



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura
Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter

CADERNO DE COTAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO

SERVIÇOS DE SERVICE DESK UNIFICADO

1. **ÍNDICE DO CADERNO DE COTAÇÃO:**

1 Objeto

1.1 Descrição Sucinta do objeto

1.2 Descrição do objeto

1.3 Estimativas de Consumo

2 Descrição Detalhada da Solução

3 Especificação dos Requisitos de Contratação

4 Justificativa e Objetivos da Contratação

5 Natureza dos Serviços

6 Classificação dos Serviços

7 Estimativa de Preço da Contratação

8 Adequação Orçamentária e Cronograma Físico-Financeiro

9 Critério de Julgamento

10 Critério de seleção do Fornecedor

11 Sustentabilidade Ambiental

12 Proposta de Preço

13 Vistoria

14 Prova de Conceito

15 Participação de Consórcio e Cooperativa

16 Subcontratação

17 Obrigações da Contratante

18 Obrigações da Contratada

19 Obrigação do Órgão Gerenciador

20 Direito de Propriedade Intelectual

21 Sigilo e Confidencialidade

22 Vínculo Empregatício

23 Transferência de Conhecimento

- 24 Do Pagamento
- 25 Controle e Fiscalização da Execução
- 26 Papéis e Responsabilidades
- 27 Recebimento e Aceitação do Objeto
- 28 Modelo de Execução do Contrato
- 29 Modelo de Gestão do Contrato
 - 29.1 Níveis mínimos de serviços exigidos
- 30 Regime de Execução
- 31 Garantia da Execução

- 32 Vigência Contratual
- 33 Vigência da ATA
- 34 Da adesão a ATA
- 35 Reajuste Contratual
- 36 Alteração Subjetiva
- 37 Da Transição e do Encerramento Contratual
- 38 Sanções Administrativas
- 39 Legislação Aplicável
- 40 Considerações Gerais
- 41 Apêndices
 - Apêndice "A" - Modelo de Declaração de Vistoria
 - Apêndice "B" - Modelo de Declaração de Recusa de Vistoria
 - Apêndice "C" - Modelo de Proposta de Preços
 - Apêndice "D" - Modelo de Ordem de Serviço
 - Apêndice "E" - Termo de Recebimento Provisório
 - Apêndice "F" - Termo de Recebimento Definitivo
 - Apêndice "G" - Termo de Confidencialidade da Informação
 - Apêndice "H" - Termo de Ciência
 - Apêndice "I" - Termo de Encerramento do Contrato
 - Apêndice "J" - Critérios de Compensação Semestral
 - Apêndice "K" - Modelo de Relatório Mensal de Acompanhamento do Contrato
 - Apêndice "L" - Modelo de Relatório Mensal de Serviços
 - Apêndice "M" - Níveis Mínimos de Serviços e Indicadores
 - Apêndice "N" - Racional de cálculo de chamados e informações para análise da demanda de atendimento
 - Apêndice "O" - Especificação dos Requisitos da Contratação
 - Apêndice "P" - Justificativas e Objetivos da Contratação
 - Apêndice "Q" - Descrição Detalhada da Solução de TI
 - Apêndice "R" - Qualificação e Experiência Profissional dos Prestadores de Serviço
 - Apêndice "S" - Características e Requisitos Obrigatórios do Sistema de Gerenciamento e de Telefonia
 - Apêndice "T" - Catálogo de Serviços
 - Apêndice "U" - Locais e Horários de Prestação de Serviços

1. OBJETO (ART. 13 DA IN 01/2019)

1.1. Descrição Sucinta do objeto:

1.1.1. Contratação de serviço técnico especializado em Service Desk, sem

dedicação exclusiva de mão de obra, na área de Tecnologia da Informação para a execução continuada de serviços que contemple autoatendimento e suporte técnico remoto e presencial aos usuários da sede e núcleos do Ministério da Saúde (**MS**) como também dos Hospitais Federais do Rio de Janeiro (**HFRJ**).

1.2. Descrição do objeto:

1.2.1. Contratação de serviço técnico especializado em planejamento, implantação, operação e gerenciamento de Service Desk, com adoção de plataforma integrada de multicanais, sem dedicação exclusiva de mão de obra, na área de Tecnologia da Informação para a execução continuada de serviços que contemple autoatendimento, suporte técnico remoto e presencial aos usuários da sede e núcleos do Ministério da Saúde (**MS**) como também dos Hospitais Federais do Rio de Janeiro (**HFRJ**). A solução deve abranger gerenciamento de filas, permitir que todo o histórico do usuário seja gerenciável e integrado, disponibilizando minimamente os canais de atendimento por e-mail, formulário eletrônico (portal web), aplicativos móveis, mensagem instantânea (SMS), chat, agente virtual de atendimento via chat (chatbot), agente virtual de atendimento via voz (voicebot), telefônico com Call Back, Redes Sociais, atendimento remoto e presencial, que possibilite recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações dos usuários quanto a orientação, ao esclarecimento de dúvidas, a execução de rotinas periódicas, o controle e configuração de equipamentos, enfim, todo serviço de apoio ao usuário no contexto de Service Desk, aderentes as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (*INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY*), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.3. Estimativas de consumo:

TABELA 1

TABELA N9 - Quantidades Objeto da Nova Contratação								
Grupo	Item	Descrição	CATSER	Un. de Medida	Qtde. Mensal Mínima (Franquia)	Qtde. Mensal Máxima	Qtde. Anual Mínima (Franquia)	Qtde. Anual Máxima
1	1	SERVICE DESK HFRJ - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO AUTOMATIZADO	26980	Chamado	195	355	2.340	4.260
	2	SERVICE DESK HFRJ - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO BÁSICO	26980	Chamado	456	829	5.472	9.948
		SERVICE DESK HFRJ -						

	3	SUPORE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO (BACKOFFICE)	26980	Chamado	434	789	5.208	9.468
	4	SERVICE DESK HFRJ - SUPORE TÉCNICO PRESENCIAL DE 2º NÍVEL - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO	26980	Chamado	1.085	1.973	13.020	23.676
2	1	SERVICE DESK MS - SUPORE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO AUTOMATIZADO	26980	Chamado	589	1.640	7.068	19.680
	2	SERVICE DESK MS - SUPORE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO BÁSICO	26980	Chamado	1.373	3.826	16.476	45.912
	3	SERVICE DESK MS - SUPORE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO (BACKOFFICE)	26980	Chamado	1.911	2.995	22.932	35.940
	4	SERVICE DESK MS - SUPORE TÉCNICO PRESENCIAL DE 2º NÍVEL - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO	26980	Chamado	4.625	7.647	55.500	91.764

1.3.1. Os quantitativos desta estimativa estão fundamentados no **APÊNDICE "N"** – RACIONAL DE CÁLCULO DE CHAMADOS E INFORMAÇÕES PARA ANÁLISE DA DEMANDA DE ATENDIMENTO, deste CADERNO DE COTAÇÃO.

1.3.2. Todo mês a CONTRATANTE efetuará o pagamento integral da franquia mínima + os chamados excedentes. Nos casos de não atingimento da franquia mínima, haverá uma contabilização para compensação semestral, conforme **APÊNDICE "J"** - CRITÉRIOS DE COMPENSAÇÃO SEMESTRAL, deste CADERNO DE COTAÇÃO.

2. DESCRIÇÃO DETALHADA DA SOLUÇÃO DE TI

2.1. A descrição detalhada da solução de TI está descrita no **APÊNDICE "Q"** deste CADERNO DE COTAÇÃO conforme tópicos abaixo:

3. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (ART. 16, IN 01/2019)

3.1. As especificações dos requisitos da contratação estão descritas no **APÊNDICE "O"**, de acordo com a relação abaixo:

3.1.1. Requisitos de Negócio (letra a, inciso I, art.16, IN 01/2019) – “independem de características tecnológicas e que definem as necessidades e os aspectos funcionais da Solução de TIC”;

3.1.2. Requisitos de capacitação (letra b, inciso I, art.16, IN 01/2019) – “definem a necessidade de treinamento, de carga horária e de materiais didáticos”;

3.1.3. Requisitos legais (letra c, inciso I, art.16, IN 01/2019) - “definem as normas com as quais a Solução de TIC deve estar em conformidade”;

3.1.4. Requisitos de manutenção (letra d, inciso I, art.16, IN 01/2019) - “independem de configuração tecnológica e que definem a necessidade de serviços de manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e adaptativa”

3.1.5. Requisitos temporais (letra e, inciso I, art.17, IN 01/2019) - “definem datas de entrega da Solução de TIC contratada”; ou Cronograma e Prazos de Execução;

3.1.6. Requisitos de segurança (letra f, inciso I, art.17, IN 01/2019) - “definem os termos de segurança da informação”;

3.1.7. Requisitos sociais, ambientais e culturais (letra g, inciso I, art.17, IN 01/2019) – “definem os requisitos que a Solução de TIC deve atender para estarem em conformidade com costumes, idiomas e ao meio ambiente, dentre outros”;

3.1.8. Requisito de arquitetura tecnológica (letra a, inciso II, art.16, IN 01/2019) - “arquitetura tecnológica, composta de hardware, software, padrões de interoperabilidade, linguagens de programação, interfaces, dentre outros”;

3.1.9. Requisitos de projeto e de implementação (letra b, inciso II, art.16, IN 01/2019) - “projeto de implementação, que estabelecem o processo de desenvolvimento de software, técnicas, métodos, forma de gestão, de documentação, dentre outros”;

3.1.10. Requisitos de implantação (letra c, inciso II, art.16, IN 01/2019) - “definem o processo de disponibilização da solução em ambiente de produção, dentre outros”;

3.1.11. Requisitos de garantia e manutenção (letra d, inciso II, art.16, IN 01/2019) - “definem a forma como será conduzida a manutenção e a comunicação entre as partes envolvidas”;

3.1.12. Requisitos de capacitação (letra e, inciso II, art.16, IN 01/2019) - “definem o ambiente tecnológico dos treinamentos a serem ministrados, os perfis dos instrutores, dentre outros”;

3.1.13. Requisitos de experiência profissional da equipe (letra f, inciso II, art.16, IN 01/2019) - “equipe que executará os serviços relacionados à solução de TIC, que definem a natureza da experiência profissional exigida e as respectivas formas de comprovação dessa experiência, dentre outros; ”

- 3.1.14. Requisitos de formação da equipe (letra g, inciso II, art.16, IN 01/2019) - "definem cursos acadêmicos e técnicos, formas de comprovação dessa formação, dentre outros, da equipe que projetará, implementará e implantará a solução de TIC";
- 3.1.15. Requisitos de metodologia de trabalho ou Forma de Execução do Objeto (letra h, inciso II, art.16, IN 01/2019)
- 3.1.16. Requisitos de segurança da informação (letra i, inciso II, art. 16, IN 01/2019)
- 3.1.17. Demais requisitos aplicáveis (letra j, inciso II, art.16, IN 01/2019)

4. JUSTIFICATIVAS E OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO (ART. 15 DA IN 01/2019)

- 4.1. As justificativas e objetivos da contratação estão descritas no **APÊNDICE "P"** deste CADERNO DE COTAÇÃO e está subdividido nos seguintes itens:
- 4.1.1. Motivação da Contratação;
- 4.1.2. Enquadramento em Solução de TI;
- 4.1.3. Motivação da quantidade demandada (Memorial de Cálculo);
- 4.1.4. Resultados a serem alcançados;
- 4.1.5. Alinhamento da solução de TIC com os instrumentos de planejamento elencados no art. 6º; e II da IN 01/2019;
- 4.1.6. Motivação para o agrupamento em Lotes/Grupos;
- 4.1.7. Motivação para o não Registro de Preços ;

5. NATUREZA DOS SERVIÇOS

- 5.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.
- 5.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.
- 5.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação

6. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 6.1. Os serviços ora contratados se classificam como continuados pois sua interrupção pode comprometer a continuidade de atividades essenciais da Administração e sua necessidade de contratação deverá estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente. Vale ressaltar que tais serviços já vem sendo exercidos por 2 contratos cujas referências e detalhes são explicitados no Estudo Técnico desta contratação.
- 6.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos da Lei 13.460, de 2017.

7. ESTIMATIVA DE PREÇO DA CONTRATAÇÃO (ART 20 IN 01/2019)

7.1. A estimativa de preço da contratação foi elaborada conforme preceitua a legislação vigente, em especial observância ao Art. 20 da IN nº 01/2019 ME e a IN nº 05/2014 SLTI/MP, presente no documento SEI nº (à definir).

8. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO (ART 21 IN 01/2019)

8.1. Adequação orçamentária:

8.1.1. As despesas decorrentes da contratação, objetos deste documento, correrão à conta do recurso consignado no Orçamento Geral da União, a cargo do MINISTÉRIO DA SAÚDE, conforme dados a seguir:

TABELA 2

Programa de Trabalho	Programa de Trabalho Resumido (PTRES)	Plano Orçamentário (PO)
10.126.2015.20YN.0001	091372	001

8.2. Cronograma físico-financeiro:

8.2.1. O cronograma de execução físico e financeiro respeitará o planejamento a seguir:

TABELA 3

Etapa	Percentual de Desembolso
Assinatura do Contrato	0%
Execução Mensal do Contrato	0%
Termo de Aceite Provisório	0%
Termo de Aceite Definitivo	0%
Atesto	0%
Pagamento Mensal	Valor mensal do Serviço, descontadas possíveis glosas no pagamento e/ou compensações de chamados com periodicidade semestral

9. CRITÉRIO DE JULGAMENTO (ART. 12, § 4º DA IN 01/2019)

9.1. O objeto proposto encontra-se inserido no conceito de serviço contínuo, visto que sua contratação se estende necessariamente por mais de um ano de um serviço essencial para este Ministério, cujo atendimento não esgota prestação semelhante no futuro.

9.2. O objeto proposto encontra-se inserido no conceito de serviço comum, visto que lhe é possível especificar e medir seu desempenho e qualidade através de parâmetros usuais no mercado.

9.3. Pelas características do objeto, acima elencadas, propõe-se a escolha da modalidade de licitação como sendo o pregão eletrônico, dada a natureza do objeto a ser licitado, o adimplemento dos requisitos previstos no

§2º do artigo 17º da Lei Nº 8.666/93.

9.4. A presente contratação deverá ser realizada na modalidade de PREGÃO ELETRÔNICO do tipo MENOR PREÇO POR GRUPO, em observância ao preconizado na Lei nº 10.520/02 e no Decreto nº 5.450/05;

9.5. Aplicar-se-á o direito de preferência às micro e pequenas empresas, previsto nos artigos 44 da Lei Complementar Nº. 123/2006 e não se tratando de micro e pequena empresa serão seguidos os critérios do art. 3º da Lei Nº. 8.248/1991. Deve ser observado ainda o disposto no Decreto 7.174/2010.

10. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

10.1. A habilitação das licitantes será verificada por meio do SICAF (habilitação parcial) e da documentação complementar especificada no edital, de acordo com os arts. 27 a 33 da Lei n.º 8.666/93.

10.1.1. As licitantes que não atenderem às exigências de habilitação parcial no SICAF deverão apresentar documentos que supram tais exigências.

10.2. As licitantes deverão complementar os documentos de habilitação referidos no subitem anterior, relativos à:

10.3. Regularidade Trabalhista

10.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), ou certidão positiva com efeitos de negativa.

10.5. Qualificação Econômico-Financeira

10.5.1. Certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da Licitante, ou comprovação, por certificação do juízo falimentar competente, de que a licitante possui plano de recuperação judicial deferido e homologado judicialmente, nos termos do art. 58, da Lei nº 11.101/2005, estando apta econômica e financeiramente a suportar o cumprimento do contrato;

10.5.2. Comprovação de que possui patrimônio líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor da contratação, mediante apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, devidamente assinado por contador ou por outro profissional equivalente, devidamente registrado no Conselho Regional de Contabilidade, quando qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG), informados pelo Sicafe, for igual ou inferior a 1.

10.6. Qualificação Técnica

10.6.1. Atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que o licitante executa ou executou satisfatoriamente a prestação de serviço como Central de Serviços de Suporte, composto no mínimo por 50% do número de usuários internos dos serviços de TIC, representando o quantitativo de 6.000 (seis mil) usuários internos, já que o MS possui aproximadamente 12.000 (doze mil) usuários internos.

10.6.1.1. Não será admitida a soma de atestados para o atingimento do quantitativo mínimo de usuários internos. A vedação de somatório para o atestado se justifica face às peculiaridades envolvidas na prestação dos serviços de TI pretendidos. A comprovação do atendimento a clientes distintos, que somados contenham o mesmo quantitativo de usuários do MS, não significa

que a empresa licitante tenha a capacidade necessária para sustentar o serviço de Service Desk em um único contrato.

10.6.1.2. O atestado de capacidade técnica deverá conter como objeto a prestação de serviços de atendimento a usuários, através de Service Desk, incluindo atendimento presencial e remoto, bem como o nome do Sistema de Gerenciamento de Serviços utilizado.

10.6.1.3. O atestado apresentados poderá ser objeto de diligência a critério do CONTRATANTE, para a verificação da autenticidade do conteúdo. Se encontrada divergência entre o especificado no atestado de capacidade e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no presente processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

10.6.1.4. O atestado de capacidade técnica deverá ser apresentado traduzido, em original ou fotocópias autenticadas em Cartório.

10.6.1.5. O atestado deverá comprovar que o licitante tenha desempenhado atividades pertinentes e compatíveis com o objeto desta licitação, contendo os tópicos descritos no atestado solicitado, em papel timbrado da empresa, com nome da pessoa jurídica, endereço completo, nome completo e telefone do responsável pelas informações.

10.6.1.6. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, apenas aceito mediante a apresentação do contrato.

10.6.1.7. O signatário do atestado deverá ser capaz de responder às questões técnicas referentes ao mesmo.

10.6.1.8. Caso signatário se considere inapto a responder às questões formuladas, o CONTRATANTE desconsiderará o referido atestado.

10.6.1.9. Será de responsabilidade da CONTRATADA manter durante toda a execução do contrato as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

10.7. A licitante obriga-se a declarar, sob as penalidades legais, a superveniência de fato impeditivo de sua habilitação.

10.8. A licitante deverá comprovar que sua atividade empresarial se relaciona ao objeto desta licitação mediante apresentação de seu ato constitutivo, ou outro documento hábil, além de informar o nome e CPF de seu administrador e/ou sócio majoritário, salvo se tal informação já constar no SICAF.

10.9. Em se tratando de filial, os documentos de habilitação jurídica e regularidade fiscal deverão estar em nome da filial, exceto aqueles que, pela própria natureza, são emitidos somente em nome da matriz.

10.10. Não serão aceitos documentos com indicação de CNPJ diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

10.11. Será inabilitada a licitante que deixar de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

10.12. No caso de inabilitação, o Pregoeiro retomará o procedimento a partir da fase de julgamento da proposta, examinando a proposta subsequente e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

10.13. Constatado o atendimento às exigências fixadas neste Edital, a licitante será declarada vencedora.

11. SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

11.1. Princípios de responsabilidade ambiental devem embasar os serviços disponibilizados pela Central de Serviços de TI da CONTRATANTE e, a CONTRATADA deve utilizar metodologias que contribuam para a redução do impacto ambiental.

11.2. A CONTRATADA deverá implementar políticas visando a conscientização e sensibilização de seus empregados para a utilização adequada dos recursos utilizados na geração dos serviços objeto deste Contrato.

11.3. Independente do ambiente, da CONTRATADA ou da CONTRATANTE, os resíduos gerados durante a prestação dos serviços objeto deste Contrato, tais como papéis, tonners, cartuchos, lápis, canetas, pastas, entre outros, deverão ser consumidos de forma sistematizada, visando reduzir o consumo dos recursos naturais.

11.4. Além disso, a sua destinação final deve seguir a orientação do Programa Coleta Seletiva (CSS) do Governo Federal, e proporcionar a possibilidade de reciclagem, por meio de coleta seletiva de resíduos.

11.5. A CONTRATADA deve dar preferência para produtos duráveis, reparáveis e que possam ser aperfeiçoados, reciclados e recicláveis, bem como para bens, serviços e obras que considerem critérios compatíveis com padrões de consumo social e ambientalmente sustentáveis (Lei 12.305/2010).

11.6. Adotar medidas para evitar o desperdício de água tratada, conforme instituído no Decreto nº 48.138, de 8 de outubro de 2003;

11.7. Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços;

11.8. Realizar um programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;

11.9. Realizar a separação dos resíduos recicláveis descartados pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, na fonte geradora, e a sua destinação às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis, que será procedida pela coleta seletiva do papel para reciclagem, quando couber, nos termos da IN/MARE nº 6, de 3 de novembro de 1995 e do Decreto nº 5.940, de 25 de outubro de 2006;

11.10. Respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;

11.11. Prever a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999.

12. PROPOSTA DE PREÇO

12.1. A proposta de preço deverá ser realizada conforme previsto no **APÊNDICE "C"** deste CADERNO DE COTAÇÃO.

13. VISTORIA

13.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das horas às horas. portanto, a vistoria do objeto desta licitação é facultativa.

13.2. A vistoria constitui o meio hábil para a Licitante tomar conhecimento de todas as peculiaridades da contratação, momento em que lhe será oportunizado conhecer as rotinas do ambiente laboral do CONTRATANTE.

13.3. As Licitantes que queiram realizar a vistoria (previamente ao pregão) cujos endereços constam deste CADERNO DE COTAÇÃO, deverá agendar, com antecedência mínima de 48 horas da data marcada para a abertura do Pregão Eletrônico, no horário das 8 às 18 horas, através dos telefones:

13.4. Para o Grupo 1: (21) 3985-7206, na Coordenação de Disseminação de Dados em Saúde (CODDS), do DATASUS-RJ sito à Rua México, 128, 8o. andar, Rio de Janeiro, RJ.

13.5. Para o Grupo 2: (61) 3315-2362, na Coordenação-Geral de Infraestrutura (CGIE), sito à Esplanada dos Ministérios - Bloco G, Edifício Anexo A, sala 172, Plano Piloto, CEP 70058-900, Brasília, DF - Ministério da Saúde.

13.6. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o 02 (dois) dias úteis à data prevista para a abertura da sessão pública.

13.7. Para a vistoria o licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

13.8. Realizada a vistoria, pela interessada ou pessoa por ele designada, será imediatamente emitida a Declaração de Vistoria (**APÊNDICE "A"**), ressaltando que a interessada está ciente da situação e das condições físicas para realização dos trabalhos, que será assinada pelo representante da licitante e por servidor do CONTRATANTE.

13.9. A não realização da vistoria, não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes. Tendo em vista a faculdade da realização de vistoria, os licitantes não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldade existentes como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas em decorrência deste Pregão.

13.10. A liberdade concedida à interessada para encaminhar qualquer pessoa para realizar a vistoria não enseja, sob qualquer alegação, motivo justo para que seja recusado o cumprimento de obrigação ou peculiaridade contratual.

13.11. A responsabilidade sobre eventuais problemas no curso da execução do contrato, em especial de natureza estimativa de custos, decorrentes de inobservância e/ou erros da Licitante, quando da realização da vistoria e composição de custos, é de sua plena e exclusiva responsabilidade, não constituindo razão legal para abrandar as obrigações contratuais e/ou repactuar os valores estimados à época da licitação.

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

14. DA PROVA DE CONCEITO (SE NECESSÁRIA)

14.1. A CONTRATANTE não executará Prova de Conceito com o licitante classificado.

15. PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO E COOPERATIVAS

15.1. É vedada a participação em consórcio.

