoriamente, pelo período mínimo de 12 (doze) meses ininterruptos, os serviços de suporte técnico a usuários de TI (Help Desk/Service Desk) com o uso de indicadores de níveis de serviços e catálogo de serviços, por meio da utilização de sistema de gestão de atendimento, e em conformidade com as melhores práticas da ITIL V3 ou versão superior para o atendimento remoto e presencial em um ambiente com as seguintes características:

10.10. Atividades pertinentes ao objeto da contratação:

10.10.1. Suporte a sistema operacional cliente Windows 10 ou superior;

10.10.2. Suporte a correio eletrônico Microsoft Outlook/Exchange;

10.10.3. Suporte a suítes de escritório Microsoft Office versão 365, 2016 ou superior;

10.10.4. Suporte a navegadores Edge, Firefox ou Chrome;

10.10.5. Suporte a ferramentas de colaboração, por exemplo: Microsoft Teams;

10.10.6. Instalação e configuração de softwares aplicativos;

10.10.7. Instalação, configuração e restauração de imagem de sistema operacional;

10.10.8. Suporte presencial e remoto a usuários;

10.10.9. Suporte técnico de de cabeamento estruturado em ambiente com no mínimo 500 pontos de rede;

10.10.10. Suporte técnico de rede wifi;

10.10.11. Criação e manutenção de logins em ambiente Microsoft Active Directory;

10.10.12. Manutenção e configuração de hardware (computadores, notebooks, monitores, impressoras e scanners);

10.10.13. Suporte a toda a infraestrutura dos sistemas e softwares de TI disponibilizados pelo Hospital

10.11. 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 facultada à CONTRATANTE inabilita as empresas visitadas.

10.12. 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.

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

11. **DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

11.1. O contrato vigorará por 24 meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos de 12 meses, limitado a 60 meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração.

11.2. O guia de boas práticas e orientações para a contratação de Service Desk recomenda observar a orientação normativa nº 38, de 13 de dezembro de 2011 da Advocacia- Geral da União, que possui a seguinte redação:

"Nos contratos de prestação de serviços de natureza continuada deve-se observar que:

a) o prazo de vigência originário, de regra, é de até 12 meses;

b) excepcionalmente, este prazo poderá ser fixado por período superior a 12 meses nos casos em que, diante da peculiaridade e/ou complexidade do objeto, fique tecnicamente demonstrado o benefício advindo para a administração; e

c) é juridicamente possível a prorrogação do contrato por prazo diverso do contratado originariamente."

11.3. Nesse sentido, observa-se que o objeto do presente modelo possui complexidade elevada, demandando das contratadas um período de imersão na contratante com vistas a assimilar processos, estabelecer fluxos e operacionalizar os serviços, entende-se que é razoável a vigência inicial do contrato ser de 24 (vinte e quatro) meses.

11.4. Bem como, é viável considerar que o prazo de vigência originário, 12 (doze) meses, pode gerar custo mais elevado para a Administração, uma vez que, a empresa que executará os serviços poderá avaliar que o prazo é muito curto para obter maturidade do ambiente tecnológico da empresa, conforme cita o Guia de boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação, versão 1.0 do TCU:

"6) Em alguns contratos, o custo para a inserção da empresa no órgão pode ser alto (e.g. contratação de service desk), de modo que, se o período de vigência do contrato for curto, a empresa pode considerar que o risco de não haver prorrogação seja alto, o que tende a aumentar os preços ofertados. Em casos desse tipo, é aconselhável definir um período de vigência mais longo (e.g. dois ou três anos), bem como possibilidade de prorrogações (e.g. anuais)."

11.5. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação.

11.6. Dado o período de 6 meses que antecede o encerramento do contrato as partes poderão se reunir para negociar a manutenção ou extinção do contrato, desde que obedecidos os limites legalmente admitidos, sem qualquer repercussão negativa para a parte desistente.

12. DO REAJUSTE DE PREÇOS (QUANDO APLICÁVEL)

12.1. 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.

12.2. 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.

12.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o HU-UNIFAP/Ebserh 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.

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

12.5. 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.

12.6. 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. Os preços fixados por nível de serviço serão contabilizados para o período de execução orçamentária a cada 12 (doze) meses.

12.7. Os preços fixados por item/nível de serviço, conforme estimados, quando da prorrogação contratual serão renovados no mesmo importe inicial para o novo período de execução e assim sucessivamente.

12.8. O preço ajustado também poderá sofrer correção desde que reste comprovada a ocorrência de quaisquer das hipóteses previstas no inciso IV, do art. 171, do RLCE;

12.9. Os reajustes serão formalizados por meio de apostilamento, exceto quando incidirem com a prorrogação contratual, caso em que deverão ser formalizados por aditamento ao contrato.

