



HOSPITAL DAS CLÍNICAS DE GOIÁS
Rua 235 QD. 68 Lote Área, nº 285 - Bairro Setor Leste Universitário
Goiânia-GO, CEP 74605-050
- <http://hc-ufg.ebserh.gov.br>

Termo de Referência - TI - SEI

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestar serviços continuados de operação de Central de Serviços (Service Desk) na área de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, mediante o fornecimento de suporte e atendimento técnico aos usuários de TIC do Hospital das Clínicas de Goiás - Filial Ebserh (HC-UFG/Ebserh), compreendendo serviços de atendimento 1º nível e serviços de atendimento 2º nível, conforme condições, quantidades, exigências e estimativas estabelecidas neste Termo de Referência (TR) e seus anexos, conforme quadro a seguir:

ITEM	CÓDIGO CATSER	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	LOCAL DE ATENDIMENTO	TIPO DE ATENDIMENTO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
01	26980	Serviços continuados de operação de Central de Serviços (Service Desk) na área de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC	On Site	Acesso Remoto e/ou Presencial	Mensal	12 meses

Tabela 1 - Central de Serviços (Service Desk) de TIC

1.1.1. **Serviço de Atendimento 1º Nível (N1):** Responsável pelo suporte e atendimento de TIC via telefone, Microsoft Teams, e-mail, Ferramenta ITSM - GLPI de forma remota aos usuários internos do HC-UFG/Ebserh/Ebserh e encaminhamento dos chamados para categorias de serviços mais especializadas, conforme o caso. Este serviço deverá ser resolutivo quanto a solicitação ou incidente apresentado pelo usuário;

1.1.1.1. Na execução dos Serviços de Atendimento 1º Nível, a empresa que vier a ser contratada deverá empregar o quantitativo necessário de profissional Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação Pleno - Nível 1, para o atendimento das demandas de serviços;

1.1.2. **Serviço de Atendimento 2º Nível (N2):** Responsável pelo suporte e atendimento de TIC presencial com maior especialidade para os usuários internos do HC-UFG/Ebserh/Ebserh. Este serviço deverá ser resolutivo quanto ao incidente apresentado pelo usuário.

1.1.2.1. Na execução dos Serviços de Atendimento 2º Nível, considerando a demanda estimada de serviços, a empresa que vier a ser contratada deverá empregar no mínimo três profissionais Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática Sênior - Nível 2 com regime de trabalho 8h de segunda a sexta-feira - presencial;

1.1.3. A Central de Atendimento ao Usuário – Service Desk – é responsável não só por identificar, mas também por seguir e monitorar o processo de resolução de todos os incidentes registrados, mesmo que estes já tenham sido escalados para outra área técnica ou outros fornecedores. A Central de Atendimento deve monitorar o status e o progresso de todos os incidentes, sendo capaz de manter o cliente interno sempre informado, direcionar e melhorar os serviços providos para a organização e em nome da organização de TIC, estando em completa aderência aos processos definidos pela Ebserh e a metodologia ITIL.

1.1.4. O atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do órgão.

1.1.5. A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste termo de referência e respeitando os horários de disponibilidade dos serviços contratados. No entanto, em virtude da necessária disponibilidade dos serviços, o CONTRATANTE, considerando o histórico de quantitativo de pessoal do contrato atual, estima-se que a Central de Serviços de TI (Service Desk) deverá possuir uma equipe mínima de 4 (quatro) colaboradores;

1.1.5.1. A quantidade de colaboradores indicada não é determinante, sendo de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA o dimensionamento de pessoal necessário para atender a presente contratação.

1.1.6. Trata-se de contratação de prestação de serviços de natureza continuada sem dedicação exclusiva de mão de obra por um período de 12(doze) meses, podendo ter a sua duração prorrogada até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 147 do Regulamento de Licitações e Contratos da Ebserh (2.0).

1.1.7. Os itens deste Termo de Referência, no que couber, deverão atender os critérios da sustentabilidade ambiental, prevista nos termos do Artigo 7º, XI, da Lei 12.305 de 2010 – Política Nacional de Resíduos Sólidos e ainda nas Instruções Normativa SLTI/MPOG ns. 01/2010 e do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis (5ª Edição, revista, atualizada, ampliada; agosto de 2022) da Câmara Nacional de Sustentabilidade (CNS; DECOR/CGU/AGU).

1.1.8. Ambos serviços descritos neste modelo são serviços passíveis de execução indireta, nos termos da legislação vigente, e constituem em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos das instituições que integram a Administração, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e funções dos diversos órgãos.

1.1.9. A estrutura inicialmente definida pode sofrer ajustes durante o período de execução contratual, mediante prévia comunicação à empresa contratada, permitindo que ela possa se adaptar à nova estrutura.

1.1.10. A tabela abaixo informa os códigos de classificação de serviço com base no Catálogo de Serviços (CATSER) do sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais (SIASG):

Código do Serviço		
Nome do Serviço		ND/Subitem
Sigla	Nome	
26980	Central de Serviços de TIC	33904010
Descrição detalhada do serviço		
Serviço de atendimento às requisições de serviços de TI, de suporte à resolução de incidentes e investigação de problemas de Tecnologia da Informação. Este serviços são representados pela Central de Atendimento, que é o ponto único de contato entre o provedor do serviço e os usuários. Após o primeiro contato com a Central de Atendimento, a demanda poderá ser encaminhada para profissionais com maiores habilidades e especialistas para atendimento das requisições solicitadas.		

Tabela 2 -códigos de classificação de serviço com base no Catálogo de Serviços (CATSER)

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

- 2.1. A descrição da solução de TIC a ser contratada, conforme levantado neste estudo, abrange a prestação do serviço de Service Desk contemplando os 2 níveis de atendimento, para garantir a efetiva prestação dos serviços de TIC do HC-UFG/Ebserh para seus usuários internos (servidores e colaboradores) e para os usuários externos (Pacientes do SUS).
- 2.2. Os serviços objetos da presente contratação têm a finalidade de atender todo o ambiente de TIC deste nosocômio, mantendo os serviços disponíveis a todas as áreas de negócio do HC-UFG/Ebserh, de acordo com os parâmetros de Níveis Mínimo de Serviço - NMS, conforme Encarte K (SEI 37243862). Para atender a esse objetivo, a Contratada será responsável, no mínimo a:
- 2.2.1. Instalação, configuração e suporte de sistemas operacionais para microcomputadores, notebooks e dispositivos móveis (Android, Linux, MacOS e Windows), visando manter a disponibilidade e o desempenho dos sistemas;
- 2.2.2. Instalação, configuração e suporte de softwares de apoio, tais como: ferramentas de desenvolvimento, ferramentas de gerenciamento de impressão, ferramentas de backup, antivírus e outros, visando manter a disponibilidade segurança e o desempenho dos serviços de TI disponibilizados pelo HC-UFG/Ebserh;
- 2.2.3. Operacionalização de soluções de aperfeiçoamento de desempenho, disponibilidade e configuração dos produtos da solução;
- 2.2.4. Execução de procedimentos operacionais e de instalação em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado;
- 2.2.5. Prescrição de soluções adequadas ao ambiente computacional do HC-UFG/Ebserh, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização;
- 2.2.6. Criação, disponibilização e manutenção de documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados;
- 2.2.7. Registro, nos meios eletrônicos disponíveis, de todas as ocorrências de falhas identificadas, correções, intervenções, manutenções e instalações que cada serviço for submetido;
- 2.2.8. Geração de Relatórios de Ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pela CONTRATANTE como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas;
- 2.2.9. Geração e ajustes das documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões;
- 2.2.10. Configuração, troca de peças e administração de equipamentos, estações de trabalho, notebooks tablets e demais dispositivos móveis, arquivos, aplicações, intranet, internet, extranet, impressão e outros de controles e de gestão;
- 2.2.11. Testar todos os serviços depois de concluídos, na presença do demandante, ficando sua aceitação final dependente do desempenho apresentado;
- 2.2.12. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções;
- 2.2.13. Desenvolver atividades proativas para manutenção, continuidade e evolução da infraestrutura e serviços de TIC da Contratada sob sua responsabilidade a serem definidas em documento anexo ao Termo de Referência;
- 2.2.14. Propor, documentar, implantar, verificar e aprimorar processos e procedimentos operacionais que garantam a eficiência, eficácia e efetividade dos serviços de TIC sob sua responsabilidade;
- 2.2.15. Realizar o levantamento e documentar os serviços de TIC existentes no ambiente da Contratada, bem como propor e implantar novos serviços;
- 2.2.16. Realizar a monitoração dos níveis de serviço entregues, de acordo com parâmetros e indicadores estabelecidos na presente contratação;
- 2.2.17. Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes que afetem os serviços de TIC da Contratada sob sua responsabilidade;
- 2.2.18. Atuar na Identificação, registro e tratamento de incidentes de segurança que afetem os serviços de TIC da Contratada sob sua responsabilidade;
- 2.2.19. Acompanhamento do nível de satisfação dos usuários sobre os serviços de TIC da Contratada sob sua responsabilidade;
- 2.2.20. Realizar repasse de conhecimento técnico mensalmente à equipe do HC-UFG/Ebserh, com evidência na base de conhecimento, com o objetivo de manter a equipe atualizada de todas as mudanças e evoluções tecnológicas aplicadas ao ambiente.

2.3. A implementação dos serviços será baseada no modelo de atendimento por Níveis Mínimo de Serviço (NMS), permitindo a otimização dos recursos técnicos disponíveis de acordo com a demanda requerida pelo HC-UFG/Ebserh, mantendo atualizada uma base de informações técnicas e gerenciais, cadastro de usuários, banco de conhecimento sobre o ambiente suportado, propiciando tomadas de decisões com maior precisão e objetividade.

2.4. Entendem-se como Níveis Mínimo de Serviço (NMS), índices, cronogramas, datas ou indicadores estabelecidos pelo HC-UFG/Ebserh, objetivando estabelecer parâmetros objetivos de aferição de qualidade e quantidade dos serviços prestados, bem como fixar a qualidade mínima dos serviços, durante a vigência contratual. Devem ser encarados como objetivo/alvo mínimo a serem perseguidos para garantir a satisfação dos usuários, com reflexo nos valores a serem efetivamente pagos à Contratada. Os indicadores para cálculo dos Níveis de Serviço serão medidos em períodos pré-definidos, conforme as características e as necessidades de cada serviço, sistema ou aplicativo e consolidados mensalmente;

2.5. O modelo de trabalho proposto é focado em resultados, onde os serviços mensais de atendimento aos usuários de TIC em todos os níveis além da operação do ambiente de TIC deste órgão serão avaliados quanto à qualidade e disponibilidade dos serviços entregues, com base nos Níveis Mínimos de Serviços – NMS, com glosas específicas por não cumprimento dos resultados esperados ou de obrigações não entregues.

2.6. **Serviço de Atendimento 1º Nível (N1):**

2.6.1. Responsável pelo suporte e atendimento de TIC via telefone, Microsoft Teams, e-mail, Ferramenta ITSM - GLPI de forma remota aos usuários internos do HC-UFG/Ebserh/Ebserh e encaminhamento dos chamados para categorias de serviços mais especializadas, conforme o caso. Este serviço deverá apresentar características de ser resolutivo quanto a solicitação ou incidente apresentado pelo usuário;

2.7. **Serviço de Atendimento 2º Nível (N2):**

2.7.1. Responsável pelo suporte e atendimento de TIC presencial com maior especialidade para os usuários internos do HC-UFG/Ebserh /Ebserh. É responsável também pelo encaminhamento dos chamados para categorias de serviços mais especializados.

2.8. **Adoção de boas práticas de gerenciamento de serviços de TI**

2.8.1. A nova contratação deve adotar a metodologia ITIL, amplamente usada em mercado para o gerenciamento de serviços de TI, ou IT Service Management (ITSM), composta por um conjunto de práticas recomendadas, processos e funções descritos no ciclo de vida do serviço de TI. A adoção do ITIL proporciona a redução de custos operacionais, otimizando a formação de quadros profissionais especialistas, de alta produtividade e custo otimizado. O modelo ITIL busca também contornar situações de paralisação de serviços de TIC causados pela ocorrência de incidentes;

2.8.2. A metodologia ITIL é principalmente descritiva, não prescritiva. Embora ITIL tenha sido frequentemente abordado como um padrão no gerenciamento de Serviços de TI é importante afirmar que o ITIL é uma biblioteca de melhores práticas, porém não é um padrão, não sendo totalmente auditável. O caminho de certificação ITIL é criado para os profissionais, constituído de capacitação técnica por meio dos níveis Foundation, intermediário e especialista, concedendo o certificado que comprova o conhecimento do profissional;

2.8.3. A normatização da qualidade de gerenciamento de serviços de TI pode ser realizada pela norma internacional ISO/IEC 20.000, na última versão em 2018, sendo totalmente auditável, como também compatível com a biblioteca ITIL v3;

2.9. **Transferência de Conhecimento**

2.9.1. A Transferência de Conhecimento para o HC-UFG/Ebserh, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, conforme Plano de Transferência de Conhecimento fornecido pela CONTRATADA, em eventos específicos de transferência de conhecimento, e baseado em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução desenvolvida. O cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo HC-UFG/Ebserh;

2.9.2. A CONTRATADA deverá descrever a metodologia, conforme o Plano de Transferência de Conhecimento, que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos do HC-UFG/Ebserh, os quais poderão ser multiplicadores do conhecimento transferido a outros técnicos ou a usuários finais;

2.10. **Local de Atendimento**

Local	Endereço	Presença Física	Atendimento Pessoal
Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Goiás - HC-UFG/Ebserh	Rua 235 QD. 68 Lote Área, nº 285 - Bairro Setor Leste Universitário Goiânia-GO, CEP 74605-050	Sim	Sim

Tabela 3 - Local de atendimento

2.11. **Preposto**

2.11.1. Além das equipes citadas, a CONTRATADA deverá indicar um Preposto que a representará durante a execução do contrato. O preposto deverá ter o conhecimento técnico exigido para atuação.