15.2. Já assente na doutrina e jurisprudência pátrias, que tal admissibilidade circunscreve-se no âmbito do poder discricionário da Administração Pública, não configurando uma obrigação legalmente estabelecida. Nesse sentido, merece destaque o posicionamento de Jessé Torres Pereira Junior, o qual, fazendo menção ao entendimento do Tribunal de Contas de União sobre a matéria, assim se manifesta:

15.2.1. Averbe-se a **orientação do Tribunal de Contas da União:**

*"Representação. Licitação. Parcelamento do Objeto. Ausência de viabilidade técnica e econômica. **Participação de consórcio.** No parcelamento do objeto da licitação é imprescindível que se estabeleça a viabilidade técnica e econômica de divisibilidade do objeto. **A aceitação de consórcios na licitação situa-se no âmbito do poder discricionário da Administração contratante...** A jurisprudência desta Corte de Contas tem assentado que o art. 33 da Lei nº 8.666/93 **deixa à discricionariedade do gestor a decisão de admitir ou não a participação de empresa organizadas em consórcio no certame, devendo o desígnio ser verificado caso a caso. Quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade, via de regra, a Administração, com o intuito de aumentar o número de participantes, admite a formação de consórcio.** No entanto, essa hipótese não ocorre no contexto ora em análise, pois os serviços licitados não envolvem questões de alta complexidade técnica, mas apenas serão mais bem prestados se não parcelados. **Ademais, participação de consórcios em torneios licitatórios não garante aumento de competitividade,** consoante arestos do relatório e voto que impulsionaram o Acórdão nº 2.813/2004-1ª Câmara, que reproduzo: **"O art. 33 da Lei de Licitações expressamente atribui à Administração a prerrogativa de admitir a participação de consórcios. Está, portanto, no âmbito da discricionariedade da Administração. Isto porque a formação de consórcios tanto pode se prestar para fomentar a concorrência (consórcio de empresas menores que, de outra forma, não participariam do certame), quanto cerceá-la (associação de empresas que, em caso contrário, concorreriam entre si) (...)** vemos que é praticamente comum a não-aceitação de consórcios (...)" (Comentários à Lei de Licitações e Contratações da Administração Pública". 7ª edição. Ed. Renovar. 2007. Páginas 442 a 443.) **(Grifos nossos).***

15.3. O TCU vem entendendo, sobre o assunto, que "A decisão pela vedação de participação de consórcio de empresas, em certame licitatório, é discricionária, porém deve ser devidamente justificada em processo administrativo" (TCU – Acórdão 3654/2012 – 2ª Câmara), que está sendo realizado neste documento conforme todo exposto acima.

15.4. A vedação à participação de interessadas que se apresentem constituídas sob a forma de consórcio se justifica na medida em que nas contratação de serviço técnico especializado em Service Desk, sem dedicação exclusiva de mão de obra, na área de Tecnologia da Informação para a execução continuada de serviços de suporte técnico remoto e presencial aos usuários das sedes do Ministério da Saúde e dos Hospitais Federais do Rio de Janeiro. Os serviços abrangem, mas não se limitam, ao recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações dos usuários quanto a orientação, ao

esclarecimento de dúvidas, a execução de rotinas periódicas, o controle e configuração de equipamentos, enfim, todo serviço de apoio ao usuário no contexto de Service Desk aderentes as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY), é perfeitamente pertinente e compatível para empresas atuantes no objeto licitado, sendo bastante comum a participação de empresas de pequeno, médio ou grande porte, às quais, em sua maioria, apresentam o mínimo exigido no tocante à qualificação técnica e econômico-financeira, condições suficientes para a execução de contratos dessa natureza, o que não tornará restrito o universo de possíveis licitantes individuais.

15.5. A ausência de consórcio não trará prejuízos à competitividade do certame, visto que, em regra, a formação de consórcios é admitida quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação do edital, o que não é o caso do objeto em comento.

16. SUBCONTRATAÇÃO

16.1. Não será admitida a subcontratação parcial ou total dos serviços objeto desta licitação.

17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE (ART. 17, I DA IN 01/2019)

17.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, incluindo as seguintes responsabilidades:

17.1.1. Providencie portaria de designação específica para fiscalização de cada contrato, com atestado de recebimento pelo fiscal designado e que constem claramente as atribuições e responsabilidades, de acordo com o estabelecido pela Lei 8.666/93 em seu artigo 67;

17.1.2. Designe fiscais considerando a formação acadêmica ou técnica do servidor/funcionário, a segregação entre as funções de gestão e de fiscalização do contrato, bem como o comprometimento concomitante com outros serviços ou contratos, de forma a evitar que o fiscal responsável fique sobrecarregado devido a muitos contratos sob sua responsabilidade;

17.1.3. Realize sistematicamente o acompanhamento dos trabalhos realizados pelos fiscais; (Acórdão nº 1094/2013 Plenário).

17.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no CADERNO DE COTAÇÃO;

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

17.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

17.5. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

17.6. Durante a vigência do contrato, o CONTRATANTE poderá proceder a vistorias periódicas às instalações da CONTRATADA para aferir o correto cumprimento dos aspectos técnicos, gerenciais e administrativos;

17.7. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

17.8. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;

17.9. Não permitir que os empregados da CONTRATADA realizem horas extras, exceto em caso de comprovada necessidade de serviço, formalmente justificada pela autoridade do órgão para o qual o trabalho seja prestado e desde que observado o limite da legislação trabalhista;

17.10. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

17.11. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela CONTRATADA, em conformidade com o art. 36, §8º da IN SLTI/MPOG N. 02/2008;

17.12. Permitir ao profissional técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências do Órgão, respeitadas as normas de segurança vigentes;

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

17.14. Liquidar o empenho e efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidas as formalidades necessárias, após a aceitação dos serviços faturados;

17.15. Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais;

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

17.17. Especificar e estabelecer normas e diretrizes para a execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades, regras, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações;

17.18. Comunicar, por escrito, à CONTRATADA, as modificações no ambiente computacional, e estipular prazos para adequação;

17.19. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

17.20. Auditar, mensalmente, por amostragem, a qualidade do serviço prestado pela CONTRATADA;

17.21. É Vedado a CONTRATANTE:

17.21.1. Solicitar demandas de forma verbal à CONTRATADA;

17.21.2. Indicar pessoas para compor o quadro funcional da CONTRATADA;

18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA (ART. 17, II DA IN 01/2019)

18.1. Executar os serviços conforme especificações deste CADERNO DE COTAÇÃO e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste CADERNO DE COTAÇÃO e em sua proposta;

18.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

18.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;

18.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

18.5. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

18.6. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

18.7. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

18.8. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

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

18.10. Apresentar os empregados devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

18.11. Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;

18.12. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;

18.13. Atender as solicitações da CONTRATANTE quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste CADERNO DE COTAÇÃO;

18.14. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Administração;

18.15. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem

desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

18.16. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

18.17. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

18.18. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

18.19. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

18.20. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

18.21. Realizar a Reunião Inicial (reunião de alinhamento de expectativas contratuais) e entrega do Plano de Implantação junto a equipe de gestão e fiscalização da CONTRATANTE, em até 5 (cinco) dias úteis a contar da assinatura do Contrato, contendo um cronograma de início da execução da solução;

18.22. Realizar reunião de alinhamento mensalmente ou a critério da gestão e fiscalização do contrato.

18.23. Formalizar a indicação de preposto da CONTRATADA, e seu substituto, para a equipe de gestão e fiscalização da CONTRATANTE, na reunião inicial de que trata a alínea anterior. este preposto deverá estar apto a representá-lo junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

18.24. Apresentar anualmente à CONTRATANTE o Programa de Treinamento para aprovação;

18.25. Escolher e/ou parametrizar a ferramenta de sistema de gestão de *Help Desk* e Base de Conhecimento em conformidade com os requisitos especificados;

18.26. Realizar a correta contabilização do tempo de atendimento de cada incidente;

18.27. Realizar a passagem de conhecimento para o gestor e os fiscais do contrato, a fim de que possam acompanhar os chamados registrados, gerir os relatórios necessários para monitoramento da execução contratual, devendo a atividade ser concluída em até 30 (trinta) dias, contados da assinatura do contrato;

18.28. Elaborar e apresentar à CONTRATANTE, relatório mensal dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços, apresentando-o à CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente.

18.29. Manter os seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências da CONTRATANTE;

- 18.30. Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para a CONTRATANTE, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos nas especificações técnicas e com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados;
- 18.31. Manter documentação comprobatória da qualificação dos profissionais responsáveis pela execução dos serviços e disponibilizar essa documentação à CONTRATANTE, sempre que solicitada;
- 18.32. Solicitar à CONTRATANTE a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade;
- 18.33. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais que executam os serviços;
- 18.34. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;
- 18.35. Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade da CONTRATANTE ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços;
- 18.36. Prover sistema de gestão de *Service Desk* com Base de Conhecimento em todas as etapas da prestação dos serviços, bem como prover manutenções corretivas e evolutivas identificadas ou por solicitação da CONTRATANTE.
- 18.36.1. Durante a vigência contratual, a critério da CONTRATANTE, poderá ser solicitado implementação de sistema de gestão *Information Technology Software Management - ITSM*, disponível no Portal do Software Público Brasileiro, ou outro similar, para que a CONTRATADA realize a parametrização, bem como todas as manutenções especificadas neste CADERNO DE COTAÇÃO, após apresentação e validação de um Plano de Migração entre as partes, sem custos adicionais ao CONTRATANTE, relacionados a possíveis licenciamentos, suporte, implantação e outros.
- 18.37. Prover ferramenta de Analytics, Chatbot e Portal de Atendimento Automatizado cuja funcionalidades e especificações estão definidas nesse CADERNO DE COTAÇÃO.
- 18.38. Atuar proativamente para evitar desconformidades, indisponibilidade e ou incidentes/problemas;
- 18.39. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a CONTRATANTE;
- 18.40. Fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com seu preposto, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra;
- 18.41. Assegurar-se da boa prestação do serviço, verificando periodicamente o seu bom desempenho;
- 18.42. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto;
- 18.43. Recusar solicitações de chamado de suporte realizados verbalmente. As solicitações devem ser realizadas através dos canais oficiais de atendimento;

18.44. Apresentar, em conjunto com a fatura de serviços mensais, os comprovantes previstos no artigo 36 da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 2 de 2008;

18.45. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por suspensão/cancelamento, promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas;

18.46. Manter a Base de Conhecimento atualizada;

18.47. Responsabilizar-se pela não contratação de parentes de servidores ativos e inativos do órgão, conforme os princípios constitucionais da moralidade e da impessoalidade na Administração Pública ínsitos no Art. 37, caput, da Constituição Federal e entendimento do Tribunal de Contas da União – TCU, proferidos nos Acórdãos 926/2003 e 95/2005.

18.48. Será função da CONTRATADA realizar a divulgação dos serviços da Central de Serviços para o cliente e para todos os usuários de serviços de tecnologia de informação e comunicação da CONTRATANTE, no âmbito de sua atuação. A campanha de divulgação deve deixar claro que o *Service Desk* é o único ponto de contato entre os usuários e os fornecedores de serviços de infraestrutura de TIC para solução de incidentes e requisição de serviços.

18.49. A CONTRATADA deverá apresentar um plano de divulgação da Central de Serviços no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos após a publicação do contrato, incluindo periodicidade e materiais a serem utilizados.

18.50. Após a aprovação formal do plano pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá implementá-lo no prazo máximo de 15 dias corridos.

18.51. Após a primeira campanha de divulgação, a CONTRATADA deverá realizar novas campanhas semestrais. A critério da CONTRATANTE o plano de divulgação poderá ser revisto a cada nova campanha.

18.52. A CONTRATADA deverá informar aos usuários da existência da Central de Serviços, bem como de seus serviços e como contactá-los, utilizando no mínimo, os seguintes materiais: Cartazes; E-mails e Adesivos nos equipamentos do tipo monitor de vídeo.

19. OBRIGAÇÕES DO ÓRGÃO GERENCIADOR DO DE REGISTRO DE PREÇO (ART. 17, II DA IN 01/2019)

19.1. Tendo em vista a natureza do serviço e as especificidades de cada órgão da administração pública, fica vedada a adesão da ata de registro de preço por outros órgãos e entidades da administração pública.

20. DIREITO DE PROPRIEDADE INTELECTUAL/AUTORAIS DA SOLUÇÃO DE TI

20.1. Serão de propriedade da CONTRATANTE os direitos patrimoniais, de propriedade intelectual, ou autorais, da CONTRATADA e de seus empregados, porventura existentes na execução dos serviços decorrentes deste CADERNO DE COTAÇÃO, incluindo toda e qualquer documentação, relatório, base de conhecimento, base de dados e produtos gerados, podendo a CONTRATANTE deles se utilizar, conforme seus interesses e segundo a legislação vigente.

20.2. O presente TERMO não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

20.3. Os produtos gerados na execução do CONTRATO, bem como as INFORMAÇÕES repassadas à CONTRATADA, são única e exclusiva propriedade intelectual do CONTRATANTE.

20.4. A CONTRATADA obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às INFORMAÇÕES que venham a ser reveladas durante a execução do CONTRATO.

21. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

21.1. A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações do CONTRATANTE e se compromete a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido deste órgão no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente para tal.

21.2. Deverá ser celebrado TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE para garantir a segurança das informações do CONTRATANTE.

21.3. A CONTRATADA, após a assinatura do Contrato, por meio de seu representante, assinará TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.

21.4. É obrigatória a assinatura de termo de Sigilo e Confidencialidade, antes do início dos serviços, por parte dos profissionais da CONTRATADA alocados na execução do contrato.

21.5. Além do termo citado, a CONTRATADA deverá apresentar para cada funcionário que vier a executar atividades referentes ao objeto da contratação, TERMO DE CIÊNCIA **-APÊNDICE "H"** em que seus profissionais declaram estar cientes das responsabilidades pela manutenção de sigilo e confidencialidade.

22. VÍNCULO EMPREGATÍCIO

22.1. Os profissionais e representantes da CONTRATADA não terão nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE, correndo por conta exclusiva da CONTRATADA, todas as obrigações decorrentes da legislação trabalhista, previdenciária, infortunistica do trabalho, fiscal, comercial e outras correlatas, as quais a CONTRATADA se obriga a saldar na época devida. Veda-se também qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta, não havendo dedicação exclusiva de mão de obra.

22.2. É assegurada ao CONTRATANTE a faculdade de exigir da CONTRATADA, a qualquer tempo, documentação que comprove o correto e tempestivo pagamento de todos os encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e comerciais decorrentes da execução do CONTRATO a ser firmado com a licitante vencedora.

23. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

23.1. Durante toda a execução contratual deveser realizada a transferência de conhecimento para a equipe do CONTRATANTE.

23.2. A transferência de conhecimento deveser conter todos os elementos suficientes a contemplar a necessidade de transferir a equipe do CONTRATANTE, todo o conhecimento e condições para dar continuidade aos serviços em caso de

rescisão ou interrupção contratual.

23.3. As instalações físicas para realizações da transferência de conhecimento serão fornecidas pelo CONTRATANTE.

24. DO PAGAMENTO

24.1. O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de 30 (trinta) dias, contados da apresentação da Nota Fiscal/Fatura contendo o detalhamento dos serviços executados, através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta-corrente indicados pelo contratado.

24.2. 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/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

24.3. A apresentação da Nota Fiscal/Fatura deverá ocorrer no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado da data final do período de adimplemento (emissão do termo de recebimento definitivo) da parcela da contratação a que aquela se referir.

24.4. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o "atesto" pelo servidor competente, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados e aos materiais empregados.

24.5. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

24.6. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

24.7. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como: o prazo de validade; a data da emissão; os dados do contrato e do CONTRATANTE; o período de prestação dos serviços; o valor a pagar; e eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

24.8. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

24.9. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

24.10. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo

correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

24.11. Nos termos do artigo 36, § 6º, da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 02, de 2008, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

24.11.1. Não produziu os resultados acordados;

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

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

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

24.13. Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE, não será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF.

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

24.15. A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

24.16. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do CONTRATANTE, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

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

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

$I = (TX)$	$I = \frac{(6/100)}{365}$	$I = 0,00016438$
		TX = Percentual da taxa anual = 6%.

24.18. Critérios Adicionais:

24.18.1. O pagamento referente à entrega dos serviços será efetuado após conclusão e recebimento mensal, mediante entrega de nota de cobrança da CONTRATADA contendo relatório mensal consolidado devidamente atestado pelo Gestor do Contrato.

24.18.2. Os Relatórios de Atividades preenchidos pelos demandantes, fiscalizado e consolidado pelo Gestor Operacional, atestado pelo Gestor do Contrato e anexos à nota de cobrança emitida pela CONTRATADA, com o aceite da mesma, deverão ser parte integrante do faturamento.

24.18.3. Para todas as propostas de glosas deverão ser anexadas as documentações comprobatórias do não atendimento em função das metas exigidas e dos padrões de qualidade acordados.

24.18.4. Todo semestre haverá um processo de compensação de acordo com os critérios estabelecidos no **APÊNDICE "J"**.

25. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO (ART. 33 DA IN 01/2019)

25.1. O monitoramento da execução deverá observar o disposto no Modelo de Gestão do Contrato, e consiste em:

25.1.1. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Provisório, a cargo do Fiscal Técnico do Contrato, quando da entrega do objeto constante na Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens;

25.1.2. Avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato;

25.1.3. Identificação de não conformidade com os termos contratuais, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato;

25.1.4. Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do Contrato;

25.1.5. Encaminhamento das demandas de correção à CONTRATADA, a cargo do Gestor do Contrato ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do Contrato;

25.1.6. Encaminhamento de indicação de glosas e sanções por parte do Gestor do Contrato para a Área Administrativa;

25.1.7. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, a cargo do Fiscal Requisitante e Fiscal Técnico do Contrato;

25.1.8. Autorização para o faturamento, a cargo do Gestor do Contrato, a ser encaminhada ao preposto da CONTRATADA;

25.1.9. Verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento, a cargo do Fiscal Administrativo do Contrato;

25.1.10. Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, a cargo do Fiscal Requisitante do Contrato, com apoio dos Fiscais Técnico e Administrativo do Contrato;

25.1.11. Verificação de manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do Contrato, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato;

25.1.12. Encaminhamento à Área Administrativa de eventuais pedidos de modificação contratual, a cargo do Gestor do Contrato; e

25.1.13. 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.

25.2. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto em Apêndice, ou outro instrumento substituto cujos critérios possam aferir a qualidade e pontualidade na execução do objeto contratado, possibilitando assim o redimensionamento no pagamento dos valores devidos com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

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

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

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

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.

25.4. 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.

25.5. 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.

25.6. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

25.7. 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.

25.8. 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 CADERNO DE COTAÇÃO e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

25.9. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993, e do art. 6º do Decreto nº 2.271, de 1997.

25.10. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste documento.

25.11. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle.

25.12. O fiscal ou gestor do contrato, ao verificar que houve

subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.

25.13. O representante da CONTRATANTE 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.

25.14. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste documento e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

25.15. No momento da contratação será realizada a nomeação, pelo CONTRATANTE, de Comissão ou servidor do quadro para exercer a fiscalização do(s) Contrato(s) advindo(s) da presente licitação.

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

25.17. Aplicar-se-ão à fiscalização e acompanhamento do Contrato todas as disposições constantes da Instrução Normativa nº 2/2008 – SLTI/MPOG, do art. 33 da Instrução Normativa nº 01/2019 e do Art. 67 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

25.18. A fiscalização, exercida por profissionais designados pelo CONTRATANTE nos termos do Art. 67 da Lei nº 8.666/93, não implica em corresponsabilidade, nem exime a CONTRATADA de responsabilidade.

25.19. O representante da Administração anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do Contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

25.20. 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.

25.21. Caberá a Fiscalização atestar os serviços que forem efetivamente executados e aprovados.

25.22. O CONTRATANTE poderá, se julgar necessário, realizar inspeções e diligências a fim de garantir que a licitante vencedora esteja em condições de fornecer os produtos/serviços pretendidos de acordo com a qualidade exigida pelo CONTRATANTE.

25.23. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em co-responsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

25.24. A forma de acompanhamento do atendimento aos prazos de garantia ou aos níveis mínimos de serviços exigidos, se dará:

25.24.1. O controle se dará em forma de *dashboards* e relatórios gerados pelo Sistema de Gestão de *Service Desk*, pela Central Telefônica, Ferramenta Analytics ou ainda por planilhas de controles de indicadores manuais.

25.24.2. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade exigida pela CONTRATANTE, bem como

dos níveis mínimos de serviço, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

25.24.3. Os dados relativos ao registro de ligações e atendimento de chamados de usuários deverão ser mantidos atualizados no sistema utilizado pela CONTRATADA, o qual será utilizado para obter informações para a emissão dos relatórios.

26. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

26.1. **Gestor do Contrato:** Servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente.

26.2. **Fiscal Requisitante:** Servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação.

26.3. **Fiscal Técnico:** Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato.

26.4. **Fiscal Administrativo:** Servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos;

26.5. **Preposto:** Representante da CONTRATADA, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

27. RECEBIMENTO E ACEITAÇÃO DO OBJETO

27.1. A CONTRATADA deverá apurar mensalmente os indicadores e metas de níveis de serviço especificados neste CADERNO DE COTAÇÃO e apresentar mensalmente relatório. O serviço objeto da presente licitação será recebido das seguintes formas:

27.1.1. Provisória, mediante Termo de Recebimento Provisório, em até o 10 (decimo) dia consecutivo após a apresentação dos relatórios dos serviços executados mensalmente, bem como documentação exigida, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com os serviços prestados;

27.1.2. Definitiva, mediante Termo de Recebimento Definitivo, em até o 15º (decimo quinto) dia consecutivo após o Recebimento Provisório e a verificação da perfeita execução nos termos contratuais, ocasião em que se fará constar o atesto da nota fiscal;

27.2. Se, após o recebimento provisório, constatar-se que o serviço foi executado em desacordo com o este documento e seus anexos ou com a proposta, com incorreção, ou incompleto, após notificação por escrito à CONTRATADA serão interrompidos os prazos de recebimento e não autorizado o início do faturamento, até que sanada a situação;

27.3. Os recebimentos provisórios serão realizados no local que serão prestados os serviços.

27.4. O recebimento definitivo será realizado no CONTRATANTE em Brasília-DF.

27.5. O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade

civil pela solidez e segurança dos serviços prestados nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

27.6. Nos termos do art. 76 da Lei nº. 8.666/93, a CONTRATANTE rejeitará, no todo ou em parte, o fornecimento objeto deste documento executado em desacordo com as cláusulas contratuais.

28. MODELO EXECUÇÃO DO CONTRATO (ART 18 IN 01/2019)

28.1. Os serviços de suporte local, serão executados nos endereços definidos no APÊNDICE "U".

28.2. Havendo a necessidade de atendimento local á unidades externas do MS, fora dos locais citados no APÊNDICE "U", estes serão limitados a uma distância de até 100 km do DF e das capitais dos Estados Federativos.

28.3. A Contratada deverá disponibilizar portal de abertura de chamados, onde os usuários poderão solicitar abertura de chamados através do catálogo de serviços da CONTRATANTE. A metodologia de busca deve permitir ao usuário digitar um termo e todos os tipos de atendimentos relacionados a este termo, devem ser listados para sua escolha.

28.3.1. Serviços como reset e alteração de senhas deverão ser disponibilizados pelo fornecedor de modo automatizado via portal, a ser integrado com o portal da CONTRATANTE e da URA em todos os sistemas vinculados ao Active Directory (AD), onde os mesmos terão seus valores diferenciados, sendo pagos por 65% do valor do Chamado finalizado pelo SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO BÁSICO. Tal redução se dá por não envolver atendimento humanizado, o processo automatizará o atendimento, dando agilidade ao atendimento, redução no tempo de atendimento para os usuários do serviço e ganho financeiro tanto para a CONTRATANTE como para a CONTRATADA, pois não necessitará de um agente dedicado para esse tipo de demanda.

28.3.2. Demais serviços podem ser automatizados após solicitação da CONTRATANTE e negociação de viabilidade e equivalência, com a CONTRATADA. A CONTRATADA também poderá sugerir novos processos de automatização, que serão avaliados pela CONTRATANTE, onde, se acatados, serão implementados com regras a serem definidas em comum acordo pelas partes, com cobrança baseada no valor de 65% daquele de 1º Nível - Atendimento Básico.

28.3.3. Atividades executadas após a atividade automatizada (Abertura de Chamado, por exemplo), que tenha interação humanizada para sua solução, terão seus valores mensurados normalmente conforme tabela de atividades e tarefas, lançados e aferidos via Chamado em seu grupo solucionador.

28.4. O chamado para a prestação dos serviços será feito por intermédio do sistema de gestão de *Service desk*, que deverá ser utilizado para executar/acompanhar o atendimento técnico. A base de dados inicial será disponibilizada pela CONTRATANTE à CONTRATADA que deverá parametrizar o sistema bem como a Base de Conhecimento.

28.5. A CONTRATADA deverá entregar PLANO DE IMPLANTAÇÃO à CONTRATANTE, contendo cronograma de início da execução da solução.

