



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Fundação Saúde
Diretoria Administrativa Financeira

TERMO DE REFERÊNCIA

1 - DO OBJETO:

1.1 O presente processo licitatório tem como objeto a contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC para sustentação operacional, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva de sistemas e seus ambientes, sustentação de sistemas para a área de Saúde da FUNDAÇÃO SAÚDE e suas Unidades Integradas, conforme as especificações técnicas e condições constantes deste edital e em seus anexos, em conformidade com a Lei 10.520 de 17/07/2002, com a Lei Complementar n. 123 de 14/12/06 e suas alterações, com aplicação subsidiária da Lei Federal n. 8.666 de 21/06/93, além das demais disposições legais aplicáveis.

Item	Id. Siga	Especificação	Unidade Medida
01	154422	OUTROS SERVICOS INFRAESTRUTURA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO, DESCRICAO: CONTRATACAO DE EMPRESA PARA PRESTACAO DE SERVICOS DE DESENVOLVIMENTO E SUSTENTACAO DE SISTEMAS DE INFORMACAO, TIPO SERVICIO: ESPECIALIZADO, ORIGEM: PESSOA JURIDICA (Cod. Siga 0216.003.0029)	UST

2 - VIGÊNCIA:

2.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, prorrogáveis se conveniente para a administração, conforme preceitua o art. 57, inciso II da lei nº 8.666/93. Trata-se de serviço continuado e a sua interrupção poderia comprometer a execução das atividades finalísticas da FUNDAÇÃO SAUDE.

3 -MODALIDADE - PREGÃO ELETÔNICO

3.1. A natureza do objeto a ser adquirido é de natureza comum nos termos do parágrafo único, do artigo 1º, da Lei 10.520, de 2002, e as especificações estão definidas de forma clara, concisa e objetiva e que as unidades de medida atendem ao princípio da padronização usual existente no mercado.

3.2. O objeto desta contratação será realizado na forma de execução indireta regime de execução de empreitada por preço unitário, nos termos do art. 6º, inciso VIII, alínea "b" da Lei Federal nº 8.666/93.

3.3. O tipo de licitação é de MENOR PREÇO GLOBAL no LOTE ÚNICO que se constituirá no critério de seleção da proposta mais vantajosa.

4 - JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

4.1. A GERTI, no cumprimento de sua missão institucional, é responsável por garantir os acordos de nível de serviço estabelecidos para o processamento ininterrupto dos programas e aplicativos que dão suporte às atividades fim da FUNDAÇÃO SAÚDE, em especial os serviços de rede, processamento, correio eletrônico, acesso à Internet e atendimento ao usuário.

4.2. Tais serviços compõem o portfólio de soluções de tecnologia disponibilizado pela FUNDAÇÃO SAÚDE em face as necessidades tecnológicas e profissionais.

4.3. Este ambiente necessita ser mantido e expandido em consonância com as diretrizes tecnológicas emanadas da FUNDAÇÃO SAÚDE, tornando-se cada vez mais crítica a necessidade de disponibilização de ambientes tecnológico para soluções de alta performance, com baixa incidência de defeitos, e baseadas nas melhores práticas de usabilidade, arquitetura e segurança da informação.

4.4. Dada a demanda de serviços de operação e evolução do ambiente de TI, gerido pela GERTI, a FUNDAÇÃO SAÚDE deve valer-se da contratação de empresas especializadas em prestar serviços técnicos de tecnologia da informação, imprescindíveis para sustentação dos serviços de TI. No caso específico do serviço técnico especializado de TI que se pretende contratar, estes se circunscrevem na modalidade de serviços comuns de cunho continuado.

4.5. Para melhor gerenciamento das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado, a FUNDAÇÃO SAÚDE procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução, entendemos como melhor alternava a contratação de uma empresa dotada dos recursos tecnológicos e humanos necessários para garantir a prestação dos serviços de TI, de acordo com os níveis de serviços exigidos e conforme os requisitos especificados.

5 – JUSTIFICATIVA TÉCNICA:

5.1. Os serviços serão prestados em apoio à FUNDAÇÃO SAUDE de acordo com o seu planejamento, e as especificações técnicas e condições de execução discriminadas neste Termo de Referência, observando Acordos de Níveis de Serviço (SLA) e os principais modelos de melhores práticas (ISO 9001:2008, PMBOK, MPS-BR/SW, ITIL, COBIT, ISO 20000, ISO 27001 e ISO 17799, dentre outros) para o controle e alinhamento da contratação.

5.2. Para os Serviços de Sustentação Operacional, a contratação será baseada no framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library), e para os Serviços de Sustentação de Sistemas e Desenvolvimento de Arquitetura de Informação e Inovação, ela se baseará no modelo MPS-BR/SW nível C ou superior, ou equivalente. Isto visa promover o alinhamento estratégico entre a área de Saúde e a área de TIC da FUNDAÇÃO SAUDE, possibilitando também a mensuração do esforço empregado para o alcance dos resultados institucionais.

5.3. Os Serviços de Sustentação Operacional tratam da sustentação operacional, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva de sistemas da área de Saúde da FUNDAÇÃO SAUDE implementados através dos Serviços de Sustentação de Sistemas e Desenvolvimento de Arquitetura de Informação e Inovação. A sustentação operacional irá cuidar também dos ambientes de desenvolvimento e teste dos sistemas sob a gestão da CONTRATADA.

5.4. Os serviços a serem contratados estão agrupados segundo as suas principais características (Serviços de Sustentação Operacional, Serviços de Sustentação de Sistemas e Serviços de Desenvolvimento de Arquitetura de Informação e Inovação) e suas métricas (USTS, USTD e USTI) aplicáveis à sua quantificação, precificação e remuneração:

5.4.1. Serviços de Sustentação Operacional, manutenção de ambientes e sistemas medidos por USTS;

5.4.2. Serviços de Sustentação de Sistemas, medidos por USTD.

5.4.3. Serviços de Desenvolvimento de Arquitetura de Informação e Inovação, medido por USTI.

6 – ALINHAMENTO ESTRATÉGICO:

6.1. A amplitude e a complexidade das ações da área de Saúde da FUNDAÇÃO SAUDE exigem uma capacidade de gestão de TIC ímpar, robusta, altamente especializada e atualizada, com o objetivo de

proporcionar à FUNDAÇÃO SAUDE condições para cumprir sua missão junto à população.

6.2. A modernização e automação dos processos operacionais e administrativos da sua área de Saúde leva a FUNDAÇÃO SAUDE a confiar e a depender cada vez mais de seus sistemas para disponibilizar novas soluções que aumentem a agilidade, a capacidade de adaptação, a otimização de custos e a melhoria dos serviços prestados, de forma continuada, à população.

6.3. Atender a essa demanda com alta qualidade e eficiência, com economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalização de fluxos de trabalho, é preocupação constante da FUNDAÇÃO SAUDE.

6.4. A FUNDAÇÃO SAUDE orçou investimentos no desenvolvimento de novas soluções específicas para sua área de Saúde, bem como previu a adoção de novas tecnologias de mineração de dados com aplicação de inteligência artificial (IA) em suas soluções operacionais e de gestão para sua área de Saúde. A FUNDAÇÃO SAUDE também previu a necessidade de manter estes sistemas através de manutenções corretivas, adaptativa, perfectivas e evolutivas. Para o que é necessário, também, sustentar operacionalmente os ambientes de desenvolvimento e teste necessários a estas soluções.

6.5. Para este fim, a FUNDAÇÃO SAUDE planeja contratar serviços de qualidade, executados por profissionais qualificados, capacitados e certificados, atuando por empresa reconhecida e especializada em soluções da área de Saúde.

6.6. Nesse contexto o alinhamento estratégico entre a FUNDAÇÃO SAUDE e sua área de Saúde, principalmente quando o objetivo é atender à demanda por serviços de qualidade, econômicos, confiáveis, flexíveis e ágeis, é contemplado com a presente contratação que visa a dar apoio para atender plenamente à crescente demanda tecnológica da FUNDAÇÃO SAUDE, e em especial da sua área de Saúde.

7 – FUNDAMENTAÇÃO TÉCNICA:

7.1. O tipo de solução previsto nesta contratação está fundamentado nos requisitos definidos neste Termo de Referência, levando-se em conta os aspectos de economicidade, eficácia, eficiência e padronização das boas práticas de TIC, e reflete a abordagem escolhida para resolver o desafio enfrentado.

7.2. Este Termo de Referência emprega o conceito da contratação de serviços técnicos especializados, estando à aquisição configurada através de um volume de USTS, USTD e USTI, e o pagamento dos valores correspondentes vinculados aos resultados alcançados, à qualidade, precisão e pontualidade dos serviços, medidos pelos indicadores das entregas efetuadas.

7.3. Ainda, quanto à abordagem referente à sua economicidade, a presente contratação visa estabelecer as demandas que deverão ser atendidas, evitando que sejam desperdiçados recursos financeiros com alocações indevidas, desnecessárias e onerosas.

7.4. Os serviços cuja natureza não os caracteriza como contínuos serão demandados, considerando-se o tempo necessário para sua execução, além de exigir da CONTRATADA o produto na qualidade, e forma previamente pactuadas.

7.5. Esta contratação é fundamental para que a área de Saúde da FUNDAÇÃO SAUDE atinja seus objetivos, na aplicação de tecnologias da informação, promovendo a disponibilidade e o apoio tecnológico para implantação de um novo modelo de governança de TIC, baseado nas melhores práticas de mercado, investindo no aumento da produtividade e na otimização dos recursos de TIC para oferecer soluções novas, com mais e melhores funcionalidades, com maior desempenho e qualidade visando melhor atender a população. Garantindo ainda a segurança das informações, e mantendo a disponibilidade e integridade dos dados, além de aprimorar a integração entre os sistemas de informação da FUNDAÇÃO SAUDE e a sua área de Saúde, propiciando um serviço à população cada vez mais completo, rápido e eficiente.

8 – JUSTIFICATIVA QUANTO AO AGRUPAMENTO DOS ITENS EM LOTE ÚNICO:

8.1. A presente aquisição agrupa os itens em lote único, pelos seguintes motivos:

8.2. Após estudo preliminar constatou-se que o agrupamento dos itens em lote único não compromete a competitividade.

8.3. Para organizar e alcançar maior economia de escala no processo de aquisição, visando resultado com maior vantajosidade para a FUNDAÇÃO SAUDE, uma vez que o aumento de quantitativos gera uma consequente redução de preços a serem pagos.

8.4. Para facilitar a execução e fiscalização do contrato, propiciando maior nível de controle pela FUNDAÇÃO SAUDE, sendo prática comum reconhecida pelo mercado.

8.5. Ademais, o próprio Tribunal de Contas da União, já se manifestou no sentido de que, no caso específico, nas hipóteses de licitação com diversidade de objetos, o entendimento tem sido o de que o parcelamento ou não do objeto da licitação deve ser auferido sempre no caso concreto, perquirindo-se essencialmente acerca da viabilidade técnica e econômica do parcelamento e da divisibilidade do objeto, conforme se vê no Acórdão nº 732/2008, o TCU se pronunciou no sentido de que *"a questão da viabilidade do fracionamento deve ser decidida com base em cada caso, pois cada obra tem as suas especificidades, devendo o gestor decidir analisando qual a solução mais adequada no caso concreto"*.

8.6. Denota-se que o caso em comento apresentou todos os requisitos para agrupamento dos itens por lote, tanto o requisito de viabilidade técnica quanto de viabilidade econômica, pois, houve respeito a integridade do objeto, atendendo a satisfação do interesse público, bem como trouxe benefícios para a FUNDAÇÃO SAUDE.

9 – BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS ESPERADOS DA CONTRATAÇÃO:

9.1. Mais eficiência/eficácia na Governança de TIC;

9.2. Maior eficiência no atendimento das demandas;

9.3. Maior eficiência na validação das entregas de soluções de TIC;

9.4. Racionalização dos recursos de TIC;

9.5. Diminuição do tempo de resolução dos eventos, incidentes e problemas na operação dos serviços de TIC;

9.6. Consolidação do modelo de contratação de serviços de TIC, com pagamento efetuado em função das entregas dos serviços encomendados, e cumprimento dos Níveis de Serviços e Qualidade estabelecidos;

9.7. Aumento da confiabilidade, continuidade e disponibilidade das soluções de TIC;

9.8. Ampliação da capacidade de atendimento das demandas de TIC;

9.9. Melhoria do serviço prestado à população, visando a melhora da sua percepção e satisfação;

9.10. Melhoria da qualidade e respostas mais rápidas das solicitações dos usuários das soluções de TIC;

9.11. Melhoria do uso dos recursos de TIC e consequente aumento da produtividade dos usuários destes recursos.

9.12. Melhor Governança de TIC, viabilizando a implantação de processos e procedimentos em conformidade com os principais modelos e normas de mercado, como: ITIL (Information Technology Infrastructure Library), CobiT (Control Objectives for Information and Related Technology), Normas NBR/ISO 20.000 (Gerenciamento de Serviços de TI) e NBR/ISO 38.500 (Governança de TI); ou em processos similares adotados pela FUNDAÇÃO SAUDE; bem como a família da norma ISO 27.000 (Segurança da Informação) e metodologias ágeis de Sustentação de sistemas, como Scrum, Lean e Kanban.

10 – DA NATUREZA DO SERVIÇO:

10.1. Trata-se de serviço contínuo, sem dedicação de mão de obra exclusiva, essencial para manter o funcionamento das atividades finalísticas da área de Saúde da FUNDAÇÃO SAUDE, de modo que sua interrupção comprometerá a prestação de serviço público da FUNDAÇÃO SAUDE e pelo fato de eventual paralisação da atividade contratada implicar em prejuízo ao exercício das atividades e no cumprimento de sua missão institucional.

10.2. A essencialidade atrela-se à necessidade de existência e manutenção do contrato, pelo fato de eventual paralisação da atividade contratada implicar em prejuízo ao exercício das atividades da área de Saúde da FUNDAÇÃO SAUDE.

10.3. Dispõe o Acórdão 132/2008 da de Contas da União (TCU):

Sem pretender reabrir a discussão das conclusões obtidas naqueles casos concretos, chamo a atenção para o fato de que a natureza contínua de um serviço não pode ser definida de forma genérica. Deve-se, isso sim, atentar para as peculiaridades de cada situação examinada.