2.11.2. O Preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências do HC-UFG/Ebserh 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.

2.11.3. Cabe registrar que, conforme o Acórdão n.º 2743/2015-P, a utilização de empregado terceirizado vinculado ao contrato como preposto é incompatível, considerando que as atribuições do preposto são diferentes daquelas definidas para os terceirizados. Em suma, encarregado (de equipe) e preposto (representante da empresa) são figuras diferentes;

3. **JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO**

3.1. O HC-UFG/Ebserh apresenta uma infraestrutura de TI composta por um parque de equipamentos diversificados em funcionalidades, de diferentes gerações de tecnologias e de diferentes marcas, além de especificidades que exigem acompanhamento periódico. Esses equipamentos de TI se

desgastam naturalmente com a utilização, sendo, pois, necessárias intervenções preventivas e/ou corretivas reposições de peças e/ou componentes (fornecidos pelo HC-UFG/Ebserh), a fim de preservar os equipamentos visando minimizar as interrupções das atividades desenvolvidas por meio deles.

3.2. Considerando que o HC-UFG/Ebserh possui um número limitado de empregados efetivos da área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e que esse número é insuficiente e não há a previsão de novas vagas para esses perfis de profissionais via concurso público. No de ano de 2022, os serviços de telefonia e câmeras de segurança passaram a integrar o rol de responsabilidades do Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital (SETISD), responsabilidades estas que eram do Setor de Infraestrutura Física (SIF). Além disso, o cargo de Técnico em Informática foi extinto de forma permanente pela rede EBSERH, comprometendo o preenchimento das vagas.

3.3. Gerenciar o ambiente tecnológico corporativo, é uma das principais atribuições do Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital (SETISD). A execução de serviços especializados que permitam o planejamento, implantação, operação e suporte ao ciclo de vida de serviços de TI, conforme as boas práticas preconizadas pelas normas descritas no objeto desta contratação, pode ser realizado com a participação de uma empresa necessariamente especializada e qualificada, com know-how necessário, para alcançar resultados rapidamente e permitir a assimilação destas boas práticas pela equipe de TI permanente da instituição, ajudando-a a evoluir a maturidade em Gestão e Governança de TI. Estas atividades ainda incluem o planejamento, implementação e operação de uma Central de Serviços de TI (Service Desk) para o suporte técnico ao ambiente computacional do HC-UFG/Ebserh através de atendimento telefônico (N1) e Presencial (N2), com utilização de Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI – ITSM para o gerenciamento das demandas e ainda a instalação de novos componentes de hardware ou software, reparo de equipamento e manutenção preventiva, o que diminuirá substancialmente as atividades de suporte e focará as operações no negócio principal. Dentre os principais resultados está a padronização do parque tecnológico, bem como o tratamento de incidentes e problemas, visando prevenir adversidades futuras e diminuir os custos da operação dos serviços de TI, um melhor direcionamento dos serviços de TI para suporte aos processos de negócio, e melhoria da qualidade dos serviços prestados aos colaboradores da instituição.

3.4. Também, a terceirização dos serviços de TI foi deliberada pelo Conselho de Administração, processo SEI nº 23477.000767/2020-90, Resolução nº 102 (18843361) em conformidade com o decreto Nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 (18843369), 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.

3.5. O contrato atual de service desk (Nº 016/2021 e Pregão Eletrônico nº 171/2020), que contempla os serviços de 1º e 2º níveis, está em seu 2º Termo Aditivo e não está atendendo às necessidades do HC-UFG/Ebserh em termos de qualidade de serviço. Isso pode se refletir em tempos de resposta lentos, resolução inadequada de problemas e insatisfação dos usuários finais. A contratação de um novo service desk pode permitir a introdução de melhores práticas, processos mais eficientes e um foco renovado na satisfação do cliente.

3.6. As atividades operacionais relativas aos serviços de suporte técnico, atendimento aos usuários, instrução, manutenção e suporte da infraestrutura de TIC requerem, para sua execução, profissionais especializados e em quantidade suficiente. Em virtude disso, são perfeitamente compreensíveis as decisões institucionais, com devido amparo legal, que verificam a terceirização das atividades operacionais, como a melhor estratégia para a execução e o fornecimento desses serviços de Tecnologia da Informação.

3.7. Dentre outras, merecem destaque as seguintes vantagens e benefícios da terceirização dos serviços de TIC do HC-UFG/Ebserh:

3.7.1. a organização pode desobrigar-se da operacionalização e da execução das atividades que não são seu *core business* com foco na gestão de TIC;

3.7.2. larga possibilidade de obtenção de profissionais especializados na execução dessas atividades pretendidas;

3.7.3. maior flexibilidade quanto à alocação daqueles profissionais especializados envolvidos na execução dos serviços;

3.7.4. alcance maior de redução de custos econômico-financeiros, operacionais, administrativos, relacionados, inclusive, a instalações físicas, a treinamento e capacitação, a gestão de pessoal, entre outros;

3.7.5. Menor tempo de execução das atividades inerentes as demandas TIC;

3.7.6. Por ser uma execução predominantemente técnica, não é possível utilizar servidores de cargos administrativos para suprir gargalos especializados.

3.8. Especificamente, o Suporte Técnico aos Usuários de Tecnologia da Informação diz respeito a todo apoio a eles prestado, para que possam fazer o uso regular dos recursos e serviços de TIC corporativos a eles disponibilizados, de maneira geral e nas melhores condições possíveis. Esse tipo de suporte também é responsável pelo atendimento inicial aos usuários, para resolução de problemas comuns por eles enfrentados. O atendimento é, geralmente, feito na modalidade remota e por telefone; quando não, presencial. A modalidade remota é preferível, já que dinamiza o melhor uso dos recursos e garante ao usuário maior agilidade no atendimento de suas requisições ou tratamento de situações. Porém, em certas vezes, devido à característica do chamado ou devido à situação adversa, não é possível fazer o atendimento remotamente ou obter êxito na tentativa de resolução da situação. Nesses casos, a modalidade de atendimento presencial se faz necessária.

3.9. Nesse sentido, o HC-UFG/Ebserh/Ebserh necessita contratar empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de estruturação, operação, administração e manutenção da infraestrutura de Tecnologia da Informação, a fim de possibilitar o acesso e a utilização dos serviços de Tecnologia da Informação instalados e disponíveis no seu ambiente físico e virtual, elementos que contribuem para a contínua evolução da maturidade dos serviços de TIC da Instituição, no sentido de que seus respectivos desempenhos sejam com elevados padrões de excelência e suas execuções se deem com suporte a modelos das melhores práticas atualmente existentes.

3.10. A justificativa da necessidade dos serviços em questão encontra-se, em síntese, no fato de que a contratação ora pretendida guarda significativa importância para o cumprimento e desenvolvimento das atividades, dos processos e de responsabilidades relacionados a serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação, como também de suporte à própria infraestrutura de TIC do Hospital.

3.11. As atividades executadas indiretamente por meio do contrato que pretende firmar são passíveis de terceirização, visto que não demandam a utilização, pela contratada, de profissionais com atribuições inerentes às dos cargos integrantes de seus Planos de Cargos e Salários da EBSERH e se encaixam ainda no inciso III do Art. 4º do Decreto nº 9.507/2018, no que tange especificamente à especialização de serviço.

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

3.12.1. Com o objetivo de minimizar a desproporção entre a capacidade produtiva da TI e a demanda por suporte em TI, diversas organizações optam por terceirizar parte desses serviços, geralmente aqueles 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".

3.12.2. Desta forma, as evidências coletadas a partir de uma análise do comportamento da demanda versus comportamento da oferta de serviços de TI sugerem que é imprescindível ao atendimento do interesse público a elaboração e encaminhamento de processo de contratação de serviços de suporte e atendimento técnico aos usuários de TI.

ID	Objetivos Estratégicos
OBTIC2	Fornecer soluções de TI que otimizem o aproveitamento para o usuário.
OBTIC3	Assegurar a integridade, disponibilidade e confidencialidade dos ativos de TI através da implantação de estruturas e práticas de segurança da informação.
OBTIC6	Gerir os recursos de TI para que possam ser aplicados de forma eficiente e utilizando das boas práticas nas necessidades do negócio.
OBTIC8	Apoiar a transformação digital nas áreas de negócio do hospital, imprimindo maior eficiência e agregando valor as atividades desempenhadas.
OBTIC9	Adotar as melhores metodologias de entrega para conferir agilidade, flexibilidade e estabilidade de modo escalável e sustentável na entrega de Tecnologia para a Rede.

Tabela 4 - Objetivos Estratégicos

ID	Necessidade Prevista No PDTIC
NE29	Contratação de Service Desk para o suporte de TI - N1 e N2.

Tabela 5 - Necessidade

PAC 2023	
Categoria	Descrição
67	Suporte de TIC.

Tabela 6 - PAC 2023

3.13. Vistoria Prévia

3.13.1. É recomendado aos LICITANTES, o agendamento de vistoria prévia para conhecimento dos locais de execução do serviço mediante envio de e-mail para uisti.hc-ufg@ebserh.gov.br.

3.13.2. A realização de vistoria técnica visa disponibilizar às LICITANTES as informações necessárias à correta elaboração de suas propostas, assim como dotá-las do razoável conhecimento do ambiente de TIC da CONTRATANTE.

3.13.3. A vistoria técnica estará limitada a participação de 2 (dois) representantes da LICITANTE.

3.13.4. Deverão ser respeitados todos protocolos de segurança sanitária em vigor.

3.13.5. Efetuada a vistoria será lavrado, pelo representante da SETISD e/ou suas unidades, o respectivo Termo de Vistoria Técnica (Encarte C - Declaração Formal de Vistoria (SEI 37222253), o qual deverá ser preenchido e assinado por responsável técnico do interessado em participar da licitação.

3.13.6. A equipe do SETISD e/ou suas unidades terão capacidade de atender até 2 (dois) LICITANTES por dia.

3.13.7. A vistoria deverá ser agendada com antecedência mínimo de 24 (vinte e quatro) horas e poderá ser realizada até 3 (três) dias úteis antes da abertura do certame, impreterivelmente, desde de que não esteja esgotada a capacidade da equipe do SETISD em receber as LICITANTES.

3.13.8. Por ocasião da vistoria, a licitante deverá trazer a declaração de sua realização, em duas vias, em papel timbrado, assinadas por seu representante legal, conforme modelo constante do (Encarte C - Declaração Formal de Vistoria (SEI 37222253), acompanhado de cópia simples de documento pessoal com foto e comprovante de vínculo trabalhista.

3.13.9. A vistoria será acompanhada pela equipe do SETISD e/ou suas unidades.

3.13.10. Os custos de deslocamento ficam às expensas do Licitante (CONTRATADA).

3.13.11. Não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores de desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas, haja vista que será dado acesso às instalações para as empresas interessadas.

3.13.12. Caso a licitante decida por não realizar a vistoria, ela deverá entregar a Declaração de Responsabilidade conforme Encarte D - Declaração de Dispensa de Vistoria (SEI 37222291), quando da apresentação da documentação de habilitação.

4. PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC

4.1. Não cabe o parcelamento da solução, visto que o serviço de atendimento aos usuários de TIC nível 1, nível 2 são complementares um ao outro para resolução do atendimento, objeto deste estudo técnico preliminar para contratação.

5. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

5.1. A contratação pretendida visa a disponibilização de serviços presenciais e remotos aos usuários, na qualidade e quantidades necessárias para o atendimento das demandas do HC-UFG/Ebserh, garantindo o desempenho, disponibilidade, integridade, confidencialidade dos dados, dos sistemas aplicativos e de hardware.