28.6. ORDEM DE SERVIÇO :

28.6.1. A efetiva determinação do quantitativo mensal previsto de chamados e das demais condições de prestação dos serviços se dará mediante Ordens de Serviço emitidas pelo CONTRATANTE, de acordo com a demanda por serviços de suporte;

28.6.2. Estas Ordens de Serviço serão consideradas adendos ao contrato firmado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, nas quais serão detalhados não somente os quantitativos, mas também as características dos serviços a serem executados, prazos e locais de execução, requisitos de disponibilidade do serviço e níveis de serviço;

28.6.3. O aceite e posterior pagamento dos serviços executados não exime a CONTRATADA das responsabilidades quanto às garantias específicas associadas a cada serviço desenvolvido e estabelecido na Ordem de Serviço;

28.6.4. O documento Ordem de Serviço será utilizado pela CONTRATANTE para definir cada tipo de serviço a ser executado pela CONTRATADA, devendo constar, pelo menos, os seguintes elementos:

- Número da Ordem de Serviço;
- Data de Emissão;
- Nº do Contrato;
- Data de Assinatura do Contrato;
- Especificação do Serviço a ser executado, de acordo com o presente CADERNO DE COTAÇÃO; Justificativa;
- Prazos de atendimento e solução, Local de Execução baseados no nível de serviço
- firmado; Carimbo e Assinatura contendo nome e matrícula SIAPE do responsável pelo OS;
- Termo de Concordância;
- Data do Aceite pela CONTRATADA;
- Carimbo e Assinatura da CONTRATADA.

28.6.5. O modelo de Ordem de Serviço a ser adotado será firmado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA como uma das primeiras atividades a serem realizadas;

28.6.6. Todos os produtos resultantes das Ordens de Serviços deverão ser documentados e entregues à CONTRATADA em meio magnético, os quais passam a ser de propriedade do CONTRATANTE.

28.7. **QUANTIDADES:**

TABELA 4

TABELA N9 - Quantidades Objeto da Nova Contratação								
Grupo	Item	Descrição	CATSER	Un. de Medida	Qtde. Mensal Mínima (Franquia)	Qtde. Mensal Máxima	Qtde. Anual Mínima (Franquia)	Qtde. Anual Máxima
	1	SERVICE DESK HFRJ - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO AUTOMATIZADO	26980	Chamado	195	355	2.340	4.260
	2	SERVICE DESK HFRJ - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO	26980	Chamado	456	829	5.472	9.948

		BÁSICO						
1	3	SERVICE DESK HFRJ - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO (BACKOFFICE)	26980	Chamado	434	789	5.208	9.468
	4	SERVICE DESK HFRJ - SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL DE 2º NÍVEL - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO	26980	Chamado	1.085	1.973	13.020	23.676
2	1	SERVICE DESK MS - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO AUTOMATIZADO	26980	Chamado	589	1.640	7.068	19.680
	2	SERVICE DESK MS - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO BÁSICO	26980	Chamado	1.373	3.826	16.476	45.912
	3	SERVICE DESK MS - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO (BACKOFFICE)	26980	Chamado	1.911	2.995	22.932	35.940
	4	SERVICE DESK MS - SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL DE 2º NÍVEL - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO	26980	Chamado	4.625	7.647	55.500	91.764

29. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA:

29.1. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos, devendo para tanto utilizar as informações relativas ao histórico de chamados do atual contrato (considerando também oscilações e tendência de crescimento), ao inventário de ativos citados e à quantidade de usuários com acesso aos serviços de tecnologia da informação.

29.2. Existem os atendimentos especiais que deverão ser atendidos num curto prazo de tempo e por técnicos especializados/avançados.

29.3. A CONTRATANTE poderá a qualquer momento solicitar a substituição do técnico à CONTRATADA, quando constatado que o mesmo não está exercendo as atividades como previsto neste documento.

29.4. Por conhecimento empírico da equipe de Gestão dos contratos atuais, identificou-se a necessidade de atendimento especializado, diante de demandas críticas que requerem maior expertise e conhecimento técnico.

29.4.1. Para tanto, se faz necessário que a CONTRATANTE tenha profissionais de Suporte Local - Típico, bem como, profissional de Suporte Local - Especialista.

29.4.2. Deverá disponibilizar profissionais de Suporte Remoto de 1º e 2º níveis, profissionais de Supervisão de Telessuporte 1º e 2º níveis.

29.4.3. Junto aos profissionais de Suporte Remoto de 1º nível, será necessário profissional de *BackOffice*.

29.4.4. Para a gerencia e gestão operacional geral, será necessário ter o Gestor de Operação Remota, Gestor de Incidentes e Problemas, Gestor de Suporte Local, o Gerente Operacional e o Preposto.

29.4.5. A definição do quantitativo de funcionários por perfil é responsabilidade da CONTRATADA, porém não inferior a 1 (um) por perfil, sendo vedada a acumulação de cargos por profissional, objetivando atingir os indicadores exigidos.

29.4.6. Os técnicos de Suporte Local deverão atuar nas dependências da CONTRATANTE - Edifício Sede do Ministério da Saúde, Unidades descentralizada, bem como os Hospitais Federais do Rio de Janeiro.

29.5. **Designação de Gestores de Serviços**

29.5.1. Independentemente dos sistemas de acompanhamento e supervisão utilizados pela CONTRATADA para seus níveis operacionais, o CONTRATANTE exercerá supervisão e acompanhamento da execução do Contrato e dos serviços prestados, mediante seus servidores;

29.5.2. As áreas do CONTRATANTE que demandarem serviços designarão um servidor que exercerá a função de fiscal de serviços locais, o qual se responsabilizará pela emissão e gerenciamento das Ordens de Serviços, bem como pelo atesto da execução;

29.5.3. O relacionamento do CONTRATANTE com a CONTRATADA deverá acontecer através de um Preposto, sediado em Brasília/DF, que será o canal de comunicação entre o CONTRATANTE e todos os serviços descritos neste CADERNO DE COTAÇÃO;

29.5.4. A CONTRATADA deverá prover no mínimo 1 (um) responsável para cada segmento de serviços, conforme descrito abaixo:

I - Gestor de Suporte Remoto;

II - Gestor de Incidentes e Problemas;

III - Gestor de Suporte Local;

IV - Gerente Operacional.

29.6. A Gestão de Suporte Remoto e Gestão de Incidente e Problemas se reportará ao Gestor de Campo, que por sua vez reportará seus serviços ao Gerente Operacional, que por sua vez reportará seus serviços ao Gerente Geral do Contrato (Preposto);

29.7. Caso sejam necessárias reuniões técnicas, a CONTRATADA deverá arcar com as despesas de deslocamento de sua equipe.

29.8. A CONTRATADA deverá dimensionar sua equipe de Gestão Operacional e de Qualidade para alcançar e manter sempre os níveis de serviços;

29.9. Todos os custos relacionados aos recursos humanos listados acima e procedimentos de gestão dos serviços, incluindo salários, benefícios, sistemas, materiais, treinamentos e capacitações, deverão estar contemplados no valor dos serviços.

29.10. **Manutenção de Fatores Técnicos Durante a Vigência Contratual**

29.10.1. Durante todo o período de vigência do contrato, os serviços executados pela CONTRATADA deverão obedecer aos fatores de padronização, qualidade, desempenho, compatibilidade, capacidade de suporte aos serviços e prazos de entrega estipulados nos itens de pontuação técnica relativos aos serviços objeto de contratação deste certame e de acordo com os níveis de serviços exigidos;

29.10.2. Durante a vigência do contrato, o CONTRATANTE poderá proceder a vistorias periódicas às instalações da CONTRATADA para aferir o correto cumprimento dos aspectos técnicos, gerenciais e administrativos.

29.11. **Gerenciamento Operacional e da Qualidade**

29.11.1. O gerenciamento operacional e da qualidade visa assegurar o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte oferecido, a fim de prevenir e reduzir os incidentes, identificar a causa-raiz de problemas, otimizar a utilização dos recursos de suporte e servir como canal de contato entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA;

29.11.2. Estes serviços compreendem a execução de atividades voltadas à constante avaliação dos resultados gerados pelos serviços de atendimento aos usuários, detectando oportunidades de melhorias e implementando ações corretivas, bem como garantindo a documentação de erros conhecidos na base de conhecimento;

29.11.3. A partir das análises realizadas nos sistemas de informação utilizados no atendimento, juntamente com os feedbacks obtidos em reuniões gerenciais com os representantes do CONTRATANTE, os profissionais de gerenciamento operacional e da qualidade da CONTRATADA serão responsáveis por elaborar solicitações de mudanças e projetos de adequação, visando à manutenção dos níveis de serviço acordados;

29.11.4. Também será responsabilidade destes profissionais a elaboração do Caderno Mensal de Serviços, contendo o detalhamento de todas as atividades realizadas, quantitativos mensurados, ações e recomendações para o próximo período;

29.11.5. Os principais serviços de gerenciamento operacional e da qualidade são:

I - Monitorar as funções e atividades desenvolvidas para a prestação dos serviços;

- II - Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento;
- III - Realizar proativamente a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias);
- IV - Fornecer informações gerenciais e operacionais às áreas de interesse;
- V - Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas dos profissionais envolvidos na prestação de serviços;
- VI - Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos funcionários da CONTRATADA;
- VII - Assegurar aderência da solução às mudanças e evoluções no ambiente de aplicação, através da implantação dos planos de ação;
- VIII - Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções objeto desta proposta;
- IX - Participar de reuniões cuja presença tenha sido solicitada pelo CONTRATANTE, desde que notificado com antecedência e que o assunto esteja no escopo da proposta;
- X - Revisar e atualizar procedimentos operacionais;
- XI - Analisar tendência de repetição de incidentes e problemas;
- XII - Analisar, continuamente, causas raiz dos problemas e propor ações corretivas;
- XIII - Definir os scripts de auto atendimento e atendimento de 1º Nível aos usuários, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado, independente das diferenças de perfil entre os atendentes;
- XIV - Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando ao CONTRATANTE novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas;

29.11.6. Todos os custos relacionados aos recursos humanos listados acima e procedimentos de gestão dos serviços, incluindo salários, benefícios, sistemas, materiais, treinamentos e capacitações, deverão estar contemplados no valor dos serviços.

29.11.7. **interação entre CONTRATANTE e CONTRATADA**

29.11.7.1. Os mecanismos de comunicação deverão ser direcionados, preferencialmente, ao preposto, ou substituto, quando da CONTRATANTE para a CONTRATADA; e ao gestor do contrato, ou gestor substituto, quando da CONTRATADA para a CONTRATANTE.

29.11.7.2. As comunicações formais entre as partes serão por meio de ofício, de atas, de registro de chamados, de relatórios e de mensagens eletrônicas. Não serão considerados mecanismos formais de comunicação, a utilização de fóruns de debate e discussão ou outros ambientes de colaboração, envio e troca de mensagens por meio de telefones móveis (SMS), contatos telefônicos e/ou verbais, entre outros que são caracterizados pela informalidade. No entanto, podem ser utilizados para interação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, com objetivo de abreviar a troca de informações, mediante posterior formalização, se for o caso. De comum acordo, as partes poderão eleger outros mecanismos formais de comunicação.

29.12. **Reuniões de alinhamento**

29.12.1. A CONTRATADA deverá realizar Reunião Inicial (reunião de alinhamento de expectativas contratuais) em até 5 (cinco) dias úteis a contar da assinatura do Contrato, contendo um cronograma de início da execução da solução;

29.12.2. A partir da reunião inicial, deverá realizar reunião de alinhamento mensalmente ou a critério da gestão e fiscalização do contrato.

29.12.3. Na reunião de alinhamento ou a critério do Gestor do Contrato, deverão ser apresentados o relatório mensal dos serviços executados bem como os indicadores de níveis de serviço.

30. **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO (ART. 19 IN 01/2019)**

30.1. O CONTRATANTE será responsável pela gestão do contrato e pelo atesto quanto à aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues.

30.2. A **CONTRATADA** será responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos inerentes ao escopo da contratação.

30.3. Todos os serviços a serem prestados pela **CONTRATADA** serão executados mediante Ordens de Serviço - OS.

30.4. Os níveis mínimos de serviço exigidos serão aferidos e avaliados regularmente pelo Gestor e Fiscais do Contrato, de acordo com as orientações do **APÊNDICE "M"**.

30.5. Os papéis e responsabilidades estão descritos no item 26 deste CADERNO.

30.6. Todas as orientações importantes quanto DA TRANSIÇÃO E DO ENCERRAMENTO CONTRATUAL estão descritas neste CADERNO DE COTAÇÃO.

30.7. **Quanto aos testes e inspeções**

30.7.1. Todos os serviços e Ferramenta de Gestão de Demandas entregues pela CONTRATADA, estarão sujeitos à avaliação e controle de qualidade executados pelo CONTRATANTE;

30.7.2. Os serviços serão recebidos após a verificação do atendimento dos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos, de acordo com as orientações do **APÊNDICE "M"**.

30.7.3. Após a implantação da solução, a equipe técnica do CONTRATANTE realizará testes a fim de verificar se a solução se encontra em perfeito funcionamento e atende ao solicitado, devendo a CONTRATADA corrigir os defeitos que vierem a ser encontrados mesmo após a realização dos testes e ateste pelo CONTRATANTE;

30.7.4. A realização dos testes pela equipe técnica do CONTRATANTE não exime a CONTRATADA da responsabilidade de efetuar os devidos testes, a fim de garantir os padrões mínimos de qualidade exigidos;

30.8. **Quanto as inspeções e diligências**

30.8.1. O CONTRATANTE poderá, se julgar necessário, realizar inspeções e diligências a fim de garantir que a empresa esteja em condições de fornecer os produtos/serviços pretendidos de acordo com a qualidade exigida pelo CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA prestar todas as informações solicitadas;

30.8.2. A critério do CONTRATANTE, poderão ser convocadas reuniões extraordinárias ou efetuadas visitas às dependências da CONTRATADA para acompanhar ou fiscalizar o andamento dos trabalhos.

31. REGIME DE EXECUÇÃO (ART. 19 IN 01/2019)

31.1. O serviço a ser contratado será realizado por EXECUÇÃO INDIRETA, sob o regime de EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO.

31.2. Os serviços serão demandados de acordo com a necessidade do CONTRATANTE.

32. GARANTIA DE EXECUÇÃO

32.1. O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do Termo de Contrato, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.

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

32.3. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993;

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

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

32.5.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;

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

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

32.5.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

32.6. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, mencionados no art. 19, XIX, b da IN SLTI/MPOG 02/2008, observada a legislação que rege a matéria.

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

32.8. 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.

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

32.10. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua

vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

32.11. 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 2 (dois) dias úteis, contados da data em que for notificada.

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

32.13. Será considerada extinta a garantia:

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

32.13.2. No prazo de três meses após o término da vigência, caso a CONTRATANTE não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do AnexoVII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

32.14. 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.

32.15. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

33. VIGÊNCIA CONTRATUAL

33.1. O **CONTRATO** terá vigência de 24 (**vinte e quatro**) meses a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por mais 12 (doze) meses, até o limite previsto no art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93, mediante aditivo contratual, desde que devidamente comprovada à necessidade e a vantagem da prorrogação.

34. VIGÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

34.1. Não se aplica.

35. DA ADESÃO A ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

35.1. Tendo em vista a natureza do serviço e as especificidades de cada órgão da administração pública, fica vedada a adesão da ata de registro de preço por outros órgãos e entidades da administração pública.

36. REAJUSTE CONTRATUAL (ART. 24, DA IN 01/2019)

36.1. O valor do contrato poderá ser reajustado pelo Índice de custo de tecnologia da Informação – ICTI (IPEA) ou outro índice oficial que vier a substituí-lo, desde que observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato.

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

36.3. A utilização do Índice de custo de tecnologia da Informação – ICTI (IPEA) 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.

37. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

37.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

38. DA TRANSIÇÃO E DO ENCERRAMENTO CONTRATUAL (ART. 35, DA IN 01/2019)

38.1. A Transição Contratual, entendida como o processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços contratados ou executados, terá início 90 (noventa) dias antes do prazo previsto para a extinção do Contrato.

38.2. No encerramento contratual deverá ser assinado o Termo de Encerramento de Contrato, conforme **APÊNDICE "I"**.

38.3. As atividades de transição contratual, quando aplicáveis, e de encerramento do contrato deverão observar a:

38.3.1. Manutenção dos recursos materiais e humanos necessários à continuidade do negócio por parte da Administração;

38.3.2. Entrega de versões finais dos produtos, da base de dados gerada durante a vigência contratual e da documentação;

38.3.3. Transferência final de conhecimentos sobre a execução e a manutenção da solução de TIC;

38.3.4. Revogação de perfis de acesso;

38.3.5. Eliminação de caixas postais.; entre outras providências.

38.4. Até 45 (quarenta e cinco) dias antes do prazo previsto para a extinção do Contrato, a CONTRATADA deverá entregar ao CONTRATANTE documento detalhado contendo o Plano de Transição Contratual, com todas as atividades e projetos necessários para esta fase, devendo conter, no mínimo:

38.4.1. Identificação do ambiente de trabalho em que atua a equipe de transição, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações;

38.4.2. Cronograma detalhado do Plano de Transição, identificando: as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início, o período de duração e a data prevista para término;

38.4.3. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o CONTRATANTE e com a futura prestadora de serviços; e

38.4.4. Plano próprio de gerenciamento de riscos, de contingência, de mitigação e de acompanhamento, todos relativos ao processo de transição.

38.5. A falta de transferência de conhecimento caracterizará infração contratual, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento.

38.6. A CONTRATADA deverá participar de todas as reuniões marcadas

pelo CONTRATANTE relacionadas à transição contratual, assim como deverá atender todas as solicitações do CONTRATANTE referentes à execução contratual, tanto no que se refere à parte documental, como no tocante às demais informações julgadas necessárias.

38.7. A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, ao final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.

38.8. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para o CONTRATANTE toda a documentação relativa à comprovação da prestação dos Serviços que esteja em sua posse.

38.9. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:

38.9.1. Dar plena capacidade ao CONTRATANTE para executar os serviços;

38.9.2. Participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da elaboração do Plano de Transferência do Conhecimento.

38.9.3. Importar, configurar e disponibilizar banco de dados gerados no decorrer da vigência contratual, em sistema de gestão *Information Technology Software Manegment - ITSM*, disponível em Portal do Software Público Brasileiro, ou outro similar indicado pela equipe de Gestão Contratual, que permita a CONTRATANTE dar continuidade a suas operações.

38.10. Em casos de interrupção contratual e ocorrendo mudança de fornecedor da solução, a CONTRATADA deverá repassar à nova prestadora dos serviços, por intermédio de evento formal, todos os documentos necessários à continuidade da prestação do serviço, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre as partes do contrato.

38.11. Para fins de renovação contratual, o Gestor do Contrato, com base no Histórico de Gestão do Contrato e nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, deverá encaminhar à Área Administrativa, com pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência do término do contrato, a respectiva documentação para o aditamento.

39. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

39.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

39.1.1. Não executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

39.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

39.1.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;

39.1.4. Comportar-se de modo inidôneo;

39.1.5. Cometer fraude fiscal;

39.1.6. Não manter a proposta.

39.2. A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens acima ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

39.2.1. **Advertência escrita** por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a CONTRATANTE;

39.2.2. **Multa** moratória de 0,33 % (zero vírgula trinta e três por cento) por

dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

39.2.3. **Multa** compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

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

39.2.5. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

39.2.6. Impedimento de licitar e contratar com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

39.2.7. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, 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 CONTRATANTE pelos prejuízos causados;

39.3. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, a CONTRATADA que:

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

39.3.2. Tenha praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

39.3.3. Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

39.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

39.5. 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 CONTRATANTE, observado o princípio da proporcionalidade.

39.6. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

39.7. **TABELA DE GRAU DE IMPACTO NO DESEMPENHO**

39.7.1. Além das penalidades previstas legalmente nos parágrafos anteriores, a empresa CONTRATADA fica sujeita, também, a aplicação de reduções por ocorrência, conforme o grau de impacto correspondente:

TABELA 5

GRAUS DE IMPACTO NO DESEMPENHO	
GRAU	CORRESPONDÊNCIA
01	Advertência escrita
02	Glosa de 0,3% sobre o valor a ser pago no mês da ocorrência
03	Glosa de 10% sobre o valor a ser pago no mês da ocorrência
04	Multa de 10% sobre o valor do Contrato

39.7.2. As glosas nos pagamentos a que se sujeita a CONTRATADA terão como referência a Tabela a seguir:

TABELA 6

REFERÊNCIA PARA GLOSA	
DESCRIÇÃO DA REFERÊNCIA	GRAU
Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados	Por ocorrência 03
Manter empregado sem qualificação exigida para executar os serviços contratados	Por ocorrência 02
Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviços e de desempenho por quaisquer subterfúgios	Por ocorrência 04
Recusar-se a executar parcialmente ou totalmente serviço relacionado ao objeto do contrato determinado pela fiscalização do contrato	Por ocorrência 02
Não substituir, imediatamente, o profissional que seja considerado inapto para os serviços a serem prestados, seja por incapacidade técnica, atitude inconveniente, falta de urbanidade ou que venha a transgredir as Normas disciplinares do CONTRATANTE	Por ocorrência 02
Acumular 3 (três) advertências no período de 6 (seis) meses	Por ocorrência 02
Acumular 5 (cinco) advertências no período de 12 (doze) meses	Por ocorrência 03
Não efetuar o pagamento de salários, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução deste Contrato	Por ocorrência 03
Na hipótese de rescisão contratual por inexecução total do Contrato	Por ocorrência 04
Na hipótese de descumprimento da Garantia de serviços	Por ocorrência 03
Não apresentar documentação exigida da empresa ou dos profissionais	Por documento 01
Deixar de prestar quaisquer informações solicitadas no prazo estipulado	Por ocorrência 01
Deixar de realizar transferência completa dos conhecimentos empregados na realização dos serviços contratados	Por ocorrência 02
Deixar de realizar transição plena do contrato, com total transferência de conhecimento	Por ocorrência 03

39.7.3. À juízo do gestor do contrato, por parte da CONTRATANTE, deduções poderão não ser aplicadas, desde que a motivação seja devidamente explicadas e caracterizadas que são decorrentes de fatos alheios aos técnicos que desenvolvem os serviços em nome da empresa CONTRATADA;

39.7.4. Os valores referentes a multas e penalidades, que por ventura venham a ser aplicadas, poderão ser deduzidos na fatura do mês atual ou do mês subsequente à apuração;

40. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

40.1. Esta contratação encontra-se amparada no Art. 10, parágrafo 7º, do Decreto-Lei 200/67, pois as atividades que se pretende contratar, ainda que essenciais, são rotineiras, podendo ser realizadas mediante prestação de serviços terceirizados, em conformidade com a legislação pátria.

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

[...] § 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução. (Decreto-lei 200/1967).

40.2. Seguindo a mesma linha, o Decreto 2.271/97 (Art. 1º, § 1º) estabelece que as atividades materiais acessórias da Administração Pública Federal, inclusive as de informática, poderão ser, de preferência, objeto de execução indireta.

40.3. Constituíram ainda o referencial normativo da presente contratação os seguintes dispositivos legais:

40.3.1. Lei Federal nº 8.666/1993: Institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.

40.3.2. Lei 10.520/2002: Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

40.3.3. Decreto nº 5.450/2005: Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

40.3.4. Decreto nº 7.174/2010: Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal.

40.3.5. Decreto 7.746/2012: Regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública – CISAP;

40.3.6. Acórdão nº 1099/2008 – TCU Plenário – Manifestou entendimento de que, havendo dependência entre os serviços que compõem o objeto licitado, a opção pelo não parcelamento mostra-se adequada, no mínimo do ponto de vista técnico.

40.3.7. Nota Técnica nº 02/2008 – SEFTI/TCU – Estabelece o uso do pregão para aquisição de bens e serviços de tecnologia da informação.

40.3.8. Instrução Normativa SLTI nº 01/2010: Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

40.3.9. Instrução Normativa SLTI nº 1/2019: Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal.

40.3.10. Instrução Normativa SLTI Nº 2/2015: Altera a Instrução Normativa nº 4, de 11 de setembro de 2014.

40.3.11. Instrução Normativa SLTI Nº 2/2008: Dispõe sobre a contratação de serviços, continuados ou não, por órgãos ou entidades integrantes do Sistema de Serviços Gerais – SISG.

