



HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
Avenida Professor Moraes Rego, S/N - Bairro Cidade Universitária
Recife-PE, CEP 50740-900
- <http://hcufpe.ebserh.gov.br>

Contrato - SEI - Serviços continuados sem MO nº 12/2022/2022

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS SEM DISPONIBILIZAÇÃO DE MÃO DE OBRA EM REGIME DE DEDICAÇÃO EXCLUSIVA

Processo nº23536.003201/2022-30

CONTRATO Nº 12/2022, CELEBRADO ENTRE A EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES – EBSEH - FILIAL HC/UFPE E A EMPRESA APTOOLS ASSESSORIA E SISTEMAS LTDA

CONTRATANTE: Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – Ebserh, filial Hospital das Clínicas de Pernambuco, sediada na Avenida Prof. Moraes Rego, 1235, Cidade Universitária, Recife/PE, CNPJ 15.126.437/0016-20, UG 155022, neste ato representada pelo seu Superintendente, **Dr. Filipe Carrilho de Aguiar**, RG nº 4.704.978 SDS/PE, CPF nº 999.220.294-72, residente nesta cidade, mediante delegação conferida na Portaria nº 98, de 10 de junho de 2021, publicada no DOU em 11 de junho de 2021, Seção 2, pág. 29 e por seu Gerente Administrativo, **José de Arimatea Rocha filho**, RG nº 505.535 SSP/PI, CPF nº 621.586274-68, Siape nº 1134544, nomeado pela Portaria nº 211, de 12 de agosto de 2020, publicada no Boletim de Serviço nº 175, de 17 de agosto de 2020; ambos no uso das atribuições conferidas pelo artigo 20 da Portaria-SEI nº 8/2019.

CONTRATADA: APTOOLS ASSESSORIA E SISTEMAS LTDA, com sede na Rua Afonso Campos, nº 48, Sala 317, Centro, Campina Grande/PB, CEP 58.400-235, inscrita no CNPJ/MF sob o nº **02.084.684/0001-82**, Tele (83) 3342.0204, e-mail aptools@aptools.com.br, geminiano@aptools.com.br, representada neste ato pelo Sr. **George David Crispim de Vasconcelos**, Sócio, portador da RG nº 2.498.385 SSP/PE, CPF 440.768.784-34, e-mail george@aptools.com.br, Tel. 81.98875-1194, 81.99998-0448.

Conforme Processo Administrativo nº **23536.003201/2022-30**, e de acordo com a **Inexigibilidade de Licitação nº 34/2022**, Proposta Comercial apresentada, *Termo de Referência*, seus encartes e anexos, a CONTRATANTE e a CONTRATADA celebram o presente Contrato, nos termos do art. 37, inciso XXI da Constituição Federal, do art. 30 da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, do Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, do inciso I do art. 80 do Regulamento de Licitações e Contratos da Ebserh, aprovado pela Resolução do Conselho de Administração nº 71/2018, de 28 de junho de 2018, dos normativos internos da Ebserh, da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017 e mediante as Cláusulas e condições estabelecidas a seguir.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

- 1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços especializados de:
 - 1.1.1. Manutenção corretiva do software;
 - 1.1.2. Suporte técnico remoto ao usuário de segunda a sexta-feira, 08:00 às 18:00h;
 - 1.1.3. Monitoramento, manutenção do ambiente e administração remota;

1.1.4. Consultas de dados e integração do software aplicativo com outros sistemas, garantindo a interoperabilidade das informações dos Sistemas de Informação em Saúde da instituição com o Sistema Integrado de Administração Hospitalar - MASTER TOOLS, software desenvolvido e implantado pela empresa APTOOLS Consultoria, Treinamento e Comércio de Informática Ltda., CNPJ n.º 03.265.486/0001-88.

1.2. Os serviços previstos no objeto serão executados conforme detalhamento do **Quadro 1**, a seguir:

Quadro 1 – Detalhamento do Objeto

Componentes do Objeto	Janela de Serviço	Tipo de Serviço	Tipo de SLA	Franquia Mensal	Excedendo franquia
1. Suporte técnico remoto ao usuário de segunda a sexta-feira, 08:00 às 18:00h	Segunda a sexta-feira, das 08:00 às 18:00h	Por demanda, remoto	Por prazo, conforme Quadro 3	N/A	N/A
2. Monitoramento, manutenção do ambiente e administração remota	Segunda a sexta-feira, das 08:00 às 18:00h	Contínuo, remoto	Por disponibilidade, garantindo disponibilidade superior a 90% da Janela de Serviço	Média de 220 horas/mês, refletindo em indisponibilidade máxima de 22 h/mês	N/A
3. Manutenção corretiva do software, consultas de dados, integração do software aplicativo com outros sistemas	Segunda a sexta-feira, das 08:00 às 18:00h	Por demanda, remoto	Por prazo, conforme Quadro 4	Até 5 Pontos de Função (PF) por mês, sendo 3 PF franquia e 2 PF excedente. (Dados históricos do último contrato: utilização de 477,60 PF nos módulos administrativos em 54 meses, contudo foi solicitado uma redução de 50%)	R\$ 1.423,92 por PF franquia e excedente

1.3. A descrição do objeto a ser contratado está detalhada nos itens 7 e 8 do Termo de Referência.

1.4. O código do item a ser contratado em conformidade com o Catálogo de Serviços (Catser) do Sistema de Serviços Gerais (Sisg) é o **2600-0** e a natureza de despesa é **339040/07**.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses a contar da data de sua assinatura pelas partes, e por se tratar de serviço continuado, imprescindível, para não comprometer as atividades meio e fim da instituição, poderá ser prorrogado, a critério único e exclusivo da Administração, mediante termo aditivo, não podendo exceder o prazo de 60 (sessenta) meses em sua totalidade, desde que observados os seguintes requisitos:

- a) os serviços tenham sido prestados regularmente;
- b) a Administração mantenha interesse na realização do serviço; e
- c) o valor do contrato permaneça economicamente vantajoso para a Administração.