5.2. Os objetivos da contratação são:

- 5.2.1. Garantir condições necessárias para que os empregados públicos e demais colaboradores do HC-UFG/Ebserh, no uso de suas atribuições, ofereçam apoio para uma assistência de excelência no atendimento às necessidades de saúde da população, de acordo com as orientações do Sistema Único de Saúde (SUS) e, assim, ofereçam as condições adequadas para a geração de conhecimento de qualidade e formação dos profissionais de saúde do HC-UFG/Ebserh;
- 5.2.2. Garantir que as áreas de negócio sejam atendidas em suas demandas, com continuidade, disponibilidade, integridade e segurança, dos serviços disponibilizados pela SETISD;
- 5.2.3. Suportar adequadamente os serviços que demandem Tecnologia da Informação, garantindo que sejam estruturados com o provisionamento de serviços técnicos especializados para operar, manter, monitorar e sustentar seus ambientes tecnológicos;
- 5.2.4. Facilitar a restauração da operação normal dos serviços, com o mínimo impacto ao negócio, atendendo aos níveis de serviços estabelecidos e observando as prioridades do negócio. Constitui-se também em ponto único de contato entre o SETISD e os usuários que utilizam seus serviços, proporcionando ao usuário contar com pessoal especializado capaz de resolver seus problemas relacionados à tecnologia em uso;

6. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. Requisitos da Solução

- 6.1.1. A central de atendimento ao usuário – Service Desk – é responsável por identificar e monitorar o processo de resolução de todos os incidentes registrados, mesmo que estes já tenham sido escalonados para outra área técnica. A central de atendimento deve monitorar o Status e o progresso de todos os incidentes, sendo capaz de manter o usuário demandante sempre informado, direcionar e melhorar os serviços providos pela SETISD, estando em aderência aos processos definidos pelo HC-UFG/Ebserh/Ebserh e a metodologia ITIL.
- 6.1.2. Os serviços prestados pela CONTRATADA envolvem a execução de atividades de rotina, que devem ser prestadas de maneira contínua para apoiar os processos de trabalho do Hospital das Clínicas de Goiás;
- 6.1.3. As ferramentas e softwares necessários para o atendimento remoto deverão ser de responsabilidade da CONTRATADA, incluindo licenciamento, caso necessário, ou ajustes no ambiente, como implantar o software cliente em todas as estações de trabalho. O software utilizado deverá ser aprovado pelo HC-UFG/Ebserh/Ebserh, observando as políticas de segurança vigentes;
- 6.1.4. Os serviços de atendimento de Nível 2 serão executados nas instalações do HC-UFG/Ebserh;
- 6.1.5. A empresa CONTRATADA utilizará o parque de equipamentos disponibilizado pela CONTRATANTE.
- 6.1.6. A ferramenta de ITSM (Information Technology Service Management ou, em português, Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação) será implantada pela CONTRATADA no ambiente tecnológico do HC-UFG/Ebserh/Ebserh, realizando as devidas configurações para atendimento da gestão contratual dos requisitos previstos neste Termo de Referência e anexos;
- 6.1.7. A CONTRATADA deverá seguir todas as políticas e normas vigentes do HC-UFG/Ebserh/Ebserh;
- 6.1.8. Todos os serviços serão prestados nas plataformas tecnológicas escolhidas pelo HC-UFG/Ebserh/Ebserh, podendo ser alteradas a qualquer tempo e a exclusivo critério do HC-UFG/Ebserh/Ebserh;
- 6.1.9. O Catálogo de Serviços deverá ser atualizado constantemente pela CONTRATADA em acordo com a Ebserh;
- 6.1.10. Necessidade de documentação de todos os procedimentos operacionais e elegíveis que constam do catálogo de serviços de TIC do HC-UFG/Ebserh/Ebserh;
- 6.1.11. O serviço deverá ser prestado visando a eficácia e a eficiência das necessidades de negócio;

6.2. Requisitos de Segurança da Informação

- 6.2.1. 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 CONTRATANTE que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação (PoSIC-Ebserh) versão 1.0 ou superior.
- 6.2.2. A empresa contratada para prestar os serviços deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente e remotamente nos sítios do CONTRATANTE.
- 6.2.3. 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 do CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo.
- 6.2.4. A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE.
- 6.2.5. Todas as informações as 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.
- 6.2.6. 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.
- 6.2.7. Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização do CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes em Termo de Sigilo a ser firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- 6.2.8. Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

6.2.9. A CONTRATADA não poderá divulgar, mesmo que em caráter estatístico, quaisquer informações originadas na CONTRATANTE sem prévia autorização.

6.3. **Requisitos de Segurança e Privacidade**

6.3.1. A CONTRATADA deverá exigir dos seus empregados, quando em serviço nas dependências do HC-UFG/Ebserh/Ebserh, o uso obrigatório de crachás de identificação.

6.3.2. Garantir o sigilo e a segurança dos atendimentos;

6.3.3. Garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações;

6.3.4. Utilizar recursos de segurança da informação e de tecnologia da informação de qualidade, eficiência e eficácia reconhecidas e em versões comprovadamente seguras e atualizadas;

6.3.5. Comunicar à contratante, de imediato, a ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionário, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da contratante, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados;

6.3.6. Informar e obter a anuência do órgão contratante sobre a utilização de serviços de terceiros (como Content Delivery Network, Youtube, Flickr etc.) para sustentar ou viabilizar o funcionamento da Solução de TIC;

6.3.7. Implementar e manter, em conjunto com a contratante, controles e procedimentos específicos para assegurar a segurança física e do ambiente de acesso às bases, informações, sistemas e demais ativos que compõem a Solução de TIC;

6.3.8. Assegurar que os ambientes tecnológicos de desenvolvimento, teste, homologação e produção estejam segregados e possuam controles de segurança da informação adequados a cada ambiente, de forma a reduzir o nível de riscos de acessos ou modificações não autorizadas;

6.3.9. A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações oriundas do HC-UFG/Ebserh e se comprometer em não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente para tal.

6.3.10. A CONTRATADA deverá garantir os requisitos e obrigações constante do item 7 Anexo I da IN 94/2022, no que couber.

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

6.4.1. Durante a execução de tarefas no ambiente do CONTRATANTE, 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 do HC-UFG/Ebserh/Ebserh;

6.4.2. Estar em conformidade com costumes, idiomas e ao meio ambiente, dentre outros, observando-se, inclusive, a Instrução Normativa SLTI/MP nº 1, de 19 de janeiro de 2010 (**Alterado pela Instrução Normativa nº 31, de 23 de março de 2021**) e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012;

6.4.3. Os serviços prestados pela futura CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE;

6.4.4. A futura CONTRATADA deverá instruir os seus colaboradores quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE;

6.4.5. A futura CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

6.5. **Requisitos de Garantia**

6.5.1. 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.

6.6. **Requisitos de Capacitação**

6.6.1. Para comprovação dos dados de conhecimento exigidos, deverão ser apresentados documentos dos cursos realizados e as respectivas certificações, quando exigidas, dos colaboradores.

6.6.2. No tocante ao item 6.6.1, cabe registrar o entendimento do Tribunal de Contas da União:

i) não é possível haver uma rubrica específica para treinamento, pois fornecer empregados capacitados é obrigação da terceirizada e isto inclui a questão de cursos obrigatórios inerentes à função;

ii) ao elaborar o edital, cabe ao responsável estabelecer requisitos mínimos de conhecimento e habilidades "naquilo que sejam distintos das especificações desse tipo de serviço, aplicáveis a qualquer outro ambiente de trabalho" (Acórdão n.º 220/2004-Plenário);

iii) ao exigir treinamentos ou desenvolvimentos da empresa responsável pela mão de obra terceirizada, a Administração Pública estaria interferindo na gestão privada (Acórdão n.º 1.453/2009-Plenário).;

Em suma, o que se pode exigir da empresa contratada é um profissional capacitado a desempenhar suas funções e, não ocorrendo, cabe à entidade levar a questão diretamente à empresa terceirizada para que ocorra a substituição do empregado.

6.6.3. É exigido certidão ou atestado que demonstre que o licitante tenha executado serviços similares ao objeto da licitação, em períodos sucessivos por um prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) meses de acordo com o que consta no Encarte J - Comprovação de Capacidade Técnica (SEI 33889429).

6.7. Requisitos da Proposta

6.7.1. O valor do Salário Base/Remuneração não poderá ser inferior ao do Mapa de Pesquisa Salarial do ANEXO II da [Portaria SGD/MGI nº 1.070](#), de 1º de junho de 2023 (para o N1, Código de perfil TECSUP-02 e para o N2, Código de perfil TECMAN-03). O valor a ser lançado pelas Licitantes deverá considerar os valores de mercado, observando as exigências de formação, certificação e experiência estabelecidas nesse Termo de Referência para cada tipo de Perfil Profissional. O HC-UFG/Ebserh/Ebserh fixa os valores mínimos dos salários base superior aos dos pisos estabelecidos na convenção coletiva da categoria (SINDPD-GO) tendo como fundamento a escassez de mão de obra qualificada. Escassez essa que pode ser constatada pelo não preenchimento das vagas, na cidade de Goiânia-GO (fonte [painel de ocupações](#)), relativas aos perfis profissionais objeto desta licitação conforme a seguir:

Selecione uma ocupação

317210 - Técnico De Suporte Ao Usuário ...

UF

Goiás

Grande Grupamento

Todos

Município

Goiania

Ano

2022

Histórico de Vagas (SINE) - 2022

Ofertadas	Preenchidas	Não Preenchidas
16	0	16

Histórico de Vagas

2021

0

16

2022

0

16

Vagas oferecidas

Vagas preenchidas

Nao preenchidas

Selecione uma ocupação

313220 - Técnico Em Manutenção De Equ...

UF

Goiás

Grande Grupamento

Todos

Município

Goiania

Ano

2022

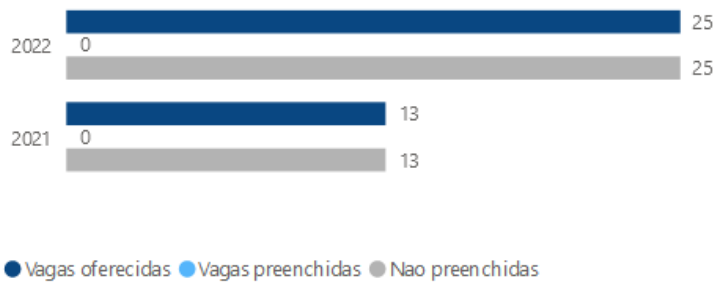
Histórico de Vagas (SINE) - 2022

Ofertadas	Preenchidas	Não Preenchidas
25	0	25

https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador.php?acao=documento_imprimir_web&acao_origem=arvore_visualizar&id_documento=52776413&infra...

8/30

Histórico de Vagas



6.8. Requisitos Legais

- 6.8.1. Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967 - estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa;
- 6.8.2. Lei 13.303, 30 de junho de 2016. Lei das Estatais;
- 6.8.3. Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos - Estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- 6.8.4. Decreto nº 7.174/2010, de 12 de maio de 2010 - Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;
- 6.8.5. Instrução Normativa da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, nº 94, de 23 de dezembro de 2022 - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;
- 6.8.6. LEI Nº 13.709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 - dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;
- 6.8.7. Norma - SEI nº 2/2019/DAI-EBSERH - Norma Operacional dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens, contratação de serviços em geral, bem como alterações contratuais;
- 6.8.8. REGULAMENTO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA EBSERH 2.0 - Regulamenta as licitações e contratos para aquisição de bens e serviços pela EBSERH, e dá outras providências.

6.9. Requisitos de Manutenção

- 6.9.1. Manter os computadores da CONTRATADA atualizados e com todas as licenças de software regularizadas;
- 6.9.2. Garantir que as informações dos Itens de Configuração - IC, relacionados ao serviço estejam atualizadas na Base de Dados de Gerenciamento de Configuração (BDGC) no sistema utilizado pela CONTRATANTE;
- 6.9.3. Atualizar o Catálogo de Serviços no sistema da CONTRATANTE conforme necessário, em acordo com a equipe do SETISD.
- 6.9.4. Em caso de avarias nos equipamentos decorrentes de mau uso, deverá ser aberto processo administrativo para apuração e, sendo verificado o mau uso por parte da CONTRATADA, esta deverá ressarcir o erário, considerando a respectiva depreciação do bem, ou substituir o equipamento danificado por outro com as mesmas especificações técnicas e condição de uso.

6.10. Requisitos Temporais

- 6.10.1. Garantir que todos os atendimentos sejam realizados com agilidade e tempestividade conforme disposto no Encarte L - Catálogo de Serviços (SEI 33889968);
- 6.10.2. Para definição de dia/hora útil, considera-se de segunda a sexta-feira de 07:00h às 18:00h, horário local de Goiânia-GO, excetuando-se feriados nacionais ou da localidade, quando houver.

6.11. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

- 6.11.1. Utilizar ferramenta de Information Technology Service Management (ITSM), preferencialmente o Gestionnaire Libre de Parc Informatique - GLPI, para realizar o registro de requisições, incidentes, mudanças e problemas, e também para apoiar todos os processos de gestão de serviços de TI, podendo-se ser alterada de acordo com o interesse do HC-UFG/Ebserh. Esta ferramenta é de uso gratuito e já se encontra em utilização no HC-UFG/Ebserh;

6.12. Requisitos de Projeto e de Implementação

- 6.12.1. Adotar boas práticas de mercado para gestão de serviços de TI em Information Technology Infrastructure Library (ITIL);
- 6.12.2. Propor, planejar e executar mudanças no ambiente de TI, com o menor risco possível para as áreas de negócio do HC-UFG/Ebserh;
- 6.12.3. Analisar de forma proativa a infraestrutura do ambiente de TI.
- 6.12.4. A CONTRATADA deverá realizar as atividades de Estabilização dos Serviços durante o Período de Adaptação Operacional, que será de 90 dias. Estando durante este período isento de glosa.