40.3.12. Instrução Normativa SLTI nº 05/2014 e alterações: Dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral.

40.3.13. NR 17 do MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO (MTE) e na

recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão;

40.3.14. Política de Segurança da Informação e Comunicações do Ministério da Saúde – POSIC/MS.

41. CONSIDERAÇÕES GERAIS

41.1. A minuta do Contrato será incluída no Edital da contratação.

42. APÊNDICES

Apêndice "A" - Modelo de Declaração de Vistoria

Apêndice "B" - Modelo de Declaração de Recusa de Vistoria

Apêndice "C" - Modelo de Proposta de Preços

Apêndice "D" - Modelo de Ordem de Serviço

Apêndice "E" - Termo de Recebimento Provisório

Apêndice "F" - Termo de Recebimento Definitivo

Apêndice "G" - Termo de Confidencialidade da Informação

Apêndice "H" - Termo de Ciência

Apêndice "I" - Termo de Encerramento do Contrato

Apêndice "J" - Critérios de Compensação Semestral

Apêndice "K" - Modelo de Relatório Mensal de Acompanhamento do Contrato

Apêndice "L" - Modelo de Relatório Mensal de Serviços

Apêndice "M" - Níveis Mínimos de Serviços e Indicadores

Apêndice "N" - Racional de cálculo de chamados e informações para análise da demanda de atendimento

Apêndice "O" - Especificação dos Requisitos da Contratação

Apêndice "P" - Justificativas e Objetivos da Contratação

Apêndice "Q" - Descrição Detalhada da Solução de TI

Apêndice "R" - Qualificação e Experiência Profissional dos Prestadores de Serviço

Apêndice "S" - Características e Requisitos Obrigatórios do Sistema de Gerenciamento e de Telefonia

Apêndice "T" - Catálogo de Serviços

Apêndice "U" - Locais e Horários de Prestação de Serviços



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura
Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter

APÊNDICE "A"

DECLARAÇÃO DE VISTORIA

DECLARO, para fins de participação no Pregão Eletrônico SRP nº ____/____, que tomei conhecimento de todas as informações necessárias à execução de seu objeto, e que vistoriei os locais de instalação dos softwares e componentes.

Cidade/UF, _____ de _____ de _____.

**Carimbo e Assinatura do Responsável/Representante da Empresa
(Nome, cargo, CPF)**

Carimbo e Assinatura do Representante do CONTRATANTE

Referência: Processo nº 25000.071324/2019-71

SEI nº 10073000

Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter - COGRD
Esplanada dos Ministérios, Bloco G - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70058-900
Site - saude.gov.br



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura
Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter

APÊNDICE "B"

DECLARAÇÃO DE RECUSA de VISTORIA

DECLARO, para fins de participação no Pregão Eletrônico SRP nº ____/____, que a empresa _____, CNPJ nº _____

sito à _____
na cidade de _____ UF _____, **OPTOU PELA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA NAS INSTALAÇÕES FÍSICAS DO CONTRATANTE**, tendo ciência que não poderá alegar em qualquer fase da licitação ou vigência da relação contratual que não realizará os serviços em conformidade com a qualidade e requisitos exigidos.

Cidade/UF, _____ de _____ de _____.

Carimbo e Assinatura do Responsável/Representante da Empresa

Nome legível _____

CPF nº. _____

Referência: Processo nº 25000.071324/2019-71

SEI nº 10073259

Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter - COGRD
Esplanada dos Ministérios, Bloco G - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70058-900
Site - saude.gov.br



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura
Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter

APÊNDICE "C"

PROPOSTA DE PREÇOS

(em papel timbrado da empresa)

Ao
Ministério da Saúde
Esplanada dos Ministérios - Bloco G
Edifício Anexo, sala 339-A - Plano Piloto
70058-900 - Brasília, DF

Referência: Pregão Eletrônico SRP nº ____/____.

Proposta que faz a empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____ e inscrição estadual nº _____, estabelecida no(a) _____, para eventual aquisição (ou contratação) _____ para atender às necessidades do **CONTRATANTE**, de acordo com as especificações e condições constantes do Pregão em referência, bem como do respectivo Edital e seus Anexos.

PLANILHA DE PROPOSTA DE PREÇOS

Grupo	Item	Descrição	Unidade / Métrica	Quantidade	Valor Unit. (R\$)	Valor Total (R\$)
1	1					
	2					
	3					
	4					
2	1					
	2					
	3					
	4					
VALOR TOTAL (R\$)						

- 1) Dados da Proposta: Valor Total: R\$(VALOR POR EXTENSO)
- 2) Validade da Proposta: 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.
- 3) Informamos, por oportuno, que nos preços apresentados acima já estão computados todos os custos necessários decorrentes da prestação dos serviços, bem como já incluídos todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais,

taxas, seguros, deslocamentos de pessoal e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente.

4) Dados da empresa: Razão Social:

_____ CNPJ (MF) nº _____
_____ Inscrição Estadual
nº: _____ Endereço: _____
_____ Telefone: _____
_____ Fax: _____ e-mail: _____ Cidade: _____
_____ Estado: _____ CEP: _____
_____ Representante(s) legal(is) com poderes para assinar o contrato: Nome: _____
_____ Cargo: _____
_____ CPF: _____
_____ RG: _____ - _____ Dados
Bancários: Banco: _____ Agência: _____ Conta
Corrente: _____ Dados para Contato: Nome: _____
_____ Telefone/Ramal: _____
_____ Local e data

Representante Legal
(com carimbo da empresa)
Cargo
CPF

Referência: Processo nº 25000.071324/2019-71

SEI nº 10073439

Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter - COGRD
Esplanada dos Ministérios, Bloco G - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70058-900
Site - saude.gov.br



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura
Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter

APÊNDICE "D"

ORDEM DE SERVIÇO (OS)

Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Departamento de Informática do SUS
Coordenação-Geral de Infra-Estrutura
Coordenação de Gestão de Redes e Telecomunicações

ORDEM DE SERVIÇO OU DE FORNECIMENTO DE BENS Nº /2019///DATASUS/SE/MS

1 - IDENTIFICAÇÃO			
REQUISITANTE DO SERVIÇO	DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DO SUS - DATASUS	Nº DO CONTRATO	NN/2019
Nº DA OS/OFB	NN/2019	REFERÊNCIA (Período)	01 à 31/MM/2019
CONTRATADA			
CNPJ	TELEFONE		

2 - ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO	

3 - ESTIMATIVA DOS SERVIÇOS					
Grupo	Id.	Produto / Serviço	Volume Estimado	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	1	SERVICE DESK HFRJ - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO AUTOMATIZADO			
	2	SERVICE DESK HFRJ - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO BÁSICO			
	3	SERVICE DESK HFRJ -SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO (BACKOFFICE)			
	4	SERVICE DESK HFRJ -SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL DE 2º NÍVEL - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO			
2	1	SERVICE DESK MS - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO AUTOMATIZADO			
	2	SERVICE DESK MS - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO BÁSICO			
	3	SERVICE DESK MS -SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO (BACKOFFICE)			
	4	SERVICE DESK MS -SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL DE 2º NÍVEL - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO			

Estimativa Mensal		TOTAL BRUTO	
4 - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES			
5 - DATAS E PRAZOS			
Data de Início dos Serviços		Data de Conclusão dos Serviços	
6 - CIÊNCIA			
CONTRATANTE			
Gestão do Contrato			
_____ XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Gestor Titular do Contrato			
CONTRATADA			
Declaro estar ciente e concordar com todas informações descritas neste documento.			
_____ XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Preposto			

Referência: Processo nº 25000.071324/2019-71

SEI nº 10074109

Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter - COGRD
 Esplanada dos Ministérios, Bloco G - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70058-900
 Site - saude.gov.br



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura
Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter

APÊNDICE "E"

TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º			
PROCESSO LICITATÓRIO			
OBJETO			
N.º do CONTRATO		N.º da OS/OFB:	
CONTRATADA			
CNPJ:		Telefone(s):	

Por este instrumento, atestamos para fins de cumprimento do disposto no Art. 73, inciso II, alínea "a", da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no artigo 33, Inciso I, da Instrução Normativa nº 1 do Ministério da Economia, de 4 de abril de 2019, que os bens e/ou serviços, relacionados na tabela abaixo, foram recebidos nesta data e serão objeto de avaliação quanto aos aspectos de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pelo Edital de Pregão Eletrônico SRP nº ____/____ do Ministério da Saúde.

Item	Descrição	Quantidade de Serviço	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
Informações Complementares				

Ressaltamos que o recebimento definitivo dos bens e/ou serviços ocorrerá em até 15 (quinze) dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do instrumento contratual proveniente do Edital de Pregão Eletrônico SRP nº ____/____.

Cidade/UF, ____ de _____ de _____.

<i>Fiscal Técnico do Contrato</i> <i>Matrícula</i> <<Cargo/Função>> <<Setor/Departamento>>	Representante Legal da Empresa Cargo CPF
---	--

Referência: Processo nº 25000.071324/2019-71

SEI nº 10074254

Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter - COGRD
Esplanada dos Ministérios, Bloco G - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70058-900
Site - saude.gov.br



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura
Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter

APÊNDICE "F"

TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º			
PROCESSO LICITATÓRIO			
OBJETO			
N.º do CONTRATO	N.º da OS/OFB		
CONTRATADA			
CNPJ		Telefone(s)	

Por este instrumento, as partes abaixo identificadas atestam para fins de cumprimento do disposto no Art. 73, inciso II, alínea "b", da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e no artigo 33, inciso VIII, da Instrução Normativa nº 1 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - MPOG, de 4 de abril de 2019, que os bens e/ou serviços relacionados na tabela abaixo, possuem as quantidades e a qualidade compatível com as condições e exigências constantes do Edital de Pregão Eletrônico SRP nº ____/____.

tem	Descrição	Quantidade de Serviço	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
Informações Complementares				

Cidade/UF, ____ de ____ de ____.

Gestor do Contrato
Matrícula
<<Cargo/Função>>
<<Setor/Departamento>>

Referência: Processo nº 25000.071324/2019-71

SEI nº 10076800

Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter - COGRD
Esplanada dos Ministérios, Bloco G - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70058-900
Site - saude.gov.br



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura
Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter

APÊNDICE "G"

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º	
PROCESSO LICITATÓRIO	
OBJETO	
CONTRATO N.º	

O MINISTÉRIO DA SAÚDE, com sede em Brasília-DF, inscrito no CNPJ sob o nº **00.394.544/0036-05**, doravante denominado **CONTRATANTE** e a **Empresa** _____, estabelecida à _____, CEP: _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, representada neste ato pelo **Sr** _____, (cargo) _____, (nacionalidade) _____, (estado civil) _____, (profissão) _____, portador da Cédula de Identidade nº _____, e do CPF nº _____, residente e domiciliado em _____, e, sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO**, doravante denominado simplesmente TERMO, e,

CONSIDERANDO que, em razão do atendimento à exigência do Contrato Nº ____/____, celebrado pelas PARTES, doravante denominado **CONTRATO**, cujo objeto é a **<objeto do contrato>**, mediante condições estabelecidas pelo **CONTRATANTE**;

CONSIDERANDO que o presente **TERMO** vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de **INFORMAÇÕES**, que a **CONTRATADA** tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do **CONTRATANTE** de que a **CONTRATADA** tomar conhecimento em razão da execução do **CONTRATO**, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às **INFORMAÇÕES**;

O **CONTRATANTE** estabelece o presente **TERMO** mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste **TERMO** é prover a necessária e adequada **PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES** do **CONTRATANTE**, principalmente aquelas classificadas como **CONFIDENCIAIS**, em razão da execução do **CONTRATO** celebrado entre as PARTES.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Parágrafo Primeiro: As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** reveladas pelo **CONTRATANTE**.

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** que venham a ser fornecidas pelo **CONTRATANTE**, a partir da data de assinatura deste **TERMO**, devendo ser tratadas como **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pelo **CONTRATANTE**.

Parágrafo Terceiro: A **CONTRATADA** se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das **INFORMAÇÕES** do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto: O **CONTRATANTE**, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as **INFORMAÇÕES** que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

Parágrafo Único: As obrigações constantes deste **TERMO** não serão aplicadas às **INFORMAÇÕES** que:

1. Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das PARTES;
2. Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente **TERMO**;
3. Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as PARTES cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

Parágrafo Primeiro: A **CONTRATADA** se compromete a utilizar as **INFORMAÇÕES** reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do **CONTRATO**.

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** se compromete a não efetuar qualquer cópia das **INFORMAÇÕES** sem o consentimento prévio e expresso do **CONTRATANTE**.

1. O consentimento mencionado no Parágrafo segundo, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das **PARTES**.

Parágrafo Terceiro: A **CONTRATADA** se compromete a cientificar seus diretores, empregados e/ou prepostos da existência deste **TERMO** e da natureza confidencial das **INFORMAÇÕES** do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto: A **CONTRATADA** deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das **INFORMAÇÕES** do **CONTRATANTE**, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quinto: Cada **PARTE** permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do **CONTRATO**.

Parágrafo Sexto: O presente **TERMO** não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

1. Os produtos gerados na execução do **CONTRATO**, bem como as **INFORMAÇÕES** repassadas à **CONTRATADA**, são única e exclusiva propriedade intelectual do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Sétimo: A **CONTRATADA** firmará acordos por escrito com seus empregados e consultores ligados direta ou indiretamente ao **CONTRATO**, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento.

Parágrafo Oitavo: A **CONTRATADA** obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativos aos produtos gerados e às **INFORMAÇÕES** que venham a ser reveladas durante a execução do **CONTRATO**.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Parágrafo Único: Todas as **INFORMAÇÕES** reveladas pelas **PARTES** permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

1. A **CONTRATADA** deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecida, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pelo **CONTRATANTE** para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias.

2. A **CONTRATADA** deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais do **CONTRATANTE**, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

Parágrafo Único: O presente **TERMO** tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 5 (cinco) anos após o término do Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

Parágrafo Único: A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na **RESCISÃO DO CONTRATO** firmado entre as PARTES. Neste caso, a **CONTRATADA**, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo **CONTRATANTE**, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Parágrafo Primeiro: Este **TERMO** constitui vínculo indissociável ao **CONTRATO**, que é parte independente e regulatória deste instrumento.

Parágrafo Segundo: O presente **TERMO** constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de **INFORMAÇÕES**, principalmente as **CONFIDENCIAIS**, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas PARTES em ações feitas direta ou indiretamente.

Parágrafo Terceiro: Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste **TERMO** ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as PARTES tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as **INFORMAÇÕES** do **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto: O disposto no presente **TERMO** prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à **CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES**.

Parágrafo Quinto: A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

CLÁUSULA NONA - DO FORO

Parágrafo Único: Fica eleito o foro da Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, em Brasília-DF, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente **TERMO**, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições,
a **CONTRATADA** assina o presente **TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA
INFORMAÇÃO**, em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito, na presença de
duas testemunhas.

Cidade/UF, ____ de _____ de _____.

Nome do Diretor ou representante legal da empresa

Cargo

CPF nº

<hr/> <p>Gestor do Contrato Matrícula <<Cargo/Função>> <<Setor/Departamento>></p>	<hr/> <p>Fiscal Técnico do Contrato Matrícula <<Cargo/Função>> <<Setor/Departamento>></p>
---	---

Referência: Processo nº 25000.071324/2019-71

SEI nº 10077280

Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter - COGRD
Esplanada dos Ministérios, Bloco G - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70058-900
Site - saude.gov.br



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura
Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter

APÊNDICE H

TERMO DE CIÊNCIA

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º			
PROCESSO LICITATÓRIO			
OBJETO			
CONTRATO N.º		CONTRATADA	

Pelo presente instrumento, eu _____, CPF nº _____, RG nº _____, expedida em _____, órgão expedidor ____/____, prestador de serviço, ocupando o cargo de _____ na empresa _____, que firmou Contrato com o **Ministério da Saúde, DECLARO**, para fins de cumprimento de obrigações contratuais e sob pena das sanções administrativas, civis e penais, que tenho pleno conhecimento de minha responsabilidade no que concerne ao sigilo que deve ser mantido sobre os assuntos tratados, as atividades desenvolvidas e as ações realizadas no âmbito do Ministério da Saúde, bem como sobre todas as informações que, por força de minha função ou eventualmente, venham a ser do meu conhecimento, comprometendo-me a guardar o sigilo necessário a que sou obrigado nos termos da legislação vigente.

DECLARO, ainda, nos termos da Política de Segurança da Informação e Comunicações do Ministério da Saúde, Portaria nº 3.207 de 20 de outubro de 2010, ter recebido uma cópia, estar ciente e **CONCORDO** com as condições abaixo especificadas, responsabilizando-me por:

1. Tratar o(s) ativo(s) de informação como patrimônio do Ministério da Saúde; utilizar as informações em qualquer suporte sob minha custódia, exclusivamente, no interesse do serviço do Ministério da Saúde;
2. Não utilizar ou divulgar em parte ou na totalidade, as informações de propriedade ou custodiadas, sob qualquer forma de armazenamento, pelo Ministério da Saúde sem autorização prévia do gestor ou responsável pela informação;
3. Contribuir para assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações;
4. Utilizar credenciais ou contas de acesso e os ativos de informação em conformidade com a legislação vigente e normas específicas do Ministério da Saúde;
5. Responder, perante o Ministério da Saúde, pelo uso indevido das minhas credenciais ou contas de acesso e dos ativos de informação.

Cidade/UF, ____ de _____ de ____.

Nome do Funcionário
Cargo
CPF nº

Cidade/UF, ____ de _____ de ____.

Nome do Diretor ou representante legal da empresa
Cargo
CPF nº

Referência: Processo nº 25000.071324/2019-71

SEI nº 10151697

Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter - COGRD
Esplanada dos Ministérios, Bloco G - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70058-900
Site - saude.gov.br



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura
Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter

APÊNDICE I

TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO

PROCESSO ADMINISTRATIVO N.º	
PROCESSO LICITATÓRIO	
OBJETO	
CONTRATO N.º	

Por este instrumento, as partes abaixo identificadas resolvem registrar o encerramento do contrato em epígrafe e ressaltar o que segue:

O presente contrato está sendo encerrado por motivo de <motivo>.

As partes concedem-se mutuamente plena, geral, irrestrita e irrevogável quitação de todas as obrigações diretas e indiretas decorrentes do Contrato, não restando mais nada a reclamar de parte a parte, exceto as relacionadas no parágrafo a seguir.

Não estão abrangidas pela quitação ora lançada e podem ser objeto de exigência ou responsabilização, mesmo após o encerramento do vínculo contratual:

1. As obrigações relacionadas a processos iniciados de penalização contratual;
2. As garantias sobre bens e serviços entregues ou prestados, tanto legais quanto convencionais;
3. A reclamação de qualquer tipo sobre defeitos ocultos nos produtos ou serviços entregues ou prestados;
4. <inserir pendências, se houver>.

E assim tendo lido e concordado com todos os seus termos, firmam as partes o presente instrumento, em duas vias iguais, para que surta seus efeitos jurídicos.

Cidade/UF, ____ de _____ de ____.

--	--

Gestor do Contrato	Representante da Área Requisitante
Matrícula	Matrícula
<<Cargo/Função>>	<<Cargo/Função>>
<<Setor/Departamento>>	<<Setor/Departamento>>

Fiscal Técnico do Contrato	Representante Legal da Empresa
Matrícula	Cargo
<<Cargo/Função>>	CPF
<<Setor/Departamento>>	

Referência: Processo nº 25000.071324/2019-71

SEI nº 10151749

Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter - COGRD
 Esplanada dos Ministérios, Bloco G - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70058-900
 Site - saude.gov.br



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura
Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter

APÊNDICE J

1. CRITÉRIOS DE COMPENSAÇÃO SEMESTRAL

1.1. O critério de **serviços por demanda** pode ser entendido como o uso de uma quantidade de serviços previamente definido, alocado para um determinado intervalo de tempo, visando atender a um objetivo específico. É uma forma de contratação que estabelece "quanto", "quando" e "quem" realizará o serviço, utilizando-se de padrões de qualidade e aceitação para os objetos entregues, **desvinculando-se** totalmente do conceito de **posto de trabalho** ou outra associação qualquer que guarde relação direta.

1.2. A equipe de planejamento da contratação, utilizando-se do histórico e documentos gerados diante de processos de fiscalizações contratuais existentes no MS, buscou-se identificar a melhor forma de mensuração e pagamento dos serviços efetivamente executados. Segundo o Guia de Boas Práticas e Orientações Para a Contratação de Service Desk de novembro de 2018, elaborado pelo Ministério do Planejamento ([Disponível em 19/07/2019 as 05h55m](#)), a métrica por Chamado permite apurar com precisão a quantidade executada de cada uma das categorias de chamados técnicos ao longo do período.

1.3. O Guia de boas práticas, quanto a métrica por Chamado, em detrimento a metodologia por UST, afirma que:

*"(...) Este modelo é o que materializa com maior precisão a prática do pagamento **por serviços efetivamente executados**, sendo que a remuneração se efetivará a partir de pagamentos aos chamados técnicos registrados e solucionados pela empresa contratada, com critérios de complexidade, qualidade, prazo e qualificações previamente estabelecidos. Transfere completamente à contratada o risco de inexatidão na formação do preço, bem como do dimensionamento da equipe necessária ao atendimento, uma vez que na proposta técnica da licitante devem constar os preços individuais absolutos de cada categoria de serviços, o que pode vir a **representar certa vantajosidade para a Administração**. Não obstante, a exemplo da **remuneração por UST**, está presente também o **cenário de conflito de interesses**, uma vez que, quanto menor a maturidade do ambiente, **maior o número de chamados técnicos e**, conseqüentemente, **maior a receita da contratada**. (...) **grifo nosso**.*

1.4. Com base no levantamento dos dados de execução dos contratos 55/2017 e 43/2014 ao longo de 2018, obteve-se a volumetria mínima, média e a máxima registrada no período.

1.5. É possível notar que a metodologia por "Chamado" possui a menor parte do serviço a ser valorado, o que se assemelha a menor parte do serviço de outsourcing de impressão, (página impressa), por essa associação e visando

permitir que a empresa possua minimamente uma previsão de execução mensal, optou-se por uma franquia mínima de chamado mensal, com critérios de compensação semestral, utilizando de forma subsidiária, os mesmos parâmetros e orientações do documento de Boas Práticas, Orientações e Vedações para contratação de serviços de outsourcing de impressão.

1.6. Critérios para compensação

1.7. Para os meses em que o número de chamados forem superior a franquia mínima, o faturamento será normal, calculado pela volumetria executada vezes o valor unitário do chamado.

1.8. Somente haverá compensação na fatura do último mês de cada semestre contratual quando tiver havido pagamento de excedente de chamados além da franquia mensal durante o respectivo período.

1.9. A cada mês, para fins de faturamento, deve haver a apuração mensal do saldo de chamados. Se o saldo do mês for negativo (ou seja, de CRÉDITOS DE CHAMADOS), deverá ser pago o valor da FRANQUIA MENSAL. Caso o saldo seja positivo (ou seja, de CHAMADOS EXCEDENTES), o órgão deve pagar a FRANQUIA MENSAL acrescida do valor de CHAMADOS EXCEDENTES gerados no respectivo mês.