Na realidade, o que caracteriza o caráter contínuo de um determinado serviço é sua essencialidade para assegurar a integridade do patrimônio público de forma rotineira e permanente ou para manter o funcionamento das atividades finalísticas do ente administrativo, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional. ” (TCU. Acórdão nº 132/2008 – Segunda Câmara. Relator: Ministro Aroldo Cedraz. Data do julgamento: 12/02/2008.) (Grifo nosso).

11 – DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS:

11.1. Os serviços objeto deste Termo de Referência são considerados COMUNS, conforme disposição da Lei nº 10.520/2002, pois seus padrões de desempenho e qualidade estão objetivamente aqui definidos, por meio de especificações usuais no mercado.

11.2. Serviços especializados de forma continuada na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo o atendimento e suporte a usuários das soluções de TIC, suporte especializado à infraestrutura de TIC, implantações de processos de gerenciamento de TIC, além do sustentação de soluções sistêmicas e de arquitetura de informação, são oferecidos e prestados habitualmente, encontrando ampla disponibilidade no mercado, além de serem passíveis de padronização, sem possuir quaisquer especificações não usuais, que pudessem restringir a ampla competição.

11.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os colaboradores da CONTRATADA e a FUNDAÇÃO SAUDE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

12 - DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO:

12.1. O objeto deste edital está decomposto em **2 itens** (Sustentação Operacional e Sustentação de Sistemas) para os quais há um Repertório de Serviços específico e uma UST (Unidade de Serviços Técnico) específica denominadas USTS e USTD.

12.2. Cada item, por sua vez, está decomposto num conjunto de serviços que devem ser objeto de atestação por parte das Licitantes, de modo a garantir a sua experiência e capacidade na prestação dos serviços.

12.3. A tabela a seguir apresenta os Itens e o seus serviços, bem como a demanda máxima prevista de cada Item em suas respectivas UST (USTS e USTD).

TABELA 1 - QUANTITATIVO DE UST POR ITEM DO LOTE ÚNICO					
No. Item	Item	No. Serviço	Serviço	Unidade	Quantidade anual
1	Sustentação Operacional	1.1	Gerenciamento de Projetos em Infraestrutura	USTS	137.779
		1.2	Suporte técnico para atendimento aos usuários N1, N2 e N3.		

		1.3	Suporte técnico para gestão, operação e manutenção de ambientes de TI.		
		1.4	Suporte técnico para melhoria de qualidade de processos de TI		
		1.5	Administração de sistemas de segurança da informação		
		1.6	Administração de Banco de dados		
2	Sustentação de Sistemas	2.1	Gerenciamento de Projetos	USTD	20.966
		2.2	Implementação de Sistemas		
		2.3	Análise de Sistemas		
		2.4	Integração de Sistemas		
		2.5	Web design para a implementação de interface de usuários		
		2.6	Treinamentos técnicos e funcionais de sistemas e tecnologias		

12.4. A descrição detalhada dos itens e seus serviços estão dispostos no ANEXO B.

12.5. Serviços de Sustentação Operacional – Serviços contínuos de sustentação das operações de uso dos sistemas e seus ambientes de desenvolvimento e teste, e execução das manutenções de modo a garantir a continuidade e evolução destes sistemas. Serviços dimensionados em USTS e entrega medida por Índices de Nível de Serviço;

12.5.1. Para a Sustentação Operacional, a utilização de um quadro estável, com parte presencial de profissionais, devidamente qualificados, será necessária e exigida, buscando assim, não só a prestação dos serviços com a qualidade definida, como também a sua continuidade.

12.5.2. No primeiro mês de vigência do contrato e a cada 3 (três) meses, a FUNDAÇÃO SAUDE e a CONTRATADA farão uma avaliação dos projetos e das demandas, permitindo a atualização do planejamento de alocação da equipe.

12.5.3. Devido ao grau intenso de comunicação exigido pela sua metodologia e a sensibilidade das informações da área de Saúde manuseadas pela FUNDAÇÃO SAUDE, uma parcela da equipe da CONTRATADA deverá ser alocada nas dependências da FUNDAÇÃO SAUDE. Esta quantidade mínima e os perfis dos profissionais a serem alocados presencialmente estão definidos no ANEXO K.

12.5.4. Como forma de orientar as Licitantes no dimensionamento de suas equipes, a FUNDAÇÃO SAUDE apresenta na Tabela 4 - Quadro de Perfis para Comprovação da Capacidade Técnica e Atuação Presencial uma lista dos perfis entendidos como necessários para a realização destes serviços. Ressalta-se o caráter orientativo desta lista, ficando a cargo da Licitante definir a sua composição final.

12.5.5. No entanto, alguns perfis são considerados essenciais para os serviços. Para estes a FUNDAÇÃO SAUDE estabelece a necessidade de comprovação da existência dos mesmos nos quadros da Licitante, ou do compromisso de contratação dos mesmos quando do início dos serviços, de acordo com o estabelecido na Tabela 4 - Quadro de Perfis para Comprovação da Capacidade Técnica e Atuação Presencial, deste Termo de Referência.

12.5.6. Para estes perfis, a Licitante deverá apresentar as comprovações de que possui colaboradores que os atendem e que pertencem aos seus quadros (através de CTPS ou Contrato de Trabalho) ou que possui compromisso para a sua contratação quando do início dos serviços (através de declaração de compromisso assinada pelo colaborador). Além dos currículos e os certificados exigidos para cada perfil.

12.5.7. Ressalta-se que o quantitativo de USTS da Tabela 1 - Quantitativo de UST por Item do Lote Único servirá apenas para subsidiar e equalizar as propostas, não trazendo nenhuma obrigação de contratação por parte da FUNDAÇÃO SAUDE.

12.6. Serviços de Sustentação de Sistemas - Manutenção evolutiva em sistemas existentes. Serviços solicitados sob demanda, dimensionados em USTD e entrega medida por entregáveis.

12.6.1. A quantidade proposta na Tabela de Quantitativo de USTD por Item se refere ao teto anual da demanda e a FUNDAÇÃO SAUDE arroga-se o direito de requerer, livremente, a quantidade de USTD que julgar necessária (não há demanda mínima).

12.6.2. As demandas deste grupo estão relacionadas a manutenção evolutiva dos sistemas atuais da área de Saúde da FUNDAÇÃO SAUDE bem como a criação de novas soluções que venham a compor o quadro de ativos de sistemas que sustentam a execução das atividades operacionais da área de Saúde da FUNDAÇÃO SAUDE.

12.7. Métricas – USTS e USTD

12.7.1. Definição

12.7.1.1. Considerando a necessidade da adoção de uma métrica que permitisse o pagamento vinculado a atividades executadas, artefatos entregues e a resultados e qualidade efetivamente alcançados pela CONTRATADA; considerando que para as métricas tradicionais de medição de serviços de TIC, além do contrato para a execução de serviços de fábrica de software, seria necessária uma contratação adicional para a medição do tamanho dos serviços de TIC e, considerando o reduzido quadro de profissionais disponíveis e a complexidade referente à gestão de contratos que utilizem métricas tradicionais de medição de serviços de TIC, procurou-se definir uma métrica objetiva e que fosse aplicável aos serviços que serão requisitados pela área de Saúde da FUNDAÇÃO SAUDE. Com base nestes requisitos, definiu-se que a unidade de medida a ser utilizada na presente contratação é a Unidade de Serviço Técnico – UST. Neste caso, dividida em USTS (Unidade de Serviço Técnico de Sustentação) e USTD (Unidade de Serviço Técnico de Sustentação de Sistemas), ambas baseadas num Repertório de Serviços, porém com atividades e dimensões específicas, considerado o item de serviços em questão (Serviços de Sustentação Operacional e Serviços de Sustentação de Sistemas).

12.7.1.2. Para nenhuma das modalidades de UST, e em nenhuma hipótese serão admitidos pagamentos pelo número de horas empenhadas. Todos os pagamentos serão medidos em UST (USTS e USTD), vinculados à resultados e serão realizados após a aceitação de todos os entregáveis requeridos e a avaliação dos níveis de serviços aplicáveis.

12.7.1.3. Os serviços de Sustentação Operacional serão realizados a partir da abertura de Chamados, registrados no Sistema de Acompanhamento de Chamados a ser disponibilizado pela CONTRATADA. A totalidade dos Chamados fechados no mês comporá a remuneração da CONTRATADA quanto aos serviços de Sustentação Operacional naquele mês.

12.7.1.4. Os serviços de Sustentação de Sistemas serão realizados a partir da abertura de Ordens de Serviço, registradas no Sistema de Acompanhamento de Ordens de Serviço a ser disponibilizado pela CONTRATADA. A totalidade das Ordens de Serviço fechadas no mês comporá a remuneração da CONTRATADA quanto a estes serviços naquele mês.

12.7.1.5. A remuneração de um Chamado ou de uma Ordem de Serviço será feita pela dimensão das suas atividades em USTS e USTD, conforme aprovado pela FUNDAÇÃO SAUDE.

12.7.1.6. Será adotado um valor único de referência para a USTS, outro para a USTD, visando à simplificação da contabilização, das estimativas e da fiscalização do contrato.

12.7.2. Repertório de Serviços

12.7.2.1. O Repertório de Serviços é a lista de atividades que irão compor a execução dos Chamados ou das Ordens de Serviço e está apresentado no ANEXO D, deste Termo de Referência.

12.7.2.2. A “estimativa de esforço” é uma estimativa provisória em USTS ou USTD de um determinado Chamado ou Ordem de Serviço. Quando analisada e aprovada pela FUNDAÇÃO SAUDE, a estimativa passa a ser tratada como “medida de esforço”.

12.7.2.3. Na apresentação de cada Chamado ou Ordem de Serviço, será proposta pela CONTRATADA uma estimativa de esforço. A FUNDAÇÃO SAUDE confirmará ou retificará o dimensionamento em USTS ou USTD, utilizando como referência sua metodologia e o Repertório de Serviços.

12.7.2.4. A medida de esforço não será alterada após aprovação da FUNDAÇÃO SAUDE.

12.7.2.5. O Repertório de Serviços poderá ser ajustado durante a execução contratual, caso seja verificado que o escopo das atividades é maior ou diferente do que o originalmente previsto no Repertório. Neste caso, a CONTRATADA poderá solicitar a alteração do Repertório de Serviços, tanto para acréscimo de novas atividades como para o ajuste de alguma atividade existente, mediante a apresentação de justificativas.

12.7.2.6. A FUNDAÇÃO SAUDE, como responsável final pela definição da dimensão em USTS ou USTD de cada Chamado ou Ordem de Serviço, analisará as justificativas e emitirá respostas, mesmo nos casos em que as solicitações não forem atendidas.

12.7.2.. A atualização do Repertório também poderá ocorrer por iniciativa da FUNDAÇÃO SAUDE.

12.7.2.8. As alterações podem ocorrer para aumentar ou reduzir a quantidade de USTS ou USTD de uma atividade e para incluir ou excluir atividades ao Repertório de Serviços.

12.7.2.9. Para os casos em que o Repertório não contemple estimativas para atividades a serem realizadas, a FUNDAÇÃO SAUDE e a CONTRATADA buscarão o consenso, utilizando os seguintes critérios, sucessivamente:

12.7.2.9.1. Analogia com outros itens do Repertório de Serviços.

12.7.2.9.2. Aferição empírica com acompanhamento em tempo integral, por fiscal da FUNDAÇÃO SAUDE, da dimensão do escopo, por meio de projeto piloto de reduzida duração, ou pelo monitoramento do trabalho da CONTRATADA.

12.7.3. Fator de Complexidade no Repertório de Serviços

12.7.3.1. A quantidade de USTS ou USTD a ser utilizada no dimensionamento de cada atividade depende da sua complexidade. No repertório de serviços, para cada atividade, há 4 colunas com quantitativos diferentes de USTS ou USTD a ser utilizado no dimensionamento da atividade, em função da sua complexidade.

12.7.3.2. A complexidade de uma atividade será determinada pelas suas características, de acordo com a tabela a seguir:

TABELA 2 - COMPLEXIDADE DE ATIVIDADES	
NÍVEL DE COMPLEXIDADE	CONDIÇÃO PARA APLICAÇÃO DO FATOR DE COMPLEXIDADE
Baixa	Serviços com necessidade negocial clara; pouca interação com outros sistemas; poucas restrições apresentadas pelo legado; uso de tecnologia já bastante difundida; etc.
Média	Serviços com necessidade negocial incomum; maior interação com outros sistemas; maiores condições impostas por sistemas legados; tecnologia com poucos recursos de mercado disponíveis; etc.
Alta	Serviços com necessidade negocial complexa; muita interação com outros sistemas, a ponto de demandar alta criatividade e/ou especialidade no desenho da solução; interação com sistemas legados que dificultem o desenho de uma solução clara, demandando estratégias avançadas de desenvolvimento, migração; adoção de novas tecnologias com uso específico para resolução de problemas únicos; etc.

Especialista	Serviços com necessidades muito específicas que demandam profissionais com formação e qualificações únicas; criação de sistemas ou funcionalidades com problemas complexos de alto volume de dados ou transações e com arquitetura muito complexas; adoção de tecnologias de vanguarda que deem vantagem funcional a FUNDAÇÃO SAUDE; etc.
--------------	---

12.7.3.3. A avaliação de complexidade deverá ser aplicada a cada atividade individualmente. Isto significa que, num Chamado ou em uma Ordem de Serviço, as atividades que os compõem poderão ter níveis de complexidade diferentes.

12.7.3.4. Em nenhum caso poderá ser utilizado para compensar a falta de capacidade ou de eficiência dos profissionais alocados ao projeto.

13 – DETALHAMENTOS DAS SOLUÇÕES

13.1. Para a execução dos serviços a FUNDAÇÃO SAUDE deverá fornecer algumas soluções, as quais se encontram detalhadas no ANEXO B deste Termo de Referência.

14 – DETALHAMENTOS DOS SERVIÇOS

14.1. Os itens de serviço objeto do edital (Sustentação Operacional, Sustentação de Sistemas) encontram-se detalhados no ANEXO C deste Termo de Referência.