6.13. Requisitos de Implantação

- 6.13.1. Implantação da estrutura de Service Desk. Escalonamento e a segmentação em equipes Nível 1 e nível 2;
- 6.13.2. Disponibilizar computadores em quantidade suficiente para todos os funcionários da CONTRATADA;
- 6.13.3. Disponibilização de todos os relatórios necessários para avaliação do serviços;
- 6.13.4. Disponibilização pela CONTRATANTE dos acessos aos serviços do HC-UFG/Ebserh para o desenvolvimento das atividades de suporte da terceirizada.
- 6.14. **Requisitos de Experiência Profissional**
- 6.14.1. Os profissionais da CONTRATADA deverão atender aos requisitos dos profissionais constantes no Encarte I - Requisitos de Qualificação Profissional (SEI 33889234).
- 6.15. **Requisitos de Formação da Equipe**
- 6.15.1. Disponibilizar equipe com formação técnica e experiência profissional adequada para prestação de serviço técnico ao usuário de TI conforme Encarte I - Requisitos de Qualificação Profissional (SEI 33889234).
- 6.16. **Requisitos de Metodologia de Trabalho**
- 6.16.1. Garantir que o Service Desk seja o ponto único de contato entre os usuários e o SETISD;
- 6.16.2. Manter base de conhecimento para compartilhamento, redução dos tempos de resposta nos atendimentos, garantir a qualidade, aumento da taxa de resolução no primeiro contato;
- 6.16.3. Garantir o repasse de conhecimento para o HC-UFG/Ebserh em caso de substituição de empresa prestadora de serviço;
- 6.16.4. Facilitar e respaldar as ações da equipe de **nível 3 executados pelos funcionários efetivos** do HC-UFG/Ebserh.

7. FUNDAMENTO LEGAL DA CONTRATAÇÃO

- 7.1. Será celebrado contrato com vigência de 12 (doze) meses, de acordo com a Lei nº 13.303/2016, com previsão de prorrogações até o limite de 05 (cinco) anos, conforme modelo a ser elaborado pelo setor competente.
- 7.2. A duração do contrato não excederá a 05 (cinco) anos, contados a partir de sua celebração, conforme previsto no artigo 147 do RLCE 2.0.
- 7.3. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507/2018, não se constituindo em quaisquer das atividades previstas no art. 4º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.
- 7.4. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados licitante, futura CONTRATADA, e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.
- 7.5. Os critérios de aferição da qualidade do serviço serão dispostos na forma de INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR), conforme dispõe a IN 05/2017, adotando para isso critérios objetivos de mensuração de resultados, preferencialmente pela utilização de ferramenta informatizada, que possibilite à Administração verificar se os resultados contratados foram realizados nas quantidades e qualidades exigidas, e adequar o pagamento aos resultados efetivamente obtidos.
- 7.6. O termo de contrato será elaborado de acordo a legislação aplicável à matéria, no qual constarão as condições e obrigações previstas neste Termo de Referência, além das demais cláusulas usuais dos contratos administrativos previstas no Regulamento de Licitações e Contratos da EBSERH - RLCE 2.0.

8. RESPONSABILIDADES

- 8.1. **Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE**
- 8.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 8.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 8.1.3. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 8.1.4. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- 8.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 8.1.6. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 8.1.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e
- 8.1.8. 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;
- 8.1.9. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor ou empregado público especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.
- 8.1.10. 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.

- 8.1.11. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências do HC-UFG/Ebserh/Ebserh, respeitadas as normas de conduta e de segurança vigentes. Esses profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas da Ebserh, principalmente as de segurança, inclusive àquelas referentes à identificação, trajés, trânsito e permanência em suas dependências.
- 8.1.12. Fornecer, conforme disponibilidade, conveniência e oportunidade, instalações físicas, ramais telefônicos, mobiliário e a infraestrutura de cabeamento elétrico e lógico aos profissionais da CONTRATADA, para a execução dos serviços desta contratação que precisam ser realizados nas instalações da do HU-UFG.
- 8.1.13. 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.
- 8.1.14. Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias e relevantes à consecução dos serviços a serem executados.
- 8.1.15. 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.
- 8.1.16. 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;
- 8.1.17. Homologar os serviços prestados de acordo com os requisitos preestabelecidos nas requisições de serviço, atestando as respectivas faturas.
- 8.1.18. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- 8.1.19. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidos os procedimentos conforme definidos na IN nº 94/2022 da SGD/ME;
- 8.1.20. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da INSEGES/MP n. 5/2017;
- 8.1.21. Aplicar as penalidades previstas para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais ou aceitar as justificativas apresentadas pela CONTRATADA;
- 8.1.22. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como;
- a) 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;
 - b) Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na CONTRATADA;
- 8.1.23. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 8.1.24. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;
- 8.1.25. Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela CONTRATADA;
- 8.1.26. Notificar a CONTRATADA quanto for identificada alguma irregularidade na execução dos serviços objeto da contratação, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente.
- 8.1.27. Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional no desempenho inadequado de suas funções.
- 8.1.28. Comunicar, por escrito, à CONTRATADA, as modificações no ambiente computacional do HC-UFG/Ebserh/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.
- 8.1.29. Outras definidas na legislação pertinente.
- 8.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA**
- 8.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 8.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 8.2.3. 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;
- 8.2.4. 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;
- 8.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 8.2.6. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 8.2.7. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato; e
- 8.2.8. 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;

- 8.2.9. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade suficientes para a perfeita execução do objeto do Termo de Referência, estando esses materiais e equipamentos limitados a: ferramentas comuns para manutenção e suporte para computadores e cabeamento estruturado (a exemplo de: pulseira anti-estática, tesoura, estilete, alicate de impacto (punch down), desencampador de fios, pincéis, alicate de crimpar, alicates de corte diagonal e de bico, pinças e extratores de componentes, alicate comum, chaves philips, chaves de fenda, multímetros, testadores de cabos, localizadores de cabos. Material necessário para o desempenho das atividades, excluindo-se destes "insumos" tais como cabos, conectores, tomadas).
- 8.2.10. Sujeitar-se à fiscalização da Ebserh, no tocante à prestação dos serviços, fornecendo todos os esclarecimentos solicitados e atendendo de imediato às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer.
- 8.2.11. 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 à Ebserh ou a não prestação satisfatória dos serviços.
- 8.2.12. 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.
- 8.2.13. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Ebserh, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Ebserh autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 8.2.14. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos necessários aos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 8.2.15. Os profissionais da CONTRATADA a serem envolvidos nos serviços objetos deste TERMO DE REFERÊNCIA, deverão estar capacitados nos recursos que compõem o ambiente computacional Encarte E - Parque Tecnológico (SEI 33888497), e nas tecnologias adquiridas pela Ebserh.
- 8.2.16. Deverá comprovar que os profissionais envolvidos nos serviços fazem parte do seu quadro de pessoal, preferencialmente contratados sob o regime CLT, não restringe a competição ou mesmo que é prática de mercado 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.
- 8.2.17. Comprovar que os profissionais envolvidos nos serviços objeto e que conseqüentemente, irão desenvolver as suas atividades profissionais para a 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 Encarte I - Requisitos de Qualificação Profissional (SEI 33889234).
- 8.2.18. 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 Encarte B - Ciência do Termo de Confidencialidade (SEI 3722213).
- 8.2.19. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança na Ebserh, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010.
- 8.2.20. Capacitar sua equipe técnica alocada aos serviços desta contratação sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica ou mudança de tecnologia realizada pela Ebserh em seu ambiente computacional, sem ônus para a Ebserh, mesmo nos casos de aquisição de novas soluções de TI não previstas neste Termo de Referência.
- 8.2.21. Manter, durante a execução do contrato a ser firmado, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 8.2.22. 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 dez do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:
- I - Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
 - II - Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
 - III - Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do contratado, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
 - IV - Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
 - V - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP nº 5/2017.
- 8.2.23. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Ebserh;
- 8.2.24. 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.
- 8.2.25. 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.
- 8.2.26. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela 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.
- 8.2.27. Paralisar, por determinação da 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.
- 8.2.28. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

- 8.2.29. 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.
- 8.2.30. 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.
- 8.2.31. Submeter previamente, por escrito, à Ebserh, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.
- 8.2.32. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis 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.
- 8.2.33. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 8.2.34. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato, inclusive sigilo sobre os ativos de informações e de processos da Ebserh.
- 8.2.35. 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, da Ebserh, sob pena de aplicação das sanções cabíveis.
- 8.2.36. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 171 do RLCE 2.0.
- 8.2.37. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Ebserh.
- 8.2.38. Acatar as Normas e Diretrizes estabelecidas pela SETISD e pela Ebserh diretamente ou indiretamente relacionadas à execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, com especial atenção a Política de Segurança da Informação (POSIC) da 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.
- 8.2.39. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.
- 8.2.40. Assegurar à 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:
- a) 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 à Ebserh distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;
 - b) 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 da Ebserh, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.
- 8.2.41. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da Ebserh ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.
- 8.2.42. Indicar um Preposto, com a responsabilidade pela gestão dos aspectos administrativos, legais e táticos/estratégicos do contrato, relacionando-se diretamente com o Gestor do Contrato e com a equipe técnica de TI da Ebserh.
- 8.2.42.1. Cabe registrar que, conforme o Acórdão n.º 2743/2015-P, a utilização de empregado terceirizado vinculado ao contrato como preposto é incompatível, considerando que as atribuições do preposto são diferentes daquelas definidas para os terceirizados. Em suma, encarregado (de equipe) e preposto (representante da empresa) são figuras diferentes;
- 8.2.43. Não poderá realizar qualquer manipulação de dados na base de dados das ferramentas de ITSM, salvo quando expressamente autorizada pelo Gestor do Contrato.
- 8.2.44. Quando necessário, deverá prover as ferramentas e itens necessários à execução dos serviços para manutenção de computadores, servidores e demais dispositivos, exceto no que se refere a substituição de componentes.
- 8.2.45. Solicitar autorização prévia do SETISD 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 na Ebserh, ou antes de efetuar adição de quaisquer recursos, sejam eles microcomputadores, impressoras, pen-drives, mp3 player, notebooks, roteadores, switches ou outros equipamentos e dispositivos. A adição e remoção desses deverão ser solicitadas ao setor responsável, para aprovação.
- 8.2.46. A 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 a Ebserh e dentro de prazos estipulados.
- 8.2.47. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para a Ebserh, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que estejam em gozo de férias, auxílio-doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal.
- 8.2.48. Cumprir as atividades inerentes ao contrato com técnicos altamente especializados, assumindo total e exclusiva responsabilidade pelo cumprimento integral do objeto desta contratação;
- 8.2.49. 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;
- 8.2.50. Informar à 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.

8.2.51. Fazer circular todos os seus funcionários que vierem prestar serviço na Ebserh, em virtude da presente contratação, com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico da CONTRATADA.

8.2.52. Responsabilizar-se sobre todos os atos de seus técnicos, relacionados ao manuseio de arquivos de dados, sistemas computadorizados, softwares e equipamentos de propriedade da Ebserh, bem como por qualquer atividade técnica operacional ou intelectual que venha a causar danos ou prejuízos à Ebserh;

8.2.53. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante, independentemente de culpa ou de 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;

8.2.54. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por suspensão/cancelamento, promover:

a) A transição contratual efetuando a transferência de conhecimento para a equipe técnica da Ebserh ou da nova pessoa jurídica, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pela Ebserh para esse fim;

b) Manter no mínimo por 90 (noventa) dias após o término do contrato os softwares utilizados para execução dos serviços objeto deste contrato;

c) Disponibilizar as bases de dados dos softwares utilizados para execução dos serviços objeto deste contrato.

8.2.55. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos na Ordem de Serviço, garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues.

8.2.56. Responsabilizar-se pela entrega dos produtos com a qualidade exigida, sujeitando-se às penalidades e glosas previstas contratualmente, cabendo à mesma fornecer e/ou direcionar tantos recursos quanto forem necessários para atender as exigências de qualidade determinadas para cada ORDEM DE SERVIÇO, sem ônus para a Ebserh.

8.2.57. Observar o disposto no Anexo II da NR 17, do Ministério do Trabalho e Emprego;

8.2.58. 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;

8.2.59. Outras definidas na legislação pertinente.

8.2.60. A CONTRATADA deverá, no prazo do período contratual, produzir e entregar a documentação de Procedimentos Operacionais Padrão (POP) que sejam elegíveis, sendo estes determinados pelo Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital (SETISD) que constam do catálogo de serviços de TIC do HC-UFG/Ebserh.