2.2. O contratado poderá, a critério da administração, aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários nas obras, serviços ou compras, de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato (Art. 110 do RLCE).

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1. O valor global para o período de 12 (doze) meses será de **R\$ 269.808,00 (duzentos e sessenta e nove mil oitocentos e oito reais)**.

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2022, na classificação abaixo:

PROGRAMA DE TRABALHO	FONTE DE RECURSOS	NATUREZA DE DESPESA
nº 10.302.5018.8585.0026 (Atenção à saúde da população para procedimentos em média e alta complexidade – no Estado de Pernambuco).	SUS/FNS/EBSERH	3390.40 (Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica).

4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

5.1. Caso a empresa não seja optante pelo Sistema Integrado de Pagamento de Imposto e Contribuições – SIMPLES, serão retidos na fonte os tributos e contribuições sobre os pagamentos efetuados, utilizando-se as alíquotas previstas, conforme Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012 e alterações;

5.2. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime; no entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

5.3. O pagamento será realizado, através de crédito em conta, na Agência Bancária e Conta Corrente indicados pelo Contratado, de acordo com as condições de preços e prazos estabelecidos e observadas as seguintes condições:

5.3.1. Após a emissão e atestação do **Relatório de execução de serviço e aplicação das peças**, o servidor ou a comissão encaminhará a nota fiscal de serviço ao setor competente para pagamento;

5.3.2. Mediante apresentação da Nota Fiscal/Fatura correspondente ao serviço executado, devidamente atestada pelo setor competente do CONTRATANTE.

5.4. A Nota Fiscal deverá ser preenchida com dados do Órgão CONTRATANTE, conforme descrito no Contrato ou nota de empenho.

5.5. A Nota Fiscal de serviço deverá ser emitida com as especificações, unidades, valores e o número do empenho, de modo idêntico àquelas constantes da Nota de Empenho, correspondente às indicadas no processo e proposta do fornecedor.

5.6. A Nota fiscal de venda das peças deverá ser emitida com as especificações, unidades, valores e o número do empenho, de modo idêntico àquelas constantes da Nota de Empenho e proposta do fornecedor.

5.7. Poderá ser deduzido do montante a pagar os valores correspondentes a multas ou indenizações devidas pela contratada, nos termos deste processo.

5.8. No caso de incorreção na Nota Fiscal, será a mesma devolvida ao CONTRATADO para as devidas correções, passando a contar o prazo a partir da data de sua reapresentação e consequente aprovação pelo CONTRATANTE.

5.9. Previamente a cada pagamento à CONTRATADA, a CONTRATANTE realizará consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação.

5.10. Constatada a situação de irregularidade da CONTRATADA junto ao SICAF, a mesma será notificada, por escrito, sem prejuízo do pagamento pelos fornecimentos já prestados, para, num prazo exequível fixado pela CONTRATANTE, regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa, sob pena de rescisão.

5.11. O prazo para regularização ou encaminhamento de defesa de que trata o subitem anterior poderá ser prorrogado a critério da CONTRATANTE.

5.12. Nenhum pagamento será efetuado ao Contratado enquanto estiver pendente de liquidação qualquer obrigação. Esse fato não será gerador de direito a reajustamento de preços ou a atualização monetária.

5.13. 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:

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

EM = Encargos Moratórios a serem acrescidos ao valor originariamente devido

I = Índice de atualização financeira, calculado segundo a fórmula:

I =	(6/ 100)
	365

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

VP = Valor da Parcela em atraso

6. CLÁUSULA SEXTA - DO REAJUSTE

6.1. O preço consignado no contrato será corrigido anualmente, observado o interregno mínimo de um ano, contado a partir da data de apresentação da proposta, pela variação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, instituído por meio da Portaria nº 6.432, de 11 de julho de 2018 ou outro índice a ser aplicado a espécie, definido pelo Governo Federal.

6.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste

7. CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

7.1. A CONTRATADA, para assegurar o fiel cumprimento das obrigações assumidas na contratação proveniente deste processo licitatório, deverá prestar garantia equivalente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, no prazo de 10 (dez) dias úteis, prorrogável por igual período, a critério da EBSEH - HC/UFPE, contado a partir do conhecimento, pela CONTRATADA, da notificação emitida pela EBSEH - HC/UFPE, podendo ser registrada no Termo de Contrato, sob pena de inobservância caracterizar-se infração contratual grave, ensejadora de imediata rescisão do contrato, respondendo a CONTRATADA por perdas e danos, em conformidade com o que estabelece o artigo 70, da Lei nº 13.303, de 30/06/2016, e suas atualizações, e a Instrução Normativa nº 05, de 26 de maio de 2017.

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

7.3. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem a IN nº 5/2017.

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

7.5. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 3 (três) meses após o término da vigência contratual.

7.6. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de: a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas; b) prejuízos causados à Administração ou a terceiro decorrentes de culpa ou dolo, durante a execução do contrato; c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; d) obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA.

7.7. Quando a garantia for prestada em dinheiro, o depósito deve ser realizado obrigatoriamente na Caixa Econômica Federal, com correção monetária, tendo como beneficiária a EBSEH - HC/UFPE.

7.8. Quando a caução for em títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definição do Ministério da Fazenda. (Lei nº11.079, de 30 de dezembro de 2004).

7.9. 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 quando da contratação.

7.10. Se o valor da garantia for utilizado, total ou parcialmente, em pagamento de qualquer obrigação a cargo da CONTRATADA, inclusive indenização a terceiros, a CONTRATADA deverá proceder à respectiva reposição no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contado da data em que for notificada pelo EBSEH - HC/UFPE, sob pena de infração contratual.

7.11. A EBSEH - HC/UFPE não executará a garantia nas seguintes hipóteses:

7.11.1. caso fortuito ou força maior;

7.11.2. alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

7.11.3. descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrente de atos ou fatos da Administração; ou

7.11.4. prática de atos ilícitos dolosos por servidores da Administração.