15 – DA PARTICIPAÇÃO DE ME E EPP

15.1. Justifica-se a **não** reserva de cotas nos termos estabelecidos nos art. 47 e 48 da Lei 123/2006 alterada pela Lei 147/2014, visto tratar-se de contratação de bens e serviços de natureza não divisível, de acordo com o justificado no presente Termo de Referência.

16 – CRITÉRIOS E REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

16.1. Para seleção de empresa especializada no ramo de atividade compatível com o objeto deste Termo de Referência e visando o sucesso da contratação pretendida, exigir-se-á a seguinte documentação para Qualificação Técnica:

16.1.1. Atestado (s) de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito Público ou Privado em nome da empresa Licitante, que comprove (m) que ela tenha prestado serviço (s) pertinente (s) e compatível (is) com o objeto da licitação.

16.1.2. O (s) atestado (s) emitido (s) por pessoa jurídica de direito público deverá trazer devidamente identificado o seu subscritor (nome, cargo, CPF ou matrícula)

16.1.3. Não será reconhecido e nem considerado válido o atestado de capacidade técnica emitida por empresa pertencente ao mesmo grupo empresarial da licitante, sendo considerado como empresa pertencente ao mesmo grupo da controlada pela licitante a empresa controladora ou que tenha uma pessoa física ou jurídica que seja sócia da empresa emitente e/ou da Licitante.

16.1.4. A licitante deverá apresentar pelo menos 01 (um) atestado de capacidade técnica, admitindo-se o somatório de atestados, fornecido (s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove (m) a aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível em prazos, serviços e volumes com o objeto da licitação, consoante termos do §§ 1º, 3º e 4º do art. 30 e da jurisprudência abaixo:

§1º A comprovação de aptidão referida no inciso II do “caput” deste artigo no caso das licitações pertinentes a obras e serviços, será feita por atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, devidamente registrados nas entidades profissionais competentes, limitadas as exigências a: (Redação dada pela Lei 8.83, de 1994)

[...]

§3º Será sempre admitida a comprovação de aptidão atrvs de certidões ou atestados de obras ou serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior.

[...]

Acórdão/TCU

Licitao sob a modalidade pregão: 1 – As informaes demandadas nos atestados a serem apresentados por licitantes, para o fim de comprovao de capacidade técnica, devem ser dotadas de clareza, sendo que, no caso de dvidas, cabe ao gestor público valer-se da faculdade contida no § 3 art. 43 da Lei 8666/1933, promovendo diligências, para saneamento dos fatos, se necessário. Precedente citado: Acórdão n. 2551/2003, Plenário. Acórdão n.

[1]Tribunal de Contas da União, Informativo de Jurisprudência sobre Licitaes e Contratos n. 73

1924/2011 – Plenário, TC – 00.312/2011-8, rel. Min. Raimundo Carreiro, 27.07.2011.

16.1.5. Para que as comprovaes de prazo, serviços e volumes sejam possíveis, os atestados de capacidade técnica deverão conter as seguintes informaes dos serviços executados.

- a. Identificao da CONTRATANTE: Razão social / CNPJ / Endereço / Telefone.
- b. Número do Contrato.
- c. Data de início do contrato.
- d. Data de término do contrato.
- e. Objeto do Contrato.
- f. Descrio sucinta dos principais serviços executados, as metodologias utilizadas, os principais entregáveis, e as ferramentas utilizadas na execuo dos serviços.
- g. Quantitativo de UST (USTS, USTD ou outra UST equivalente) do contrato.
- h. Informaes técnicas quanto aos componentes tecnológicos (ambientes de desenvolvimento, frameworks, linguagens de programao, sistemas operacionais, bancos de dados, virtualizadores e outros componentes) suportados e/ou utilizados durante a execuo dos serviços.
- i. Dados do responsável pelas informaes, com Nome / Cargo / Telefone / E-mail / assinatura com firma reconhecida do signatário do atestado, para o caso de atestado de empresa privada.

16.1.6. Os atestados apresentados pela Licitante deverão passar por 3 comprovaes, conforme a seguir: comprovao de prazo, comprovao de serviços e comprovao de volume, nesta ordem.

16.1.7. Para a comprovao de prazos, todos os atestados deverão se referir a contratos com durao mínima de 12 (doze) meses.

16.1.8. Considerando a totalidade dos atestados, para cada item do escopo (Sustentao Operacional e Sustentao de Sistemas), deverão estar atendidos pelo menos 5 (cinco) dos serviços relacionados na Tabela 1 - Quantitativo de UST por Item do Lote nico, deste Termo de Referência.

16.1.9. Para comprovao de volume, o (s) atestado (s) aprovados, deverão somar 15% (quinze por cento) do quantitativo total de UST (USTS e USTD) previsto na Tabela 1 - Quantitativo de UST por Item do Lote nico, deste Termo de Referência.

16.1.10. Um atestado poderá comprovar mais de uma experiência exigida. Será (o) avaliado (s) apenas o(s) atestado(s) apresentado(s) relacionado(s)  prestao de serviços compatíveis ao objeto ora contratado.

16.1.11. Além dos itens acima, ao menos um do (s) atestado (s) deverá comprovar que a licitante tenha:

- a. Experiência no gerenciamento e prestao de serviços de suporte tecnológico a sistemas e ambientes de TI, mínimo de 1 ano.

- b. Experiência na prestação de serviços de administração de servidores, redes, ambientes tecnológicos de TI, mínimo de 1 ano.
- c. Experiência na prestação de serviços de suporte e manutenção a cabeamento lógico estruturado, serviços elétricos e cabeamento elétrico estruturado.
- d. Experiência na manutenção de base de conhecimento de soluções de incidentes e problemas. Pelo menos 1 ano.
- e. Experiência no gerenciamento de projetos de sistemas, mínimo de 1 ano.
- f. Experiência, mínimo de 1 ano, na prestação de serviços de sustentação e desenvolvimento de sistemas, baseados nas tecnologias/ferramentas abaixo:

1. PHP 5 ou superior, com framework CodeIgniter, Zend Framework ou Sinfony;
2. Java;
3. Genexus;
4. .Net;
5. Delphi;
6. Ruby on rails;
7. Hadoop;
8. Cloudera;
9. Microsoft PowerBI;
10. Oracle BI ou Oracle Analytics;
11. ElasticSearch;
12. Python.

- g. Experiência em prestação de serviço em órgãos ou empresas do setor público no desenvolvimento, manutenção e suporte de sistemas e seus ambientes, mínimo de 1 ano.
- h. Experiência na prestação de serviços de extração, transformação e carga de dados, mínimo de 1 ano.
- i. Experiência em desenvolvimento mobile com tecnologia React Native, mínimo de 1 ano.
- j. Experiência no desenvolvimento de processos eletrônicos com assinatura digital eletrônica e/ou infraestrutura de criptografia própria sem dependência de tecnologia do ICP Brasil, mínimo de 1 ano.
- k. Experiência na implementação de arquitetura SOA com barramento de serviços, mínimo de 1 ano.
- l. Experiência no desenvolvimento e transferência de conhecimento em desenvolvimento de software seguro, mínimo de 1 ano.

16.1.12. Conforme previsto no ANEXO C, "... a utilização de um quadro estável, presencial e/ou remoto de profissionais, devidamente qualificados, para execução dos serviços de Sustentação Operacional será necessária e exigida, buscando assim, não só a prestação dos serviços com a qualidade definida, como também a sua continuidade".

16.1.13. A Tabela 4 - Quadro de Perfis para Comprovação da Capacidade Técnica e Atuação Presencial e/ou Remoto apresenta a relação destes perfis e identifica aqueles com conhecimentos imprescindíveis, considerando as tecnologias, metodologias e conhecimentos existentes nos ambientes e sistemas da FUNDAÇÃO SAUDE.

TABELA 4 - QUADRO DE PERFIS PARA COMPROVAÇÃO DA CAPACIDADE TÉCNICA E ATUAÇÃO PRESENCIA E/OU REMOTO		
PERFIL	PERFIS COM COMPROVAÇÃO OBRIGATÓRIA	ATUAÇÃO
Gerente de Projetos	X	Presencial e/ou remoto
Coordenador de Infraestrutura de TI	X	Presencial e/ou remoto
Analista de Rede/S.O e Cabeamento Estruturado	X	Presencial e/ou remoto
Analista/Administrador de Banco de Dados (DBA)	X	Presencial e/ou remoto
Analista de Segurança	X	Presencial e/ou remoto
Coordenador de Suporte Técnico de TI (Service-Desk)	X	Presencial e/ou remoto
Analista de Suporte e Infraestrutura Pleno	X	Presencial e/ou remoto
Analista de Suporte e Infraestrutura Sênior	X	Presencial e/ou remoto

Técnico Atendimento de Campo		Presencial
Coordenador de Desenvolvimento de Sistemas	X	Presencial e/ou remoto
Analista de Sistemas / Desenvolvedor Sênior (front-end/back-end)	X	Presencial e/ou remoto
Analista de Sistemas / Desenvolvedor Pleno (front-end/back-end)	X	Presencial e/ou remoto
Analista de Negócios	X	Presencial e/ou remoto
Analista de Testes Junior	X	Presencial e/ou remoto
Web designer	X	Presencial e/ou remoto

16.2. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência da FUNDAÇÃO SAÚDE para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.

17 – DOS CRITÉRIOS DE ELABORAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL

17.1. A proposta deverá observar os requisitos definidos neste Termo de Referência.

17.2. As licitantes deverão considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento aos objetos, tais como despesas com pessoal e operacional de modo a garantir os níveis de serviços definidos.

17.3. A licitante vencedora deve apresentar Declaração de que manterá profissionais com os perfis e qualificações mínimas exigidas no ANEXO H, com o compromisso de atualizá-los sobre as novas versões de hardware e software, que forem lançadas pelos fabricantes, descritos no Ambiente Tecnológico da FUNDAÇÃO SAUDE.

17.4. A Proposta de Preço será preenchida em conformidade com o ANEXO A - Modelo de Proposta de Preços, deste Termo de Referência.

17.5. Todos os custos com equipamentos, instalações, frete, tributos e tudo mais que for solicitado neste Termo de Referência devem ser considerados para cálculo da proposta.

17.6. Nos termos da IN SLTI/MPOG nº 02/2008, art. 29, serão desclassificadas as propostas que contenham vícios ou ilegalidades; não apresentem as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência; apresentem preços que sejam manifestamente inexequíveis ou que subestimem quantitativos e valores referenciais estimados, previstos neste Termo de Referência.

18 - DA FORMA E REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

18.1. Dos Serviços de Sustentação Operacional

18.1.1. Os serviços de Sustentação Operacional, por definição, obedecem ao requisito de disponibilidade permanente, sendo obrigação de a CONTRATADA assegurar que os Acordos de Níveis de Serviços estipulados pela FUNDAÇÃO SAUDE sejam cumpridos. As falhas na manutenção da disponibilidade dos serviços nos níveis contratados implicarão em penalidades proporcionais a tais falhas conforme Item 28, deste Termo de Referência.

18.1.2. Os serviços de Sustentação Operacional compreendem: o suporte à operação de sistemas, a manutenção e correção de sistemas e suporte a infraestrutura, descritos no ANEXO C e no item 1.1 deste Termo de Referência.

18.1.3. Os serviços de Sustentação Operacional serão executados mediante a resolução de Chamados que serão abertos pela equipe da CONTRATADA com base nas demandas surgidas nos ambientes e sistemas que compõem o escopo dos serviços da FUNDAÇÃO SAUDE.

18.1.4. Os Chamados poderão ser de dois tipos:

18.1.4.1. Chamados Emergenciais, que são aqueles cuja urgência de resolução determina que sua execução seja realizada antes do seu dimensionamento. Ao final, quando ele for concluído, a CONTRATADA fará seu dimensionamento, baseado nas atividades do Repertório de Serviços e o apresentará a FUNDAÇÃO SAÚDE que o aprovará ou solicitará ajustes. Somente após a aprovação final do dimensionamento por parte da FUNDAÇÃO SAÚDE o Chamado poderá ser fechado e encaminhado para cobrança.

18.1.4.2. Os Chamados Planejáveis, são aqueles que não possuem uma urgência grande e, portanto, podem seguir um ciclo de entendimento, especificação, dimensionamento, aprovação, execução, homologação e fechamento. Neste caso, uma vez fechado, o Chamado poderá ser encaminhado para cobrança, mas considerando o dimensionamento realizado no início do ciclo acima.

18.1.4.3. Em algumas situações, embora o Chamado não seja urgente, devido a sua simplicidade, este poderá não requerer todas as etapas do ciclo de execução apresentado.

18.1.4.4. A determinação da urgência de um Chamado será feita com base na Tabela 5 - Severidade de Chamados, a seguir:

TABELA 5 - SEVERIDADE DE CHAMADOS			
Disponibilidade/Criticidade	Disponível	Parcialmente Disponível	Indisponível
Alta	Severidade 2	Severidade 1	Severidade 1
Média	Severidade 3	Severidade 2	Severidade 1
Baixa	Severidade 3	Severidade 3	Severidade 2

18.1.4.6. Criticidade: Classifica a relevância de determinado sistema para o correto andamento do negócio. 18.1.4.5. A composição de Severidade deverá seguir os descritivos de Disponibilidade e Criticidade iniciais, conforme abaixo:

18.1.4.6.1.. Criticidade Baixa: Representa os casos de sistemas que, uma vez afetados, não chegam a paralisar os negócios, afetando principalmente somente o usuário que reportou o problema sem afetar significativamente o trabalho de outros usuários do órgão;

18.1.4.6.2. Criticidade Média: Representa os casos de sistemas que, uma vez afetados, não paralisam o negócio do órgão de forma direta, mas podem afetá-lo substancialmente se as causas de seus problemas não forem sanadas com agilidade;

18.1.4.6.3. Criticidade Alta: Representa os casos de sistemas que, uma vez afetados, podem paralisar atividades críticas para o andamento das atividades do órgão.

18.1.6.4. Disponibilidade: Classifica a situação do sistema que gerou a motivação para o chamado (a ser definido pelo atendente de primeiro nível quando da abertura do chamado).