1.10. A cada análise semestral, onde o volume de chamado não esteja atingindo o volume da franquia estipulada para o semestre, o CONTRATANTE irá reavaliar o dimensionamento do contrato. Se essa diferença for recorrente, proveniente de uma tendência de baixa de demanda, o MS deve buscar aditivar o contrato visando consolidar esta mudança, de modo que não ocorra de forma reiterada o pagamento por demandas não executadas, devendo ainda serem observados os limites estabelecidos no art. 65 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

1.11. Abaixo evidenciamos uma legenda com os principais parâmetros que envolvem o cálculo de compensação.

Franquia mensal	É o somatório da franquia mínima mensal por grupo/nível solucionador. (em chamado).
Valor fixo da franquia mensal	É o somatório dos valores das franquias dos grupos/níveis solucionadores (em R\$)
ΣF	Somatório das franquias mensais no semestre por grupo/nível solucionador (em chamado)
ΣC	Somatório dos chamados no semestre (6º mês) (em R\$)
ΣVEC	Somatório do Valor Excedente de Chamado no semestre, que corresponde a soma dos valores pagos por chamado que excedeu a quantidade franqueada. (R\$)
ΔExc	Delta Excedente ($\Delta Exc = \Sigma C - \Sigma F$), ou seja, a diferença entre o somatório dos chamados efetivamente resolvidos e o somatório das franquias mensais dentro do semestre da compensação (em chamado)
Valor ΔExc	Valor Delta Excedente (Valor $\Delta Exc = \Delta Exc * Valor Unitário Excedente$), ou seja, o valor calculado da diferença excedente (chamados finalizados menos volume da franquia) que será aplicado na fórmula da redução (em R\$)
Redução	Valor da Redução = $\Sigma VEC - Valor \Delta Exc$, ou seja, a diferença entre o somatório do Valor Excedente e o Valor Delta Excedente (em R\$). Esse valor será usado na fórmula do Novo Valor a ser pago. Importante lembrar que só existirá redução se o resultado no semestre tiver volumetria excedente de chamados. (em R\$)
Novo Valor a ser	Novo Valor a ser pago = Valor do último mês (da compensação semestral) - Valor da Redução (em R\$), ou seja, é a consolidação da compensação

1.12. Durante a compensação ao final de cada semestre contratual são previstos cinco cenários possíveis de ocorrer, dentro de duas situações principais, com a respectiva forma de cálculo, conforme exemplificado abaixo.

1.13. **Situação 1: $\Sigma F \geq \Sigma C$** , ou seja, se o somatório das franquias mensais (ΣF , que corresponde à franquia de cada mês multiplicada por 6) for igual ou maior que o somatório dos chamados finalizados (ΣC) dentro do respectivo semestre:

1.13.1. **Cenário 1** – Caso o volume produzido no semestre seja inferior à soma das franquias mensais do mesmo período não haverá compensação pois não há geração de excedente. Ressaltamos que este cenário possui baixa probabilidade de ocorrer;

1.13.2. **Cenário 2** – Caso haja chamado excedente em alguns meses, mas o somatório de chamados seja inferior em relação ao somatório das franquias mensais, será descontado no último mês do respectivo semestre o valor referente à redução, através da fórmula: Novo Valor a ser pago = Valor do último mês (da compensação semestral) - Valor da Redução;

1.13.3. **Cenário 3** – Esse cenário é uma excepcionalidade do cenário anterior, e provavelmente não ocorrerá durante a vigência contratual, onde o Valor da Redução seja superior ao valor do último mês do semestre contratual. O novo valor a ser pago será calculado conforme a mesma fórmula anterior: Novo Valor a ser pago = Valor do último mês (da compensação semestral) - Valor da Redução. Entretanto, deverá ser emitida uma Guia de Recolhimento da União (GRU) para que o fornecedor faça a devida compensação do pagamento.

1.13.3.1. A seu critério, o CONTRATANTE pode optar por finalizar a compensação no próximo semestre (ou seja, sem recolhimento de GRU e deixando restos a compensar para o próximo semestre), onde fará a compensação no primeiro mês subsequente.

1.14. **Situação 2: $\Sigma F < \Sigma C$** , ou seja, se o somatório das franquias mensais (ΣF , que corresponde à franquia de cada mês multiplicada por 6) for menor que o somatório dos chamados finalizados (ΣC) no respectivo semestre:

1.15. **Cenário 4** – Caso haja resultado excedente em alguns ou todos os meses, o somatório de chamados finalizados seja superior ao somatório da franquia e o Valor Excedente seja igual ao Valor delta Excedente ($\Sigma VE - \text{Valor } \Delta \text{ Exc} = 0$), então deve-se observar o disposto no item 1.9 e não há compensação, pois não há valor a ser reduzido ao final da compensação.

1.16. **Cenário 5** – Caso haja resultado excedente em alguns ou todos os meses, o somatório de páginas produzidas seja superior ao somatório da franquia e o Valor Excedente seja maior que o Valor delta Excedente ($\Sigma VE - \text{Valor } \Delta \text{ Exc} > 0$), então deve-se observar o disposto no item 1.9 e a compensação ocorrerá no último mês do respectivo semestre, onde será descontado o somatório dos valores excedentes, através da fórmula: Novo Valor a ser pago = Valor do último mês (da compensação semestral) - Valor da Redução.

2. PLANILHA DE COMPENSAÇÃO

2.1. Estará disponível no sitio <http://datasus.saude.gov.br> a planilha modelo de Compensação Semestral para análise e entendimento.



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura
Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter

APÊNDICE K

RELATÓRIO MENSAL DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

CONTRATO Nº.	MÊS/ANO:
UNIDADE DETENTORA DO CONTRATO:	
OBJETO DO CONTRATO:	
EMPRESA CONTRATADA:	

1. Ocorrências: *(informar aqui as ocorrências que houve no mês, podendo ser registradas também neste local os descontos e as penalidades aplicadas. O cálculo das penalidades é de competência do gestor do contrato, observando o que consta estabelecido no contrato. A administração ao tomar ciência do relatório irá concordar ou discordar do cálculo feito, antes de enviar uma cópia do relatório à empresa).*

2. Avaliação dos serviços e dos documentos que foram apresentados pela empresa: *(informar aqui os documentos que foram avaliados, de acordo com as exigências contidas no contrato. Informar também as deficiências que foram verificadas). Anexar o Relatório Mensal de Serviços, conforme **APÊNDICE "L"**.*

3. Observações/sugestões/reclamações:

Data: ___/___/___	Gestor do contrato: (nome e assinatura)
-------------------	---



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura
Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter

APÊNDICE L

MODELO DO RELATÓRIO MENSAL DE SERVIÇOS

CONTRATO Nº.	MÊS/ANO:	Mês de Compensação de Chamados (S/N):
--------------	----------	---------------------------------------

UNIDADE DETENTORA DO CONTRATO:

OBJETO DO CONTRATO:

EMPRESA CONTRATADA:

MAPAS QUANTITATIVOS DE CHAMADOS

Grupo	Item	Qtde Mensal franquia	Qtde Mensal Executado	Qtde Mensal excedente (+ ou -)	Qtde Acumulada Excedente (+)	Qtde Acumulada Excedente (-)
	1					
	2					
	3					
	4					

Grupo	Item	Qtde Anual Contratada	Qtde Anual Utilizada	Saldo Anual
	1			
	2			
	3			
	4			

Atenção:

Todo semestre haverá uma compensação de chamados conforme critérios estabelecidos no APÊNDICE "J".

MAPAS FINANCEIROS DE CHAMADOS

Grupo	Item	Valor por chamado	Valor devido no Mês	Valor a Glosar	Valor à Compensar	Valor a pagar no Mês
	1					
	2					
	3					
	4					

Data: ___/___/___	Gestor do contrato: (nome e assinatura)
-------------------	---

Referência: Processo nº 25000.071324/2019-71

SEI nº 10151984

Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter - COGRD
 Esplanada dos Ministérios, Bloco G - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70058-900
 Site - saude.gov.br



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura
Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter

APÊNDICE M

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS EXIGIDOS

1. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados ao cumprimento dos serviços contratados. Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.
2. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e metas mínimas dos serviços poderão ser revistos, acrescidos ou eliminados mediante acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.
3. Os níveis de serviços exigidos serão mensurados mensalmente, por grupo e localidade (UF) mediante apresentação de relatórios mensais para aferição dos mesmos.
4. Os indicadores deverão ser medidos do primeiro ao último dia de cada mês, calculados diariamente e devem ser divulgados na reunião de alinhamento com o Gestor do Contrato. A CONTRATADA deverá disponibilizar semanalmente via WEB e e-mail os resultados parciais, aferidos até o último dia útil da semana anterior, para o Gestor do Contrato e manter o histórico dos indicadores permanentemente.
5. Os tempos serão contados a partir do recebimento da solicitação do usuário.
6. No caso da contagem em dias, a contagem é efetuada dia a dia, incluindo o primeiro e o último dia.
7. O termo "Total de ligações registradas" refere-se as ligações recebidas pelo serviço de suporte técnico e passíveis de solução por esse serviço.
8. Caso sejam detectados, nos relatórios apresentados, índices fora dos limites, máximos e mínimos estabelecidos, a CONTRATADA deverá justificar as ocorrências ou, na falta dessas, indicar as ações e prazos para regularizações das ocorrências, garantindo à CONTRATADA ampla defesa e o contraditório, sendo que a mesma sofrerá sanções e receberá descontos nas faturas (glosas), exclusivamente em função de eventos/causas/fatores que faz parte do escopo de sua responsabilidade contratual e estiver sob seu controle.
9. Caso a CONTRATADA não atinja os índices acima, e a justificativa não seja aceita, a **CONTRATANTE** aplicará glosa de **0,5% (meio por cento) por indicador não atingido.**
10. Fica estabelecido que a soma das glosas previstas nos itens a serem aplicadas pela CONTRATANTE, bem como àquelas resultantes de sanções administrativas fica limitada, a cada mês, ao valor equivalente a 20% (vinte por cento) do total do faturamento do mês, a ser aplicado na fatura atual ou subsequentes.

11. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal por localidade (UF), devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o a CONTRATANTE até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

12. Para efeito de regras iniciais dos trabalhos após publicação do contrato, será tolerado um período de estabilização de 90 (noventa) dias corridos de carência para adaptações aos Níveis de Serviço. As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pelo CONTRATANTE. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:

12.1. Para o 1º mês de execução contratual: 70% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

12.2. Para o 2º mês de execução contratual: 85% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

12.3. Para o 3º mês de execução contratual: 100% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

13. Nenhuma parte será responsabilizada pelos atrasos ocasionados por eventos configuradores de caso fortuito ou força maior, como tais caracterizados em lei civil.

14. Os relatórios para controle dos Níveis de Serviço deverão conter no mínimo, mas não se limitando a:

14.1. Indicadores de desempenho por níveis de atendimento e localidade (UF);

14.2. Disponibilidade dos Serviços;

14.3. Problemas ocasionados pelo baixo nível do serviço;

14.4. Ações para manter os níveis de serviços acordados;

14.5. Ações para restaurar os indicadores que estão fora da meta;

14.6. Índice de satisfação dos usuários;

14.7. Número de incidentes, problemas e mudanças relacionados com os níveis de serviços;

14.8. Informações sobre o quadro profissional da equipe.

15. O formato do relatório deverá ser discutido antes de sua implementação, com o Gestor do Contrato e registrado por meio de acordo entre as partes. Novos itens podem ser adicionados ao relatório, desde que previamente acordado.

16. A CONTRATADA deverá submeter a aprovação da CONTRATANTE o modelo de relatório até 90 (noventa) dias corridos a partir da publicação do contrato.

17. Os usuários demandantes de suporte técnico poderão atuar em diversos tipos de atividades, entre elas, assistência à saúde dos cidadãos. É o caso de profissionais de saúde (médicos, enfermeiros, técnicos) que utilizem os recursos de TI para prestar assistência a pacientes. Neste sentido, o grau de criticidade do chamado é maior, tendo em vista a possibilidade de haver risco à saúde dos pacientes. Por este motivo, a nova contratação deverá prever Níveis Mínimos de Serviço (NMS) mais rigorosos para o tempo de atendimento aos usuários das áreas assistenciais dos hospitais federais, conforme descritos na tabela abaixo.

17.1. A classificação das áreas críticas e seus respectivos NMS será de responsabilidade da Equipe de Gestão Contratual e deverá ser pactuada com a CONTRATADA na reunião inicial de alinhamento do contrato.

18. Os tempos descritos nos indicadores serão mensurados em horas/minutos úteis. Entende-se como hora/minutos úteis, o horário de atendimento previsto no APÊNDICE "U" - Locais e Horários de Prestação de Serviços.

19. Os serviços serão medidos com base em indicadores e metas exigidas, referentes a solicitações de telessuporte e suporte local, conforme apresentado na tabela a seguir:

TABELA V2

Indicadores GLOBAIS (GRUPOS/SISTEMAS)				
Indicadores que incidirão sobre todos os serviços contratados				
Item	Indicador	Descrição	Fórmula de cálculo	Meta exigida
1	ISU	Índice de Satisfação do Usuário	(Total de avaliações classificadas em ótimo e bom / Total de avaliações respondidas) x 100	>=85%
2	IDS	Índice de Disponibilidade do Serviço	(Total de horas paradas / Total de horas do mês) X 100	>=98%
Indicadores GRUPO 01				
Indicadores do Serviço de suporte técnico remoto de 1º nível - AB (Atendimento Básico)				
Item	Indicador	Descrição	Fórmula de cálculo	Meta exigida
3	IDS-1AB	Índice de Disponibilidade do Serviço/URA	(Total de horas paradas / Total de horas do mês) X 100	>=95% (noventa e nove por cento)
4	ILAPT-1AB	Índice de ligações atendidas no 1º toque	(Total de ligações atendidas no 1º toque / Total de ligações registradas) X 100	>=60% (sessenta por cento)
5	ILA20-1AB	Índice de ligações telefônicas atendidas em até 20 segundos	(Total de ligações telefônicas atendidas em até 20 segundos / Total de ligações registradas) X 100	>=90% (noventa por cento)
6	ITME-1AB	Tempo médio na fila de espera	Tempo médio das ligações em fila de espera excluindo a mensagem inicial da URA de até 1 minuto	<=25 s (vinte e cinco segundos) <=85% (oitenta e cinco por cento)
7	ITMRE-1AB	Tempo médio de atendimento para resolução ou escalonamento	Tempo médio de atendimento para resolução ou escalonamento excluindo a mensagem inicial da URA de até 5 minutos	<=85% (oitenta e cinco por cento)
8	ITFCR-1AB	Total de chamados resolvidos no primeiro contato do cliente (First Call Resolution - FRC)	Quantidade de chamados resolvidos no primeiro contato do cliente até 3 meses	Até 3 meses < 10% Até 6 meses < 20% > 6 meses < 30%
9	LAB-1AB	Taxa de abandono	(Total de ligações perdidas após 35 segundos, excluindo a mensagem inicial da URA / Total de ligações registradas) X 100	<=5% (cinco por cento)
10	IRC-1AB	Índice de registo de chamados	(Total de chamados registrados / Total de ligações atendidas)	=100% (cem por cento)
11	ICR-1AB	Índice de chamados reabertos	Total de chamados reabertos em relação ao total de chamados resolvidos	<=5% (cinco por cento)
12	IQA-1AB	Índice de qualidade no atendimento	(Total de respostas positivas classificadas em bom e ótimo em AB / Total de avaliações respondidas) X 100	>=80% (oitenta por cento)
		Índice de chamados resolvidos em até 15	(Total de chamados resolvidos em	>=85% (oitenta

13	ICR15M-1AB	resolvidos em até 15 minutos da sua abertura	até 15m em AB / Total de chamados resolvidos em AB) X 100	e cinco por cento)
14	ICR2H-1AB	Índice de chamados resolvidos em até 02 (duas) horas da sua abertura	(Total de chamados resolvidos em até 02h em AB / Total de chamados resolvidos em AB) X 100	>=95% (noventa e cinco por cento)
15	ICR12H-1AB	Índice de chamados resolvidos em até 12 (doze) horas da sua abertura	(Total de chamados resolvidos em até 12h em AB / Total de chamados resolvidos em AB) X 100	=100% (cem por cento)

Indicadores do Serviço de suporte técnico remoto de 1º nível - AE (Atendimento Especializado - Backoffice)

Item	Indicador	Descrição	Fórmula de cálculo	Meta exigida
16	ITPA15M-1AE	Índice do tempo de primeiro atendimento em 15 (quinze) minutos	(Total de chamados com início de atendimento em até 15 (quinze) minutos em AE / Total de chamados resolvidos em AE) X 100	>=60% (sessenta por cento)
17	ITPA40M-1AE	Índice do tempo de primeiro atendimento em 40 (quarenta) minutos	(Total de chamados com início de atendimento em até 40 (quarenta) minutos em AE / Total de chamados resolvidos em AE) X 100	>=80% (oitenta por cento)
18	ITPA60M-1AE	Índice do tempo de primeiro atendimento em 60 (sessenta) minutos	(Total de chamados com início de atendimento em até 60 (sessenta) minutos em AE / Total de chamados resolvidos em AE) X 100	>=99% (noventa e nove por cento)
19	ICR4H-1AE	Índice de chamados resolvidos em até 04 (quatro) horas da sua abertura	(Total de chamados resolvidos em até 04h em AE / Total de chamados resolvidos em AE) X 100	>=40% (quarenta por cento)
20	ICR12H-1AE	Índice de chamados resolvidos em até 12 (doze) horas úteis da sua abertura	(Total de chamados resolvidos em até 12h em AE / Total de chamados resolvidos em AE) X 100	>=90% (noventa por cento)
21	ICR24H-1AE	Índice de chamados resolvidos em até 24 (vinte e quatro) horas corridas da sua abertura	(Total de chamados resolvidos em até 24h em AE / Total de chamados resolvidos em AE) X 100	=100% (cem por cento)
22	IQA-1AE	Índice de qualidade no atendimento	(Total de respostas positivas classificadas em bom e ótimo em AE / Total de avaliações respondidas) X 100	>=80% (oitenta por cento)

Indicadores do Serviço de suporte técnico local de 2º nível - AP (Atendimento Presencial)

Item	Indicador	Descrição	Fórmula de cálculo	Meta exigida
23	ICR4H-1AP	Índice de chamados resolvidos em até 04 (quatro) horas da sua abertura	(Total de chamados resolvidos em até 04h em AP / Total de chamados resolvidos em AP) X 100	>=20% (vinte por cento)
24	ICR12H-1AP	Índice de chamados resolvidos em até 12 (doze) horas da sua abertura	(Total de chamados resolvidos em até 12h em AP / Total de chamados resolvidos em AP) X 100	>=90% (noventa por cento)
25	ICR24H-1AP	Índice de chamados resolvidos em até 24 (vinte e quatro) horas da sua abertura	(Total de chamados resolvidos em até 24h / Total de chamados resolvidos em AP) X 100	>=95% (noventa e cinco por cento)
26	ICR2D-1AP	Índice de chamados resolvidos em até 02 (dois) dias da sua abertura	(Total de chamados resolvidos em até 02 dias / Total de chamados resolvidos em AP) X 100	=100% (cem por cento)
			(Total de respostas positivas	

27	IQA-AP	Índice de qualidade no atendimento	classificadas em bom e ótimo em AP / Total de avaliações respondidas) X 100	>=80% (oitenta por cento)
----	--------	------------------------------------	---	---------------------------

Indicadores GRUPO 02

Indicadores do Serviço de suporte técnico remoto de 1º nível - AB (Atendimento Básico)

Item	Indicador	Descrição	Fórmula de cálculo	Meta exigida
28	IDS-2AB	Índice de Disponibilidade do Serviço/URA	(Total de horas paradas / Total de horas do mês) X100	>=95% (noventa e nove por cento)
29	ILAPT-2AB	Índice de ligações atendidas no 1º toque	(Total de ligações atendidas no 1º toque / Total de ligações registradas) X 100	>=60% (sessenta por cento)
30	ILA20-2AB	Índice de ligações telefônicas atendidas em até 20 segundos	(Total de ligações telefônicas atendidas em até 20 segundos / Total de ligações registradas) X 100	>=90% (noventa por cento)
31	ITME-2AB	Tempo médio na fila de espera	Tempo médio das ligações em fila de espera excluindo a mensagem inicial da URA de até 1 minuto	<=25 s (vinte e cinco segundos) <=85% (oitenta e cinco por cento)
32	ITMRE-2AB	Tempo médio de atendimento para resolução ou escalonamento	Tempo médio de atendimento para resolução ou escalonamento excluindo a mensagem inicial da URA de até 5 minutos	<=85% (oitenta e cinco por cento)
33	ITFCR-2AB	Total de chamados resolvidos no primeiro contato do cliente (First Call Resolution - FRC)	Quantidade de chamados resolvidos no primeiro contato do cliente até 3 meses	Até 3 meses < 10% Até 6 meses < 20% > 6 meses < 30%
34	LAB-2AB	Taxa de abandono	(Total de ligações perdidas após 35 segundos, excluindo a mensagem inicial da URA / Total de ligações registradas) X 100	<=5% (cinco por cento)
35	IRC-2AB	Índice de registo de chamados	(Total de chamados registrados / Total de ligações atendidas)	=100% (cem por cento)
36	ICR-2AB	Índice de chamados reabertos	Total de chamados reabertos em relação ao total de chamados resolvidos	<=5% (cinco por cento)
37	IQA-2AB	Índice de qualidade no atendimento	(Total de respostas positivas classificadas em bom e ótimo em AB / Total de avaliações respondidas) X 100	>=80% (oitenta por cento)
38	ICR15M-2AB	Índice de chamados resolvidos em até 15 minutos da sua abertura	(Total de chamados resolvidos em até 15m em AB / Total de chamados resolvidos em AB) X 100	>=85% (oitenta e cinco por cento)
39	ICR2H-2AB	Índice de chamados resolvidos em até 02 (duas) horas da sua abertura	(Total de chamados resolvidos em até 02h em AB / Total de chamados resolvidos em AB) X 100	>=95% (noventa e cinco por cento)
40	ICR12H-2AB	Índice de chamados resolvidos em até 12 (doze) horas da sua abertura	(Total de chamados resolvidos em até 12h em AB / Total de chamados resolvidos em AB) X 100	=100% (cem por cento)

Indicadores do Serviço de suporte técnico remoto de 1º nível - AE (Atendimento Especializado - Backoffice)

Item	Indicador	Descrição	Fórmula de cálculo	Meta exigida
41	ITD30M-2AE	Índice do tempo de primeiro atendimento	(Total de chamados com início de atendimento em até 30 (trinta)	>=60% (sessenta por cento)

41	ITPA30M-2AE	primeiro atendimento em 30 (trinta) minutos	minutos em AE / Total de chamados resolvidos em AE) X 100	(sessenta por cento)
42	ITPA50M-2AE	Índice do tempo de primeiro atendimento em 50 (cinquenta) minutos	(Total de chamados com início de atendimento em até 50 (cinquenta) minutos em AE / Total de chamados resolvidos em AE) X 100	
43	ITPA80M-2AE	Índice do tempo de primeiro atendimento em 80 (oitenta) minutos	(Total de chamados com início de atendimento em até 80 (oitenta) minutos em AE / Total de chamados resolvidos em AE) X 100	
44	ICR4H-2AE	Índice de chamados resolvidos em até 04 (quatro) horas da sua abertura	(Total de chamados resolvidos em até 04h em AE / Total de chamados resolvidos em AE) X 100	>=40% (quarenta por cento)
45	ICR12H-2AE	Índice de chamados resolvidos em até 12 (doze) horas úteis da sua abertura	(Total de chamados resolvidos em até 12h em AE / Total de chamados resolvidos em AE) X 100	>=90% (noventa por cento)
46	ICR24H-2AE	Índice de chamados resolvidos em até 24 (vinte e quatro) horas corridas da sua abertura	(Total de chamados resolvidos em até 24h em AE / Total de chamados resolvidos em AE) X 100	=100% (cem por cento)
47	IQA-2AE	Índice de qualidade no atendimento	(Total de respostas positivas classificadas em bom e ótimo em AE / Total de avaliações respondidas) X 100	>=80% (oitenta por cento)

Indicadores do Serviço de suporte técnico local de 2º nível - AP (Atendimento Presencial)

Item	Indicador	Descrição	Fórmula de cálculo	Meta exigida
48	ICR4H-2AP	Índice de chamados resolvidos em até 04 (quatro) horas da sua abertura	(Total de chamados resolvidos em até 04h em AP / Total de chamados resolvidos em AP) X 100	>=20% (vinte por cento)
49	ICR12H-2AP	Índice de chamados resolvidos em até 12 (doze) horas da sua abertura	(Total de chamados resolvidos em até 12h em AP / Total de chamados resolvidos em AP) X 100	>=90% (noventa por cento)
50	ICR24H-2AP	Índice de chamados resolvidos em até 24 (vinte e quatro) horas da sua abertura	(Total de chamados resolvidos em até 24h / Total de chamados resolvidos em AP) X 100	>=95% (noventa e cinco por cento)
51	ICR2D-2AP	Índice de chamados resolvidos em até 02 (dois) dias da sua abertura	(Total de chamados resolvidos em até 02 dias / Total de chamados resolvidos em AP) X 100	=100% (cem por cento)
52	IQA-2AP	Índice de qualidade no atendimento	(Total de respostas positivas classificadas em bom e ótimo em AP / Total de avaliações respondidas) X 100	>=80% (oitenta por cento)

Referência: Processo nº 25000.071324/2019-71

SEI nº 10152017

Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter - COGRD
 Esplanada dos Ministérios, Bloco G - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70058-900
 Site - saude.gov.br



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura
Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter

APÊNDICE N

RACIONAL DE CÁLCULO DE CHAMADOS E INFORMAÇÕES PARA ANÁLISE DA DEMANDA DE ATENDIMENTO

1. RACIONAL DE CÁLCULO DE CHAMADOS

1.1. Ressaltamos que por decisão estratégica, este processo segue os objetivos do DATASUS, que optou por unificar o planejamento da contratação dos serviços de Service Desk aos usuários do Ministério da Saúde e os Hospital Federais do Rio de Janeiro - RJ.