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

7.13. Após a execução do contrato, será verificado o pagamento das verbas rescisórias decorrentes da contratação, ou a realocação dos empregados da CONTRATADA em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção dos respectivos contratos de trabalho.

7.14. A garantia será liberada mediante a comprovação de que a CONTRATADA pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, e que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, observada a legislação que rege a matéria (alínea "j" do subitem 3.1 do Anexo VII-F da IN 05/2017).

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

7.16. Será considerada extinta a garantia:

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

7.16.2. no prazo de 03 (três) meses 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.

8. CLÁUSULA OITAVA – REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS, FISCALIZAÇÃO E DETALHAMENTO DO OBJETO/SERVIÇOS

8.1. REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.1.1. A contratação adotará como regime de execução por preço global.

8.2. FISCALIZAÇÃO

8.2.1. Cabe à fiscalização:

8.2.1.1. Verificar a conformidade da prestação do serviço e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do objeto;

8.2.1.2. Solicitar todas as providências necessárias ao cumprimento do objeto;

8.2.1.3. Recomendar ao Hospital das Clínicas a aplicação das sanções contratuais que se tornarem cabíveis, pelo desatendimento ou descumprimento pela das obrigações contratuais;

8.2.1.4. Atestar a fatura;

- 8.2.1.5. Emitir pareceres em todos os atos da Administração relativos à execução do serviço;
- 8.2.1.6. Monitorar o nível de qualidade do serviço;
- 8.2.1.7. Providenciar instrumentos de controle que compreendam a mensuração dos seguintes aspectos, quando for o caso:
- 8.2.1.7.1 Os resultados alcançados em relação ao contratado, com a verificação dos prazos de suporte e execução das ordens de serviço;
- 8.2.1.7.2 O cumprimento das demais obrigações decorrentes do objeto;
- 8.2.1.8. Manter arquivada a documentação e correspondência trocada com a CONTRATADA.
- 8.2.2. A fiscalização será exercida no interesse do Hospital das Clínicas/UFPE e não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade e, na sua ocorrência, não implica corresponsabilidade do Poder Público ou de seus agentes e prepostos, salvo se, quando destes for apurado ação ou omissão funcional, na forma e para os efeitos legais.

8.3. DETALHAMENTO DO OBJETO/SERVIÇOS

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

OS SERVIÇOS PREVISTOS NO OBJETO ESTÃO CARACTERIZADOS CONFORME DETALHAMENTO A SEGUIR:

Suporte técnico remoto ao usuário de segunda a sexta-feira, 08:00 às 18:00: é o serviço de presta o auxílio imediato e à distância ao usuário (por telefone, web-conferência, videoconferência e/ou e-mail) no apoio ao uso, instalação, configuração e parametrização do sistema. Este serviço tem por escopo: assistência intelectual, esclarecimento de dúvidas, orientações, execução de procedimentos de emergência para recuperação de informações, compartilhamento de conhecimento, transferência de know-how, implementação de boas práticas e procedimentos, configurações, ajustes de parâmetros e cadastros, resposta a incidentes, resolução de problemas, atualizações de software, dentre outros.

Monitoramento, manutenção do ambiente e administração remota: Correspondem ao monitoramento de todos os componentes do serviço, assim como ações preventivas que visam reduzir a ocorrência e o impacto de falhas em máquinas, equipamentos, softwares e demais componentes, além de garantir que o ambiente de operação esteja tão atualizado quanto possível, e que o software aplicativo esteja em sua versão estável mais recente.

Manutenção corretiva do software, consultas de dados, integração do software aplicativo com outros sistemas:

Manutenção corretiva do software: corresponde ao conjunto de ações que visa corrigir problemas de não conformidade detectados durante a operação e o uso do software aplicativo. Diz respeito à correção de erros no software que não foram identificados na fase de testes pela contratada, e, portanto, não deveriam ocorrer com frequência. Este serviço visa garantir a correção de todo e qualquer erro que seja detectado no APLICATIVO e nas rotinas e interfaces implementadas pela CONTRATADA;

Consultas de dados: elaboração de relatórios e consultas para disponibilizar os dados do sistema de acordo com a solicitação da CONTRATANTE;

Integração do software aplicativo com outros sistemas: é o serviço composto pelo conjunto de atividades responsáveis pela definição, implementação, testes, operação e suporte de padrões interoperabilidade de forma a garantir a intercambiabilidade dos dados e informações entre o sistema aplicativo com os demais Sistemas de Informação em Saúde (SIS) em uso, ou que venham a ser desenvolvidos ou adquiridos pela instituição.

FRANQUIA DE SERVIÇO

Os serviços previstos no objeto do termo de referência possuem uma franquia mensal de utilização, conforme descrito no Quadro 1, na qual sua utilização não deverá ocasionar nenhum custo extra ao valor contratado.

Para o item 3 do Quadro 1:

O saldo da franquia mensal não consumido num determinado período, será acumulado para consumo dos períodos subsequentes.

A CONTRATANTE poderá exceder a franquia mensal descrita no Quadro 1, desde que não exceda a franquia global no prazo de validade do contrato. A Franquia Global é o produto Franquia Mensal pela vigência anual do contrato.

No caso da CONTRATANTE exceder a franquia global descrita no Quadro 1, poderá ser utilizada os PF excedentes.

Os casos em que a CONTRATANTE precisar exceder a franquia global descrita no Quadro 1, os serviços excedentes precisarão ser autorizados de forma explícita pela Superintendência do Hospital ou pelo seu Ordenador de Despesa.

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

PRAZOS PARA ATENDIMENTO

Para maior clareza e alinhamento dos mecanismos descritos nesta seção, descreveremos os principais CONCEITOS-CHAVE para operacionalização desta Seção do TR.

Incidente é qualquer evento que ocasiona interrupção ou diminuição de performance em um Serviço de TI.