18.1.4.6.5. Disponível: São os casos em que o sistema se encontra em funcionamento, apesar de apresentar problemas operacionais. Enquadram-se nesta classificação os casos de aplicações com performance afetada sem, contudo, impossibilitar sua utilização pelo usuário final.

18.1.4.6.6. Parcialmente Disponível: São os casos em que determinado sistema tem parte de suas funcionalidades indisponíveis, porém sem afetar a utilização do sistema como um todo. Enquadram-se nesta classificação os casos de aplicações que têm parte de suas funcionalidades afetadas, porém sem impactar o negócio significativamente.

18.1.4.6.7. Indisponível: São os casos em que sistemas estão completamente indisponíveis para seu(s) usuário(s), que não conseguem efetuar nenhuma operação no recurso ou aplicação em questão.

18.1.5. O valor de faturamento de cada Chamado será obtido pela multiplicação do preço unitário da USTS pelo “esforço medido”, isto é, pela quantidade total de USTS aprovada pela FUNDAÇÃO SAUDE para o Chamado dos Serviços de Sustentação de Sistemas.

18.2.1. Para a Sustentação de Sistemas, o Gestor do Contrato emitirá Ordens de Serviço (OS), conforme modelo definido no ANEXO D.

18.2.2. Cada Ordem de Serviço, antes de ser executada, passará por um ciclo composto de entendimento, especificação, dimensionamento, aprovação, execução, homologação e encerramento. Este ciclo seguirá os princípios das metodologias ágeis para os serviços de Sustentação de Sistemas.

18.2.3. A metodologia ágil a ser utilizada será definida de comum acordo entre a FUNDAÇÃO SAUDE e CONTRATADA no início dos serviços.

18.2.4. A CONTRATADA deverá manter nas instalações da FUNDAÇÃO SAUDE, um preposto tecnicamente qualificado, com atribuição para receber e dar andamento à execução das Ordens de Serviço, promover constantemente a verificação da conformidade dos serviços entregues (gestão dos serviços), supervisionar e controlar os recursos humanos empregados na prestação dos serviços, respondendo perante a FUNDAÇÃO SAUDE por todos os atos e fatos gerados ou provocados por seus colaboradores.

18.2.5. Os serviços de Sustentação de Sistemas compreendem os descritos no ANEXO C.

18.2.6. O valor de faturamento de cada Ordem de Serviço será obtido pela multiplicação do preço unitário da USTD pela quantidade total de USTD da Ordem de Serviço.

18.2.7. Caso, ao final do mês, uma Ordem de Serviço tenha sido executada parcialmente, o valor do faturamento relativo àquela Ordem de Serviço será obtido pela multiplicação do preço unitário da USTD pela quantidade de USTD dos itens da Ordem de Serviço entregues no período de faturamento.

18.2.8. Todo serviço de Sustentação Sistemas e melhorias de sistemas envolvendo a introdução ou alteração de funcionalidades nos sistemas, somente será executado pela CONTRATADA mediante uma Ordem de Serviço, emitida por representante da FUNDAÇÃO SAUDE.

18.2.9. As Ordens de Serviço, emitidas pela FUNDAÇÃO SAUDE, serão consideradas como adendos ao contrato e deverão descrever os serviços de forma detalhada, contemplando a identificação do tipo de serviço, a complexidade, os prazos, os requisitos de qualidade, e o responsável pelo atesto na FUNDAÇÃO SAUDE.

18.2.10. A CONTRATADA, após a análise da Ordem de Serviço, deverá apresentar, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, proposta de execução indicando atividades necessárias e os quantitativos de USTD estimados para sua execução.

18.2.1.1. A FUNDAÇÃO SAUDE poderá recusar, fundamentadamente, a proposta de execução apresentada pela CONTRATADA. Neste caso, a CONTRATADA deverá revisar a proposta, encaminhando nova documentação para validação pela FUNDAÇÃO SAUDE. Este ciclo poderá se repetir até que a FUNDAÇÃO SAUDE aprove a proposta da CONTRATADA.

18.2.12. O início dos trabalhos só poderá se dar após a aprovação da proposta de execução da Ordem de Serviço pela FUNDAÇÃO SAUDE.

18.2.13. O aceite e posterior pagamento ou quitação de uma Ordem de Serviço não exime a CONTRATADA das responsabilidades quanto às garantias específicas associadas ao objeto de Sustentação da mesma.

18.2.14. O encerramento da Ordem de Serviço deverá ser acompanhado dos Relatórios de Acompanhamento de Ordem de Serviço, contendo a situação das atividades previstas na Ordem de Serviço,

as funcionalidades desenvolvidas, o relato dos problemas ocorridos durante a sua execução, produtos e artefatos entregues e atas de reuniões ocorridas durante sua execução.

18.2.15. O modelo de Ordem de Serviço encontra-se definido no ANEXO D.

19 – DAS DIRETRIZES METODOLÓGICAS

19.1. A CONTRATADA poderá seguir diretrizes metodológicas no sentido de assegurar a qualidade dos serviços, através do uso de práticas consagradas pelo mercado, que são:

19.1.1. Gestão de Infraestrutura aderente às orientações do ITIL (IT Infrastructure Library).

19.1.2. Modelo de gestão de projeto orientado de acordo com as diretrizes do PMI (Project Management Institute).

19.1.3. Metodologia de desenvolvimento de sistemas baseadas em Métodos Ágeis e Orientação a Objetos.

19.1.4. Metodologia para gestão e planejamento de projetos de software – SCRUM.

19.1.5. RUP – Rational Unified Process.

19.1.6. MASP – Método de análise e solução de problemas.

19.1.7. NBR ISO 9000/2000.

19.1.8. NBR-ISO/IEC 17799.

19.1.9. ISO 27001.

19.1.10. CMM - Capability Maturity Model.

19.1.11. CMMI - Capability Maturity Model Integration.

19.1.12. COBIT - Control Objectives for Information and related Technology.

19.1.13. MPS-BR/SW.

19.1.14. ITIL (IT Infrastructure Library).

19.1.15. IDEF – Integration Definition for Functions Modeling.

19.1.16. EPC – Event Driven Process Chain.

19.2. Desta forma, deverão estar garantidos:

19.2.1. Maior controle nos processos e menores riscos envolvidos.

19.2.2. Eliminação de tarefas redundantes.

19.2.3. Definição clara e transparente de funções e responsabilidades.

19.2.4. Maior qualidade no serviço prestado.

19.2.5. Flexibilidade na gestão da mudança.

19.2.6. Medição da qualidade dos serviços prestados.

19.2.7. Gestão eficiente do desenvolvimento e manutenção dos sistemas.

20 – DOS PRAZOS

20.1. Prazo de vigência e início de execução dos serviços

20.1.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, podendo ser objeto de prorrogações, após avaliação da qualidade dos serviços prestados e dos preços praticados no mercado, até que seja alcançado o prazo máximo admitido em lei (art. 57, inciso II da Lei 8.666/93).

20.2. Prazos de desenvolvimentos

20.2.1. Desenvolvimento poderá ultrapassar este limite.

20.3. Criticidade das ordens de serviço e prazo de início de atendimento

20.3.1. Quanto à criticidade de uma Ordem de Serviço, que determinará o prazo para o início do seu atendimento, a sua criticidade será classificada conforme Tabela 6 - Prazos de Início de Atendimento de Ordens de Serviço, abaixo:

TABELA 6 - PRAZOS DE INÍCIO DE ATENDIMENTO DE ORDENS DE SERVIÇO		
CRITICIDADE	TIPO DE OCORRÊNCIA	PRAZO PARA INÍCIO DO ATENDIMENTO
Alta	Demanda emergencial ou legal	Em até 01 (um) dia, contado da data do recebimento da Ordem de Serviço.
Média	Necessidade de adequação rápida em sistema em produção	Em até 03 (três) dias úteis, contados da data de recebimento da Ordem de Serviço.
Baixa	Necessidade de evolução ou adequação programada em sistema em homologação ou produção	Em até 03 (três) dias úteis, contados da data de recebimento da Ordem de Serviço.

20.4. Prazo para implantação das soluções tecnológicas de gestão dos serviços de TIC e de monitoramento

20.4.1. O prazo para o pleno funcionamento e adequação necessária da Solução Tecnológica de gestão dos serviços de TIC e monitoramento no ambiente da FUNDAÇÃO SAUDE será de 90 (noventa) dias após a assinatura do contrato e deverá ser implementada, prioritariamente, com as configurações necessárias para analisar, documentar e relatar todas as metas e glosas previstas neste Termo de Referência.

20.4.2. Todas as metas, glosas e demais métricas serão computadas diretamente na Solução Tecnológica implantada.

20.4.3. O não cumprimento do prazo de implantação da Solução Tecnológica implicará na redução no valor do pagamento dos serviços, salvo justificativa aceita pela FUNDAÇÃO SAUDE. O valor percentual de redução a ser aplicado é representado pelo valor máximo de redução 5% (cinco por cento) sob o valor do faturamento mensal dividido pelo número de dias úteis do mês, multiplicado pelo número de dias de atraso.

21 – DOS HORÁRIOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

21.1. A CONTRATADA deverá escalonar a disponibilidade dos seus colaboradores para a execução dos serviços de Sustentação Operacional em comum acordo com a FUNDAÇÃO SAUDE, para atender ao período das 6h às 22hs, todos os dias da semana, inclusive feriados.

21.2. Os serviços de Sustentação de Sistemas serão prestados no horário de 08h às 18h, de segunda feira à sexta feira.

21.3. Excepcionalmente, poderá haver a necessidade de realização de atividades de serviços de Sustentação de Sistemas fora dos horários estabelecidos, tanto em dias úteis, quanto aos sábados, domingos e feriados. Se executados nas instalações da FUNDAÇÃO SAUDE, estes trabalhos, fora dos horários estabelecidos, somente poderão ser realizados quando autorizados previamente pela FUNDAÇÃO SAUDE.

22 - LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

22.1. A prestação de serviços contínuos de Sustentação Operacional ocorrerá, em parte, nas dependências da FUNDAÇÃO SAUDE, nas Unidades Incorporadas existentes e futuras, a serem designadas pela SES - Secretaria de Estado de Saúde do RJ e em parte nas instalações da CONTRATADA. O quanto será executado em cada instalação será acertado entre a FUNDAÇÃO SAUDE e a CONTRATADA no início dos serviços e poderá ser revisto a qualquer momento, com uma antecedência mínima de 30 dias.

22.2. A prestação dos serviços de Sustentação de Sistemas ocorrerá, preferencialmente, a partir da Fábrica de Software da CONTRATADA. Eventualmente, e de comum acordo entre CONTRATADA e a FUNDAÇÃO SAUDE, parte destes serviços poderão ser executados nas instalações da FUNDAÇÃO SAUDE.

23 – DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DOS PRODUTOS E DOS SERVIÇOS

23.1. Nos termos dos artigos 73 a 76 da Lei 8.666/1993, o objeto do presente Termo de Referência será recebido:

23.2. Provisoriamente, pela FUNDAÇÃO SAUDE, no ato da entrega, para posterior verificação da conformidade dos produtos e/ou serviços com as especificações.

23.3. Se for constatada desconformidade do(s) produtos e serviços apresentado(s) em relação às especificações, a CONTRATADA deverá efetuar a troca ou correção, no prazo estabelecido neste termo de referência, a contar do recebimento da solicitação.

23.4. Neste caso, o recebimento do(s) produto(s) e/ou serviços escoimado(s) dos vícios que deram causa a sua troca será considerado recebimento provisório, ensejando nova contagem de prazo para o recebimento definitivo.

23.5. Definitivamente, no prazo estabelecido neste Termo de Referência, contados do recebimento provisório, após criteriosa inspeção e verificação e análise por Comissão de Recebimento, a ser designada, de que os bens ou serviços a serem adquiridos encontram-se em perfeitas condições de utilização, além de atenderem às especificações do objeto contratado.

23.6. O aceite/aprovação do (s) produto (s) ou serviço (s) pela FUNDAÇÃO SAUDE não exclui a responsabilidade civil da CONTRATADA por vícios de quantidade ou qualidade do(s) produto (s) ou disparidades com as especificações estabelecidas, verificadas, posteriormente, garantindo-se à FUNDAÇÃO SAUDE as faculdades previstas no art. 18 da Lei n.º 8.078/90.

23.7. Nos serviços de Sustentação Operacional, o gestor do contrato receberá o relatório de desempenho, descrito no Item 27.3, contendo a aferição de indicadores de níveis de serviço, enviado pela CONTRATADA, verificará seus valores, procederá ao cálculo de eventuais penalidades em caso de descumprimento dos acordos de níveis de serviços, e atestará a execução dos serviços contratados para o pagamento correspondente.

23.8. A inspeção pode gerar a recusa de artefatos por motivo de vícios de qualidade ou por não observância dos padrões adotados pela FUNDAÇÃO SAUDE.

23.9. A CONTRATADA deverá codificar os programas seguindo os padrões definidos pela FUNDAÇÃO SAUDE.

23.10. A CONTRATADA deverá produzir todos os artefatos mencionados nas metodologias definidas pela FUNDAÇÃO SAUDE.

23.11. A CONTRATADA será responsável pelas atividades de homologação do sistema, no ambiente computacional da FUNDAÇÃO SAUDE, com a seguinte abrangência:

23.11.1. Os requisitos de segurança, buscando proteger as informações de clientes, a integridade dos dados, da aplicação e do ambiente;

23.11.2. Os requisitos do negócio, disponibilizando o sistema para avaliação dos usuários quanto ao atendimento dos requisitos contratados;

23.11.3. Acompanhamento da execução dos testes no ambiente de homologação;

23.11.4. O acompanhamento das atividades de homologação pelo usuário final.

23.12. A FUNDAÇÃO SAUDE deverá disponibilizar um ambiente de teste e homologação de sistemas, compatível com o ambiente de produção, a fim de assegurar que o comportamento do sistema não será alterado quando transferido para o ambiente de produção.

24 – DA SUBCONTRATAÇÃO

24.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório na sua totalidade ou a sublocação dele.

24.2. A CONTRATADA poderá ter em seu quadro de funcionários, terceirizados, prestadores de serviços especializados, desde que comprovado o vínculo através de contrato assinado entre as partes e que atendam demandas específicas deste contrato.