1.2. Atualmente os serviços de Service Desk estão sendo atendidos pelos contratos:

1.2.1. **Contrato 55/2017** (Empresa: ConnectCom), métrica por Chamado/Nível de atendimento, com suporte remoto (1º e 2º Níveis) e presencial (3º Nível), com execução física na Sede e Núcleos do MS e o **Contrato 43/2014** (Empresa: Central IT), métrica por Unidade de Serviço Técnico-UST, com suporte remoto e presencial nas dependências dos Hospitais Federais do RJ. Este contrato também engloba os serviços de monitoramento e sustentação operacional de infraestrutura, que não é escopo desta contratação.

1.2.2. Considerando que a métrica a ser utilizada nesta contratação é por chamado, foram levantados os dados da execução dos contratos 55/2017 e 43/2014 ao longo de 2018, tomando como regra a necessária conversão e padronização de métricas.

1.3. Histórico e informações relevantes do Contrato 55/2017- CONTRATO DE SERVIÇOS DE SUPORTE AO MINISTÉRIO DA SAÚDE – 2018

1.3.1. A equipe de planejamento da contratação identificou volumetria sazonal de ligações e chamados solucionados entre os meses de 2018, logo a previsão anual pela média aritmética não demonstrou-se a mais assertiva, motivo pelo qual optou-se, com base no histórico consolidado de demandas, estabelecer volume mínimo e máximo, sendo o volume mínimo previsto como franquia e possibilidade de compensação semestral, e volume máximo previsto como o teto contratual.

1.3.2. No atual cenário, a uma divergência considerável entre as ligações entrantes e o número de demandas solucionadas em 1º Nível, tal fato ocorre em sua maioria, devido a picos de ligações sazonais, diante de demandas das diversas áreas estratégicas do MS, logo a Central de Atendimento do Usuário deve ser capaz de absorver e atender as ligação entrantes dentro de sua sazonalidade.

TABELA N1 - Quantitativo Geral Detalhado dos Chamados da Central de Atendimento (2018) - Contrato 55/2017

Ligações Entrantes na URA								Chamados Resolvidos por nível.		
Período	Entrantes	Atendidas	Abandonadas	TMA	Nível de Serviço até 20s (%)	TME	Abandono após 35s (qtd)	1º Nível	2º Nível	3º Nível
jan/18	7.338	6.616	722	5m30s	73,63	32s	456	2731	1911	6089
fev/18	6.138	5.449	689	5m12s	72,67	31s	420	1962	2119	5503
mar/18	9.069	6.959	2.110	5m09s	57,55	1m10s	1.482	3412	1923	7647
abr/18	6.881	6.197	684	5m22s	75,29	30s	440	2854	2081	6080
mai/18	15.029	7.761	7.268	6m02s	24,78	3m01s	5.618	4736	1919	6215
jun/18	14.332	7.179	7.153	6m31s	23,23	3m56s	5.724	4571	2541	6049
jul/18	13.981	8.265	5.716	6m41s	30,72	2m45s	4.380	5373	2429	6576
ago/18	10.500	8.744	1.756	6m43s	62,09	59s	1.206	5390	2995	6259
set/18	6.852	6.295	557	6m23s	78,21	29s	397	3742	2034	6037
out/18	11.959	8.325	3.634	6m18s	50,64	1m59s	2.947	5288	2560	5694
nov/18	10.317	8.407	1.910	6m32s	58,98	1m06s	1.384	5466	2649	4625
dez/18	7.524	6.914	610	5m57s	78,40	32s	411	4644	2163	4636

TABELA N2 - Autoatendimento (30% do volume 1º N Básico) - Contrato 55/2017	Qtde. Mensal		
	Mínimo	Médio	Máximo
1º NÍVEL - BÁSICO REMOTO AUTOMATIZADO	589	1.254	1.640

TABELA N3 - Quantitativo consolidado dos Chamados (2018) - Contrato 55/2017					
Nível	Qtde Anual	%	Qtde Mensal		
			Mínimo Registrado	Média	Máximo Registrado
1º Nível BÁSICO REMOTO	50.169	33,68%	1.962	4.181	5.466
2º Nível ESPECIALIZADO REMOTO (BACK OFFICE)	27.324	18,35%	1.911	2.277	2.995

3º Nível ESPECIALIZADO PRESENCIAL	71.410	47,96%	4.625	5.954	7.647
Total Geral	148.903	100,00%	8.498	12.412	16.108

TABELA N4 - Volumetria de Chamados atendidos pela equipe de Suporte Presencial (3º Nível) - Contrato 55/2017

UF - Estado	Qtde. de Téc. N3 utilizados.	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	Menor Volume	Média Mensal	Maior Volume	% por localidade
AC - Acre	2	53	35	35	17	16	23	25	14	19	31	8	18	294	8	25	53	0,41
AL - Alagoas	2	44	47	44	52	53	53	81	84	82	90	74	70	774	44	65	90	1,08
AM - Amazonas	3	133	117	127	131	116	111	113	63	45	128	78	57	1219	45	102	133	1,71
AP - Amapá	3	74	95	114	66	73	52	103	108	35	126	101	14	961	14	80	126	1,35
BA - Bahia	3	82	88	158	160	69	62	92	63	70	53	73	49	1019	49	85	160	1,43
CE - Ceará	3	36	49	52	78	64	48	56	70	67	113	52	41	726	36	61	113	1,02
DF - Distrito Federal	25	2916	2672	4172	3028	3406	3522	3615	2989	3560	2772	2689	2798	38139	2672	3178	4172	53,41
ES - Espírito Santo	2	41	61	72	55	74	48	60	80	49	57	57	55	709	41	59	80	0,99
GO - Goiás	6	304	159	152	55	72	49	36	45	31	38	81	25	1047	25	87	304	1,47
MA - Maranhão	5	113	142	128	135	134	50	217	182	42	102	51	67	1363	42	114	217	1,91
MG - Minas Gerais	3	47	43	41	52	64	74	81	93	16	97	101	72	781	16	65	101	1,09
MS - Mato Grosso do Sul	3	82	137	91	89	67	76	139	108	98	93	62	50	1092	50	91	139	1,53
MT - Mato Grosso	2	89	80	91	88	76	74	36	35	46	27	29	23	694	23	58	91	0,97
PA - Pará	2	24	54	50	53	62	56	20	63	34	30	38	13	497	13	41	63	0,70
PB - Paraíba	6	275	255	296	277	286	300	247	295	291	200	76	178	2976	76	248	300	4,17
PE - Pernambuco	3	24	20	46	25	55	40	127	96	70	86	40	52	681	20	57	127	0,95
PI - Piauí	4	160	122	102	138	61	78	12	19	8	8	12	28	748	8	62	160	1,05
PR - Paraná	2	14	26	29	30	30	41	41	21	34	55	33	4	358	4	30	55	0,50
RJ - Rio de Janeiro	10	521	406	745	492	609	486	484	685	539	553	426	363	6309	363	526	745	8,83
RN - Rio Grande do Norte	4	135	81	120	191	100	81	79	81	75	85	57	49	1134	49	95	191	1,59
RO - Rondônia	4	476	337	451	387	314	363	20	31	33	32	20	27	2491	20	208	476	3,49
RR - Roraima	3	55	67	70	30	19	38	78	141	155	142	8	127	930	8	78	155	1,30
RS - Rio Grande do Sul	4	86	99	74	106	49	44	480	476	307	324	153	104	2302	44	192	480	3,22
SC - Santa Catarina	2	66	61	35	48	24	34	24	68	84	86	30	28	588	24	49	86	0,82
SE - Sergipe	3	69	65	176	130	119	72	118	118	59	114	77	159	1276	59	106	176	1,79
SP - São Paulo	3	111	83	43	49	85	55	67	95	68	129	66	70	921	43	77	129	1,29
TO - Tocantins	3	59	102	133	118	118	119	125	136	120	123	133	95	1381	59	115	136	1,93
Total	115	6089	5503	7647	6080	6215	6049	6576	6259	6037	5694	4625	4636	71410	3855	5951	9058	100

1.3.2.1. O processo inovador contemplado na plataforma Omnichannel, permite diversidade de canais de comunicação, onde estrategicamente o autoatendimento permitirá aos usuários interagir de forma dinâmica, reduzindo assim os custos mais elevados nos demais níveis de atendimento. Tendo em vista não haver histórico de demanda de autoatendimento junto ao MS, buscou-se identificar as demandas resolvidas pelo 1º nível de atendimento, que inicialmente, podem ser migradas para o autoatendimento, onde podemos citar as procedimentos de reset de senha, configuração de impressora e configuração de e-mail, que somados correspondem a cerca de 30% (trinta por cento) das demandas solucionadas pelo suporte de 1º nível em 2018. Face ao exposto, demonstramos abaixo o quadro acrescido desta previsão quantitativa.

TABELA N5 - Ajustando níveis de atendimento do - Contrato 55/2017

Grupo	Item	Descrição	CATSER	Un. de Medida	Qtde. Mensal Mínima (Franquia)	Qtde. Mensal Máxima	Qtde. Anual Mínima (Franquia)	Qtde. Anual Máxima
	1	SERVICE DESK MS - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO AUTOMATIZADO	26980	Chamado	589	1.640	7.068	19.680
		SERVICE						

2	2	DESK MS - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO BÁSICO	26980	Chamado	1.373	3.826	16.476	45.912
	3	SERVICE DESK MS - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO (BACKOFFICE)	26980	Chamado	1.911	2.995	22.932	35.940
	4	SERVICE DESK MS - SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL DE 2º NÍVEL - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO	26980	Chamado	4.625	7.647	55.500	91.764

1.4. **Histórico e informações relevantes do Contrato 43/2014 - CONTRATO DE SERVIÇOS DE SUPORTE AOS HOSPITAIS FEDERAIS DO RJ - 2018**

TABELA N6 - Quantitativo consolidado dos Chamados (2018) - Contrato 43/2014						
Nível	Qtde Anual	%	Qtde Mensal			
	Executada		Mínima	Média	Máxima	
D 1o. Nível - Remoto	126	1%	1	11	26	
E 1o. Nível - Back Office	2795	8%	146	233	399	
F 2o. Nível - Presencial	22520	61%	1356	1877	2171	
G 2o. Nível - Aplicações Saúde	11108	30%	666	926	1351	
Total Geral	36549	100%	2.169	3.047	3.947	

TABELA N7 - Ajustando níveis de atendimento - Contrato 43/2014								
Grupo	Item	Descrição	CATSER	Un. de Medida	Qtde. Mensal Mínima (Franquia)	Qtde. Mensal Máxima	Qtde. Anual Mínima (Franquia)	Qtde. Anual Máxima
1	1	SERVICE DESK HRJ - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO AUTOMATIZADO	26980	Chamado	N/A	N/A	N/A	N/A
	2	SERVICE DESK HRJ - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO BÁSICO	26980	Chamado	1	26	12	312
	3	SERVICE DESK HRJ - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO (BACKOFFICE)	26980	Chamado	146	399	1.752	4.788
	4	SERVICE DESK HRJ - SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL DE 2º NÍVEL - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO	26980	Chamado	2.022	3.522	24.264	42.264

Observação:

- O item 4 corresponde a soma dos itens (F) e (G) da tabela N5.

1.4.1. O levantamento da execução dos contratos 55/2017 e 43/2014 demonstrou diferentes proporcionalidades entre os níveis 1 e 2 de atendimentos, onde foi possível notar que para as demandas do contrato 55/2017, aproximadamente 50% (cinquenta por cento) das soluções se deu REMOTAMENTE e 50% (cinquenta por cento) PRESENCIALMENTE. Para o contrato 43/2014 aproximadamente 10% (dez por cento) se deu REMOTAMENTE e 90%

(noventa por cento) PRESENCIALMENTE. Considerando que a tendência de atendimento é buscar maior índice de resolutividade por meio do Autoatendimento e Atendimento REMOTO em 1º nível, optou-se por nivelar as proporções do contrato 43/2014 para 50% (cinquenta por cento) REMOTO e 50% (cinquenta por cento) PRESENCIAL, igual ao contrato 55/2017. As quantidades máximas também foram ajustadas nesta mesma proporção.

TABELA N8 - Ajustamento das proporções das quantidades (50% Remoto e 50% Presencial) - Contrato 43/2014

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	PERCENTUAL APLICADO	QTDE. MENSAL MÍNIMA (FRANQUIA)	QTDE. MENSAL MÁXIMA	QUANTIDADE ANUAL MÍNIMA (FRANQUIA)	QUANTIDADE ANUAL MÁXIMA
1	1	SERVICE DESK HRJ - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO AUTOMATIZADO	30% item 2	195	355	2.340	4.260
	2	SERVICE DESK HRJ - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO BÁSICO	30% Total de Chamados menos o item 1	456	829	5.472	9.948
	3	SERVICE DESK HRJ -SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO (BACKOFFICE)	20% Total de Chamados	434	789	5.208	9.468
	4	SERVICE DESK HRJ -SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL DE 2º NÍVEL - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO	50% Total de Chamados	1.085	1.973	13.020	23.676
Observação:							
<ul style="list-style-type: none"> A proporcionalidade do contrato 43/2014 foi efetuada de acordo com as proporcionalidades arredondadas do contrato 55/2017 (TABELA N3) 							

1.5. Finalmente, a contratação deverá seguir as seguintes quantidades:

TABELA N9 - Quantidades Objeto da Nova Contratação

Grupo	Item	Descrição	CATSER	Un. de Medida	Qtde. Mensal Mínima (Franquia)	Qtde. Mensal Máxima	Qtde. Anual Mínima (Franquia)	Qtde. Anual Máxima
1	1	SERVICE DESK HRJ - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO AUTOMATIZADO	26980	Chamado	195	355	2.340	4.260
	2	SERVICE DESK HRJ - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO BÁSICO	26980	Chamado	456	829	5.472	9.948
	3	SERVICE DESK HRJ - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO (BACKOFFICE)	26980	Chamado	434	789	5.208	9.468
	4	SERVICE DESK HRJ - SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL DE 2º NÍVEL - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO	26980	Chamado	1.085	1.973	13.020	23.676
1	1	SERVICE DESK MS - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO AUTOMATIZADO	26980	Chamado	589	1.640	7.068	19.680
		SERVICE DESK MS - SUPORTE						

2	2	TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO BÁSICO	26980	Chamado	1.373	3.826	16.476	45.912
	3	SERVICE DESK MS - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO (BACKOFFICE)	26980	Chamado	1.911	2.995	22.932	35.940
	4	SERVICE DESK MS - SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL DE 2º NÍVEL - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO	26980	Chamado	4.625	7.647	55.500	91.764

2. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA ANÁLISE E DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

TABELA N10 - QUANTIDADE DE USUÁRIOS E PARQUE COMPUTACIONAL INSTALADO NOS HOSPITAIS FEDERAIS DO RJ

Local	Usuários*	Computadores	Impressoras
HFA	3.259	656	161
HFB	7.783	1.049	182
HFCF	2.398	479	166
HFI	783	458	145
HFL	2.275	578	171
HFSE	4.026	944	322
Total	20.524	5.240	1.147

*O número alto de usuários nos hospitais é devido ao contingente de profissionais que atuam em regime de turno.

TABELA N11 - QUANTIDADE DE USUÁRIOS E PARQUE COMPUTACIONAL INSTALADO NA SEDE E NÚCLEOS DO MINISTÉRIO DA SAÚDE

Local	Usuários	Computadores	Impressoras
AC	144	45	
AL	130	133	
AM	407	176	
AP	115	101	
BA	246	205	
CE	201	157	
DF	5.254	5.031	
ES	215	192	
GO	221	190	
MA	247	191	
MG	442	465	
MS	225	106	
MT	669	187	
PA	342	120	
PB	196	213	
PE	208	94	
PI	111	145	
PR	136	81	
RJ	805	1076	
RN	99	86	
RO	226	57	
RR	207	183	
RS	199	220	
SC	169	175	
SE	101	132	
SP	238	255	
TO	126	63	
Total	11.679	10.079	

TABELA N12 - CATÁLOGO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÕES DE SAÚDE

APAC Magnético	Autorização de Procedimento de Alta Complexidade - APAC
BPA Magnético	Boletim de Produção Ambulatorial - BPA
CADWEB	Cadastramento Nacional de Usuários do Sistema Único de Saúde (CADSUS)
CNES	Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde
COMPASNET (SIASG)	Portal de Compras do Governo Federal
e-SUS Fila Cirúrgica	Administração da fila de cirurgias

e-SUS Hospitalar	Sistema de Gestão Hospitalar
e-SUS Lab	Sistemas de Gestão de Exames Laboratoriais (base e-SUS)
e-SUS Report	Relatórios e-SUS Hospitalar
FACELAB	Sistema de interfaceamento laboratorial
FORMSUS	Formulários Eletrônicos do SUS
HOSPUB	Sistema de gestão hospitalar
Imprensa Nacional - Incom	Envio de publicações oficiais
Intranet - gestão NERJ	Intranet NERJ
Ouvidor SUS	Sistema de ouvidorias do Ministério da Saúde
SAD	Sistema de Avaliação de Desempenho
SCDP	Sistema de Concessão de Diárias e Passagens
SCNES	Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde
SER	Sistema Estadual de Regulação
SIAFI	Sistema integrado de administração financeira do governo federal
SIAPENET	Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos
SIARH ou SIGESP	Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos Ministério da Saúde
SIASG	SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS GERAIS
Sicaf	Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores
SIGESP ou SIARH	Sistema de Gestão de Pessoas
SIGTAP	Sistema de gerenciamento de tabelas de procedimentos, medicamentos e opm do sus
SIPAR	Sistema integrado de protocolo e arquivo
SIPAT	Sistema de patrimônio
SIREF	Sistema de Disponibilização de Referências
SISAIH	Sistema Gerador do Movimento das Unidades Hospitalares
SISCOLO	Sistema de Informação do câncer do colo do útero
SISMAMA	Sistema de Informação do câncer e mama
SISREG	SISTEMA NACIONAL DE REGULAÇÃO
SISRHC	Sistema Registro Hospitalar de Câncer
SISSA	Módulo Autorizador - instrumento de controle com a informatização das autorizações hospitalares e dos procedimentos ambulatoriais, que exigem autorização prévia
SUBPAV	Subsecretaria de Atenção Primária, Vigilância e Promoção da Saúde
TABNET	Tabulador on-line de Informações em Saúde
TABWIN	Tabulador off-line de Informações em Saúde

Atenção: Mais informações quanto ao Catálogo de ativos de Hardware, Software Aplicativos e Softwares Básicos podem ser observados no **APÊNDICE "T"** - Catálogo de serviços.

Referência: Processo nº 25000.071324/2019-71

SEI nº 10152055

Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter - COGRD
 Esplanada dos Ministérios, Bloco G - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70058-900
 Site - saude.gov.br



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura
Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter

APÊNDICE O

ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (ART. 16, IN 01/2019)

1. REQUISITOS DE NEGÓCIO (LETRA A, INCISO I, ART.16, IN 01/2019) – “INDEPENDEM DE CARACTERÍSTICAS TECNOLÓGICAS E QUE DEFINEM AS NECESSIDADES E OS ASPECTOS FUNCIONAIS DA SOLUÇÃO DE TIC”;

1.1. A solução deve abranger gerenciamento de filas, permitir que todo o histórico do usuário seja gerenciável e integrado, disponibilizando minimamente os canais de atendimento por e-mail, formulário eletrônico (portal web), aplicativos móveis, mensagem instantânea (SMS), chat, agente virtual de atendimento via chat (chatbot), agente virtual de atendimento via voz (voicebot), telefônico com Call Back, Redes Sociais, atendimento remoto e presencial, que possibilite recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações dos usuários quanto a orientação, ao esclarecimento de dúvidas, a execução de rotinas periódicas, o controle e configuração de equipamentos, enfim, todo serviço de apoio ao usuário no contexto de *Service Desk*.

1.2. A empresa CONTRATADA deverá prestar os serviços que contemple autoatendimento e Suporte Técnico remoto e presencial (*Service Desk*), compreendendo os serviços de Monitoramento, Supervisão de atendimento em 1º e 2º nível, Gestão de Suporte Remoto, Gestão de Incidentes e Problemas, Gestão de Suporte Local e Gerencia Operacional de *Service Desk*.

1.3. Os serviços que contemplam a solução completa de suporte técnico a usuários, são considerados parte da solução e devem ser providos pela CONTRATADA, contemplando profissionais especializados, instalações físicas adequadas a esse tipo de serviço, mobiliário, microcomputadores conectados em rede, softwares básicos, software Analytics, Chatbot, Portal de Atendimento Automatizado, software de gestão de atendimento, sistema de telefonia com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível), sistema eletrônico de gravação, equipamentos e link dedicado de comunicação e todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço.

1.4. As características e requisitos obrigatórios do sistema de telefonia estão definidos no **Apêndice "S"** - Características e Requisitos Obrigatórios do

Sistema de Gerenciamento e de Telefonia deste documento.

1.5. A CONTRATADA deverá alocar a quantidade suficiente de profissionais especializados com as competências necessárias à prestação dos serviços demandados, conforme item "Qualificação e Experiência Profissional dos Prestadores de Serviço", conforme **APÊNDICE "R"**.

1.6. A CONTRATADA deverá apresentar o Relatório Mensal de Serviços, conforme **APÊNDICE "L"**, acompanhado de atestado de cumprimento dos indicadores de nível mínimo de serviço exigido.

1.7. A CONTRATADA deverá cumprir os indicadores de qualidade, prazo de acordo com nível mínimo do serviço exigido, descrito no **APÊNDICE "M"**.

1.8. Como um dos requisitos de negócio, o níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados ao cumprimento dos serviços contratados. Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

1.9. A CONTRATADA deverá fornecer ferramentas contendo todos os utensílios necessários à execução dos serviços.

1.10. A CONTRATADA deverá elaborar, documentar e manter os manuais, scripts de atendimento, artefatos e toda a documentação referente aos serviços a serem prestados.

1.11. A CONTRATADA deverá elaborar, documentar e manter atualizado os processos do ITIL exigidos por esta contratação.

1.12. Ao término do contrato, a CONTRATADA deverá deixar todo o ambiente do Sistema de Gestão de demandas instalado e operacional em sistema de gestão *Information Technology Software Manegment - ITSM*, definido pela CONTRATANTE, disponível no Portal do Software Público Brasileiro, ou outro similar, bem como sua base de conhecimento.

1.13. Todos os custos de implantação e uso correrão por conta da CONTRATADA, devendo estar incluídos nos valores das Ordens de Serviço.

1.14. A CONTRATADA deverá prover equipe composta, minimamente, de profissionais de telessuporte remoto de 1º Nível (Básico e Backoffice), Suporte Local 2º nível (atendimento Típico e Especial), serviços de Supervisão de atendimento em 1º e 2º nível, Gestão de Suporte Remoto, Gestão de Incidentes e Problemas, Gestão de Suporte Local e Gerencia Operacional de *Service Desk*.

1.15. O atendimento automatizado será provido por interfaces e processos que deverão ser realizada através de assistentes ou interfaces gráficas que permitam arrastar e soltar controles, imagens, rotinas e demais elementos componentes do processo automatizado de gestão de serviços de TIC.

1.16. O atendimento remoto será provido por meio de Centrais de Atendimento ao Usuário (CAU), acionadas por ligação telefônica com tarifação 0800, e-mail ou Whatsapp.