O Acordo de Nível de Serviço (ANS), ou SLA (do Inglês Service Level Agreement), representa critérios objetivos e mensuráveis, definidos entre CONTRATANTE e CONTRATADA, que tem por finalidade aferir e avaliar fatores relacionados à qualidade, desempenho e disponibilidade do objeto deste TR.

Chamado Técnico é o procedimento sistematizado por meio do qual qualquer Usuário (da Contratante), qualquer Representante do Corpo Técnico da Contratante, ou a própria Equipe de Suporte Técnico da CONTRATADA registra a solicitação de resolução de um incidente, suporte técnico, ou manutenção corretiva no software aplicativo, no contexto do objeto deste TR. Este processo deve ser supervisionado pelo Fiscal Técnico do contrato, ficando a empresa CONTRATADA obrigada a se adequar à sistemática definida pela Instituição.

Ordens de Serviço (OS) é o procedimento sistematizado por meio do qual qualquer Representante do Corpo Técnico da Contratante registra a solicitação de manutenção corretiva, integração no software aplicativo ou de consulta de dados, no contexto do objeto deste TR. Este processo deve ser supervisionado pelo Fiscal Técnico do contrato, ficando a empresa CONTRATADA obrigada a se adequar à sistemática definida pela Instituição

Uma vez a OS preenchida, ela deve ser (i) dimensionada pela CONTRATADA em unidades de Pontos de Função, com as respectivas justificativas e evidências que embasem o dimensionamento proposto, e (ii) apresentada uma proposta de prazo (data e hora) para entrega do resultado da integração, já no ambiente de produção da contratante.

Em seguida a OS deve ser avaliada pelo Fiscal Técnico do contrato. Se o Fiscal concordar com o dimensionamento, o prazo estipulado, a conformidade da OS com os parâmetros do Quadro 4, nos termos deste TR: deverão aprovar a OS. Caso contrário, poderão encaminhar a OS para ajustes, complementos ou esclarecimentos por parte da CONTRATADA. No caso de falta de consenso sobre o dimensionamento da OS, prevalece a estimativa/contagem realizada pela contratante

A Análise de Ponto de Função (APF) tem por objetivo: (1) Medir a funcionalidade solicitada pelo usuário, antes do projeto de software, de forma a estimar seu tamanho e seu custo; (2) Medir projetos de desenvolvimento e manutenção de software, independentemente da tecnologia utilizada na implementação, de forma a acompanhar sua evolução; (3) Medir a funcionalidade recebida pelo usuário, após o projeto de software, de forma a verificar seu tamanho e custo, comparando-os com o que foi originalmente estimado. A métrica de Análise de Ponto de Função (APF) é a unidade básica para mensuração dos serviços de desenvolvimento de novas funcionalidades relacionadas ao sistema contratado.

A contagem dos pontos de função será realizada de acordo o Roteiro de Métricas de Software do SISP, na sua versão mais atual.

Para aquelas situações não contempladas pelo Roteiro de Métricas de Software do SISP, será utilizado o Guia de Contagem de Pontos de Função do Ministério do Planejamento na sua versão mais atual.

Todos os artefatos utilizados para a contagem em Pontos de Função, previstos, devem ser disponibilizados pela CONTRATADA para que a CONTRATANTE possa apurar detalhadamente os cálculos realizados.

Quando observadas divergências entre a contagem realizada pela CONTRATADA e a contagem apurada pela CONTRATANTE, referente à quantificação dos serviços a serem realizados, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa técnica. Não havendo consenso, prevalece a estimativa/medição da CONTRATANTE.

Para mensurar os prazos máximos de resolução de chamados técnicos referentes à Incidentes, ou Suporte Técnico, serão utilizados os indicadores mostrados no Quadro 3, abaixo, com seus respectivos limites, por tipo de chamado:

Quadro 3 – Acordo de Nível de Serviço para Incidentes e Suporte Técnico

Tipo de Chamado	Nível de Criticidade	Prazo máximo atendimento (SLA)
Incidentes	Alto	12 horas
	Médio	24 horas

Tipo de Chamado	Nível de Criticidade	Prazo máximo de atendimento (SLA)
Incidentes Suporte Técnico	Alto	24 horas
	Médio	48 horas
	Baixo	72 horas
Suporte Técnico	Baixo	48 horas
	Médio	48 horas
	Baixo	72 horas

No Termo de Referência, para os serviços cuja janela é "Segunda a sexta-feira, das 08:00 às 18:00h", deverão ser considerados "horas corridas" em "dias úteis".

Para mensurar os prazos máximos de resolução de OS referentes aos serviços do Item 3, serão utilizados os indicadores mostrados no Quadro 4, a seguir, com seus respectivos limites, por Tamanho e Criticidade:

Quadro 4 – Matriz Tamanho x Criticidade para SLA de Integrações e consultas

Tamanho\Criticidade	Baixa	Média	Alta
Pequeno [até 25 PF]	80h	56h	36h
Médio [de 26 a 60 PF]	192h	128h	64h
Grande [de 61 a 125 PF]	336h	224h	112h

A CRITICIDADE da OS deve ser classificada por representante da CONTRATANTE.

O TAMANHO da OS, em unidades de Ponto de Função, deve ser dimensionado pela CONTRATADA, e revisado (aprovado) pela CONTRATANTE.

METODOLOGIA DE TRABALHO E SISTEMA DE ATENDIMENTO

A Metodologia de Trabalho e o Sistema de Atendimento são instrumentos essenciais para o monitoramento da SLA do contrato, conforme detalhamento a seguir.

O Sistema de Atendimento será operacionalizado por meio do registro de Requisições de Serviço e Incidentes, ficando a empresa CONTRATADA obrigada a se adequar à sistemática definida pela Instituição.

Neste contexto, recebem a denominação de Chamados Técnicos (CT), as Requisições de Serviço para o item (1) do objeto desse TR.

Os CT uma vez abertos deverão ser resolvidos dentro dos prazos limites estabelecidos no **Quadro 3**.