8.2.61. Os bens de informática e/ou automação a serem utilizados na execução dos serviços deverão possuir a certificação de que trata a Portaria INMETRO nº 170, de 2012 ou deverá ser comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente.

8.2.62. Os bens de informática e/ou automação a serem utilizados na execução dos serviços não poderão conter substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenilpolibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs)."

9. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

9.1. Da gestão e fiscalização contratual

9.1.1. Após a assinatura do Contrato, o HC-UFG/Ebserh deverá nomear o Gestor do Contrato, o Fiscal Requisitante, o Fiscal Administrativo e o Fiscal Técnico;

9.1.2. A CONTRATADA deverá indicar formalmente o Preposto e um eventual substituto ao HC-UFG/Ebserh;

9.1.3. O Preposto deverá estar disponível para contato e sempre que necessário, deverá ter disponibilidade para comparecer nas dependências do HC-UFG/Ebserh;

9.1.4. A Gestão e a Fiscalização contratual deverão ser realizadas com base nos termos previstos no Contrato, no Termo de Referência e seus anexos;

9.1.5. O Gestor do Contrato e os Fiscais deverão promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais;

9.1.6. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade do HC-UFG/Ebserh ou de seus agentes e prepostos;

9.1.7. Os Fiscais, quando observarem qualquer situação técnica pertinente, que considerem irregular, deverão manifestar sua discordância junto ao preposto designado pela CONTRATADA e comunicar o Gestor do Contrato;

9.1.8. Todo o relacionamento entre os técnicos da CONTRATADA e a equipe do HC-UFG/Ebserh devem ser efetuados no idioma português.

9.1.9. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por funcionários, equipe de fiscalização ou único funcionário, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à gestão do contrato.

9.1.10. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à contratada a correção das falhas, faltas e irregularidades constatadas.

- 9.1.11. Em hipótese alguma, será admitido que a própria contratada materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 9.1.12. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas neste Termo de Referência.
- 9.1.13. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação.
- 9.1.14. Segue abaixo tabela orientativa para a gestão e fiscalização de contrato

Modelo de Fiscalização de Contrato	
Atividade	Responsável
Realização da Reunião Inicial	Gestor do contrato e Fiscal
Provimento dos acessos aos sistemas do HC-UFG/Ebserh aos prestadores do serviço	Fiscal Técnico
Definição dos setores prioritários no atendimento das demandas	Gestor do contrato e Fiscal Técnico
Acompanhamento e registro dos chamados não atendidos dentro dos prazos nos 90 dias de avaliação para ajustes de serviço	Fiscal Técnico
Geração de relatório mensal com chamados e seus respectivos SLAs atendidos	Fiscal Técnico
Pagamento mensal e emissão de empenho da nota fiscal de serviços	Gestor do Contrato
Ateste da Nota Fiscal de Serviços	Fiscal Técnico
Geração de requisições de atendimento para serviços específicos ou geração de documentação mensal	Gestor do contrato ou Fiscal Técnico
Aplicação de glosa por descumprimento de SLA, conforme definido no TR	Gestor do contrato e Fiscal

Tabela 7 - Modelo de Fiscalização de Contrato

- 9.2. **Dos papéis e responsabilidades**
- 9.2.1. Compete ao GESTOR DO CONTRATO:
- 9.2.1.1. Gerir e monitorar a execução do contrato;
- 9.2.1.2. Orientar a fiscalização;
- 9.2.1.3. Encaminhar ordens de serviço;
- 9.2.1.4. Tratar dos desvios de qualidade da prestação do serviço, quando necessário;
- 9.2.1.5. Autorizar e encaminhar os faturamentos;
- 9.2.1.6. Assinatura do Termo de Recebimento Definitivo - TRD, conforme o Encarte H - Modelo Termo de Recebimento Definitivo (SEI 33889044).
- 9.2.1.7. Encaminhamento de indicação de multas, glosas e sanções;
- 9.2.1.8. Encaminhamento à Área Administrativa de eventuais pedidos de modificação contratual;
- 9.2.1.9. Manutenção do Histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato;
- 9.2.1.10. Apresentar ao HC-UFG/Ebserh informações gerenciais sobre a execução contratual.
- 9.2.2. Compete ao FISCAL REQUISITANTE:
- 9.2.2.1. Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato;
- 9.2.2.2. Identificação de não conformidade com os termos contratuais;
- 9.2.2.3. Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;
- 9.2.2.4. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo - TRD, conforme o Encarte H - Modelo Termo de Recebimento Definitivo (SEI 33889044).
- 9.2.2.5. Verificação da manutenção das condições definidas no Modelo de Gestão do contrato.
- 9.2.3. Compete ao FISCAL TÉCNICO:
- 9.2.3.1. Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato;
- 9.2.3.2. Identificação de não conformidade com os termos contratuais;
- 9.2.3.3. Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica;
- 9.2.3.4. Encaminhamento das demandas de correção à contratada;
- 9.2.3.5. Apoio na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;
- 9.2.3.6. Verificação da manutenção das condições definidas no Modelo de Execução do contrato;

- 9.2.3.7. Emitir ordens de serviço;
- 9.2.3.8. Monitorar a execução do contrato;
- 9.2.3.9. Propor e implementar estratégias de controle e fiscalização;
- 9.2.3.10. Apoiar o Gestor do Contrato quanto às questões técnicas contratuais;
- 9.2.3.11. Mediar conflitos na execução do contrato;
- 9.2.3.12. Solicitar a aplicações de sanções previstas, quando necessárias;
- 9.2.3.13. Emitir o Termo de Recebimento Provisório - TRP, conforme o Encarte G - Modelo Termo de Recebimento Provisório (SEI 33888930);
- 9.2.3.14. Registrar os chamados técnicos, acionar a garantia e acompanhar os acordos de níveis de serviços.
- 9.2.4. Compete ao FISCAL ADMINISTRATIVO:
- 9.2.4.1. Acompanhar rotineiramente a execução dos serviços contratados, quanto aos aspectos administrativos, de forma a atuar tempestivamente na solução de eventuais problemas verificados;
- 9.2.4.2. Encaminhar as questões que ultrapassam o âmbito das atribuições que lhe foram designadas aos respectivos responsáveis;
- 9.2.4.3. Providenciar a obtenção de esclarecimentos, auxílio ou suporte técnico, para aqueles casos em que houver dúvida sobre a providência a ser adotada;
- 9.2.4.4. Zelar por uma adequada instrução processual, quanto à correta juntada de documentos;
- 9.2.4.5. Verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;
- 9.2.4.6. Acompanhar o saldo de empenho;
- 9.2.4.7. Formalizar o encerramento Contratual.
- 9.2.5. Compete ao PREPOSTO:
- 9.2.5.1. Realizar a gestão das Ordens de Serviço e de outras demandas referentes à administração do CONTRATO;
- 9.2.5.2. Acompanhar a execução das Ordens de Serviço;
- 9.2.5.3. Assegurar-se de que as determinações do HC-UFG/Ebserh sejam disseminadas e cumpridas pela CONTRATADA e com vistas à alocação dos recursos necessários para execução das Ordens de Serviço;
- 9.2.5.4. Informar ao HC-UFG/Ebserh sobre os problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços;
- 9.2.5.5. Elaborar documentos (relatórios gerenciais, relatórios de impacto) referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviço;
- 9.2.5.6. Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;
- 9.2.5.7. Zelar pela qualidade dos serviços prestados;
- 9.2.5.8. 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.
- 9.3. **Critérios de aceitação**
- 9.3.1. A contratação pretendida prevê o estabelecimento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade dos serviços, que contemplarão as metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS), bem como outros parâmetros que serão usados para mensurar a qualidade e o padrão de atendimento dos serviços.
- 9.3.2. Assim, os indicadores servirão de base para que a gestão e fiscalização do contrato realize o acompanhamento dos serviços prestados, bem como a aferição do cumprimento das metas estabelecidas.
- 9.3.3. O procedimento de avaliação dos serviços deverá ser realizado periodicamente pela fiscalização do contrato, por meio da análise de relatórios mensais, de prestação de serviços executados, com base nos indicadores descritos no Encarte K - Níveis Mínimos de Serviço (SEI 37243862) e outros instrumentos de fiscalização cabíveis quanto ao cumprimento dos requisitos exigidos neste Termo de Referência.
- 9.4. **Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**
- 9.4.1. Os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) são indicadores mensuráveis estabelecidos pelo HC-UFG/Ebserh para aferir objetivamente os resultados pretendidos com o serviço objeto desta contratação;
- 9.4.2. Todos os indicadores de qualidade desta contratação estão listados no Encarte K - Níveis Mínimos de Serviço (SEI 37243862).
- 9.5. **Da subcontratação e Consórcio**
- 9.5.1. Não será permitida a subcontratação total ou parcial do objeto da contratação, nem a contratação sob a forma de consórcio e cooperativas.
- 9.5.2. No tocante à vedação expressa à subcontratação, cabe registrar que impossibilita a contratação de trabalhadores autônomos, na forma prevista no artigo 442-B da CLT, para execução dos serviços objeto do Contrato, como se verifica no Parecer - SEI 286 (30792467);
- 9.6. **Do pagamento**
- 9.6.1. O pagamento será efetuado até o 30º (trigésimo) dia, a contar da emissão da nota fiscal de faturamento, após o ateste do serviço.

9.6.2. Em caso de prestação de serviço em mês não completo, o valor de pagamento será proporcional aos dias executados, conforme fórmula abaixo:

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

9.6.3. A CONTRATADA somente poderá emitir a nota fiscal de faturamento após o aceite do Fiscal Técnico do HC-UFG/Ebserh.

9.6.4. 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 HC-UFG/Ebserh.

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

9.6.5.1. CNPJ da CONTRATADA conforme preâmbulo do Contrato;

9.6.5.2. Número do instrumento contratual dado pelo HC-UFG/Ebserh;

9.6.5.3. Descrição clara do objeto;

9.6.5.4. Período de faturamento;

9.6.5.5. Valor cobrado em conformidade com as condições contratuais pactuadas, discriminando valor unitário e valor total;

9.6.5.6. Dados bancários da CONTRATADA; e

9.6.5.7. Retenções tributárias a serem feitas pelo HC-UFG/Ebserh.

9.6.6. Nos termos do art. 19, inciso III, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

9.6.6.1. Não produziu os resultados acordados;

9.6.6.2. Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

9.6.6.3. Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

9.6.7. Antes do pagamento, o HC-UFG/Ebserh realizará consultas para verificar a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, imprimindo e juntando os resultados ao processo de pagamento.

9.6.8. Serão efetuadas as seguintes consultas:

9.6.8.1. Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF;

9.6.8.2. Cadastro Informativo de créditos não quitados do setor público federal – CADIN;

9.6.8.3. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

9.6.8.4. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa;

9.6.8.5. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS;

9.6.8.6. Lista de Inidôneos do TCU.

9.6.8.7. Certidões negativas de débitos tributários federais;

9.6.8.8. Certificado de regularidade do FGTS - CRF.

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

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

9.6.11. 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.

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

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

9.6.14. 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 HC-UFG/Ebserh.

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

$$EM = I \times N \times VP, \text{ sendo:}$$

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

$I = (TX)$	$I =$	$(\frac{6}{100})$	$I = 0,00016438$ $TX = \text{Percentual da taxa anual} = 6\%$
------------	-------	---------------------	--

10.	MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO
10.1.	Rotinas de execução
10.1.1.	Disposições gerais
10.1.1.1.	A execução contratual será executada em conformidade com a Instrução Normativa nº 94/2022 SGD/ME.
10.1.1.2.	As atividades de início do contrato compreendem: a) 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: I - Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu respectivo preposto; II - Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Confidencialidade e de Ciência do Termo de Confidencialidade, conforme descrito neste termo de referência; e III - Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato; IV - O repasse à contratada de conhecimentos necessários à execução dos serviços ou ao fornecimento de bens; e V - A disponibilização de infraestrutura à CONTRATADA, quando couber.
10.1.1.3.	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.
10.1.1.4.	Os relatórios operacionais e gerenciais serão elaborados e evoluídos no decorrer da execução do contrato.
10.1.1.5.	Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA deverá estar em conformidade com as normas, padrões e diretrizes definidas pelo SETISD e pelo HC-UFG/Ebserh.
10.1.1.6.	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.
10.1.1.7.	A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente os resultados da prestação dos serviços por meio de reuniões, apresentando relatórios consolidados mensais, relatórios periódicos dos serviços prestados ou quando solicitado pelo com o HC-UFG/Ebserh.
10.1.1.8.	O HC-UFG/Ebserh poderá, a qualquer tempo, sem ônus e dentro de suas conveniências técnicas, modificar padrões técnicos, metodológicos e arquitetura tecnológica.
10.1.1.9.	Todas as atividades da CONTRATADA deverão ser executadas, preferencialmente, sem impactar a disponibilidade dos serviços de TI.
10.1.1.10.	Os serviços programados deverão ser precedidos de cronogramas de execução previamente aprovados pelo HC-UFG/Ebserh.
10.1.1.11.	A 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.
10.1.1.12.	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.
10.1.1.13.	A execução do contrato será baseada no modelo no qual o HC-UFG/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 necessários.
10.1.1.14.	A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis mínimos de serviços, Encarte K - Níveis Mínimos de Serviço (SEI 37243862), exigidos neste Termo de Referência.
10.1.1.15.	Não serão admitidos estagiários para prestar quaisquer serviços objeto deste instrumento.
10.1.1.16.	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.
10.1.1.17.	No caso do SETISD detectar alguma falha, inconsistência ou incorreção na execução dos serviços, estes deverão ser corrigidos sem qualquer tipo de ônus para o HC-UFG/Ebserh, se o serviço estiver dentro do prazo de garantia contratual.