1.17. Haverá uma CAU específica para cada grupo, ou seja, uma Central destinada as demandas dos HFRJ e outra para a sede e núcleos descentralizados do MS. Tal diferenciação se justifica devido às particularidades do atendimento aos Hospitais Federais do Rio de Janeiro, devido à necessidade

de acesso controlado aos ativos de rede, bancos de dados e sistemas do CONTRATANTE.

1.18. O atendimento presencial será provido por equipes localizadas fisicamente nos prédios descritos no **APÊNDICE "U"** - Locais e Horários de Prestação de Serviços.

1.19. As atividades que necessitem ser realizadas fora do horário de expediente devem ser planejadas com aviso prévio de 48 horas. Para atividades emergenciais, fora do horário de expediente, haverá sobreaviso, no qual o técnico atuará remotamente e, se necessário, dirigir-se-á ao local para atuação presencial.

1.20. Os atendimentos finalizados por sobreaviso e/ou aviso prévio não terá custo adicional ao CONTRATANTE e serão remunerados nas mesmas condições dos atendimentos típicos.

1.21. Os horários de atendimento serão assim distribuídos:

TABELA 01

Local/Ambiente	Nível	Horário Atual (atuais contratos)	Horário Proposto Contratação
Ambiente Web	Auto Atendimento	Não se aplica	Seg a Seg (24X7) 24 horas por 07 dias da semana.
Hospitais federais	1o. Nível Remoto Básico	Seg a Sex 07h00-22h00 Demais horários, sobreaviso.	Seg a Sex 07h00-22h00, Central no DATASUS RJ Demais horários, sobreaviso.
	1o. Nível Remoto BackOffice	Seg a Sex 07h00-22h00 Demais horários, sobreaviso.	Seg a Sex 07h00-22h00, Central no DATASUS RJ Demais horários, sobreaviso.
	2o. Nível Presencial	Seg a Sex 07h00-22h00 Demais horários, sobreaviso.	Seg a Sex 07h00-22h00, nos núcleos dos Hospitais. Demais horários, sobreaviso ou aviso prévio.
DF e NEMS	1o. Nível Remoto Básico	Seg a Sex 07h-20h00 Demais horários, 48h aviso prévio	Seg a Sex 07h00-20h00, Central no DATASUS DF Demais horários, sobreaviso.
	2o. Nível Remoto BackOffice	Seg a Sex 07h-20h00 Demais horários, 48h aviso prévio	Seg a Sex 07h00-20h00, Central no DATASUS DF Demais horários, sobreaviso.

	2o. Nível Presencial	Seg a Sex 08h-20h00 Demais horários, 48h aviso prévio	Seg a Sex 08h00-20h00, na sede MS/DF e NEMS das UF Demais horários, sobreaviso ou aviso prévio.
--	----------------------	--	--

2. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO (LETRA B, INCISO I, ART.16, IN 01/2019) – “DEFINEM A NECESSIDADE DE TREINAMENTO, DE CARGA HORÁRIA E DE MATERIAIS DIDÁTICOS”;

2.1. A CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das Ordens de Serviço (OS).

2.2. Essa capacitação técnica deverá ser demonstrada mediante a apresentação de atestados, conforme itens de habilitação técnica, que comprovem experiência na prestação dos serviços similares e compatíveis com as características e quantidades objeto deste processo licitatório.

2.3. A capacitação de novos profissionais de suporte remoto e local é parte integrante do processo seletivo de responsabilidade da CONTRATADA e deverá ser aplicada de acordo com perfis definidos a todos os profissionais alocados nos serviços de suporte remoto/telessuporte e nos serviços de suporte local. A carga horária dos treinamentos é variável, devendo satisfazer os conteúdos relativos a cada atividade, tendo como referência a carga horária mínima de 20 (vinte) horas por profissional.

2.4. Antes de ingressar, os profissionais deverão ser treinados nos seguintes conteúdos:

2.4.1. estrutura organizacional do Ministério da Saúde;

2.4.2. técnicas de atendimento;

2.4.3. regras de comportamento e disciplina;

2.4.4. normas operacionais e de segurança da informação no Ministério da Saúde;

2.4.5. sigilo profissional;

2.4.6. sistema de gestão de demandas

2.4.7. sistemas de informação em saúde a serem suportados;

2.4.8. base de conhecimento, *scripts* e outros documentos inerentes ao processo de atendimento.

2.5. A CONTRATADA deverá promover treinamento continuado e reciclagem, minimamente, nos seguintes conteúdos:

2.5.1. instalação e configuração do Windows e Linux;

2.5.2. redes baseadas no Windows e no Linux;

2.5.3. arquitetura e tecnologia de redes;

2.5.4. boas práticas em segurança da informação;

2.5.5. visão geral do Active Directory;

- 2.5.6. gerenciamento de Desktop;
- 2.5.7. instalação de hardware e drivers;
- 2.5.8. funcionalidades do Microsoft Office;
- 2.5.9. configurações do Microsoft Outlook;
- 2.5.10. atendimento a servidores em teletrabalho.
- 2.6. Os conteúdos do programa de formação de novos profissionais, referentes aos softwares comerciais e a regras de atendimento, deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.
- 2.7. O conteúdo para o treinamento, referente aos sistemas e serviços providos pelo Ministério da Saúde serão fornecidos inicialmente pela CONTRATANTE e mantidos atualizados pela CONTRATADA.
- 2.8. Os treinamentos dos empregados da CONTRATADA deverão ser realizados em suas dependências, com prévio aviso à CONTRATANTE, para que, a seu critério, possa acompanhar a capacitação. A critério da CONTRATANTE, por conveniência e oportunidade, poderão ser franqueados espaços da CONTRATANTE para realização de eventuais capacitações, sem dispensa das responsabilidades da CONTRATADA pela sua organização.
- 2.9. A CONTRATADA deverá apresentar um plano de divulgação do *Service Desk* no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos após a publicação do contrato, incluindo periodicidade e materiais a serem utilizados.
- 2.10. Após a aprovação formal do plano pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá implementá-lo no prazo máximo de 15 dias corridos.
- 2.11. Após a primeira campanha de divulgação, a CONTRATADA deverá realizar novas campanhas semestrais.
- 2.12. A critério da CONTRATANTE o plano de divulgação poderá ser revisto a cada nova campanha.
- 2.13. A CONTRATADA deverá informar aos usuários da existência da Central de Serviços, dos diversos meios de contatos, utilizando no mínimo, os seguintes materiais:
 - 2.13.1. Cartazes em todas as entradas, elevadores, painéis informativos dos locais definidos no Apêndice "U" - Locais e Horários de Prestação de Serviços ;
 - 2.13.2. E-mails;
 - 2.13.3. Adesivos nos equipamentos do tipo monitores.

3. REQUISITOS LEGAIS (LETRA C, INCISO I, ART.16, IN 01/2019) - "DEFINEM AS NORMAS COM AS QUAIS A SOLUÇÃO DE TIC DEVE ESTAR EM CONFORMIDADE";

- 3.1. Constituição Federal, de 5 de outubro de 1988 – artigos nº 37, inciso XXI, §§ 1º, 4º, 5º, 6º; 71, inciso X, §§ 1º e 2º; 170, IX; 173; 175, Parágrafo Único, I a IV; 195, § 3º;
- 3.2. Lei 8.666 de 21 de junho de 1993 – regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, estabelece normas gerais sobre licitações e contratos administrativos pertinentes a obras, serviços, inclusive de publicidade, compras, alienações e locações na esfera dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- 3.3. Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 – institui, no âmbito da União,

Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

3.4. Decreto no 2.271, de 07 de julho de 1997 - Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

3.5. Decreto nº 3.555, de 08 de agosto de 2000 – aprova o regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para a aquisição de bens e serviços comuns;

3.6. Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005 – regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

3.7. Decreto Nº 7.174, de 12 de maio de 2010 – regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;

3.8. Decreto nº 7.746/2012

3.9. Decreto Nº 7.845, de 14 de novembro de 2012 - Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.

3.10. Instrução Normativa nº 05/2017, da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão;

3.11. Portaria 349 de 17 julho de 2008, considerando a necessidade de dotar os Hospitais Públicos Federais no Rio de Janeiro/RJ, dos instrumentos e recursos necessários a governança na área de Tecnologia da Informação.

3.12. Instrução Normativa SLTI nº 05/2014 e alterações: Dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral.

3.13. NR 17 do MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO (MTE) e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão;

3.14. Política de Segurança da Informação e Comunicações do Ministério da Saúde – POSIC/MS [Portaria GM Nº 271 de 27 de janeiro de 2017](#).

3.15. Instrução Normativa SG/ME nº 01/2019: Dispõe sobre Plano Anual de Contratações de bens, serviços, obras e soluções de tecnologia da informação e comunicações no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional e sobre o Sistema de Planejamento e Gerenciamento de Contratações.

3.16. Instrução Normativa SGD/ME Nº 1/2019: Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO (LETRA D, INCISO I, ART.16, IN 01/2019) - "INDEPENDEM DE CONFIGURAÇÃO TECNOLÓGICA E QUE DEFINEM A NECESSIDADE DE SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA, CORRETIVA, EVOLUTIVA E ADAPTATIVA"

4.1. O sistema de telefonia (Dac/Ura/Cti) e seus adicionais, sistema de gestão, base de conhecimento e todos os demais sistemas que compõem a solução demandarão manutenções preventivas, corretivas, evolutivas e adaptativas compreendendo os serviços, sistemas, processos, equipamentos e atividades inerentes ao ambiente tecnológico da CONTRATANTE (hardware e software).

4.2. À CONTRATADA compete a manutenção dos sistemas por ela fornecidos, sem ônus para CONTRATANTE.

4.3. Compete à CONTRATADA a manutenção da base de conhecimento, bem como o fornecimento dos equipamentos, ferramentas de trabalho e suprimentos necessários para os equipamentos e para o desempenho de suas atividades.

4.4. Durante a vigência do contrato, o CONTRATANTE poderá proceder a vistorias periódicas às instalações da CONTRATADA para aferir o correto cumprimento dos aspectos técnicos, gerenciais e administrativos.

5. REQUISITOS TEMPORAIS (LETRA E, INCISO I, ART.17, IN 01/2019) - "DEFINEM DATAS DE ENTREGA DA SOLUÇÃO DE TIC CONTRATADA"; OU CRONOGRAMA E PRAZOS DE EXECUÇÃO;

TABELA 02

Nº	Descrição	Quando ocorre?	Responsável
1	Assinatura do contrato.	Até 5 (cinco) dias úteis contados da notificação	CONTRATANTE E CONTRATADA
2	Entrega do Termo de Confidencialidade da Informação	Juntamente com a assinatura do Contrato	CONTRATADA
3	Reunião Inicial e apresentação do Plano de Implantação	Até o 5º dia útil contado após a assinatura do Contrato.	CONTRATANTE E CONTRATADA
4	Apresentação do Plano de Repasse dos Serviços	Até o 5º dia útil contado após a realização da reunião inicial.	CONTRATADA
5	Aprovação do Plano de Repasse dos Serviços	Até o 3º dia útil contado da entrega por parte da CONTRATADA	CONTRATANTE

6	Apresentação do novo Plano de Repasse dos Serviços em caso de recusa da CONTRATANTE	Até o 3º dia útil contado da comunicação de recusa por parte da CONTRATANTE	CONTRATADA
7	Início da Prestação do Serviço	Até 30 (trinta) dias corridos e contados após a assinatura do Contrato.	CONTRATADA
8	Entrega do Relatório Gerencial de execução dos serviços e Reunião de ponto de controle	Até o 5º dia útil de cada mês Subsequente à prestação do serviço;	CONTRATADA
9	Pagamento relativo aos serviços executados.	Após o recebimento provisório emitido pelos Fiscais Técnicos, e recebimento definitivo emitido pelo Gestor do Contrato	CONTRATANTE
10	Reunião de Validação das Expectativas.	Até 15 (quinze) dias antes do encerramento do Contrato.	CONTRATANTE E CONTRATADA
11	Fim do prazo de prestação de serviço	Data do encerramento da vigência do Contrato.	CONTRATANTE E CONTRATADA

6. REQUISITOS DE SEGURANÇA (LETRA F, INCISO I, ART.17, IN 01/2019) - "DEFINEM OS TERMOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO";

6.1. A CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento dos serviços objeto desta contratação;

7. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS (LETRA G,

INCISO I, ART.17, 01/2019) – “DEFINEM OS REQUISITOS QUE A SOLUÇÃO DE TIC DEVE ATENDER PARA ESTAREM EM CONFORMIDADE COM COSTUMES, IDIOMAS E AO MEIO AMBIENTE, DENTRE OUTROS”;

7.1. Princípios de responsabilidade ambiental devem embasar os serviços disponibilizados pela CONTRATANTE e devem utilizar metodologias que contribuam para a redução do impacto ambiental. A CONTRATADA deverá implementar políticas visando a conscientização e sensibilização de seus empregados para a utilização adequada dos recursos utilizados na geração dos serviços objeto deste Contrato.

7.2. Independente do ambiente, da CONTRATADA ou da CONTRATANTE, os resíduos gerados durante a prestação dos serviços objeto deste Contrato, tais como papéis, tonners, cartuchos, lápis, canetas, pastas, entre outros, deverão ser consumidos de forma sistematizada, visando reduzir o consumo dos recursos naturais, sendo que sua destinação final deve seguir a orientação do Programa Coleta Seletiva (CSS) do Governo Federal e proporcionar a possibilidade de reciclagem, por meio de coleta seletiva de resíduos.

7.3. A CONTRATADA deve dar preferência para produtos duráveis, reparáveis e que possam ser aperfeiçoados, reciclados e recicláveis, bem como para bens, serviços e obras que considerem critérios compatíveis com padrões de consumo social e ambientalmente sustentáveis (Lei 12.305/2010).

7.4. A CONTRATADA deverá atender no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental. Destaca-se, as recomendações contidas no Capítulo III, DOS BENS E SERVIÇOS, com ênfase no art. 5º da Instrução Normativa nº 01/2010 STI/MPOG, bem como, o Decreto nº 7.746/2012 que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e a Lei nº 12.305/2010 que institui a política de resíduos sólidos, no que couber.

7.5. É dever da CONTRATADA observar entre outras: o menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água; preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local; maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia; maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local; maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra; uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras.

8. REQUISITO DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA (LETRA A, INCISO II, ART.16, IN 01/2019) - “ARQUITETURA TECNOLÓGICA, COMPOSTA DE HARDWARE, SOFTWARE, PADRÕES DE INTEROPERABILIDADE, LINGUAGENS DE PROGRAMAÇÃO, INTERFACES, DENTRE OUTROS”;

8.1. Os serviços que contemplam o 1º nível compreendem a solução completa de suporte técnico remoto a clientes e usuários de TI da CONTRATANTE.

8.2. São considerados parte da solução e devem ser providos pela CONTRATADA os seguintes itens:

8.2.1. instalações físicas adequadas a esse tipo de serviço,

8.2.2. mobiliário,

8.2.3. microcomputadores conectados em rede,

8.2.4. softwares básicos,

- 8.2.5. sistema de gestão de de demandas,
- 8.2.6. sistema de telefonia com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível),
- 8.2.7. sistema eletrônico de gravação, equipamentos,
- 8.2.8. software para atuação remota em computadores dos usuários,
- 8.2.9. sistema de telefonia (Dac/Ura/Cti) e seus adicionais,
- 8.2.10. software Analytics,
- 8.2.11. link dedicado de comunicação de dados com no mínimo 20 (vinte) Mbps,
- 8.2.12. material de consumo para uso de seus empregados,
- 8.3. todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço, incluindo a comunicação ativa entre o *Service Desk* e os usuários.
- 8.4. Todos os custos de implantação e uso correrão por conta da CONTRATADA, devendo estar incluídos nos valores das Ordens de Serviço.
- 8.5. As características e requisitos obrigatórios do sistema de telefonia estão definidos no **APÊNDICE "S"** - Características e Requisitos Obrigatórios do Sistema de Telefonia deste documento.

9. REQUISITOS DE PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO (LETRA B, INCISO II, ART.16, 01/2019) - "PROJETO DE IMPLEMENTAÇÃO, QUE ESTABELECEM O PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE, TÉCNICAS, MÉTODOS, FORMA DE GESTÃO, DE DOCUMENTAÇÃO, DENTRE OUTROS";

- 9.1. No momento da reunião inicial, a CONTRATADA deverá entregar PLANO DE IMPLANTAÇÃO à CONTRATANTE, contendo cronograma de início da execução da solução.
- 9.2. O plano de implantação, minimamente, deverá observar todos os subitens especificados na Descrição Detalhada da Solução de TI, no **APÊNDICE "Q"**.

10. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO (LETRA C, INCISO II, ART.16, IN 01/2019) - "DEFINEM O PROCESSO DE DISPONIBILIZAÇÃO DA SOLUÇÃO EM AMBIENTE DE PRODUÇÃO, DENTRE OUTROS";

- 10.1. Para efeito de regras iniciais dos trabalhos após publicação do contrato, será tolerado um período de estabilização de 90 (noventa) dias corridos de carência para adaptações aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).
- 10.2. As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pela CONTRATANTE. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:
 - 10.2.1. para o 1º mês de execução contratual: 70% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
 - 10.2.2. para o 2º mês de execução contratual: 85% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
 - 10.2.3. para o 3º mês de execução contratual: 100% de cada uma das

metas constantes das especificações técnicas.

11. REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO (LETRA D, INCISO II, ART.16, IN 01/2019) - "DEFINEM A FORMA COMO SERÁ CONDUZIDA A MANUTENÇÃO E A COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES ENVOLVIDAS";

11.1. O aceite e posterior pagamento dos serviços executados não exige a CONTRATADA das responsabilidades quanto às garantias específicas associadas a cada serviço desenvolvido e estabelecido na Ordem de Serviço.

11.2. Para garantir a fiel execução do Contrato, a CONTRATADA deverá prestar até o pagamento da primeira fatura, a garantia de 5% (cinco por cento) do valor do contrato assinado, em uma das modalidades previstas no art. 56, § 1º da Lei 8.666/93, ficando ressalvada desde já exigência de eventuais reforços de Garantia, dentro dos limites da Lei.

11.3. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 03 (três) meses após o término da vigência contratual.

11.4. A solução demandará manutenções preventivas, corretivas, evolutivas e adaptativas compreendendo os serviços, sistemas, processos, equipamentos e atividades inerentes ao ambiente tecnológico da CONTRATANTE (hardware e software).

11.5. À CONTRATADA também compete a manutenção de sistemas por ela fornecidos, quando for o caso, da base de conhecimento, bem como o fornecimento dos equipamentos, ferramentas de trabalho e suprimentos necessários para os equipamentos de sua responsabilidade e para o desempenho de suas atividades.

12. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO (LETRA E, INCISO II, ART.16, IN 01/2019) - "DEFINEM O AMBIENTE TECNOLÓGICO DOS TREINAMENTOS A SEREM MINISTRADOS, OS PERFIS DOS INSTRUTORES, DENTRE OUTROS"; (LETRA F, INCISO II, ART.16, IN 01/2019) - "EQUIPE QUE EXECUTARÁ OS SERVIÇOS RELACIONADOS À SOLUÇÃO DE TIC, QUE DEFINEM A NATUREZA DA EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL EXIGIDA E AS RESPECTIVAS FORMAS DE COMPROVAÇÃO DESSA EXPERIÊNCIA, DENTRE OUTROS; "

12.1. Para a gerencia e gestão operacional geral, será necessário ter o Gestor de Operação Remota, Gestor de Incidentes e Problemas, Gestor de Suporte Local, o Gerente Operacional e o Preposto.

12.2. A definição do quantitativo de funcionários por perfil é responsabilidade da CONTRATADA.

12.3. Os requisitos de experiência profissional de todos os prestadores de serviço estão descritos no **APÊNDICE "Q"** - Descrição Detalhada da Solução de TI.

12.4. A comprovação da formação e da competência dos profissionais poderá ser feita por meio da apresentação de diplomas, certificados ou atestados emitidos por entidade (s) idônea (s) em nome dos profissionais.

12.5. Os atestados ou comprovantes devem ser emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, contendo informações que permitam entrar em contato com o emitente.

12.6. Todos os aspectos de recrutamento, verificação dos currículos, seleção, avaliação de conhecimentos e habilidades, contratação e gestão de pessoas envolvidos na prestação de serviços são encargos exclusivos da

CONTRATADA.

13. REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE (LETRA G, INCISO II, ART.16, IN 01/2019) - "DEFINEM CURSOS ACADÊMICOS E TÉCNICOS, FORMAS DE COMPROVAÇÃO DESSA FORMAÇÃO, DENTRE OUTROS, DA EQUIPE QUE PROJETARÁ, IMPLEMENTARÁ E IMPLANTARÁ A SOLUÇÃO DE TIC";

13.1. Cabe à CONTRATADA garantir a qualidade e a aderência às metodologias e padrões estabelecidos, devendo manter em seu quadro profissionais tecnicamente qualificadas de forma a cumprir os requisitos técnicos descritos no Apêndice "R" - Qualificação e Experiência Profissional dos Prestadores de Serviço.

13.2. Tais exigências estão ancoradas na jurisprudência do Tribunal de Contas da União – TCU, a exemplo dos Acórdãos 667/2005, item 9.3.12, e 449/2005, item 9.2.2, todos do Plenário do TCU.

13.3. Em aderência aos Acórdãos 1.094/2004, item 9.3.6, 1.878/2005, item 9.3.5 e 116/2006, item 9.2.2 e 264/2006, item 9.4.1.5, todos do Plenário do TCU, essa exigência não será critério de habilitação das licitantes, e a comprovação dessa qualificação profissional ocorrerá somente após a adjudicação do objeto do certame, de forma que a empresa não incorram em custos prévios.

14. REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE (LETRA F, INCISO II, ART.16, IN 01/2019)

14.1. Os requisitos de experiência profissional de todos os prestadores de serviço estão descritos no **APÊNDICE "R"** - Qualificação e Experiência Profissional dos Prestadores de Serviço.

15. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO (LETRA H, INCISO II, ART.16, IN 01/2019)

15.1. O relacionamento entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA deverá acontecer através de um Preposto Contratual, que será o canal de comunicação entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE sobre todos os serviços aqui incluídos.

15.2. A CONTRATADA deverá dimensionar sua equipe de Gestão Operacional e de Qualidade para alcançar e manter sempre os níveis de serviços.

15.3. Após a assinatura do Contrato, em até 05 dias úteis terá uma reunião inicial com entrega por parte da CONTRATADA do Plano de Implantação.

15.4. A Transição Inicial dos Serviços é a fase inicial da execução contratual, que objetiva a adaptação da CONTRATADA ao modelo de trabalho, aos sistemas de informação e ao ambiente tecnológico do CONTRATANTE. A Transição Inicial dos Serviços deverá seguir o especificado no art. 32 da IN nº 04/2014 SLTI/MP.

15.5. A Reunião Inicial, convocada pelo Gestor do Contrato, abordará:

15.5.1. Apresentação do Plano de Implantação.

15.5.2. Esclarecimento de questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato.

15.5.3. Presença do representante legal da CONTRATADA, que indicará formalmente o Preposto Contratual.

15.5.4. Entrega da comprovação da formação e qualificação técnica do

Preposto Contratual.

15.5.5. Entrega do Termo de Confidencialidade da Informação - **APÊNDICE "G"**, contendo declaração de manutenção do sigilo das informações e respeito às normas de segurança vigentes do CONTRATANTE, assinado pelo representante legal da CONTRATADA.

15.5.6. Entrega do Termo de Ciência - **APÊNDICE "H"** das obrigações quanto à confidencialidade das informações e quanto às normas de segurança vigentes do CONTRATANTE, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação.

15.6. A fase de Transição Inicial dos Serviços será necessária para realização do repasse dos serviços, que consistirá na absorção dos conhecimentos e das competências necessárias para prover os serviços licitados, no estabelecimento do ambiente tecnológico e logístico necessário, e, se necessário for, na estruturação da equipe técnica especializada para a prestação dos serviços.

15.7. Para isso, a CONTRATADA deverá apresentar, em até 5 (cinco) dias úteis após a realização da Reunião Inicial, um Plano de Repasse dos Serviços, para aprovação do CONTRATANTE, que deverá conter detalhadamente o método de trabalho e a estratégia da CONTRATADA para o processo de absorção e execução dos serviços. O Plano de Repasse dos Serviços deverá tratar, no mínimo, dos seguintes tópicos:

15.7.1. Cronograma geral do repasse, com duração máxima de 30 (trinta) dias corridos, identificando as etapas e as atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os procedimentos para implementação da Sistema de Gestão de Demandas, os recursos envolvidos e os marcos intermediários. O cronograma será revisado e poderá ser complementado nas primeiras reuniões para aprovação do cronograma definitivo pela CONTRATANTE.