25 – DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE EXECUÇÃO

25.1. No momento da contratação será realizada a nomeação, pela FUNDAÇÃO SAUDE, da comissão ou servidor do quadro para exercer a fiscalização do contrato.

25.2. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos pelos representantes da FUNDAÇÃO SAUDE, especialmente designada, na forma dos Arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

25.3. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual são o conjunto de ações que tem por objetivo aferir o cumprimento dos resultados previstos pela FUNDAÇÃO SAUDE para o serviço contratado, verificar a regularidade das obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas, bem como prestar apoio à instrução processual e o encaminhamento da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos a repactuação, alteração, reequilíbrio, prorrogação, pagamento, eventual aplicação de sanções, extinção do contrato, dentre outras, com vista a assegurar o cumprimento das cláusulas avençadas e a solução de problemas relativos ao objeto.

25.4. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, 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.

25.5. Na fiscalização do cumprimento das eventuais obrigações trabalhistas e sociais exigir-se-á, dentre outras, as seguintes comprovações (os documentos poderão ser originais ou cópias autenticadas por cartório competente ou por servidor da Administração Pública), no caso de empresas regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT):

25.6. No primeiro mês da prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar, quando for o caso, a seguinte documentação:

25.6.1. Relação dos colaboradores, contendo nome completo, cargo ou função, horário de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços;

25.6.2. Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) e Exames Médicos Admissionais dos colaboradores e responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela CONTRATADA; e

25.6.3. Contrato de trabalho, quando se tratar de profissional terceirizado.

25.6.4. Entrega até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços ao setor responsável pela fiscalização do contrato dos seguintes documentos, quando for o caso, e quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastro de Fornecedores (SICAF), quando for o caso:

25.6.4.1. Extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da FUNDAÇÃO SAUDE;

25.6.4.2. Cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador a FUNDAÇÃO SAUDE;

25.6.4.3. Cópia dos contracheques dos colaboradores relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;

25.6.4.5. Comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado; e

25.6.4.6. Comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.

25.6.5. Entrega de cópia da documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no contrato, quando for o caso:

25.6.5.1. Termos de rescisão dos contratos de trabalho dos colaboradores prestadores de serviço, devidamente homologados, quando aplicável e exigível pelo sindicato da categoria;

25.6.5.2. Guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;

25.6.5.3. Extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;

25.6.5.4. Exames médicos demissionais dos colaboradores dispensados.

25.7. A FUNDAÇÃO SAUDE deverá analisar a documentação solicitada acima no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente.

25.8. A execução dos serviços em desacordo com o objeto deste documento sujeitará a aplicação das sanções legais cabíveis.

25.9. O fiscal do contrato da FUNDAÇÃO SAUDE anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

25.10. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do fiscal do contrato deverão ser solicitadas aos seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

25.11. É assegurado à fiscalização o direito de ordenar a suspensão dos serviços sem prejuízo das penalidades a que fica sujeita a CONTRATADA e sem que esta tenha direito a indenização, no caso de não ser atendida em até 24 (vinte e quatro) horas, a contar da comunicação pelo gestor do contrato, qualquer reclamação sobre defeito em serviço executado.

25.12. Caberá a fiscalização atestar os serviços que forem efetivamente executados e aprovados.

25.13. A gestão e fiscalização do contrato se darão mediante o acompanhamento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que compõem o acordo de níveis de serviços entre a FUNDAÇÃO SAUDE e a CONTRATADA.

25.14. Exercer a fiscalização do contrato, na forma estabelecido neste Termo de Referência.

25.15. No caso de sociedades diversas, tais como as Organizações Sociais, será exigida a comprovação de atendimento a eventuais obrigações decorrentes da legislação que rege as respectivas organizações.

25.16. Sempre que houver admissão de novos colaboradores pela contratada, os documentos elencados no subitem 16.7 deverão ser apresentados, quando for o caso.

25.17. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os fiscais ou gestores do contrato deverão oficial à Receita Federal do Brasil (RFB).

25.18. Em caso de indício de irregularidade no recolhimento da contribuição para o FGTS, os fiscais ou gestores do contrato deverão oficial ao Ministério do Trabalho.

25.19. O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pela CONTRATADA poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.

25.20. A FUNDAÇÃO SAUDE poderá conceder prazo para que a CONTRATADA regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade de correção.

25.21. Além das disposições acima citadas, a fiscalização administrativa observará, ainda, as seguintes diretrizes:

25.22. Fiscalização inicial (no momento em que a prestação de serviços é iniciada):

25.22.1. Será elaborada planilha-resumo de todo o contrato administrativo, com informações sobre todos os colaboradores que prestam serviços, com os seguintes dados: nome completo, número de inscrição no CPF, função exercida, salário, adicionais, gratificações, benefícios recebidos, sua especificação e quantidade (vale-transporte, auxílio-alimentação), horário de trabalho, férias, licenças, faltas, ocorrências e horas extras trabalhadas, quando for o caso;

25.22.2. Para os profissionais terceirizados, a planilha conterá informações sobre o contrato de trabalho firmado com o profissional e as informações acima que forem pertinentes a este regime de contratação.

25.22.3.. Todas as anotações contidas na CTPS dos colaboradores serão conferidas, a fim de que se possa verificar se as informações nelas inseridas coincidem com as informações fornecidas pela CONTRATADA e pelo empregado, quando for o caso;

25.22.4. Para os colaboradores contratados no regime da CLT, o salário não pode ser inferior ao previsto no contrato administrativo e na Convenção Coletiva de Trabalho da Categoria (CCT);

25.22.5. Serão consultadas eventuais obrigações adicionais constantes na CCT para a CONTRATADA;

25.23. Fiscalização mensal (a ser feita antes do pagamento da fatura):

25.23.1. Deve ser consultada a situação da empresa junto ao SICAF;

25.23.2. Serão exigidos a Certidão Negativa de Débito (CND) relativa a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) e a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), caso esses documentos não estejam regularizados no SICAF;

25.23.3. Deverá ser exigida, quando couber, comprovação de que a empresa mantém reserva de cargos para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, conforme disposto no art. 66-A da Lei nº 8.666, de 1993.

25.24. Fiscalização diária:

25.24.1. Devem ser evitadas ordens diretas, eventuais reclamações ou cobranças da FUNDAÇÃO SAUDE dirigidas aos terceirizados. As solicitações de serviços devem ser dirigidas ao preposto da CONTRATADA.

25.24.2. Toda e qualquer alteração na forma de prestação do serviço, como a negociação de folgas ou a compensação de jornada, é vedada à FUNDAÇÃO SAUDE, uma vez que essa conduta é exclusiva da CONTRATADA.

25.25. Cabe, ainda, à fiscalização do contrato, verificar se a CONTRATADA observa a legislação relativa à concessão de férias e licenças aos colaboradores, respeita a estabilidade provisória de seus colaboradores e observa a data-base da categoria prevista na CCT, concedendo os reajustes dos colaboradores no dia e percentual previstos, quando for o caso.

25.26. A FUNDAÇÃO SAUDE deverá solicitar, por amostragem, aos colaboradores, seus extratos da conta do FGTS e que verifiquem se as contribuições previdenciárias e do FGTS estão sendo recolhidas em seus nomes, quando for o caso.

25.27. Ao final de um ano, todos os colaboradores devem ter seus extratos avaliados.

25.28. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

25.28.1. Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

25.28.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

25.29. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

25.30. 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 faltas, falhas e irregularidades constatadas.

25.31. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

25.32. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

25.33. 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, deve ser aplicado às sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

25.34. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

25.35. O fiscal do contrato da FUNDAÇÃO SAUDE deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

25.36. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

25.37. A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

25.38. O fiscal do contrato da FUNDAÇÃO SAUDE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

25.39. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, incluindo o descumprimento das obrigações trabalhistas, não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias ou para com o FGTS, quando for o caso, ou a não manutenção das condições de habilitação, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, por ato unilateral e escrito da FUNDAÇÃO SAUDE, conforme disposto nos arts. 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

25.40. Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, a FUNDAÇÃO SAUDE comunicará o fato à CONTRATADA e reterá o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.

25.40.1. Não havendo quitação das obrigações por parte da CONTRATADA no prazo de quinze dias, a FUNDAÇÃO SAUDE poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos colaboradores da contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.

25.40.2. O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pela FUNDAÇÃO SAUDE para acompanhar o pagamento das verbas mencionadas.

25.40.3. Tais pagamentos não configuram vínculo empregatício ou implicam a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre a FUNDAÇÃO SAUDE e os colaboradores da CONTRATADA.

25.40.4. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela CONTRATADA, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias, quando for o caso.

25.40.5. A fiscalização de que trata este Termo de Referência 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 corresponsabilidade da FUNDAÇÃO SAUDE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

26 – DA VISTORIA

26.1. As empresas Licitantes interessadas na consecução dos serviços constantes no Objeto desta Licitação poderão fazer visita técnica, a fim de vistoriar e tomar conhecimento das instalações e recursos do ambiente de tecnologia da FUNDAÇÃO SAUDE, bem como para obter detalhes técnicos adicionais sobre os sistemas que considere necessários para a elaboração do orçamento para a sua proposta.

26.2. A quem interessar, a visita técnica poderá ser realizada até o segundo dia útil que antecede a data da licitação e será agendada, em horário comercial, junto à FUNDAÇÃO SAUDE.

26.3. As vistorias serão realizadas de acordo com os seguintes termos e condições:

26.3.1. É de responsabilidade da licitante a solicitação de informações corretas para fins de resposta à solicitação de vistoria, estando a FUNDAÇÃO SAUDE desobrigado em sanar quaisquer falhas oriundas destas informações.

26.3.2. A licitante deverá indicar um preposto para a realização da vistoria.

26.3.3. O representante da licitante deverá fornecer cópia autenticada de documento que comprove seu vínculo com a licitante, além de procuração para realização da vistoria e/ou documento que comprove os poderes para realização do ato.

26.3.4. Ao final da vistoria será emitido Termo de Vistoria pelo representante da FUNDAÇÃO SAUDE, devidamente assinado pelo representante legal do licitante, comprovando que o licitante recebeu informações suficientes para elaboração de sua proposta de preços de forma clara, precisa e inequívoca, estando ciente de que não poderá alegar desconhecimento das condições de prestação de serviços.

26.3.5. Todos os custos diretos ou indiretos para realização das vistorias são de responsabilidade do licitante.

27 – DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

27.1. A gestão e fiscalização do contrato se darão mediante o acompanhamento de indicadores de desempenho, disponibilidade e qualidade, que compõem o acordo de níveis de serviços entre a FUNDAÇÃO SAUDE e a CONTRATADA.

27.2. O não cumprimento de qualquer indicador do Acordo de Nível de Serviço implicará redução no valor do pagamento mensal dos serviços contínuos de sustentação operacional, salvo justificativa aceita pela FUNDAÇÃO SAUDE.

27.3. O valor percentual de redução a ser aplicado é representado pela somatória dos percentuais indicados para cada indicador de serviço que for descumprido, segundo a proporção da gravidade especificada em cada item de serviço especificado no item 9.2. (NÍVEIS DE SERVIÇO).

27.3.1. Níveis de Serviço

27.3.1.1. Serviços Sustentação Operacional medidos em USTS

27.3.1.1.1. Indicador de Disponibilidade de Mensageria e Colaboração.

TABELA 7 - DMC	
Nº 01 Disponibilidade de mensageria e colaboração	
Item	Descrição
Finalidade	Indicador do nível de disponibilidade dos serviços de mensageria e colaboração.
Meta a cumprir	Indicador deve ser superior a 95%.
Glosa	1% (um por cento), se o indicador ficar $\geq 75\%$ e $< 95\%$; 2% (dois por cento), se o indicador ficar $\geq 60\%$ e $< 75\%$; 3% (três por cento), se o indicador ficar $< 60\%$;
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar relatório contendo os incidentes ocorridos, os períodos de indisponibilidade dos serviços e as causas dos incidentes, para avaliação da FUNDAÇÃO SAUDE.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$IDMC = (1 - \frac{\sum TIS}{TTP}) \times 100$ TTP Onde: IDMC: Índice de disponibilidade de serviço $\sum TIS$: Somatório dos tempos de indisponibilidade do Serviço TTP: Tempo total do período considerado
Observações	O índice será calculado sobre os serviços no ambiente de produção. O tempo total do período é o somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço e serão calculados em minutos compreendendo o período completo de apuração. Os períodos de indisponibilidade decorrentes de fatos fora da governabilidade da CONTRATADA, como paradas programadas no serviço, serão desconsiderados.

27.3.1.1.2. Indicador de disponibilidade da REDE.

TABELA 8 - DRE	
Nº02 Disponibilidade da Rede	
Item	Descrição
Finalidade	Indicador do nível de disponibilidade da rede.
Meta a cumprir	Indicador deve ser superior a 95%.
Glosa	1% (um por cento), se o indicador ficar $\geq 75\%$ e $< 95\%$; 2% (dois por cento), se o indicador ficar $\geq 60\%$ e $< 75\%$; 3% (três por cento), se o indicador ficar $< 60\%$;
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar relatório contendo os incidentes ocorridos, os períodos de indisponibilidade dos serviços e as causas dos incidentes, para avaliação da FUNDAÇÃO SAUDE.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$IDRE = (1 - \frac{\sum TIS}{TTP}) \times 100$ TTP Onde: IDRE: Índice de disponibilidade de serviço $\sum TIS$: Somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço TTP: Tempo total do período considerado
Observações	O tempo total do período é o somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço e serão calculados em minutos compreendendo o período completo de apuração. Os períodos de indisponibilidade decorrentes de fatos fora da governabilidade da CONTRATADA, como paradas programadas no serviço, serão desconsiderados. É de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento efetivo da rede, sua disponibilidade e em se detectando falhas ou defeitos oriundos de equipamentos, cabeamento, estruturas físicas ou itens correlatos é de sua responsabilidade acionar os responsáveis pela manutenção destes itens. Deste ponto em diante será desconsiderado o tempo de indisponibilidade, voltando o monitoramento com a falha devidamente sanada.