- 10.1.1.18. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede do HC-UFG/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.
- 10.1.1.19. 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 SETISD. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade do HC-UFG/Ebserh.
- 10.1.1.20. Caso ocorra algum impedimento à CONTRATADA executar seus serviços no ambiente tecnológico do SETISD, 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.
- 10.1.2. Período de transição
- 10.1.2.1. Após o início da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá estar apta a iniciar a execução em até 30 dias corridos.
- 10.1.2.2. 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 HC-UFG/Ebserh e da execução dos serviços técnicos, na qual a equipe técnica do SETISD realizará o repasse de conhecimento para a CONTRATADA.
- 10.1.2.3. A transição deverá ocorrer por meio de reuniões formais com elaboração de Atas e a participação de integrantes técnicos da CONTRATADA, dos prepostos, da equipe técnica do SETISD e dos fiscais técnicos.
- 10.1.2.4. 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.
- 10.1.2.5. 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.
- 10.1.2.6. A CONTRATADA não fará jus a qualquer pagamento por parte do HC-UFG/Ebserh em virtude das atividades realizadas no período de TRANSIÇÃO.
- 10.1.2.7. 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.
- 10.1.2.8. 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 e fornecer informações dos profissionais para cadastro e criação de conta de rede.
- 10.1.2.9. 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.
- 10.1.2.10. A transição não deverá passar de 30 dias corridos, podendo ser encerrada em prazo inferior mediante comum acordo entre as partes.
- 10.1.3. Período de adaptação operacional
- 10.1.3.1. 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 HC-UFG/Ebserh.
- 10.1.3.2. 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.
- 10.1.3.3. Durante o período de ADAPTAÇÃO OPERACIONAL não serão aplicadas glosas referentes ao não atendimento dos NMS previstos no Encarte K - Níveis Mínimos de Serviço (SEI 37243862) exigidos no contrato.
- 10.1.3.4. A partir do 1º dia útil após o prazo de ADAPTAÇÃO OPERACIONAL, as glosas passam a ser aplicáveis para todos os indicadores previstos.
- 10.1.3.5. Ao término do período de ADAPTAÇÃO OPERACIONAL os NMS previstos no Encarte K - Níveis Mínimos de Serviço (SEI 37243862) deverão ser os vigentes.
- 10.1.3.6. Durante o período de ADAPTAÇÃO OPERACIONAL a CONTRATADA deverá adequar o Catálogo de Serviços e realizar os ajustes necessários na ferramenta de ITSM adotada pelo HC-UFG/Ebserh.
- 10.1.3.7. Caso a CONTRATADA não realize as atividades que devem ser executadas durante o período de ADAPTAÇÃO OPERACIONAL, estará sujeita às sanções cabíveis.
- 10.1.3.8. No caso de renovação da vigência contratual o período de ADAPTAÇÃO OPERACIONAL não se repetirá.
- 10.1.4. Procedimentos de transição e finalização do contrato
- 10.1.4.1. 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 às instalações do HC-UFG/Ebserh, a revogação de perfis de acesso, a eliminação de caixas postais, dentre outras, conforme o disposto no art. 35 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022. Sempre que solicitado pelo HC-UFG/Ebserh e obrigatoriamente ao término da vigência do contrato, a empresa CONTRATADA deverá transferir a base de dados histórica de todos os serviços prestados.
- 10.1.4.2. 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 HC-UFG/Ebserh poderá estabelecer prazo inferior caso haja rescisão contratual.
- 10.1.4.3. A empresa CONTRATADA deverá iniciar a execução do plano de transição citado no item anterior (10.1.4.2) 30 dias corridos antes do encerramento do contrato.

- 10.1.4.4. 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 HC-UFG/Ebserh ou empresa por ele designada;
- 10.1.4.5. 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 dar continuidade aos serviços, inclusive os procedimentos referentes a reimplantação da ferramenta de ITSM e todos os seus componentes e parametrizações.
- 10.1.4.6. Nenhum pagamento será devido à empresa CONTRATADA pela elaboração ou pela execução do plano de transição.
- 10.1.4.7. O fato da empresa CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação solicitada pelo SETISD, 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 HC-UFG/Ebserh.
- 10.1.5. Especificidades da - Central de serviços de TIC (Service Desk Nível 1 e Nível 2)
- 10.1.5.1. O Service Desk é responsável pela recepção e registro de todos os chamados relativos aos serviços de TI providos pelo SETISD. Deve também estar apto a prestar orientações, fornecer informações, além de receber reclamações ou comentários a respeito dos serviços de TI.
- 10.1.5.2. O atendimento por linha telefônica deve ser feito preferencialmente pelo suporte de 1º nível.
- 10.1.5.3. Todo o atendimento e operação do Service Desk, bem como sua gestão, deve ser feita por meio de ferramenta de ITSM adotada pelo SETISD, sempre alinhada aos processos, procedimentos, normas e Diretrizes definidas pelo HC-UFG/Ebserh e o SETISD.
- 10.1.5.4. O técnico de suporte no atendimento remoto, quando atender ao usuário por meio telefônico, deverá ser capaz de compreender o chamado do usuário, dialogar com ele para obter mais detalhes, registrar o chamado, atribuir o nível correto de disponibilidade, operacionalizar o suporte necessário, buscando na base de conhecimento, se necessário, procedimentos técnicos adequados.
- 10.1.5.5. O técnico de suporte no atendimento remoto, quando receber chamados dos usuários pela ferramenta de ITSM, deverá ser capaz de compreender o chamado do usuário, e se necessário entrar em contato por meio telefônico ou ferramentas de chat para obter mais detalhes. Deverá então verificar a correta classificação, bem como revisar e atribuir os níveis corretos de impacto e urgência. Por fim deve operacionalizar o suporte necessário, buscando na base de conhecimento procedimentos técnicos adequados.
- 10.1.5.6. Os chamados registrados para a TI, devem ser classificados como incidentes ou requisições, de acordo com as definições da ITIL v3. Também devem ser categorizados conforme Catálogo de Serviços, mecanismo pelo qual o chamado deve ser distribuído para a fila de atendimento mais adequada.
- 10.1.5.7. Como critério para definição das prioridades dos chamados recebidos pela Central de Serviços, será utilizado o exemplo contido no Guia de Contratação de Service Desk (SEI 33886241), considerando-se Criticidade e Disponibilidade.
- 10.1.5.8. Nos casos em que o técnico de 1º nível não puder atender o chamado do usuário, o atendimento deve ser escalado adequadamente para o 2º ou 3º níveis de atendimento. No caso do 2º nível de atendimento, este deve ser feito de forma remota ainda no curso do primeiro atendimento. Sendo imprescindível, o atendimento presencial deve ser feito dentro do prazo definido em catálogo de serviços.
- 10.1.5.9. Nos casos em que o técnico de 1º nível da CONTRATADA estiver realizando um atendimento para um usuário em teletrabalho (Home Office) que esteja utilizando equipamento particular, o suporte será restrito aos sistemas e aplicativos institucionais de forma remota.
- 10.1.5.10. No caso de alto volume de chamados em determinado intervalo de tempo, os chamados deverão ser enfileirados e atendidos em ordem decrescente de prioridade, ou seja, do mais alto para o menor nível de prioridade.
- 10.1.5.11. Conforme a solicitação de serviço do usuário, pode ser necessário passar por um processo de aprovação simples ou dupla, da chefia imediata, do gestor do recurso ou da gestão do SETISD, ou ainda uma combinação desses. Preferencialmente o processo de aprovação deverá ocorrer na ferramenta de ITSM, ou ainda conforme orientação da Equipe de Fiscalização e no padrão por eles definido.
- 10.1.5.12. Caso, no andamento do atendimento de um chamado, se verifique a necessidade de requerer aprovação, esta deverá ser solicitada no fluxo de atendimento do chamado, sem que seja necessário para o usuário registrar um novo chamado, entretanto o prazo de atendimento será interrompido até que a aprovação seja concluída.
- 10.1.5.13. No processo de atendimento de requisições e incidentes poderão ser utilizados os recursos de chamados relacionados quando uma solução técnica única atender a diversos chamados.
- 10.1.5.14. O atendimento poderá ser agendado, quando assim permitir ou solicitar o usuário ou quando for a característica do serviço solicitado, sendo nesse caso os prazos interrompidos.
- 10.1.5.15. Ao final do atendimento, o chamado deverá ser colocado no estado de solucionado e um e-mail deverá ser enviado para o usuário contendo pelo menos, o número de registro e a descrição da solicitação, a descrição da solução técnica aplicada, e um link para realização da pesquisa de satisfação, e um outro link que possibilite a reabertura do chamado, caso o usuário identifique o que chamado não foi devidamente atendido. Não obstante a esse modelo, qualquer alteração visando melhoria na gestão e atendimento do usuário, poderá ser solicitado pelo SETISD.

10.1.6. Cronograma de Eventos

Evento	Descrição do evento	Prazo máximo	Responsável	Recorrência
1	Assinatura do contrato e início da vigência	-	HC-UFG/Ebserh e CONTRATADA	Não
2	Emissão da Ordem de Serviço	Em até 2 dias úteis após o evento 1	Gestor de contrato	Início de cada vigência contratual

3	Reunião Inicial (IN nº94/2022 da SGD/ME)	Até 5 dias corridos após a ocorrência do evento 1	Gestor de contrato	Não
4	Primeira reunião de transição	Até 2 dias úteis após a ocorrência do evento 3	Gestor de contrato	Não
5	Apresentar projeto e cronograma para implantação de soluções de TI	Até 5 dias corridos após o evento 4	CONTRATADA	Não
6	Inicialização da execução do contrato e apresentação da equipe mínima	Até 30 dias após a ocorrência do evento 2	CONTRATADA	Não
7	Implantação da ferramenta de ITSM	Até 45 dias corridos após evento 6	CONTRATADA	Não
8	Revisão e ajustes na ferramenta de ITSM	Até 45 dias corridos após evento 6	CONTRATADA	Não
9	Apresentação de documentos para fiscalização: • Prévia do faturamento • Documentos acessórios de fiscalização	Após o encerramento do ciclo mensal, até o 5º (quinto) dia do mês subsequente.	CONTRATADA	Mensal
10	Emissão do termo de recebimento provisório (TRP)	Até 2 dias úteis após a ocorrência do evento 9	Equipe de Fiscalização - HC-UFG/Ebserh	Não
11	Emissão do termo de recebimento definitivo (TRD)	Até 10 dias corridos após a ocorrência do evento 10	Equipe de Fiscalização - HC-UFG/Ebserh	Não
12	Emissão e apresentação da Nota Fiscal e outros documentos de caráter administrativo, tais como, documentação trabalhista e certidões negativas.	Após a ocorrência do evento 9	CONTRATADA	Mensal
13	Ateste da nota fiscal e realização do pagamento	Até 2 dias úteis após a ocorrência do evento 12	Gestor do contrato - HC-UFG/Ebserh	Mensal

Tabela 8 - Cronograma de Eventos

10.1.7. Os prazos acima poderão ser antecipados a critério da empresa CONTRATADA e após devida aprovação do HC-UFG/Ebserh.

10.2. Local da prestação dos serviços

10.2.1. Os atendimentos Nível 1 (presencial) e Nível 2 serão realizados no local descrito no item 2.10 deste Termo de Referência;

10.3. Mecanismos formais de comunicação

10.3.1. Ofícios de Comunicação: Ofícios elaborados, por demanda, pelo HC-UFG/Ebserh para avisar à CONTRATADA, ou vice-versa, de alguma mudança como endereços, telefone de contato ou qualquer informação importante referente aos aspectos legais ou administrativos.

10.3.2. E-mails de Comunicação: E-mails elaborados, por demanda, pelo HC-UFG/Ebserh para avisar à CONTRATADA, ou vice-versa, de qualquer informação importante referente aos aspectos técnicos ou operacionais.

10.3.3. Ordem de Serviço: Por demanda, pelo HC-UFG/Ebserh e encaminhada via sistema eletrônico, ou por outro meio devidamente acertado na reunião inicial, com a função de demandar serviços vinculados ao objeto deste Termo de Referência.

10.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

10.4.2. O **Termo de Confidencialidade** - Encarte A - Termo de Compromisso e Sigilo (SEI 33887081), contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e Ciência do Termo de Confidencialidade - Encarte B - Ciência do Termo de Confidencialidade (SEI 37222213), a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação.