Neste contexto, recebem a denominação de Ordens de Serviço (OS), as Requisições de Serviço para o item de (3) do objeto desse TR.

As OS uma vez abertos deverão ser resolvidos dentro dos prazos limites estabelecidos no **Quadro 4**.

As OS diferenciam-se dos CTs pelo fato de precisarem de um dimensionamento e agendamento para resolução, que precisam ser aprovados pela Fiscalização do Contrato.

O mecanismo de abertura de OS deve funcionar da seguinte forma:

A contratada terá o SLA de um Suporte Técnico, conforme Quadro 3, para realizar o dimensionamento da OS;

A contratada terá o SLA de um Suporte Técnico, conforme Quadro 3, para responder eventuais esclarecimentos ou realizar complementos ou justificativas ao dimensionamento da OS, sempre que solicitado pela equipe da Contratante até a aprovação da OS;

Após aprovação da OS, começa a contar o prazo da SLA do serviço, conforme Quadro 4.

A empresa CONTRATADA deverá disponibilizar um número de telefone para abertura e acompanhamento de chamados.

A empresa CONTRATADA deverá utilizar o SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SGNS) AUDITÁVEL oferecido pela CONTRATANTE.

O Fluxo de Operação e o Sistema de Atendimento deverão ser compatíveis com os processos e procedimentos preconizados pelo ITIL v3, para receber abertura de Registro de Incidente (RI), Chamado Técnico (CT) e Ordem de Serviço (OS), em três níveis de escalonamento. Este modus operandi deverá executado pela Equipe Técnica da CONTRATADA, gerenciado pelo Preposto da CONTRATADA e fiscalizado pelo Fiscal Técnico da CONTRATANTE, permitindo rastrear e atualizar o andamento de qualquer atendimento sempre que necessário, bem como finalizá-lo quando concluído.

O registro no Sistema de Atendimento receberá um número de controle (independente de sua natureza), pelo qual a empresa CONTRATADA deverá acompanhar e atualizar as solicitações.

No caso de algum CT ou OS não poder ser finalizado(a) pela falta de informação ou por falta de ação de terceiros, por informação insuficiente, por outras limitações, ou por questões relacionadas à aspectos alheios às responsabilidades da contratada (desde que devidamente comprovado), este CT ou OS deve ser “pausado” através do Sistema de Atendimento, e “retomados”, quantas vezes for necessário, de forma não prejudicar o registro correto do tempo de resolução do chamado, evitando penalizar injustamente a contratada.

De acordo com o **Quadro 3** e o **Quadro 4**, os atendimentos poderão ser classificados em relação à sua CRITICIDADE, conforme a caracterização a seguir:

ALTO ou Paralisante –No caso de indisponibilidade ocorre paralisação das atividades de algum setor-chave da organização (ou a redução de sua produtividade, de forma que as torna extremamente lentas), ocasionando grandes perdas de natureza financeira relacionadas a ativos ou recursos, ou ainda perdas de natureza ética ou moral. Em muitos casos ocasiona danos significativos (muitas vezes irreparáveis) à imagem da organização, impossibilitando que ela cumpra sua missão junto aos seus clientes e colaboradores, o que por sua vez acarreta em perda significativa da reputação ou interesse, ou ainda em óbito ou ferimentos graves a pessoas.

MÉDIO ou Crítico – No caso de indisponibilidade ocorre paralisação das atividades de algum setor da organização (ou a redução de sua produtividade), podendo ocasionar perdas de natureza financeira relacionadas a ativos ou recursos, ou ainda perdas de natureza ética ou moral. Em muitos casos pode ocasionar danos à imagem da organização atrapalhando o cumprimento de sua missão junto aos seus clientes e colaboradores, o que pode resultar em perda de reputação ou interesse, ou ainda causar riscos a segurança das pessoas.

BAIXO ou Importante - No caso de redução de performance pode ocasionar alguma perda de produtividade, resultando em prejuízos de natureza financeira relacionadas a ativos ou recursos, ou ainda perdas de natureza ética ou moral. Em muitos casos pode afetar, de forma perceptível, a operação da organização e sua reputação.

Classificação da **criticidade do atendimento** e seu registro:

Caberá ao usuário solicitante ou ao setor demandante da CONTRATANTE realizar a classificação inicial da criticidade do atendimento, como BAIXA, MÉDIA ou ALTA, conforme caracterização descrita na Seção 8.2.5

Caberá ao representante do Suporte Técnico da CONTRATADA caracterizar a criticidade do atendimento no caso de considerá-la incoerente com caracterização descrita na Seção 8.2.5

Caberá ao Fiscal Técnico do contrato reclassificar o chamado em caso de divergência. Em caso de falta de consenso sobre a classificação de um chamado, prevalece a caracterização realizada pela CONTRATANTE, através do Fiscal e/ou Gestor do Contrato.

É importante esclarecer que qualquer Usuário da CONTRATANTE e/ou qualquer Representante do Corpo Técnico da CONTRATANTE, poderá realizar um registro no Sistema de Atendimento. Contudo, a responsabilidade de incluir e manter todos os registros de solicitação atualizados no Sistema de Atendimento, bem como garantir o perfeito funcionamento do ciclo de vida de cada chamado, é da CONTRATADA, através de sua própria Equipe de Suporte Técnico da CONTRATADA operando de forma remota.

A empresa CONTRATADA deverá emitir e enviar, via sistema e por e-mail, um relatório técnico para cada atendimento, relacionando as informações pertinentes, que deverá ser submetido à aprovação e aceitação do Fiscal do Contrato, de forma individual ou por lote.

A CONTRATANTE se reserva ao direito de alterar a sistemática de atendimento dos chamados no decorrer da execução contratual sempre que a nova metodologia se mostrar mais vantajosa que a anterior, devendo a CONTRATADA ser previamente informada.

Quaisquer problemas que venham a comprometer o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE na busca de encontrar a melhor solução para o problema.