27.3.1.1.3. Indicador de Disponibilidade dos Servidores.

TABELA 9 - DAS	
Nº03 disponibilidade dos Servidores	
Item	Descrição
Finalidade	Indicador do nível de disponibilidade dos Servidores
Meta a cumprir	Indicador deve ser superior a 97%.
Glosa	1% (um por cento), se o indicador ficar $\geq 75\%$ e $< 97\%$; 2% (dois por cento), se o indicador ficar $\geq 60\%$ e $< 75\%$; 3% (três por cento), se o indicador ficar $< 60\%$;
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar relatório contendo os incidentes ocorridos, os períodos de indisponibilidade dos serviços e as causas dos incidentes, para avaliação da FUNDAÇÃO SAUDE.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$IDSA = (1 - \frac{\sum TIS}{TTP}) \times 100$ TTP Onde: IDSA: Índice de disponibilidade de serviço $\sum TIS$: Somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço TTP: Tempo total do período considerado
Observações	O tempo total do período é o somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço e serão calculados em minutos compreendendo o período completo de apuração. Os períodos de indisponibilidade decorrentes de fatos fora da governabilidade da CONTRATADA, como paradas programadas no serviço, serão desconsiderados. É de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento efetivo dos funcionamentos dos servidores e sua disponibilidade operacional e em se detectando falhas ou defeitos oriundos de componentes, cabeamento, estruturas físicas ou itens correlatos é de sua responsabilidade acionar os responsáveis pela manutenção destes itens. Deste ponto em diante será

desconsiderado o tempo de indisponibilidade, voltando o monitoramento com a falha devidamente sanada.

27.3.1.1.4. Indicador de Disponibilidade dos Serviços de Internet/Web.

TABELA 10 - DIW	
Nº04 disponibilidade dos Serviços de internet/web	
Item	Descrição
Finalidade	Indicador do nível de disponibilidade dos serviços de acesso à Internet de entrada e saída
Meta a cumprir	Indicador deve ser superior a 97%.
Glosa	1% (um por cento), se o indicador ficar $\geq 75\%$ e $< 97\%$; 2% (dois por cento), se o indicador ficar $\geq 60\%$ e $< 75\%$; 3% (três por cento), se o indicador ficar $< 60\%$;
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar relatório contendo os incidentes ocorridos, os períodos de indisponibilidade dos serviços e as causas dos incidentes, para avaliação da FUNDAÇÃO SAUDE.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$IDIW = (1 - \frac{\sum TIS}{TTP}) \times 100$ TTP Onde: IDIW: Índice de disponibilidade de serviço ΣTIS: Somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço TTP: Tempo total do período considerado
Observações	O tempo total do período é o somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço e serão calculados em minutos compreendendo o período completo de apuração. Os períodos de indisponibilidade decorrentes de fatos fora da governabilidade da CONTRATADA, como paradas programadas no serviço ou falta do fornecimento de link externo, serão desconsiderados. É de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento da disponibilidade do acesso de todos os canais de acesso externo da FUNDAÇÃO SAUDE, garantindo que aplicações como o Portal do TCE estejam sempre disponíveis para a população acessá-lo. Se detectadas falhas ou defeitos oriundos de fornecimento de links externos, bloqueios de firewall, servidor inoperante ou itens correlatos é de sua responsabilidade acionar os responsáveis pela manutenção destes itens. Deste ponto em diante será desconsiderado o tempo de indisponibilidade, voltando o monitoramento com a falha devidamente sanada.

27.3.1.1.5. Indicador de Resolução de Incidentes no Prazo.

TABELA 11 - SIP	
Nº05 Solução de Incidentes Abertos pelo ServiceDesk no Prazo	
Item	Descrição
Finalidade	Indicador de desempenho e disponibilidade sobre o atendimento à incidentes abertos pelo Service Desk no prazo estabelecido.
Meta a cumprir	Indicador deve ser superior a 95%. Tempo de resolução de incidentes classificados como Prioridade Crítica em até 2 (duas) horas; Tempo de resolução de incidentes classificados como prioridade Alta em até 4(quatro) horas; Tempo de resolução de incidentes classificados como prioridade Média em até 8(oito) horas; Tempo de resolução de incidentes classificados como prioridade Baixa em até 12(doze) horas.
Glosa	1% (um por cento), se o indicador ficar $\geq 75\%$ e $< 90\%$; 2% (dois por cento), se o indicador ficar $\geq 60\%$ e $< 75\%$; 3% (três por cento), se o indicador ficar $< 60\%$;
Forma de acompanhamento	Relação dos incidentes abertos e atendidos, contendo o identificador do incidente pelo Service Desk, sua classificação, data abertura, data da conclusão, tempo do atendimento e a OS vinculada. A CONTRATADA deverá gerar relatório contendo os incidentes ocorridos, os períodos de indisponibilidade dos serviços e as causas dos incidentes, para avaliação da FUNDAÇÃO SAUDE. O relatório será gerado pelo Service Desk e entregue a FUNDAÇÃO SAUDE para avaliação.

Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$ISIP = (1 - \frac{\Sigma IFP}{IAS}) \times 100$ <p>Onde: ISIP: Índice de solução de incidentes ΣIFP: Somatório dos incidentes não atendidos no prazo no período IAS: Total de chamados de terceiro nível abertos pelo Service Desk, referentes à incidentes, no período.</p>

27.3.1.1.6. Indicador de Disponibilidade dos Bancos de Dados

TABELA 12 - DBD	
Nº06 Disponibilidade dos Bancos de Dados	
Item	Descrição
Finalidade	Indicador do nível de disponibilidade dos bancos de dados
Meta a cumprir	Indicador deve ser superior a 97%.
Glosa	1% (um por cento), se o indicador ficar $\geq 75\%$ e $< 97\%$; 2% (dois por cento), se o indicador ficar $\geq 60\%$ e $< 75\%$; 3% (três por cento), se o indicador ficar $< 60\%$;
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar relatório contendo os incidentes ocorridos, os períodos de indisponibilidade dos serviços e as causas dos incidentes, para avaliação da FUNDAÇÃO SAUDE.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	$IDBD = (1 - \frac{\Sigma TIS}{TTP}) \times 100$ <p>Onde: IDBD: Índice de disponibilidade de serviço ΣTIS: Somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço TTP: Tempo total do período considerado</p>
Observações	O índice será calculado sobre o acesso aos bancos de dados no ambiente de produção.

Obs: Os percentuais de glosa serão somados e descontados do valor mensal referente aos serviços contínuos de sustentação operacional

27.3.1.2. Serviços de Sustentação de Sistemas, medidos por USTD.

27.3.1.2.1. Cumprimento de prazo de início de execução de Ordem de Serviço

TABELA 13 - QED	
Nº07 Cumprimento do Prazo Inicial de Ordem de Serviço	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar a capacidade do fornecedor de atender à solicitação de um serviço dentro do prazo acordado junto a FUNDAÇÃO SAUDE, isto é, alocando recursos no prazo de 10 (dez) dias e, conseqüentemente, dando início ao serviço neste mesmo prazo. Quanto maior este índice melhor a pontualidade ao atendimento às demandas.
Meta a cumprir	Indicador deve ser superior a 85%
Glosa	1% (um por cento), se o indicador ficar $\geq 75\%$ e $< 85\%$; 2% (dois por cento), se o indicador ficar $\geq 60\%$ e $< 75\%$; 3% (três por cento), se o indicador ficar $< 60\%$;
Forma de acompanhamento	<p>Tempo de resolução de demanda emergencial ou legal, em até 01 (um) dia da data de recebimento da Ordem de Serviço.</p> <p>Tempo de resolução de demanda de necessidade de adequação rápida em sistema em produção, em até 03 (três) dia da data de recebimento da Ordem de Serviço.</p> <p>Tempo de resolução de demanda de necessidade de evolução ou adequação programada em sistema em homologação ou produção, em até 03 (três) dia da data de recebimento da Ordem de Serviço.</p> <p>A CONTRATADA deverá gerar relatório mensal referente ao cumprimento do prazo estabelecido para iniciar os serviços, a partir da data de sua abertura.</p>

Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de Ordens de Serviço atendidas x 100 / Quantidade de Ordens de Serviço solicitadas
Observações	O tempo total do período é contado a partir da data determinada de conclusão da Ordem de Serviço, com a que efetivamente ocorreu. O indicador afere quantas vezes ocorreu este tipo de atraso.

27.3.1.2.2. Ordens de Serviço Executadas no Prazo

TABELA 14 - CUMPRIMENTO DE ORDEM DE SERVIÇO	
Nº08 Cumprimento de Prazo de execução da Ordem de Serviço	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar a capacidade do fornecedor de executar uma Ordem de Serviço dentro do prazo acordado junto a FUNDAÇÃO SAUDE. Quanto maior este índice melhor a pontualidade ao atendimento às demandas.
Meta a cumprir	Indicador deve ser superior a 85%.
Glosa	1% (um por cento), se o indicador ficar $\geq 75\%$ e $< 85\%$; 2% (dois por cento), se o indicador ficar $\geq 60\%$ e $< 75\%$; 3% (três por cento), se o indicador ficar $< 60\%$;
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar relatório mensal a ser anexado às Ordem de Serviço. referente ao cumprimento do prazo estabelecido de conclusão da Ordem de Serviço a partir da data de sua abertura.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de Ordens de Serviço executadas no prazo x 100 / Quantidade de Ordens de Serviço solicitadas
Observações	O tempo total do período é contado a partir da data determinada de conclusão da Ordem de Serviço, com a que efetivamente ocorreu. O indicador afere quantas vezes ocorreu este tipo de atraso.

Obs: Os percentuais de glosa serão somados e descontados do valor referente à Ordem de Serviço em referência.

27.4. A CONTRATADA deverá emitir mensalmente Relatório de Desempenho apresentando os índices alcançados em todos os indicadores de níveis de serviços e anexar aos Chamados e às Ordens de Serviço referentes aos serviços, junto com o faturamento mensal.

27.5. Para os serviços de Sustentação de Sistemas, a unidade solicitante dos serviços emitirá Termo de Aceitação do Serviço no prazo definido na Ordem de Serviço, após a avaliação dos serviços realizados. Poderá haver prorrogação do prazo inicial previsto para o aceite, a critério da FUNDAÇÃO SAUDE.

27.6. A inspeção pode gerar a recusa de artefatos por motivo de vícios de qualidade ou por não observância dos padrões adotados pela FUNDAÇÃO SAUDE.

28 – DO MODELO DE MEDIÇÃO DA QUALIDADE

28.1. O índice de qualidade dos serviços de Sustentação de Sistemas será calculado com base nos indicadores abaixo:

TFC - Total de Falhas Encontrado pelo Cliente:

Quantidade de falhas encontradas pelo cliente na área técnica ou pelo usuário final. O TFC será calculado usando fatores de severidade sobre os tipos de falhas encontradas nos entregáveis por categoria, pela fórmula abaixo:

$$TFC = QTD \text{ FALHAS} \times \{ \text{Fator Severidade} \} / QTD \text{ TOTAL DE FALHAS DA ENTREGA}$$

Exemplo: Categoria do Entregável: Documentos

$(3 \text{ falhas baixas} \times 1 / 10 \text{ falhas}) \times 100 = 30\%$

$(5 \text{ falhas médias} \times 2 / 10 \text{ falhas}) \times 100 = 100\%$

$(1 \text{ falha altíssima} \times 5 / 10 \text{ falhas}) \times 100 = 50\%$

TFC FINAL = 30% + 100% + 50% = 60% do entregável com falhas.

Limite máximo aceito no TFC = 10%

TMR - Tempo Médio de Reparo:

Tempo médio de resolução das falhas encontradas pelo cliente. O TMR não poderá ser superior a 20% do tempo de desenvolvimento do entregável.

TSRF - Taxa de Sucesso da Resolução de Falhas:

É a Quantidade de Falhas Resolvidas - Quantidade de Falhas Reabertas pelo Cliente / Quantidade de Falhas Resolvidas x 100.

O TSRF não poderá ser inferior a 90%. Em caso de reincidência do erro o indicador de TFC do entregável terá o fator de complexidade substituído pela severidade de incidência.

Cada medição será feita de acordo com os EAP (ou outro documento, quando cabível) criados para cada requisição feita pela FUNDAÇÃO SAUDE que identifique claramente os entregáveis que deverão ser avaliados.