10.4.2.1. Referente ao Encarte A - Termo de Compromisso e Sigilo, caso seja assinado por todos os representantes das partes no SEI ou por qualquer modalidade de assinatura eletrônica prevista em lei, quando sua integridade for conferida por provedor de assinatura, poderá ser dispensada a assinatura de testemunhas, com fundamento no § 4º do art. 784 do Código de Processo Civil;

10.5. Critérios de Sustentabilidade

10.5.1. Conforme o "Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Advocacia-Geral da União", somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que possuam a certificação de que trata a Portaria INMETRO nº 170, de 2012 ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente, se aplicável.

10.5.2. Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs), se aplicável.

10.5.3. No âmbito da Ebserh, seu Regulamento de Licitações e Contratos prevê que:

"Art. 5º As contratações devem observar, no que couber para cada tipo de objeto, as normas relavas à:

- I - disposição final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos gerados;
 - II - mitigação dos danos ambientais por meio de medidas condicionantes e de compensação ambiental, que serão definidas no procedimento de licenciamento ambiental;
 - III - utilização de produtos, equipamentos e serviços que, comprovadamente, reduzam o consumo de energia e de recursos naturais;
 - IV - avaliação de impactos de vizinhança, observada a legislação urbanística;
 - V - proteção do patrimônio cultural, histórico, arqueológico e imaterial, inclusive por meio da avaliação do impacto direto ou indireto causado por investimentos realizados pela Ebserh;
 - VI - acessibilidade para pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida;
 - VII - vigilância sanitária, proteção radiológica e demais normas técnicas relacionadas à garana de qualidade e de disponibilidade sobre infraestrutura, equipamentos e suprimentos.
- Parágrafo único. A contratação da qual decorra impacto negativo sobre bens do patrimônio cultural, histórico, arqueológico e imaterial tombados dependerá de prévia autorização da esfera de governo encarregada da proteção do respesco patrimônio, devendo o impacto ser compensado por meio de medidas determinadas pela Diretoria Executiva, na forma da legislação aplicável."

10.5.4. Ademais, adotará as prúcas de sustentabilidade ambiental, de acordo com o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Advocacia-Geral da União e o Painei da Parte Específica do referido guia.

10.5.5. Por mais, para a presente contratação, ainda, vislumbra-se que há observância dos critérios de sustentabilidade social e econômica. A social se revela com a construção de uma sociedade com redução de desigualdades sociais e com igualdade de acesso aos recursos e serviços sociais. No presente caso, esta contratação/aquisição resguarda os direitos sociais dos usuários do SUS, tendo em vista garanrá a viabilidade da prestação dos serviços assistenciais desempenhados pelo hospital. Resta, portanto, cristalino a proteção ao art. 6 da Constuição Federal de 1988, em especial, do direito a saúde.

10.5.6. Por fim, quanto a sustentabilidade econômica, observa-se que esta é adotada nesta contratação/aquisição, pois observa-se uma gestão eficiente com os recursos econômicos os direcionando para desenvolvimento intersetorial equilibrado.

11. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

11.1. Pela inexecução total ou parcial do contrato, a Ebserh poderá, garantido o regular processo administrativo, aplicar ao contratado as seguintes sanções:

11.1.1. Advertência, pelo não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para a Administração;

11.1.2. Multa de:

11.1.2.1. 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

11.1.2.2. 3% (três por cento) até 5% (cinco por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

11.1.2.3. 3% (três por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

11.1.2.4. 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato; e

11.1.2.5. 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme a infração e o respectivo grau detalhado nas Tabelas 9 e 10, abaixo:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA DA MULTA

1	0,1% ao dia sobre o valor mensal da contratação
2	0,2% ao dia sobre o valor mensal da contratação
3	0,4% ao dia sobre o valor mensal da contratação
4	0,8% ao dia sobre o valor mensal da contratação
5	1,6 % ao dia sobre o valor da mensal contratação
6	3,2% sobre o valor da contratação, limitado a um ano de contratação no caso de contratação por período superior um ano.

Tabela 9 – Graus e correspondência da multa

ITEM	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	GRAU
1	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, a execução dos serviços contratados	4
2	Não manter as condições de habilitação exigidas no Edital de Licitação que norteou a contratação	3
3	Recusar-se a executar serviço previsto no contrato, por ocorrência	4
4	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência	5
5	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia	3
6	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar do gestor e/ou da equipe de fiscalização do contrato, por ocorrência	2
7	Deixar de substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por ocorrência	1
8	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos, não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo gestor e/ou equipe de fiscalização do contrato, por ocorrência	3
9	Deixar de indicar e de manter durante a execução do contrato o preposto, de acordo com o previstos no Termo de Referência e/ou contrato	2
10	Deixar de providenciar treinamento de acordo com previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	2
11	Rescisão do contrato de prestação de serviços ou outro instrumento de contratação, motivado por falha cometida pela empresa apurada em processo administrativo de apuração de responsabilidade	6

Tabela 10 – Tipos de Infrações

11.1.3. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - Ebserh, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

11.2. A sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar poderá também ser aplicada à empresa ou ao profissional que:

- 11.2.1. Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
- 11.2.2. Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 11.2.3. Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a administração em virtude de atos ilícitos praticados;
- 11.2.4. Convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato;
- 11.2.5. Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- 11.2.6. Apresentar documentação falsa exigida para o certame;
- 11.2.7. Ensejar o retardamento da execução do objeto da licitação;

- 11.2.8. Não manter a proposta;
- 11.2.9. Falhar ou fraudar a execução do contrato;
- 11.2.10. Comportar-se de modo inidôneo, inclusive com a prática de atos lesivos à administração pública previstos na Lei nº 12.846/2013;
- 11.3. 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 no RLCE 2.0 e, subsidiariamente, na Lei nº 9.784/1999, não podendo o prazo concedido para apresentação de defesa prévia ser inferior a 10 (dez) dias úteis.
- 11.4. As multas devidas e/ou prejuízos causados à contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da Ebserh, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão cobrados judicialmente.
- 11.4.1. Caso a contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de XX (XXXX) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 11.5. Caso a contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de XX (XXXX) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 11.6. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.
- 11.7. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.
- 11.8. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.
- 11.9. Após o trânsito em julgado do processo, as sanções administrativas aplicadas pela Ebserh deverão ser registradas e publicadas no Sicaf. Quando a sanção aplicada decorrer de Processo Administrativo de Responsabilização - PAR, os dados relativos à penalidade deverão ser incluídos no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, de que trata a Lei nº 12.846/2013.

12. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 12.1. A Contratada apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.
- 12.1.1. inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
- 12.1.2. 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 dispõe o inciso I do art. 184 do RLCE 2.0.
- 12.2. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 12.2.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 12.2.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- 12.2.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- 12.2.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.
- 12.3. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.
- 12.4. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 12.5. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 12.6. 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.
- 12.7. 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 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 12.8. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 12.9. Será considerada extinta a garantia:
- 12.9.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- 12.9.2. no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.
- 12.10. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

12.11. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

13. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

13.1. Os preços referenciais desta contratação são sigilosos, nos termos do art. 7º do RLCE 2.0.

14. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

14.1. As despesas decorrentes da contratação prevista neste Termo de Referência serão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no Orçamento Geral da União para o exercício de 2024.

14.1.1. Elemento de Despesa: 339040

14.2. Cronograma físico-financeiro:

	Mai/24	Jun/24	Jul/24	Ago/24	Set/24	Out/24	Nov/24	Dez/24	Jan/25	Fev/25	Mar/25	Abr/25	Mai/25
Execução	01/12	02/12	03/12	04/12	05/12	06/12	07/12	08/12	09/12	10/12	11/12	12/12	
Pagamento		01/12	02/12	03/12	04/12	05/12	06/12	07/12	08/12	09/12	10/12	11/12	12/12

Tabela 11 - Cronograma Físico-Financeiro

15. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

15.1. O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado, até o limite de 5 (cinco) anos, com base no art. 147 do RLCE 2.0.

15.2. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para o HC-UFG/Ebserh.

16. DAS ALTERAÇÕES CONTRATUAL

16.1. As alterações contratuais deverão obedecer ao disposto no art. 171 e seguintes do RLCE 2.0;

16.2. O contratado poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

17. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

17.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todas as condições de habilitação exigidas 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.

18. DO REAJUSTE DE PREÇOS (QUANDO APLICÁVEL)

18.1. Os preços são fixos e irrealizáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

18.2. Após o interregno de um ano, os preços iniciais podem ser reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI/IPEA (em atenção à Instrução Normativa nº 94 de 23 de dezembro de 2022), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

18.3. Deverá haver consulta formal à CONTRATADA quanto à possível renúncia ao direito ao reajuste a cada anualidade, ou redução do percentual aplicável.

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

18.5. 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.

18.6. 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.

18.7. O reajuste será realizado por "apostilamento."

18.8. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

18.9. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

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

19. DA CESSÃO DE CRÉDITO

19.1. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

19.2. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

19.3. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

19.4. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à

regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, tudo nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

19.5. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

19.6. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

20. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

20.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

20.1.1. O objeto desta contratação enquadra-se na categoria de SERVIÇO COMUM, cujos padrões de desempenho e qualidade estão definidos por meio de especificações usuais do mercado (Regulamento de Licitações e Contratos da EBSEH 2.0 e IN SGD/ME nº 94, de 2022), sendo adotada a modalidade de licitação PREGÃO ELETRÔNICO.

20.1.2. Conforme consta no item **10.7.3.4** da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, 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, a planilha de Custos e Formação de Preços deve ser entregue pelas empresas licitantes. A referida portaria possui no anexo B possui orientações sobre a Planilha de Custos e Formação de Preços, a ser recebida durante a fase de seleção do fornecedor.

20.1.3. Considerando a natureza dos bens e/ou serviços pretendidos, o disposto no art. 6º, inciso XLI, da Lei nº 14.133/2021 e o disposto no § único do art. 25 da IN nº 94/2022 da SGD/ME, a licitação será realizada na modalidade PREGÃO sempre que a solução de TIC for enquadrada como bem ou serviço comum.

20.1.4. O critério de julgamento será o MENOR PREÇO, conforme previsto no Art. 54, inciso I, do RLCE.

20.1.5. Será adotado para o envio de lances o modo de disputa aberto e fechado. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser 0,5% (zero vírgula cinco por cento).

20.1.6. A contratação será por pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, não configurando dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho:

- a) Será exigido da CONTRATADA, na Planilha de Custos e Formação de preços, durante a execução do contrato, a quantidade mínima, perfis e base salarial dos profissionais envolvidos na prestação do serviço;
- b) A fiscalização do contrato poderá se envolver na análise de Planilha de Custos e Formação de preços, incluindo a quantidade mínima, os perfis ou a base salarial dos profissionais envolvidos na prestação do serviço.

20.2. Da Proposta de Preços

20.2.1. A Proposta de Preços contendo o resumo das condições comerciais proposta deverá ser apresentada juntamente com a Planilha de Custo e Formação de Preços, conforme modelo constante no, observando estritamente a descrição dos itens e os quantitativos listados sendo que, em ambos os casos, deverá ser observada a validade mínima de 90 (noventa) dias corridos a partir da data da sessão pública.

20.2.2. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o presente Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer mão de obra, materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

20.2.3. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, ressalvada a possibilidade de saneamento de eventuais falhas ou erros que não alterem a substância das propostas.

20.3. Exequibilidade da Proposta

20.3.1. Não serão aceitos PREÇOS IRRISÓRIOS E/OU INEXEQUÍVEIS, cabendo ao HC-UFG/Ebserh a faculdade de promover verificações, através de pedido de esclarecimentos, apresentação de documentações complementares ou por meio de diligências necessárias.

20.3.2. Para fins de aplicação na fase de análise das propostas de preço, considerar-se-á que são POTENCIALMENTE INEXEQUÍVEIS aquelas propostas que inviabilizem a execução do CONTRATO, por apresentarem preços que não reflitam os custos dos insumos e salários base necessários e tributos incidentes, em bases de mercado. Havendo indício de inexecuibilidade e/ou identificadas inconsistências nos cálculos do Demonstrativo de Custos e Formação de Preços da proposta, serão instauradas tantas quantas diligências forem necessárias para que as licitantes ofertantes possam comprovar sua exequibilidade e/ou para que as áreas competentes tenham segurança suficiente para decidir por sua classificação/desclassificação.

20.3.3. Para comprovar exequibilidade, as LICITANTES deverão apresentar justificativas fundamentadas em arcabouço documental que comprovem a viabilidade e a compatibilidade dos valores ofertados com sua estrutura de custos e despesas necessários à completa execução do objeto contratual, sendo garantido o tratamento sigiloso aos documentos apresentados (se assim a legislação exigir). Meras alegações sem base documental não constituirão elementos capazes de comprovar exequibilidade.