SISTEMÁTICA DE MONITORAMENTO E GLOSAS POR DESCUMPRIMENTO DE SLA

O valor mensal dos serviços sofrerá dedução caso o objeto a que se refere o Termo de Referência não seja cumprido ou não sejam atingidos os níveis de serviço especificados.

A Sistemática para Monitoramento do SLA ocorrerá conforme descrito a seguir:

O CONTRATANTE adotará indicadores para avaliar o desempenho dos serviços contratados. O nível do serviço a ser exigido relaciona-se com a performance no atendimento aos chamados técnicos. Quando não forem cumpridos pela CONTRATADA os

limites mínimos de desempenho previstos, o pagamento mensal será ajustado conforme o item 5.2.7;

Indicador de Cumprimento de Prazo: Este indicador tem como objetivo definir critérios mínimos a serem atendidos pela CONTRATADA no que se refere ao cumprimento de prazos no atendimento dos chamados técnicos;

Índice de Atraso (IA): corresponde ao quociente do tempo efetivamente gasto para o atendimento do chamado técnico e do Tempo de atendimento previsto (Quadros 1 e 3);

O Índice de Atraso (IA) é calculado através da seguinte fórmula:

$$IA = \{TE\} / \{SLA\}$$

Onde,
IA = Índice de Atraso
TE = Tempo efetivamente gasto para o atendimento do chamado técnico
SLA = Tempo de Atendimento Previsto nos Quadros 1 e 3.

O atraso ocorrerá quando o Índice de Atraso for maior que 1;

A aferição será realizada em cada chamado técnico individualmente;

Constatado o atraso será descontado um percentual do valor mensal do serviço conforme Quadro 5, abaixo:

Quadro 5 - Multas pelo Atraso do cumprimento do SLA

Penalidade	Índice de Atraso (IA)	Glosa
Para as metas cuja métrica seja do tipo prazo, a cada chamado atendido com prazo em até 100% (cem por cento) do prazo estipulado, não se aplicará glosa.	$IA \leq 1$	Não há desconto
Para as metas cuja métrica seja do tipo prazo, a cada chamado atendido com prazo em até 50% (cinquenta por cento) acima do prazo estipulado, glosa de 0,2% (meio por cento) do valor mensal do contrato.	$1 < IA \leq 1,5$	Desconto de 0,5% sobre o valor Mensal do Contrato
Para as metas cuja métrica seja do tipo prazo, a cada chamado atendido com prazo superior a 50% (cinquenta por cento) acima do prazo estipulado, glosa de 0,5% (um por cento) do valor mensal do contrato.	$1,5 < IA \leq 2$	Desconto de 1% sobre o valor Mensal do Contrato
Para as metas cuja métrica seja do tipo prazo, a cada chamado atendido com prazo superior a 100% (cem por cento) acima do prazo estipulado, <u>além da glosa estabelecida no item anterior</u> , glosa de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato por cada dia de atraso.	$IA > 2$	Desconto de 1% sobre o valor Mensal do Contrato, por cada dia de atraso.
No caso de reincidência de descumprimento de SLA mais de 3 (três) vezes em um único mês, à glosa a ser aplicada por cada descumprimento subsequente deverá ser acrescida 0,5% (meio por cento) do valor mensal do contrato, considerando os limiares definidos em relação ao prazo estipulado, quando for o caso.	-	Acréscimo de desconto de 0,5% sobre o valor Mensal do Contrato, por descumprimento subsequente.

É de responsabilidade da empresa CONTRATADA dispor de mão-de-obra suficiente para o atendimento da demanda nos prazos estabelecidos.

9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

9.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

9.1.1. Exercer o acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto desse processo de modo a garantir o seu fiel cumprimento;

9.1.2. Efetuar o pagamento devido à Contratada no prazo e condições estabelecidos neste instrumento, abatidas as glosas, se houverem;

9.1.3. Providenciar a publicação dos atos da Administração relativos ao processo

9.1.4. Manter arquivada junto ao processo administrativo ao qual está vinculado o presente instrumento toda a documentação a ele referente;

9.1.5. Fornecer à CONTRATADA todas as informações e esclarecimentos necessários ao perfeito cumprimento das obrigações assumidas;

9.1.6. Notificar à CONTRATADA, por escrito, sobre quaisquer irregularidades constatadas, solicitando a regularização das mesmas, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas;

9.1.7. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico, observando-se o disposto nos arts. 18 e 32 da IN nº 01/2019;

9.1.8. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

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

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

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Quadro 7 - Matriz de Responsabilidades

Item	Descrição	Contratada	Contratante
Infraestrutura	Energia Elétrica, Climatização, No-break e Geradores de Energia		X
	Segurança Física (Gestão de Identidade, Controle de Acesso, Monitoração de Imagens)		X
	Conectividade LAN/WAN (Cabeamento Estruturado, Switches, Roteadores, Backbone Internet de Alta Disponibilidade)		X
Hardware	Equipamentos Servidores		X
	Equipamentos Storage (quando aplicável)		X
	Equipamentos de Rede		X
Softwares Infraestrutura	Licenciamento de Sistema Operacional		X
	Licenciamento para Banco de Dados		X
Serviços de Administração	Análise de Log's	X	
	Criação de regras de acesso	X	
	Criação de Políticas de Segurança		X
	Aplicação de patches	X	
	Administração do Sistema Operacional: • Aplicação de patches • Análise de erros do Sistema Operacional	X	
	Administração do Servidor de Banco de Dados	X	
	Administração das Bases de Dados • Instalação dos softwares de Banco de Dados • Criação das Bases de dados • Administração de Esquemas • Criação de esquemas • Desfragmentações e Reorganizações de objetos • Análise de erros de processamento • Administração de Ambientes Distribuídos	X	
	Administração de Aplicações: • Criação de usuários dentro da aplicação • Definição de acesso do usuário dentro da aplicação • Parametrização de regras de negócio	X	
Backup	Configuração dos Softwares de Backup nos Servidores	X	
	Definição dos arquivos para Backup	X	
	Execução do Backup ON-LINE em janela noturna	X	