13. ENQUADRAMENTO DO OBJETO COMO BEM COMUM (IN 01/2019 SGD/ME – ART. 25, PARÁGRAFO ÚNICO)

13.1. A natureza dos bens e serviços a serem contratados é comum nos termos do parágrafo único, do art. 1º, da Lei 10.520, de 2002, devendo ser CONTRATADA por intermédio de Pregão na modalidade Eletrônica:

13.2. "Art. 1º Consideram-se bens e serviços comuns, para os fins e efeitos deste artigo, aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado."

13.3. A prestação dos serviços relacionados às soluções não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e o HU-UNIFAP/Ebserh, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta, assim não há o que se pensar em dedicação de mão de obra exclusiva.

13.4. Os materiais são classificados como de bem comum e são aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais do mercado.

13.5. Neste sentido, deve-se registrar que os requisitos de qualificação técnica e desempenho necessários para a prestação do serviço explicitado no Termo de Referência, foram objetivamente definidos por meio de especificações usuais praticadas no mercado e representa a real demanda do HU-UNIFAP/Ebserh, razão pela qual será adotado o critério de **MENOR PREÇO POR GRUPO** para o julgamento objetivo das propostas.

14. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

14.1. Considerando a previsão legal no art. 89 do Regulamento de Licitações e Contratos da Ebserh, será adotado como modelo de contratação o **Sistema de Registro de Preço (SRP)**, o Pregão Eletrônico, com a duração de 12 (doze) meses, do tipo menor preço por item, fundamentado na Lei 10.520/2002, no Decreto 10.024/2019 e no Inciso IV do art. 3º do Decreto n.º 7892, de 23 de janeiro de 2013 (Sistema de Registro de Preços):

IV - quando, pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração.

14.2. Fundamentado no Inciso IV do art. 3º do Decreto n.º 7892, de 23 de janeiro de 2013 por se tratar de um planejamento anual de compras, os quantitativos requeridos são estimados com base no histórico de consumo, que por sua vez podem haver oscilações no consumo dessa forma caracterizando a imprevisibilidade no consumo e na demanda dos materiais, além de apresentar inexistência da obrigatoriedade de dotação orçamentária e a possibilidade de otimização no estoque.

14.3. Portanto, para que não haja descontinuidade do atendimento aos usuários do HU-UFGA e haja vista ser o método ordinário que atende aos princípios da vantajosidade, publicidade, eficácia e eficiência. Caso validada pela Autoridade Competente, o método sugerido, mostra economicidade e padronização dos itens que são essenciais aos serviços prestados deste HU-UNIFAP/EBSERH.

15. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

15.1. 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;

15.2. 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;

15.3. 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);

15.4. 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.**

15.5. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

15.5.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

15.5.2. Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

15.5.3. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e

15.5.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

15.6. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria;

15.7. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária;

15.8. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil;

15.9. 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;

15.10. 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;

15.11. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria;

15.12. Será considerada extinta a garantia:

15.13. 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;

15.14. 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.**

15.15. 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;

15.16. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste TR e no Contrato;

15.17. Sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis, caso a CONTRATADA não apresente a comprovação da prestação da garantia no prazo fixado, o HU-UNIFAP/EBSERH 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.

16. **DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO**

16.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria - SEI nº 01, de 25 de julho de 2022.

16.2. 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.

16.3. Diante da compatibilidade entre a necessidade expressa no Estudo Técnico Preliminar e neste Termo de referência, a equipe de planejamento faz opção por aderir a Intenção de Resgistro de Preço nº 155909 - 00059/2022, que é capitaneada pelo CHU-UFGA (UASG 155909) com o intuito de garantir que o serviço esteja disponível quando do início das atividades deste HU-UNIFAP.

Integrante Requisitante <i>Elvis Azevedo de Araújo</i> <i>Chefe do Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital</i> 201****	Integrante Técnico <i>Elvis Azevedo de Araújo</i> <i>Chefe do Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital</i> 201****	Integrante Administrativo <i>Giovanne Rodrigues de Freitas</i> <i>Chefe da Unidade de Compras e Licitações</i> 117****
--	---	--

Autoridade Máxima da Área de TIC <i>Elvis Azevedo de Araújo</i> <i>Chefe do Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital</i> 201****



Documento assinado eletronicamente por **Elvis Azevedo de Araujo, Chefe de Setor**, em 08/08/2022, às 14:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Giovanne Rodrigues de Freitas, Chefe de Unidade**, em 09/08/2022, às 09:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **23331851** e o código CRC **1708A451**.

Referência: Processo nº 23477.011785/2022-69 SEI nº 23331851