20.3.4. São exemplos de documentações complementares que poderão ser solicitadas das LICITANTES para embasar a análise de exequibilidade e/ou inexecuibilidade dos preços ofertados:

20.3.4.1. CONTRATO(S) e FATURA(S) com objetos e preços compatíveis aos ofertados pelas LICITANTES para a presente contratação, acompanhado(s) de notas fiscais e declaração(ões) de CONTRATANTES que comprovem a execução satisfatória do objeto;

20.3.4.2. MEMÓRIAS DE CÁLCULO, registros profissionais ou evidências documentais que comprovem a viabilidade do valor ofertado, baseando-se, primariamente, nos parâmetros de custos de insumos, salários, incidência de custos indiretos, tributos e lucro.

20.3.5. A Ebserh poderá diligenciar diretamente os ÓRGÃOS CONTRATANTES em busca de informações acerca da qualidade de serviços prestados e/ou qualquer outra informação que julgue pertinente para subsidiar suas decisões.

20.3.6. Tendo em mãos todas as informações julgadas necessárias, a CONTRATANTE promoverá análise crítica da composição de preços unitários e globais ofertados pelos licitantes, com base na avaliação da memória de cálculo de composição de custos e formação de preços dos serviços e análise da relação entre remuneração e custos totais dos perfis profissionais listados.

20.3.7. É de inteira responsabilidade dos LICITANTES prover as informações para composição de sua memória de cálculo e as informações/documentos complementares exigidos em procedimento de diligência. Não lhe cabendo alegar desconhecimento dos critérios de análise da PROPOSTA.

20.3.8. Antes de ter propostas desclassificadas por inexequibilidade, aos LICITANTES será franqueada oportunidade de defesa, nos termos e condições definidos pelo instrumento convocatório e com base nas boas práticas licitatórias.

20.4. **Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência**

20.4.1. Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

20.4.2. Nas contratações de bens e serviços de informática e automação, nos termos da Lei nº 8.248, de 1991, as licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

20.4.3. Aplicar-se-á o direito de preferência às micro e pequenas empresas, previsto nos artigos 44 da Lei Complementar Nº. 123/2006. Entretanto, não se tratando de micro e pequena empresa, serão seguidos os critérios do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991.

20.5. **Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação**

20.5.1. As qualificações técnicas para habilitação no certame são fundamentais para sustentabilidade institucional, visto que as operações realizadas pelas áreas são em partes ou totalmente informatizadas dependendo do ambiente computacional e serviços oferecidos para prestação de suas atividades finalísticas.

20.5.2. As licitantes serão habilitadas a participar do certame com a apresentação de Atestado(s) de Capacidade Técnica, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, devidamente assinado, e que comprove(m) a aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e volume com o objeto da licitação.

20.5.3. Considerando a natureza do serviço, os padrões de excelência que se desejam alcançar e os resultados esperados, é significativo que as empresas candidatas demonstrem condições, em proporção razoável, de experiência comprovada na prestação de serviços compatíveis em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação.

20.5.4. A comprovação da experiência será realizada por meio de apresentação de atestados de capacidade técnica que deverão ser apresentados juntamente com a proposta de preços.

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

20.5.6. A volumetria estabelecida de até 50% da estimativa licitada encontra-se aderente às orientações do Tribunal de Contas da União, consagrada a partir de 2003, consoante Acórdão 1.284/2003-Plenário e outros julgados.

20.5.7. Os atestados devem ser emitidos em papel timbrado do atestante e deverão contemplar, no mínimo, as informações listadas no “Quadro de dados mínimos do atestado de capacidade”.

Quadro de dados mínimos do atestado de capacidade	
Tipo de Informação	Conteúdo
1 – Informações da empresa/órgão público que emitiu o atestado e assinatura do signatário	Dados da empresa: Nome comercial / CNPJ / Endereço / Telefone e e-mail. Dados do signatário do atestado: Nome / CPF / Cargo/função / Telefone e e-mail.
2 – Período de realização do(s) serviço(s)	Mês/ano de início e fim da realização do serviço.

Tabela 12 - Quadro de dados mínimos do atestado de capacidade

20.5.8. Considera-se atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos as seguintes atividades relacionadas ao objeto deste certame:

20.5.9. 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 de, no mínimo, 800 usuários e um parque tecnológico de, no mínimo, 600 computadores conectados à um domínio do Microsoft Active Directory e um ambiente com as seguintes características:

- a) Sistema Operacional Cliente: Windows 7 ou superior;
- b) Correio Eletrônico: Microsoft Outlook 2013 ou superior;
- c) Suítes de escritório: Microsoft Office versão 2013 ou superior;

- d) Navegadores Internet: Internet Explorer, Mozilla Firefox ou Chrome;
- e) Ferramentas de colaboração: Zoom, Google Meet, Skype for Business ou Microsoft Teams.

20.5.10. Experiência pelo período mínimo de 12 (doze) meses ininterruptos em suporte técnico de no mínimo 600 estações de trabalho (desktops e notebooks), compreendendo instalação, configuração, substituição com restauração de imagem, manutenção de hardware e software do sistema operacional Windows 7 ou superior.

20.5.11. Os quantitativos exigidos nos itens 20.5.9 e 20.5.10, atendem ao disposto no item 20.5.6 (até 50% da estimativa licitada), conforme Ecarte E - Parque Tecnológico (33888497);

20.5.12. Experiência pelo período mínimo de 12 (doze) meses ininterruptos de primeiro nível alocados no ambiente da CONTRATADA;

20.5.13. Considerando as demandas complexas e críticas do ambiente hospitalar, é essencial assegurar que haja um suporte técnico especializado disponível para resolver eventuais problemas de forma ágil e eficaz, garantindo a continuidade das operações e o atendimento adequado aos pacientes. Nesse contexto, a exigência de atestado de qualificação técnica como critério de habilitação em um processo de licitação para contratação de um serviço de help desk ou service desk se justifica plenamente. A experiência prévia comprovada na prestação de serviços similares em ambientes hospitalares ou de saúde é imprescindível para garantir a efetividade do suporte técnico, considerando as particularidades e os desafios específicos desse setor. A exigência de atestado de qualificação técnica como critério de habilitação tem como objetivo garantir a competência e a capacidade técnica do fornecedor para atender às necessidades específicas do hospital público federal, assegurando a qualidade e a eficiência dos serviços prestados. Além disso, essa exigência contribui para a seleção de fornecedores qualificados e experientes, o que pode resultar em uma maior confiabilidade e satisfação com o serviço contratado.

20.5.14. Os serviços a que se refiram os documentos indicados no subitem anterior deverão ser compatíveis com o objeto deste Termo de Referência, contendo informações que permitam estabelecer, por proximidade de características técnicas, comparação entre o objeto em tela e aquele fornecido.

20.5.15. Experiência na implantação e operação de Central de Serviço (Service Desk), como Ponto Único de Contato, contemplando atendimentos por multimeios (telefônico, e-mail e sistema de abertura de chamados) ativo e receptivo, demonstrando experiência no suporte técnico (remoto e presencial), utilizando solução de gerenciamento de serviços de TI (ITSM).

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

21. DO REGIME DE EXECUÇÃO

21.1. A presente contratação adotará como regime de execução a empreitada por preço unitário;

21.2. Sobre o regime de execução por preço unitário, cabe citar a doutrina de Marçal Justen Filho:

"Na empreitada por preço unitário, o empreiteiro é contratado para executar o objeto, sendo o preço fixado por preço certo por unidades determinadas. Portanto, a remuneração do particular é obtida pelo somatório dos diferentes itens contemplados numa estimativa de execução." (JUSTEN FILHO, Marçal. Comentários à lei de licitações e contratos administrativos. 16. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 157);

22. OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

22.1. No tratamento de dados pessoais realizado em decorrência da relação estabelecida entre as partes, a CONTRATANTE e a CONTRATADA se comprometem, conforme a Lei n.º 13.709/2018 (LGPD), ao seguinte:

22.1.1. Adotar medidas para conformidade de suas operações ao cumprimento da legislação de proteção de dados pessoais e das orientações emanadas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

22.1.2. Assegurar que o tratamento de dados pessoais será limitado ao mínimo necessário para o alcance da(s) finalidade(s) proposta(s);

22.1.3. Manter registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizarem;

22.1.4. Adotar medidas de segurança, técnicas, administrativas e organizacionais, adequadas para assegurar a proteção dos direitos dos titulares de dados pessoais;

22.1.5. Cooperar entre si no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais previstos na legislação em vigor;

22.1.6. Orientar seus colaboradores, contratados ou prepostos sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD, bem como a não divulgar indevidamente informações que envolvam dados pessoais a que tenham acesso;

22.1.7. Comunicar à outra parte, por escrito, em prazo razoável, qualquer incidente de segurança que envolva dados pessoais a que tenha acesso, tais como acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, com as informações previstas no § 1º do art. 48 da LGPD.

22.2. Especificamente a CONTRATADA se compromete ao seguinte:

22.2.1. Identificar-se da Política de Proteção de Dados Pessoais da CONTRATANTE;

22.2.2. Apresentar todos os dados e informações solicitados pela CONTRATANTE em relação ao tratamento de dados pessoais realizado em decorrência da relação estabelecida com a CONTRATANTE e/ou adotar as providências lícitas por ela indicadas;

22.2.3. Não subcontratar atividades que envolvam o tratamento de dados pessoais, salvo com prévia autorização por escrito da CONTRATANTE e, nessa hipótese, exigir de subcontratados o cumprimento dos deveres decorrentes da LGPD e daqueles assumidos neste instrumento, permanecendo integralmente responsável por garantir a sua observância;

22.2.4. Quando verificada qualquer das hipóteses de término do tratamento de dados pessoais previstas no art. 15 da LGPD, interromper o tratamento e eliminar completamente os dados pessoais e todas as cópias porventura existentes (em formato digital, físico ou outro qualquer), autorizada a conservação para as finalidades estabelecidas no art. 16 da LGPD.

23. MECANISMOS DE CONTROLE E ACOMPANHAMENTO

23.1. Por se tratar de contratação por pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, e não se configurar como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho, durante a fase de execução do contrato:

- a) contratado deverá observar os perfis profissionais mínimos exigidos em cada Ordem de Serviço, além da base salarial dos profissionais previstos na planilha de custos e formação de preços constante da proposta vencedora da licitação.
- b) A fiscalização do contrato verificará o alcance do objetivo da OS, a efetiva disponibilização dos perfis profissionais mínimos previstos na OS, a qualidade dos produtos/resultados entregues e o prazo de atendimento conforme critérios de aceitação e níveis mínimos de serviço estabelecidos.
- c) O contratado possui total gestão sobre a equipe do contrato, podendo realizar alterações na quantidade dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, bem como decidir sobre a alocação destes profissionais entre atividades de múltiplos contratos, desde que sejam observados os limites de atuação previstos para cada perfil profissional no catálogo de serviços.

24. ENCARTES

24.1. Os seguintes encartes compõem este Termo de Referência:

- I - Encarte A - Termo de Compromisso e Sigilo (SEI 33887081);
- II - Encarte B - Ciência do Termo de Confidencialidade (SEI 37222213);
- III - Encarte C - Declaração Formal de Vistoria (SEI 37222253);
- IV - Encarte D - Declaração de Dispensa de Vistoria (SEI 37222291);
- V - Encarte E - Parque Tecnológico (SEI 33888497);
- VI - Encarte F - Histórico de Chamados (SEI 33888744);
- VII - Encarte G - Modelo Termo de Recebimento Provisório (SEI 33888930);
- VIII - Encarte H - Modelo Termo de Recebimento Definitivo (SEI 33889044);
- IX - Encarte I - Requisitos de Qualificação Profissional (SEI 33889234);
- X - Encarte J - Comprovação de Capacidade Técnica (SEI 33889429);
- XI - Encarte K - Níveis Mínimos de Serviço (SEI 37243862);
- XII - Encarte L - Catálogo de Serviços (SEI 33889968);
- XIII - Encarte M - Relatórios (SEI 33890043)

25. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

25.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria - SEI nº 563, de 01 de agosto de 2023.

25.2. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro 2022, o Termo de Referência será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

O presente documento segue assinado pelo servidor Elaborador, pela autoridade Requisitante e pela autoridade responsável pela Aprovação da conveniência e oportunidade, com fulcro no artigo 37, inciso II, do RLCE 2.0, cujos fundamentos passam a integrar a presente decisão por força do art. 50, § 1º, da Lei nº 9.784/1999.

(assinado eletronicamente)

Johnathan de Palma Lopes
Integrante Requisitante

(assinado eletronicamente)

André de Oliveira Penna
Integrante Técnico

(assinado eletronicamente)

Marcella Fernandes Veloso
Integrante Administrativo

(assinado eletronicamente)

Alessandro Carvalho da Fonseca
Chefe do Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital



Documento assinado eletronicamente por **Alessandro Carvalho da Fonseca, Chefe de Setor**, em 14/03/2024, às 16:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Johnathan de Palma Lopes, Técnico(a) em Informática**, em 14/03/2024, às 16:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Andre De Oliveira Penna, Analista de Tecnologia da Informação**, em 14/03/2024, às 16:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marcella Fernandes Veloso, Assistente Administrativo**, em 15/03/2024, às 07:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, 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 **37378605** e o código CRC **2F25522F**.

Referência: Processo nº 23760.010754/2023-76 SEI nº 37378605