	Verificação da realização do Backup	X	X
	Restore dos Backups via solicitação	X	
Monitoração	Hardware: - Espaço em Discos - Memória - Processamento - Placa de Rede	X	
	Software Sistema Operacional: - Serviços ativos - Definição dos serviços a serem monitorados	X	X
Atualização do Ambiente	Sistema Operacional (Patches de Atualização)	X	
Service Desk Infraestrutura	Atendimento 1º Nível – Este suporte é realizado para atender aos incidentes passíveis de serem resolvidos diretamente pelo cliente e abrangem as ocorrências no lado do usuário final. Estes incidentes devem ser classificados no catálogo de serviços do Service Desk. Os incidentes que por algum motivo não puderem ser resolvidos pelo 1º Nível, serão transferidos para a atuação em 2º Nível.	X	
	Atendimento 2º Nível – Este suporte é realizado para atender a área técnica do cliente e à equipe do 1º Nível. Estes incidentes devem estar definidos na Matriz de Responsabilidade. Os incidentes que por algum motivo não puderem ser resolvidos, serão transferidos para o 3º nível.	X	
	Atendimento 3º Nível – Este suporte é realizado para atender a área técnica do cliente e à equipe do 2º Nível, o Canal ou a referente a incidentes que exijam suporte de equipes de especialistas disponibilizada ao cliente ou necessitem de apoio da Aptools	X	
Service Desk Aplicação	Atendimento 1º Nível	X	
	Atendimento 2º Nível	X	
	Atendimento 3º Nível	X	
Atualização da Aplicação	Solicitação para troca de versão	X	X
	Solicitação para aplicação de Patch de atualização	X	X
	Criação do Ambiente de Teste e Homologação	X	
	Instalação da Nova Aplicação	X	
	Cópia da Base de Dados de Produção para Teste/Homologação	X	
	Conversão de Base de Dados	X	

10. **CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

10.1. Manter os meios de contato atualizados/ativos, tanto o telefone da empresa, quanto o e-mail;

10.2. Admitir e dirigir, sob sua inteira responsabilidade, os profissionais adequados e capacitados, com satisfatório nível de competência técnica e eficiência;

10.3. Responder por todas as despesas decorrentes de tributos de qualquer natureza, que incidam ou venham a incidir sobre o presente serviço, bem como as necessárias para a completa execução do mesmo, exceto a publicação do seu extrato que será providenciada pela Contratante;

10.4. Responder por todos os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, caso haja, resultantes da execução deste serviço;

10.5. A inadimplência do contratado quanto aos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais não transfere ao Hospital das Clínicas de Pernambuco – Professor Romero Marques – Filial da EBSEH a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do contrato;

10.6. Manter, durante toda a execução deste serviço, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo de inexigibilidade de licitação;

- 10.7. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 10.8. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 10.9. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 10.10. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 10.11. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 11.1. Em decorrência de atraso injustificado na execução do Contrato/ nota de empenho, o contratado ficará sujeito à multa de mora, conforme **subitem 11.1.5**:
- 11.1.1. Pela inexecução total ou parcial do contrato/nota de empenho com o Hospital das Clínicas de Pernambuco, poderá, garantido o regular processo administrativo, aplicar ao contratado as seguintes sanções, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal:
- 11.1.1.1. Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;
- 11.1.1.2. Multa na forma estabelecida no **subitem 11.1.5**;
- 11.1.1.3. Suspensão temporária de participar de processo licitatório e impedimento de contratar com o Hospital das Clínicas de Pernambuco, por um prazo não superior a **02 (dois)** anos;
- 11.1.2. As sanções de advertência e suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o Hospital das Clínicas de Pernambuco, poderão ser aplicadas juntamente com a multa, devendo a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, ser apresentada no prazo de 10 (dez) dias úteis;
- 11.1.3. O valor da multa será descontado do valor da garantia prestada, se for o caso, ou dos pagamentos eventualmente devidos pelo Hospital das Clínicas de Pernambuco ou, em último caso, cobrada judicialmente;
- 11.1.4. A sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o Hospital das Clínicas de Pernambuco poderá também ser aplicada à empresa ou ao profissional que:
- 11.1.4.1. Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 11.1.4.2. Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação/inexigibilidade/dispensa;
- 11.1.4.3. Demonstre não possuir idoneidade para contratar com Hospital das Clínicas de Pernambuco em virtude de atos ilícitos praticados;
- 11.1.4.4. Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato/nota de empenho;
- 11.1.4.5. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame/inexigibilidade/dispensa;
- 11.1.4.6. Apresentar documentação falsa exigida para o certame/inexigibilidade/dispensa;
- 11.1.4.7. Ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação/inexigibilidade/dispensa;
- 11.1.4.8. Não mantiver a proposta;
- 11.1.4.9. Falhar ou fraudar na execução do contrato/nota de empenho;
- 11.1.4.10. Comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei 12.846/2013.