TABELA 15 - PESO			
SEVERIDADE	PESO	SEVERIDADE NA REINCIDÊNCIA	PESO
Altíssima	5	Altíssima	7
Alta	3	Alta	4
Média	2	Média	3
Baixa	1	Baixa	1
Não se aplica à contratada	0	Não se aplica à contratada	0

TABELA 16 - TIPO DE FALHA	
TIPO DE FALHA	SEVERIDADE
CATEGORIA DE ENTREGÁVEL: DOCUMENTOS	
1. Documentos fora do padrão estabelecido pela FUNDAÇÃO SAUDE	Média
2. Preenchimento em discordância com o estabelecido pela FUNDAÇÃO SAUDE	Média
3. Erros de escrita	Baixa
4. Conteúdo em desacordo com os requisitos	Média
5. Especificação incorreta ou incompleta feita pelo solicitante de negócio	Não se aplica
CATEGORIA DE ENTREGÁVEL: PRODUTO - (USABILIDADE)	
1.O produto NÃO apresenta as mensagens conforme especificações	Alta
2. O produto apresenta botões que não executam a operação correta	Média
3. O produto apresenta erro não tratado (bug)	Alta
4. As telas não estão adequadas nas versões do browser definidas pela FUNDAÇÃO SAUDE	Altíssima
CATEGORIA DE ENTREGÁVEL: PRODUTO - (REQUISITOS)	
1.O produto NÃO atende aos requisitos funcionais	Altíssima
2.O produto NÃO atende aos requisitos condicionantes	Alta
3.O produto NÃO atende aos requisitos não-funcionais	Altíssima
4.O produto NÃO atende às regras de negócio	Altíssima
CATEGORIA DE ENTREGÁVEL: PRODUTO - (CODIFICAÇÃO)	
1. Lógica duplicada	Média

2. Função desnecessária	Baixa
3. Verificação de variável incorreta	Média
4. Iteração de loop errada	Média
5. Ausência da condição de teste	Média
6. Ausência de cálculos solicitados	Média
7. Falha de arredondamento ou de truncagem	Média
8. Falha de conversão	Média
9. Perda de precisão	Média
10. Interrupções tratadas incorretamente	Média
11. Timing de entrada e saída incorreto	Média
12. Falha de timing que ocasiona perda de dados	Média
13. Argumentos inconsistentes da sub-rotina	Média
14. Dados inicializados incorretamente	Média
15. Dados acessados ou armazenados incorretamente	Média
16. Índice ou flag com valor incorreto	Média
17. Variável de dados referenciada incorretamente	Média
18. Dados referenciados fora dos limites	Média
19. Escala ou unidade dos dados incorreta	Média
20. Dados dimensionados incorretamente	Média
21. Tipo de variável incorreta	Média
22. Escopo do dado incorreto	Média
23. Variável subscripta incorretamente	Média
24. Atribuição de nomes diferentes a uma mesma variável (no mesmo local de memória)	Média
25. Variável definida e nunca utilizada	Baixa
26. Uso de variável global proibida	Média
27. Uso de comentários de forma que possa expor detalhes de implementação	Baixa
28. Desrespeito à nomeação padronizada de variáveis	Baixa
29. Erro de formatação de código (número de caracteres por linha, endentação)	Baixa
30. Uso de comandos proibidos	Média
31. Passagem incorreta de parâmetros entre programas	Média
32. Variável usada antes de ser inicializada	Média
33. Leitura de arquivo não aberto ou depois de ele ter sido fechado	Média
34. Violação de camadas no padrão MVC	Baixa
35. Utilização incorreta de front controller	Baixa
36. Organização de classes/pacotes/arquivos em desacordo com padrão da FUNDAÇÃO SAUDE	Baixa
37. Uso de taglibs em vez de scriptlets	Baixa
38. Não realização de críticas de dados no navegador (browser) de Internet	Baixa
39. Documentação de código inexistente ou em desacordo com a implementação	Baixa
40. Não realização de críticas de dados na camada de Internet	Média
41. Objetos que não mantenham seus estados consistentes	Média
42. Transações incorretamente implementadas	Média
43. Lançamento de exceções de forma incorreta	Baixa
44. Má reutilização de código (código clonado)	Baixa
45. Implementação incorreta de LOG	Baixa
CATEGORIA DE ENTREGÁVEL: ARMAZENAMENTO DE DADOS	
1. Nomenclatura de campos/atributos fora do padrão do sistema em manutenção	Alta
2. Dimensionamento inadequado de espaço	Alta
3. Dados internos incorretos ou faltantes	Alta
CATEGORIA DE ENTREGÁVEL: ARQUITETURA DE SOLUÇÃO	
1. Arquitetura de solução em desacordo com padrões da FUNDAÇÃO SAUDE	Altíssima
2. Utilização de componentes de software não homologados pela FUNDAÇÃO SAUDE	Alta
3. Arquitetura não atende aos requisitos não funcionais de performance e disponibilidade	Altíssima

28.2. Glosa por Falhas.

TABELA 17 - GLOSA POR FALHAS	
TIPO	PERCENTUAIS
TFC	1% (um por cento), se o indicador ficar > 10%; 2% (dois por cento), se o indicador ficar entre 20% e 30%; 3% (três por cento), se o indicador ficar > 31%;
TMR	1% (um por cento), se o indicador ficar > 20%; 2% (dois por cento), se o indicador ficar entre 30% e 40%; 3% (três por cento), se o indicador ficar > 41%;
TSRF	1% (um por cento), se o indicador ficar < 90%; 2% (dois por cento), se o indicador ficar entre 80% e 89%; 3% (três por cento), se o indicador ficar <= 79%;

28.3. O índice de qualidade acima referenciado não exime a CONTRATADA das obrigações de corrigi-lo, sem ônus para a FUNDAÇÃO SAUDE.

28.4. Para homologação dos serviços e emissão do Termo de Aceite dos Serviços Contratados a FUNDAÇÃO SAUDE poderá submeter as entregas realizadas, quando cabíveis, pela CONTRATADA a testes em produtos (software especializados) para avaliação do desempenho delas.

28.5. As alterações propostas, baseadas nos dados obtidos pelo mencionado software deverão ser efetuadas sem qualquer tipo de ônus financeiro ou a outro projeto para a FUNDAÇÃO SAUDE desde que cobertas pelas Tabela 16 - Tipos de Falhas, apresentada neste Termo de Referência.

28.6. A CONTRATADA deverá emitir mensalmente Relatório de Desempenho apresentando os índices alcançados em todos os indicadores de níveis de serviços, junto com o faturamento mensal.

29 – DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

29.1. A CONTRATADA deverá entregar a FUNDAÇÃO SAUDE toda e qualquer documentação gerada em função da prestação de serviços, objeto desta contratação.

29.2. A CONTRATADA cederá a FUNDAÇÃO SAUDE, em caráter definitivo, o direito patrimonial dos resultados produzidos durante a vigência do contrato, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica.

29.3. A CONTRATADA fica proibida de veicular e comercializar os produtos e informações geradas, relativas ao objeto da prestação dos serviços, salvo se houver a prévia autorização por escrito da FUNDAÇÃO SAUDE.

29.4. Todas as bases de dados, bem como toda a documentação gerada em função da prestação dos serviços pertencem a FUNDAÇÃO SAUDE e a ele devem ser entregues pela CONTRATADA ao final do CONTRATO, ou sempre que solicitadas

30 – DO SIGILO

30.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo – sob pena de responsabilização civil, penal e/ou administrativa – sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e/ou artefatos contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, incluindo meios de armazenamento e transferência, de que venha a ter conhecimento durante a execução do CONTRATO, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar tais informações – independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE ou por terceiros a tais documentos.

30.2. Será exigido da CONTRATADA a assinatura de TERMO DE COMPROMISSO, pelo qual se compromete a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações de que venha a ter

conhecimento no exercício de suas atribuições, e que a mesma o exija dos seus empregados que prestarem serviços no ambiente da FUNDAÇÃO SAÚDE. Por questões de segurança, fica a CONTRATADA obrigada a estender o COMPROMISSO de manutenção do sigilo e segurança das informações a todos os seus colaboradores diretamente envolvidos na execução do CONTRATO. Sendo que a FUNDAÇÃO SAÚDE reserva o direito de proceder levantamento e/ou confirmação de informações pertinentes à idoneidade de qualquer profissional que venha a ser indicado para a prestação dos serviços.

30.3. Cada profissional da CONTRATADA deverá assinar termo de responsabilidade e sigilo, comprometendo-se a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências da FUNDAÇÃO SAUDE ou a serviço deste, salvo se expressamente autorizado.

30.4. Cada profissional deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional disponibilizada pela FUNDAÇÃO SAUDE não poderá ser utilizada para fins particulares, e que a navegação em sítios da Internet e as correspondências em meio eletrônico utilizando o endereço da FUNDAÇÃO SAUDE, ou acessadas a partir dos seus equipamentos, poderão ser auditadas.

30.5. Cada profissional da CONTRATADA deverá assinar termo de compromisso declarando total obediência às normas de segurança vigentes, ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, pela FUNDAÇÃO SAUDE.

30.6. A CONTRATADA também estará sujeita ao cumprimento das diretrizes aplicáveis estabelecidas na POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES do CONTRATANTE, bem como suas respectivas NORMAS COMPLEMENTARES – às quais ao CONTRATANTE incumbe dar o devido conhecimento.

31 – DO VALOR PARA FATURAMENTO

31.1. O faturamento mensal da CONTRATADA será calculado da seguinte forma:

31.2. Soma das USTS apresentadas nos Chamados, que devem ser autorizadas e aprovadas pela FUNDAÇÃO SAUDE através do Fiscal do Contrato, multiplicado pelo valor unitário da USTS.

31.2.1. Soma das USTD apresentadas nas Ordens de Serviço, que devem ser autorizadas e aprovadas pela FUNDAÇÃO SAUDE através do Fiscal do Contrato, multiplicado pelo valor unitário da USTD.

32 – DAS OBRIGAÇÕES DA FUNDAÇÃO SAÚDE:

32.1. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, nas condições estabelecidas neste Termo de Referência;

32.2. Exercer a fiscalização do contrato, na forma do **Item 25**;

32.3. Receber provisória e definitivamente o objeto do contrato nas formas definidas; e verificar se a CONTRATADA está realizando as obrigações estabelecidas neste Termo de Referência;

32.4. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às unidades para a execução dos serviços, respeitadas as normas de segurança vigentes nas suas dependências;

32.5. Notificar a CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificados na execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para a FUNDAÇÃO SAUDE;

32.6. Informar à CONTRATADA as normas e procedimentos de acesso às instalações, e eventuais alterações;

32.7. Acompanhar a execução do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, quando comprovada a execução total, fiéis e correta dos serviços. Sustar, recusar, mandar fazer

ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais;

32.8. Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional que seja considerado inadequado para o exercício da função;

32.9. Emitir, antes da execução de qualquer serviço de Sustentação de Sistemas ou Desenvolvimento de Arquitetura de Informação e Inovação, a competente Ordem de Serviço, definindo claramente os requisitos técnicos, administrativos e financeiros relativos ao serviço objeto deste Termo de Referência;

32.10. Especificar e estabelecer normas, diretrizes e metodologias para a execução dos serviços, definindo as prioridades, regras, bem com os prazos e etapas para cumprimento das obrigações;

32.11. Avaliar o relatório mensal das atividades executadas pela CONTRATADA;

32.12. Indicar representante para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato nas respectivas áreas de atuação;

32.13. Disponibilizar os recursos físicos e tecnológicos (equipamentos, instrumentos, softwares etc.), para a execução dos serviços previstos nas suas instalações.

33 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

33.1. Supervisionar o cumprimento das normas e resoluções expedidas pelo Ministério Público do Trabalho na Nota Técnica GT-COVID-19 MPT nº 18/2020, assim como responsabilizar-se pelas obrigações constantes na mesma, que tem por objeto a adoção de medidas destinadas a garantir a proteção à saúde e aos demais direitos fundamentais de trabalhadores, enquanto perdurarem os efeitos da pandemia causada pelo COVID19.

33.2. Obedecer às normas operacionais da FUNDAÇÃO SAUDE;

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

33.2.2. Utilizar colaboradores habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

33.2.3. Efetuar pontualmente o pagamento dos salários e outras verbas, aos colaboradores envolvidos nos serviços;

33.2.4. Fornecer aos seus colaboradores benefícios de alimentação vale-transporte e assistência médico hospitalar nos termos da legislação pertinente, ou qualquer outro benefício adicional, por força de lei ou não, que se torne necessário ao bom e completo desempenho das atividades de seus colaboradores, quando for o caso;

33.2.5. Responsabilizar-se, quando for o caso, 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 a FUNDAÇÃO SAUDE;

33.2.6. Manter seus colaboradores devidamente informados das normas disciplinares da FUNDAÇÃO SAUDE, bem como das normas de utilização e de segurança das instalações e do manuseio dos documentos;

33.2.7. Fornecer crachá de identificação a seus colaboradores, de uso obrigatório quando em serviço;

33.2.8. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente a FUNDAÇÃO SAUDE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços;

- 33.2.9. Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus colaboradores e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham porventura ocasionar a FUNDAÇÃO SAUDE ou a terceiros, durante a execução dos serviços, podendo a FUNDAÇÃO SAUDE descontar o valor correspondente ao dano dos pagamentos devidos;
- 33.2.10. Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes, bem como toda e qualquer documentação técnica, de propriedade exclusiva da FUNDAÇÃO SAUDE, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal da FUNDAÇÃO SAUDE;
- 33.2.11. Responsabilizar-se, civil e criminalmente, pelo mau uso ou extravio dos documentos sob sua guarda;
- 33.2.12. Comunicar, por escrito, qualquer anormalidade, prestando a FUNDAÇÃO SAUDE os esclarecimentos julgados necessários;
- 33.2.13. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de qualificação exigidas na licitação, em conformidade com art. 55, inciso XIII, da Lei 8.666, incluindo a atualização de documentos de controle da arrecadação de tributos e contribuições federais e outras legalmente exigíveis;
- 33.2.14. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus colaboradores no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da FUNDAÇÃO SAUDE;
- 33.2.15. Cumprir, quando for o caso, mensalmente, as obrigações e encargos trabalhistas estabelecidos na legislação em vigor, uma vez que o descumprimento delas poderá ensejar, após as notificações de advertência e multa, a rescisão do contrato de prestação de serviços;
- 33.2.16. Avocar, para si, os ônus decorrentes de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra a FUNDAÇÃO SAUDE, procedentes da prestação dos serviços do objeto deste contrato;
- 33.2.17. Indicar um colaborador responsável pelo gerenciamento dos serviços, com poderes de representante legal ou preposto para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato junto a FUNDAÇÃO SAUDE, sem ônus para esta;
- 33.2.18. Atender, de imediato, as solicitações quanto à substituição de colaborador considerado inadequado para a prestação dos serviços, inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir normas disciplinares da FUNDAÇÃO SAUDE;
- 33.2.19. Prover os colaboradores necessários para garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção;
- 33.2.20. Recrutar, em seu nome e sob sua inteira responsabilidade, os colaboradores necessários à perfeita execução dos serviços, cabendo-lhe efetuar os pagamentos de salários e prestação de serviços, e arcar, quando for o caso, com as demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, inclusive responsabilidades decorrentes de acidentes, indenizações, substituições, seguros, assistência médica e quaisquer outros, em decorrência da sua condição de empregadora, sem qualquer responsabilidade por parte da FUNDAÇÃO SAUDE;
- 33.2.21. Cumprir rigorosamente todas as programações e atividades constantes do objeto do contrato e que venham a ser estabelecidas nos procedimentos de resolução dos Chamados e execução das Ordens de Serviço;
- 33.2.22. Elaborar e apresentar a FUNDAÇÃO SAUDE, nas datas estabelecidas nas Ordens de Serviço todos os entregáveis, relatórios de acompanhamento e de final de execução de serviços, contendo todo o detalhamento das atividades desenvolvidas;

33.2.23. Atender às solicitações da FUNDAÇÃO SAUDE, de acordo com as especificações técnicas, procedimentos de controle administrativo e cronogramas físicos que venham a ser estabelecidos;

33.2.24. Não incluir componentes de software proprietário em qualquer das etapas de Desenvolvimento e/ou Manutenção de Sistemas, ou Desenvolvimento de Arquitetura de Informação e Inovação, sem prévia e expressa autorização da FUNDAÇÃO SAUDE e avaliação de custos e viabilidade de utilização de tais componentes;

33.2.25. Conduzir os serviços de acordo com as normas do serviço e com estrita observância do instrumento convocatório, da Proposta de Preços e da legislação vigente; assumidas, as condições de habilitação e qualificação exigidas para participação na licitação;

33.2.26. Iniciar e concluir os serviços nos prazos estipulados;

33.2.27. Somente contratar ou alocar os colaboradores para a execução dos serviços após a análise e aprovação da FUNDAÇÃO SAUDE;

33.2.28. No momento da contratação dos colaboradores para execução dos serviços, garantir a oportunidade de possível contratação àqueles colaboradores que já prestam serviços a FUNDAÇÃO SAUDE, considerando que estes possuem os requisitos de formação técnica necessários, bem como expertise nos sistemas e demandas, sendo altamente qualificados para a prestação de serviço, de forma a atender com eficiência as necessidades estabelecidas por este Termo de Referência.

33.2.29. Prever junto aos contratos com os colaboradores a realização de horas-extras necessárias ao fiel cumprimento e atendimento das demandas estabelecidas pela FUNDAÇÃO SAUDE, sendo de responsabilidade desta, os mecanismos de controle e pagamento das referidas horas, quando for o caso.

33.2.30. Na impossibilidade de adotar o sistema de horas extras, a contratada adotará o modelo de compensação a partir do banco de horas, quando for o caso.

33.2.31. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato;

33.2.32. 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;

33.2.33. 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;

33.2.34. Submeter previamente, por escrito, a FUNDAÇÃO SAUDE, para análise e aprovação, qualquer mudança no método de execução do serviço que fuja das especificações constantes deste Termo de Referência.

34 – DO PAGAMENTO

34.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

34.2. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA caso exista pendência quanto à Justiça do Trabalho e às Fazendas Federal, Estadual e Municipal, incluída a regularidade relativa à Seguridade Social, ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), sendo que tais documentos poderão ser verificados por meio de consulta ao SICAF e/ou a sites oficiais;

34.3. O descumprimento, pela CONTRATADA, do estabelecido no parágrafo anterior, não lhe gera direito a alteração de preços ou compensação financeira.

34.4. A FUNDAÇÃO SAUDE, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá deduzir ou cautelar definitivamente, do montante a pagar à CONTRATADA, os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações devidas pela CONTRATADA, nos termos deste Termo de Referência.

35 – DO REAJUSTE

35.1. O valor do contrato poderá ser reajustado pelo Índice Geral de Preços de Mercado – IGP-M (FGV) ou outro índice oficial que vier a substituí-lo, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato.

35.2. O reajuste somente será concedido após análise pelo setor competente e mediante motivação e comprovação, por parte da CONTRATADA.

35.3. A utilização do Índice Geral de Preços de Mercado – IGP-M (FGV) se justifica por se tratar de serviço contínuo sem dedicação exclusiva de mão-de-obra e ainda visando à recomposição dos valores contratados em vista dos efeitos inflacionários, além de ser mais vantajoso para a administração.

36 – DAS SANÇÕES APLICÁVEIS

36.1. A CONTRATADA inadimplente total ou parcialmente estará sujeita à aplicação das sanções previstas nos arts. 86, 87 e 88 da Lei Federal nº 8.666/93 combinada com o art. 7º da Lei 10.520/2002, a saber:

36.2. A licitante que for convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar a execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a FUNDAÇÃO SAUDE e será descredenciada do cadastro de fornecedores, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, em conformidade com o art. 7º da Lei 10.520/2002 e artigos 137 e 138 do Decreto Estadual 840/2017;

36.3. Quem impedir, perturbar ou fraudar, a realização de qualquer ato do procedimento licitatório, incorrerá em pena de detenção, de 06 (seis) meses a 02 (dois) anos, e multa, nos termos do artigo 93 da Lei 8.666/1993, assegurado o contraditório e a ampla defesa;

36.4. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

36.4.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

36.4.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

36.4.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;

36.4.4. Comportar-se de modo inidôneo;

36.4.5. Cometer fraude fiscal.

36.5. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a FUNDAÇÃO SAUDE pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

36.5.1. Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a FUNDAÇÃO SAUDE;

36.5.2. Multa moratória de 2% (dois por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

36.5.3. Multa compensatória de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

36.5.3.1. Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;

36.6. A sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa.

36.7. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a FUNDAÇÃO SAUDE, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a FUNDAÇÃO SAUDE pelos prejuízos causados;

36.8. As sanções previstas nos subitens XXX poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

36.9. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

36.9.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

36.9.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

36.9.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a <<< CONTRATANTE >>> em virtude de atos ilícitos praticados.

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

36.11. Caso a Adjudicada não possa cumprir os prazos estipulados para a execução dos serviços total do objeto desta contratação, deverá apresentar justificativa por escrito, devidamente comprovada, nos casos de ocorrência de fato superveniente, excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições do Edital/Contrato e de impedimento de execução dos mesmos por fato ou ato de terceiros reconhecido pela FUNDAÇÃO SAUDE em documento contemporâneo à sua ocorrência;

36.12. A solicitação de prorrogação, com a indicação do novo prazo para a execução dos serviços, deverá ser encaminhada até o vencimento do prazo de execução dos serviços inicialmente estabelecido, ficando a critério da FUNDAÇÃO SAUDE a sua aceitação;

36.13. Caso a CONTRATADA não tenha nenhum valor a receber da FUNDAÇÃO SAUDE, ou os valores do pagamento e da garantia forem insuficientes, ser-lhe-á concedido o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento de sua intimação, para efetuar o pagamento da multa;

36.14. Esgotados os meios administrativos para cobrança, não sendo efetuado o pagamento, seus dados serão encaminhados ao órgão competente para que seja inscrita na dívida ativa do Estado, podendo, ainda a FUNDAÇÃO SAUDE proceder à cobrança judicial da multa;

36.15. As multas previstas nesta seção não eximem a CONTRATADA da reparação dos eventuais danos, perdas ou prejuízos que seu ato punível venha causar à FUNDAÇÃO SAUDE.

36.16. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na lei 8.666, de 1993.

36.17. Para homologação dos serviços e emissão do Termo de Aceite dos Serviços Contratados será facultado a FUNDAÇÃO SAUDE, submeter os programas produzidos pela CONTRATADA a testes para avaliação do desempenho dos mesmos.

37 – DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

37.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, e correrá por conta dos recursos orçamentários constantes do Orçamento Geral da FUNDAÇÃO SAUDE, aprovado pela LOA - Lei Orçamentária Anual para o exercício de 2022.

38 – DA RESCISÃO CONTRATUAL

38.1. O contrato poderá se rescindido pela FUNDAÇÃO SAUDE em uma das hipóteses relacionadas no Art. 78, através de uma das formas previstas pelo Art. 79, ambos da Lei nº 8666/93, sem prejuízo das demais sanções cabíveis;

38.2. À FUNDAÇÃO SAUDE, quando da rescisão, são assegurados os direitos descritos no Art. 80 da Lei nº 866/93, sem prejuízo das sanções pertinentes.

39 – DA GARANTIA

39.1. Garantia de execução

39.1.1. A CONTRATADA prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a vigência do contrato, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

39.1.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da FUNDAÇÃO SAÚDE, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

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

39.1.4. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Administração Pública a promover a rescisão unilateral do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

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

- Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- Prejuízos diretos causados à Administração Pública decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração Pública à CONTRATADA; e
- Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

39.1.6. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da FUNDAÇÃO SAÚDE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária;

39.1.7. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

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

39.1.9. No caso de alteração do valor do contrato, acréscimo de objeto, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação;

39.1.10. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada;

39.1.11. A FUNDAÇÃO SAÚDE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria;

39.1.12. Será considerada extinta a garantia 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 FUNDAÇÃO SAÚDE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

39.1.13. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

39.1.14. A contratada autoriza a FUNDAÇÃO SAÚDE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Contrato.

40 - GARANTIA DOS SERVIÇOS

40.1. Os produtos gerados pela CONTRATADA terão garantia durante todo o período de vigência do contrato, dentro do qual a CONTRATADA corrigirá os defeitos identificados sem custos adicionais a FUNDAÇÃO SAUDE.

40.2. A emissão de aceite dos serviços pela FUNDAÇÃO SAUDE não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de erros porventura identificados dentro do prazo de vigência do contrato e após o seu encerramento, dentro do prazo de garantia fornecido pela CONTRATADA, sem ônus para a FUNDAÇÃO SAUDE, desde que o erro ou falha, comprovadamente, não se dê em função de falhas da FUNDAÇÃO SAUDE.

40.3. A CONTRATADA garante a entrega do(s) produto(s) e serviços no prazo descrito neste Termo de Referência, ficando sujeita às penalidades previstas na legislação vigente em caso de descumprimento.

41 – DAS PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE

41.1. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recurso e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e materiais consumidos bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotada pela FUNDAÇÃO SAUDE.

41.2. Requisitos sociais, culturais e ambientais.

41.2.1. No que couber, visando a atender ao disposto na legislação aplicável a CONTRATADA deverá priorizar, para a execução dos serviços, a utilização de bens que sejam no todo ou em partes compostos por materiais recicláveis, atóxicos e biodegradáveis.

41.2.2. Além disso, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pela correta destinação final de todos os resíduos sólidos gerados pelos produtos fornecidos que necessitam de destinação ambientalmente adequada (incluindo embalagens vazias). Deverão ter seu descarte adequado, obedecendo aos procedimentos de logística reversa, em atendimento à LEI N° 12.305/2010, que instrui a Polícia Nacional de Resíduos Sólidos, em especial a responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida do produto, se comprometendo a aplicar o disposto nos artigos de 31 a 33 da Lei n° 12.305/2010 e nos artigos 13 a 18 do Decreto n° 7.404/2010, principalmente, no que diz respeito à LOGÍSTICA REVERSA.

41.3. Requisitos de sustentabilidade

41.3.1. Nos termos do Decreto n° 2.783, de 1998, e Resolução CONAMA n° 267, de 14/11/2000, é vedada a oferta de produto que contenha ou faça uso de qualquer das substâncias que destroem a camada de ozônio – SDO abrangidas pelo Protocolo de Montreal, notadamente CFCs, Halons, CTC e tricloroetano,

à exceção dos usos essenciais permitidos pelo Protocolo de Montreal, conforme artigo 1º, parágrafo único, do Decreto nº 2.783, de 1998, e artigo 4º da Resolução CONAMA nº267, de 14/11/2000.

41.3.2. Fornecer materiais compostos no todo ou em parte, por material reciclável, atóxico, biodegradável, conforme ABNT NBR-15448-1 e 15448-2. Acondicionar os materiais em embalagens compostas se possível por materiais recicláveis.

41.3.3. Respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.

41.3.4. A contratação observará as orientações referentes à sustentabilidade ambiental previstas na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010.

42 – ALTERAÇÕES SUBJETIVA

42.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA compor outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mandadas 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.

43 – DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS

43.1. Considerando as características do objeto, não será admitida a participação de consórcios e cooperativas.

44 – DAS CARACTERÍSTICAS DAS FERRAMENTAS DE MONITORAMENTO ATUAL

44.1. A GERTI possui atualmente a ferramenta GLPI implantada para monitoramento dos serviços e ativos de TIC. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento dos ativos, tarefa de responsabilidade do N3 de prestação de serviços, por meio da ferramenta já implantada ou por outra implantada pela contratada e aprovada pela contratante.

44.2. Se a CONTRATADA optar por instalar nova ferramenta de monitoramento, esta deve estar implantada e personalizada antes da mudança de ferramenta, de forma que não haja período em que a infraestrutura fique sem monitoramento.

44.3. Os índices de disponibilidade de serviços relacionados no item Indicadores de Nível de Serviço de N3 e seus subitens deverão ser calculados e extraídos diretamente das ferramentas de monitoramento. Os elementos monitorados que compõem cada indicador serão determinados pela FUNDAÇÃO SAÚDE, podendo ser alteradas de acordo com a evolução do ambiente da FUNDAÇÃO SAÚDE.

44.4. As ferramentas deverão ser usadas para a construção de indicadores baseados no monitoramento de diferentes ativos ou serviços. A geração dos indicadores deverá possibilitar o seu acompanhamento durante o período de exercício mensal, para que a FUNDAÇÃO SAÚDE tenha condições de aferir os índices requeridos.

45 – DISPOSIÇÕES GERAIS

45.1. O Pregoeiro responsável pelo certame reserva-se o direito de solicitar da Licitante, em qualquer tempo, no curso da licitação, quaisquer esclarecimentos sobre documentos já entregues, fixando-lhe prazo para atendimento;

45.2. A falta de qualquer dos documentos exigidos no edital implicará inabilitação da Licitante, sendo vedada a concessão de prazo para complementação da documentação exigida para a habilitação, salvo motivo devidamente justificado e aceito pelo pregoeiro.

46 – ASSINATURAS

46.1. O presente Termo de Referência foi elaborado em harmonia com a Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, bem como em conformidade com requisitos técnicos e requisitos administrativos necessários ao cumprimento do objeto e de acordo com as necessidades técnicas, operacionais e estratégicas da FUNDAÇÃO SAÚDE.

Integrantes:

Autoridade Competente	ID:
Pedro Henrique Inácio Gomes Gerente de Tecnologia da Informação	ID: 5109749-4
Antonio Albuquerque Coordenador de Sistemas	ID: 4421313-1

Rio de Janeiro, 28 janeiro de 2022



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Albuquerque, Coordenador de Sistemas**, em 31/01/2022, às 12:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Henrique Inácio Gomes, Gerente de TI**, em 31/01/2022, às 13:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **27925959** e o código CRC **57A1AF25**.

Referência: Processo nº SEI-080007/009503/2021

SEI nº 27925959

Av. Padre Leonel Franca, 248, - Bairro Gávea, Rio de Janeiro/RJ, CEP 22.451-000
Telefone: (21) 23345010 - fs.rj.gov.br