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

- a) moratória de **0,5% (meio por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias, data a partir da qual o atraso será configurado como inexecução total do objeto;
- b) compensatória de **20% (vinte por cento)** sobre o valor total da proposta, no caso de inexecução total do objeto;
- c) nas hipóteses de inexecução parcial, poderá ser aplicada multa compensatória de **até 20% (vinte por cento)** do valor total da proposta, respeitados critérios de razoabilidade e proporcionalidade, considerando os impactos da obrigação inadimplida;
- d) Descumprimento de qualquer outra condição ajustada: **2% (dois por cento)** sobre o valor global da proposta;

11.1.6. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto nos normativos internos da Ebserh, e subsidiariamente a Lei 9.784, de 1999s;

11.1.7. 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;

11.1.8. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e no CEIS (Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas);

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – RESCISÃO

12.1. A rescisão do contrato/nota de empenho se dará:

12.1.1. De forma unilateral, assegurada a prévia defesa;

12.1.2. Por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para o Hospital das Clínicas de Pernambuco e para a contratada;

12.1.3. Por determinação judicial;

12.2. Constituem motivos para rescisão unilateral, após regular processo administrativo:

12.2.1. Não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações, projetos ou prazos;

12.2.2. A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

12.2.3. O descumprimento do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição Federal que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e qualquer trabalho para menores de 16 anos, salvo condição de aprendiz, a partir de 14 anos;

12.2.4. Prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na lei 12.846/2013;

12.2.5. Inobservância da vedação ao nepotismo;

12.2.6. Prática de atos que prejudiquem ou comprometam a imagem ou a reputação do Hospital das Clínicas de Pernambuco, direta ou indiretamente;

12.3. Os efeitos da rescisão contratual/ nota de empenho serão operados a partir da comunicação escrita sobre seu julgamento, preferencialmente por meio eletrônico, ou, na impossibilidade de notificação do interessado, por meio de publicação oficial.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES E ALTERAÇÕES SUBJETIVAS

13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 104 e seguintes do Regulamento de Licitações e Contratos da Ebserh.

13.2. As alterações deverão ser precedidas de instrução processual em que deverão constar, no mínimo:

13.2.1. descrição do objeto do contrato com as suas especificações e do modo de execução;

- 13.2.2. descrição detalhada da proposta de alteração;
- 13.2.3. justificativa para a necessidade da alteração proposta e a referida hipótese legal;
- 13.2.4. detalhamento dos custos da alteração de forma a demonstrar que não extrapola os limites legais e que mantém a equação econômico-financeira do contrato;
- 13.2.5. concordância das partes, por escrito, em relação às alterações propostas.
- 13.3. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na contratação original, sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato, não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

14. **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO**

- 14.1. Não será permitida a subcontratação do objeto ou parte dele.

15. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – ANTINEPOTISMO**

- 15.1. É vedada à CONTRATADA a nomeação ou qualquer outra forma de pactuação para prestação de serviços de pessoas que apresentem relação de parentesco com agente público exercente de cargo em comissão ou função de confiança ligado a EBSERH, nos termos do que estabelece o art. 7º, do Decreto nº 7.203/10.

16. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ANTICORRUPÇÃO**

- 16.1. Para a execução deste Contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto deste Contrato, ou de outra forma que não relacionada a este Contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

17. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – CASOS OMISSOS**

- 17.1. Os casos omissos serão decididos entre as partes, segundo as disposições contidas na Lei nº 13.303/2016, Regulamento de Licitações e Contratos da Ebserh e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

18. **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – PUBLICAÇÃO**

- 18.1. Em atenção ao princípio da publicidade, incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de vinte dias daquela data, qualquer que seja o seu valor, ainda que sem ônus.

19. **CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DISPOSIÇÕES FINAIS**

- 19.1. As partes ficam, ainda, adstritas às seguintes disposições:

19.1.1. é facultada a alocação de empregados portadores de deficiência nos locais de prestação dos serviços, cabendo à CONTRATADA avaliar a compatibilidade entre a deficiência apresentada e a atividade a ser desempenhada.

19.1.2. a CONTRATANTE, para atender às necessidades do serviço, poderá, a seu exclusivo critério, alterar, definitiva ou provisoriamente, o horário de início da prestação dos serviços, mediante prévia comunicação à CONTRATADA;

19.1.3. em razão de eventuais alterações estruturais da CONTRATANTE, poderá haver modificações nos locais de prestação dos serviços, caso em que a CONTRATADA será notificada para promover as mudanças necessárias;

19.1.4. É permitido à CONTRATADA caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME n.º 53, de 8 de julho de 2020.

19.1.4.1. A cessão de crédito, a ser feita mediante celebração de termo aditivo, dependerá de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da cessionária, bem como da certificação de que a cessionária não se encontra impedida de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor.

19.1.4.2. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratada) pela execução do objeto contratual, com o desconto de eventuais multas, glosas e prejuízos causados à CONTRATANTE

19.1.5. a CONTRATADA está ciente de que deve guardar por si, por seus empregados, ou prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que, por qualquer forma ou modo, venham tomar conhecimento, o mais completo e absoluto sigilo, em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força da lei, civil e penal, responsável por sua indevida divulgação e descuidada ou incorreta utilização, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa.

20. CLÁUSULA VIGÉSIMA – FORO

20.1. As questões decorrentes da execução deste Contrato que não possam ser dirimidas administrativamente serão processadas e julgadas no foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Estado de Pernambuco, com exclusão de qualquer outro.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Contrato foi lavrado em 2 (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes e por 2 (duas) testemunhas.

(assinado eletronicamente)

*Dr. Filipe Carrilho de Aguiar
Superintendente - Ebserh*

(assinado eletronicamente)

*José de Arimatéa Rocha Filho
Gerente Administrativo - Ebserh*

(assinado eletronicamente)

*George David Crispim de Vasconcelos
Representante Legal - Contratada*

(assinado eletronicamente)

*Geminiano Ventura Crispim
CPF 058.316.604-00
Testemunha - Contratada*

(assinado eletronicamente)

*Ana Paula Lopes de Oliveira
CPF 497.553.744-34
Testemunha - Contratante*



Documento assinado eletronicamente por **GEORGE DAVID CRISPIM DE VASCONCELOS, Usuário Externo**, em 11/07/2022, às 08:47, 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 **GEMINIANO VENTURA CRISPIM, Usuário Externo**, em 11/07/2022, às 11:53, 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 **Jose de Arimatea Rocha Filho, Gerente**, em 11/07/2022, às 16:05, 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 **Filipe Carrilho de Aguiar, Superintendente**, em 11/07/2022, às 16:59, 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?](https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **22697592**

e o código CRC **AF676C30**.

Referência: Processo nº 23536.003201/2022-30 SEI nº 22697592