15.7.2. Identificação dos profissionais da CONTRATADA que irão compor a equipe de transição, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades;

15.7.3. O plano de gerenciamento de riscos e o plano de contingência.

15.7.4. Estratégia de acompanhamento do repasse.

15.8. A CONTRATANTE analisará no prazo de 3 (três) dias úteis o Plano de Repasse dos Serviços apresentado, aprovando-o ou recusando-o de forma fundamentada. Em caso de aprovação, a CONTRATANTE comunicará à CONTRATADA para que inicie o processo de repasse no primeiro dia útil seguinte, a contar do recebimento da comunicação de aprovação. No caso de recusa, a CONTRATADA deverá apresentar um novo plano no prazo máximo de 3 (três) dias úteis após o recebimento do comunicado de recusa pela CONTRATANTE.

15.9. O repasse dos serviços estará finalizado quando todos os serviços tiverem sido repassados ou quando tiver decorrido todo o prazo definido no Plano de Repasse dos Serviços.

15.10. Ao final do repasse de cada serviço, a CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE acerca da conclusão do referido repasse, sendo que no primeiro dia útil subsequente ao da comunicação, o preposto da CONTRATADA assinará o Termo de Repasse dos Serviços.

15.11. A CONTRATADA não poderá alegar falta de condições para a

execução dos serviços contratados após a assinatura do Termo de Repasse dos Serviços.

15.12. Caso seja de interesse da CONTRATANTE, poderão ser emitidas ordens de serviço durante a Transição Inicial dos Serviços.

15.13. Caso sejam emitidas ordens de serviço durante a Transição Inicial dos Serviços, não serão aplicadas as penalidades previstas nos Níveis Mínimos de Serviço, entretanto, os indicadores serão medidos desde o início da execução dos serviços e a CONTRATADA será informada dos resultados, para que se providenciem as eventuais adequações que se fizerem necessárias na dinâmica da prestação dos serviços.

15.14. Período de Estabilização - os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados nos indicadores e os níveis de serviço e de qualidade exigidos, poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seus serviços, implementar o Sistema de Gestão de Demandas, apresentar as certificações contidas nos **APÊNDICE "O"** - Especificação dos Requisitos de Contratação e **APÊNDICE "Q"** - Descrição Detalhada da Solução de TI, buscando alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido contratualmente. Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

15.14.1. Para o 1º (primeiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 70% dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos.

15.14.2. Para o 2º (segundo) mês de execução: atingir, no mínimo, 80% dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos.

15.14.3. Para o 3º (terceiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 90% dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos.

15.14.4. Do 4º (quarto) mês de execução em diante: a CONTRATADA deverá atingir 100% dos resultados esperados nos indicadores/níveis de serviço e de qualidade exigidos.

15.14.5. O não atingimento dos limites estabelecidos no período de estabilização ensejará a aplicação das penalidades previstas em contrato;

15.15. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

15.16. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivas metas de qualidade de serviço poderão ser revistos, com anuência das partes, mediante evidências que justifiquem sua revisão, desde que não haja influência no cálculo do pagamento mensal.

15.17. Os indicadores deverão ser medidos do primeiro ao último dia de cada mês, calculados diariamente e devem ser divulgados na reunião de alinhamento com o Gestor do Contrato.

15.18. A CONTRATADA deverá disponibilizar semanalmente via WEB e e-mail os resultados parciais, aferidos até o último dia útil da semana anterior, para o Gestor do Contrato e manter o histórico dos indicadores permanentemente.

16. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (LETRA I, INCISO II, ART.16,IN 01/2019)

16.1. A CONTRATADA deverá manter os seus prestadores de serviços e prepostos identificados por crachá, quando em trabalho, devendo substituir

imediatamente qualquer um deles que seja considerado inconveniente à boa ordem e às normas disciplinares da CONTRATANTE;

16.2. A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações da CONTRATANTE e se compromete a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que dela tenha recebido no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal.

16.3. Deverá ser celebrado TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES - **APÊNDICE "G"** entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE para garantir a segurança das informações do CONTRANTE, o qual assegurará que a CONTRATADA deverá estar ciente e de acordo com os termos da Política de Segurança da Informação e Comunicações do Ministério da Saúde, responsabilizando-se pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.

16.4. É obrigatória a assinatura de termo de Sigilo e Confidencialidade, antes do início dos serviços, por parte dos profissionais da CONTRATADA alocados na execução do contrato.

16.5. Além do termo citado, a CONTRATADA deverá apresentar para cada funcionário que vier a executar atividades referentes ao objeto da contratação, TERMO DE CIÊNCIA - **APÊNDICE "H"** em que seus profissionais declaram estar cientes das responsabilidades pela manutenção desigilo e confidencialidade.

17. DEMAIS REQUISITOS APLICÁVEIS (LETRA J, INCISO II, ART.16, IN 01/2019)

17.1. Os serviços deverão ser realizados com base nas melhores práticas e nas definições voltadas para tecnologia da informação, no que for cabível em cada caso, preconizadas por modelos como:

17.1.1. ITIL (IT Infrastructure Library);

17.1.2. ISO 20.000 e família ISO 27.000;

17.1.3. ISO 17799;

17.1.4. COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies);

17.1.5. PMBOK (Project Management Base of Knowledge);

17.2. A melhoria dos processos de execução de trabalho que são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, não repercutirão na remuneração.

17.3. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis mínimos de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento das atividades ou o alcance dos níveis mínimos de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE.

17.4. Cabe à CONTRATADA prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, e a conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;

17.5. No caso de o CONTRATANTE detectar alguma falha, inconsistência ou incorreção na execução dos serviços, estes deverão ser corrigidos sem qualquer tipo de ônus para o CONTRATANTE, se o serviço estiver dentro do prazo de garantia contratual.

17.6. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de infraestrutura do CONTRATANTE, os processos e procedimentos operacionais e os serviços relativos ao ambiente de infraestrutura, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no Contrato.

17.7. Para execuções dos serviços, mesmo quando não estiver especificado nos requisitos de cada especialidade, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a manutenção da operacionalidade dos ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.

17.8. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pelo CONTRATANTE. Toda a documentação produzida pelo CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade do CONTRATANTE.

17.9. Para todos os serviços elencados na presente solução, será necessária a atuação presencial do Preposto Contratual.

17.10. Nesta contratação não se aplicará Prova de Conceito (letra h, inciso I, art. 18, IN 04/2014), pois os atestados de capacidade técnica já serão suficientes para demonstrar a capacidade da CONTRATADA.

Referência: Processo nº 25000.071324/2019-71

SEI nº 10151936

Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter - COGRD
Esplanada dos Ministérios, Bloco G - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70058-900
Site - saude.gov.br



APÊNDICE P

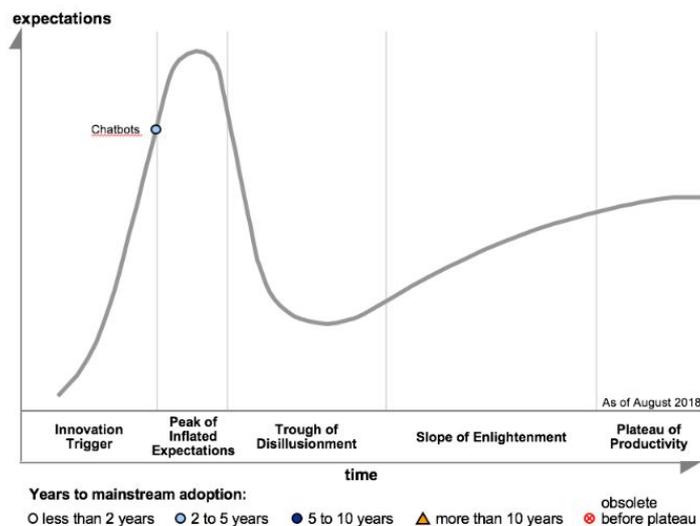
JUSTIFICATIVAS E OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO

1. MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

1.1. O uso da TIC como recurso para a otimização dos serviços públicos possibilita a Administração Pública prover medidas que tomem seus procedimentos cada vez mais ágeis, seguros, integrados, eficientes, disponíveis e, sobretudo, acessíveis a toda a população brasileira. Para atender as necessidades dos usuários, o Ministério da Saúde (MS), por meio do Departamento de Informática do SUS (DATASUS/SE/MS), dispõe de inúmeros recursos de TIC (de hardware e software) nos quais os serviços são operacionalizados e sustentados por equipes especializadas por meio de contratos de prestação de serviços.

1.2. O Decreto nº 9.795 de 17 de maio de 2019 aprovou a Estrutura Regimental do Ministério da Saúde, ao qual foi criada a Coordenação-Geral de Inovação em Sistemas Digitais - CGISD na estrutura do DATASUS, que visa promover novas tecnologias no uso da inovação com foco em sistemas digitais para o SUS. Nesse sentido é fundamental buscar atualizar o modelo de atendimento aos clientes que estão optando por canais de comunicação alternativos ao telefone, a plataforma Omnichannel oferece a integração e orquestração de diversos canais de comunicação a serem disponibilizados ao serviço de *Service Desk*, permitindo que o usuário do Ministério da Saúde escolha o canal de comunicação que lhe trará uma experiência mais eficiente e agradável.

1.3. De acordo com o "Gartner 2018 CIO Survey" **38% das empresas estão planejando ou já experimentaram** os diversos tipos chatbots mais avançados (agentes virtuais), entre os mais de 90 Hype Cycles apresentados para 2019, os chatbots estão exatamente entre as fases 1 e 2, conforme a figura abaixo, estes funcionam dentro das aplicações, não só corporativas, mas também com as redes sociais. (Acessado em 09/07/2019 - <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/bots-gain-importance-in-gartner-service-technologies-bullseye/>).



This chart is a composite, derived from Gartner published Hype Cycles. The particular combination and comparison of items made here has not been reviewed by Gartner.

1.4. Outro ponto importante trata-se do desempenho da infraestrutura oferecida, o CONTRATANTE precisa contar com serviços de TI adequados às exigências da clientela usuária. Dado o volume de informações requisitadas, dispõe-se da contratação de empresas especializadas em fornecer soluções de tecnologia da informação, como recurso auxiliar, mas imprescindível, no atendimento das tarefas afetas à condução dos processos de TI necessários à manutenção do nível de competência que se espera de um órgão da importância do MINISTÉRIO DA SAÚDE.

1.5. Nesse contexto, contratos de prestação de serviços especializados apoiam o cumprimento da sua missão institucional, incluindo os serviços de atendimento e suporte técnico de 1º e 2º nível (remoto e presencial) aos usuários de TIC, por meio da Central de Atendimento aos Usuários (CAU) - *Service Desk*. Atualmente, o CONTRATANTE conta com dois contratos que incluem serviços de *Service Desk*, próximos ao encerramento de suas vigências:

1.6. - Contrato 55/2017 - Empresa: CONNECTCOM, TELEINFORMÁTICA, COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA, processo 25000.026267/2016-23, vigência até 20/07/2019. Este contrato abrange o atendimento aos usuários dos edifícios sede do Ministério da Saúde em Brasília/DF, Rio de Janeiro/RJ e demais unidades da federação, estando fora do seu escopo os Hospitais Federais do Rio de Janeiro.

1.7. - Contrato 43/2014 - Empresa: CENTRAL IT, processo 25000.023009/2014-23, vigência até 20/05/2019. Este contrato foi originado a

partir da adesão pelo DATASUS/MS à Ata de Registro de Preços (ARP) do Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE) e engloba os serviços de suporte aos usuários (*help desk*) dos seis hospitais federais do Rio de Janeiro, em conjunto com serviços de monitoramento e sustentação de infraestrutura.

1.8. Diante do iminente encerramento das vigências dos contratos 43/2014 e 55/2017, necessidades de aprimoramento e da similaridade dos objetos, o DATASUS/SE/MS propôs a unificação dos processos de contratações para contribuir com o alcance do objetivo estratégico de TI previsto no PDTI 2019/2021.

1.9. O suporte aos usuários do CONTRATANTE envolve distintas naturezas de atendimento que, basicamente, podem ser subdivididas em atendimentos relativos a *software*, *hardware* e comunicação. Estes atendimentos são prestados de maneira remota, por meio de contato telefônico, e-mail ou software de emulação de console entre o usuário e a central de atendimento. Adicionalmente, o atendimento pode ser presencial, em caso de necessidade de atuação local para atendimentos de *hardware*, por exemplo. Os serviços de suporte alcançam usuários de várias localidades distintas de trabalho, entre eles as unidades descentralizadas do MS nos estados e os Hospitais Federais no Rio de Janeiro.

1.10. A relação dos locais de atendimento previstos para esta contratação consta no **APÊNDICE "U"** - Locais e Horários da Prestação de Serviços.

1.11. Edifícios do Ministério da Saúde - Atualmente existem diversos ambientes do Ministério da Saúde nas capitais das Unidades da Federação (UF). Estes prédios representam os Núcleos Estaduais do MS, abrigando Divisões de Auditoria, Convênios com estados e municípios, Divisão de Gestão Administrativa e outros setores da administração do MS em âmbito estadual. Em alguns estados, existem prédios com funções específicas, tais como o Centro Cultural do MS no RJ, o Centro Nacional de Distribuição de Imunobiológicos, entre outros. Em todos estes locais trabalham profissionais que necessitam de suporte de TIC, remoto e presencial.

1.12. Hospitais Federais do Rio de Janeiro - Sendo de competência direta do DATASUS a administração de núcleos descentralizados de soluções tecnologia da informação em saúde nos hospitais federais da cidade do Rio de Janeiro, RJ (Portaria 349 de 17 de Julho de 2008), coube ao DATASUS a implementação de diversos recursos de tecnologia da informação nos 06 (seis) Hospitais Públicos Federais localizados no Rio de Janeiro (HFRJ), visando a apoiar o processo de estruturação tecnológica necessária para implementar os processos de negócio que agilizam e garantem o controle e a eficiência da gestão do atendimento aos usuários dos serviços do SUS.

1.13. A Rede Hospitalar Federal do Rio de Janeiro (HFRJ) é composta pelos seguintes hospitais:

TABELA P1

HFA	Hospital Federal do Andaraí - Rua Leopoldo, 280 - Sobreloja - Andaraí 20541-170 - Rio de Janeiro, RJ
HFB	Hospital Federal de Bonsucesso - Av. Londres, 616 Prédio 4, 5º Andar - Bonsucesso, 21041-030 - Rio de Janeiro, RJ
HFCF	Hospital Federal Cardoso Fontes - Av. Menezes Cortes, 3.245 - Freguesia Jacarepaguá, 22745-130 - Rio de Janeiro - RJ
HFI	Hospital Federal de Ipanema - Rua Antônio Parreiras, 67/69 - Ipanema, 22411-020 - Rio de Janeiro - RJ
HFL	Hospital Federal da Lagoa - Rua Jardim Botânico, 501 Jd. Botânico, 22470-050 - Rio de Janeiro- RJ
HFSE	Hospital Federal dos Servidores do Estado - Rua Sacadura Cabral, 178 - 2º Andar - Saúde - 20221-903 - Rio de Janeiro - RJ

1.14. O processo de estruturação da infraestrutura tecnológica dos hospitais envolveu a implantação de ambientes tecnológicos, subsistema de conectividade LAN, subsistema de conectividade WLAN, subsistema de proteção de dados, incluindo recursos de processamento de dados e armazenamento e backup, subsistema de segurança lógica e sistemas de informação, entre outros.

1.15. Atualmente, estes serviços são providos por meio do Contrato Administrativo No. 43/2014, firmado com a empresa Central IT. Os serviços de *service desk* são prestados por uma equipe de 1º Nível, para atendimento telefônico e remoto, localizado nas dependências da CONTRATADA, e ainda, uma equipe de 2º Nível, de atendimento presencial, alocado nas instalações de cada hospital federal. A atual CONTRATADA atende às demandas com equipes remotas e locais, sendo que o dimensionamento é de responsabilidade da própria empresa, na qual deve prestar o serviço dentro dos padrões de qualidade, conforme Níveis Mínimos de Serviço (NMS) previstos. Tendo em vista que o atual contrato de prestação de serviços tem sua vigência expirada em Maio/2019, a descontinuidade da prestação dos serviços consiste em grave risco à continuidade da assistência à saúde dos pacientes atendidos nos hospitais federais do RJ.

1.16. Este pleito busca atender à solicitação do Departamento de Gestão Hospitalar (DGH/SAS/MS), referente à contratação de serviços de infraestrutura de TI para os seis hospitais federais do Rio de Janeiro. Por similaridade de objeto e celeridade processual, as necessidades ali expressas serão atendidas por meio de dois processos de contratação em andamento.

1.17. Nesta decisão estratégica, a diretoria do DATASUS/SE/MS optou por prover estes serviços em duas contratações:

1.18. - Processo SEI 25000.008196/2018-49 - contratação de infraestrutura geral de TI do MS (prédios sede do MS em DF, RJ e demais estados), incluindo Item 1. Monitoramento (NOC) - abrangendo os prédios do MS (DF, RJ e demais UF), bem como aos 6 HFRJ e Grupo 1 Sustentação de Infraestrutura de Rede, - abrangendo os prédios do MS (DF, RJ e demais UF), bem como aos 6 HFRJ, contemplando: a. Sustentação (SSIT) b. Demanda (SSITE).

1.19. - Processo SEI 25000.037149/2019-93 - contratação de *service desk* de TI para os HFRJ.

1.20. Desta forma, para atender às constantes evoluções dos recursos de TIC, bem como manter a continuidade dos serviços de suporte junto aos usuários do CONTRATANTE, é imprescindível a manutenção do serviço de *Service Desk*, baseado em melhores práticas de gestão de serviços de TIC, com Níveis Mínimos de Serviços (NMS) adequados às necessidades do negócio.

1.21. A presente contratação abrangerá os serviços de *Service Desk*, suporte aos usuários, dos prédios sede do Ministério da Saúde nas unidades da federação e dos seis hospitais federais do Rio de Janeiro.

1.22. **Fora do escopo desta contratação** - Esta contratação NÃO pretende englobar os serviços prestados pelos contratos e contratações abaixo descritos.

1.22.1. Disque-Saúde (136) - O serviço de atendimento gerido pela Ouvidoria do Ministério da Saúde, prestado pela empresa Vector, por meio do Contrato No. 62/2017, para a população em geral, gestores estaduais e municipais e quaisquer profissionais de saúde contempla atendimento aos cidadãos para diversas finalidades, entre elas, suporte aos sistemas de informação (opção 8). Nesta opção, alguns sistemas aplicativos do MS são mencionados, tais como Farmácia Popular, Hórus, CNES, Hemovida, entre outros. Ao ligar para o número 136, acessando a opção 8, caso o assunto seja referente aos sistemas do Fundo Nacional de Saúde (FNS) ou Cartão Nacional de Saúde (CNS, CADSUS), o usuário é redirecionado para o atendimento pela equipe do Contrato No. 55/2017 da ConnectCom.

1.22.2. *Outsourcing* de impressão - O serviço é prestado atualmente pela empresa ZL TECNOLOGIA EM IMPRESSÃO, por meio do contrato 58/2018, vigência até DD/MM/AAAA, alcançando somente os prédios do MS em Brasília, DF e Rio de Janeiro, RJ, provendo impressoras departamentais, com reposição de suprimentos, exceto papel. Este contrato não abrange os hospitais federais do RJ. Manutenções em impressoras, trocas e a reposição de suprimentos não são escopo desta contratação.

1.23. Serviços de Monitoramento e Sustentação Operacional de Infraestrutura de TI, previstos no processo de contratação SEI 25000.008196/2018-49, contratação de infraestrutura geral de TI do MS.

2. ENQUADRAMENTO EM SOLUÇÃO DE TI

2.1. A solução ora pretendida se enquadra no conceito definido no art. 2º inc. X da IN nº 04/2014 SLTI/MP, considerando-se: "VII - Solução de TIC: conjunto de bens e/ou serviços de Tecnologia da Informação e automação que se integram para o alcance dos resultados pretendidos com a contratação".

2.2. Considerando que uma solução de TI engloba todos os elementos (bens e serviços de TI) necessários que se integram para o alcance dos resultados pretendidos com a aquisição, de modo a atender à necessidade que a desencadeou, pode-se afirmar que a contratação em questão compreende uma solução de tecnologia, uma vez que compreende um conjunto de serviços que integrados, contribuirão para que servidores/colaboradores do Ministério da Saúde executem suas funções.

2.3. Portanto, a contratação ora pretendida enquadra-se em solução de TI, pois refere-se à contratação de uma solução de tecnologia da informação o qual deverá seguir o estabelecido na IN 01/2019 SGD/ME de 04 de abril 2019 que dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Informação e Informática (SISP) do Poder Executivo Federal.

2.4. Não obstante a IN 01/2019 seja específica para órgãos integrantes do SISP, do Poder Executivo Federal, o Decreto nº 7.174/2010 que é norma hierarquicamente superior, foi editado com previsão de abrangência e aplicação em toda a área federal. Sendo que este DATASUS é unidade setorial do SISP, portanto segue a aplicabilidade da IN nº 04/2014 SLTI/MP.

2.5. Ressaltamos que não incorrerá em mais de uma solução de TI por contrato.

2.6. Foram consideradas as referências documentais de suporte descritas abaixo:

2.6.1. Guia de Boas Práticas em Contratação de Serviços de Suporte e Atendimento ao Usuário, do Ministério do Planejamento, disponível em: <https://www.governodigital.gov.br/transformacao/compras/documentos/guia-de-service-desk.pdf>

2.6.2. Contrato 43/2014 - Central IT

2.6.3. Contrato 55/2017 - ConnectCom

3. JUSTIFICATIVA DA QUANTIDADE DEMANDADA E FORMA DE CÁLCULO

3.1. As quantidades a demandar nesta contratação estão detalhadas no APÊNDICE "N" e descritas abaixo.

TABELA P2

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL MÍNIMA (FRANQUIA)	QUANTIDADE ANUAL MÍNIMA (FRANQUIA)	QUANTIDADE MENSAL MÁXIMA	QUANTIDADE ANUAL MÁXIMA
1	1	SERVICE DESK HRJ - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO AUTOMATIZADO	26980	Chamado				
	2	SERVICE DESK HRJ - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO BÁSICO	26980	Chamado	380	4.560	990	11.880
	3	SERVICE DESK HRJ - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO (BACKOFFICE)	26980	Chamado	380	4.560	990	11.880
	4	SERVICE DESK HRJ - SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL DE 2º NÍVEL - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO	26980	Chamado	760	9.120	1.980	23.760
2	1	SERVICE DESK MS - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO AUTOMATIZADO	26980	Chamado				
	2	SERVICE DESK MS - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO BÁSICO	26980	Chamado	1.860	22.320	4.000	48.000
	3	SERVICE DESK MS - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO (BACKOFFICE)	26980	Chamado	1.860	22.320	4.000	48.000
	4	SERVICE DESK MS - SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL DE 2º NÍVEL - ATENDIMENTO	26980	Chamado	3.710	44.520	8.000	96.000

TABELA N9 - Quantidades Objeto da Nova Contratação

Grupo	Item	Descrição	CATSER	Un. de Medida	Qtde. Mensal Mínima (Franquia)	Qtde. Mensal Máxima	Qtde. Anual Mínima (Franquia)	Qtde. Anual Máxima
1	1	SERVICE DESK HFRJ - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO AUTOMATIZADO	26980	Chamado	195	355	2.340	4.260
	2	SERVICE DESK HFRJ - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO BÁSICO	26980	Chamado	456	829	5.472	9.948
	3	SERVICE DESK HFRJ - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO (BACKOFFICE)	26980	Chamado	434	789	5.208	9.468
	4	SERVICE DESK HFRJ - SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL DE 2º NÍVEL - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO	26980	Chamado	1.085	1.973	13.020	23.676
2	1	SERVICE DESK MS - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO AUTOMATIZADO	26980	Chamado	589	1.640	7.068	19.680
	2	SERVICE DESK MS - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO BÁSICO	26980	Chamado	1.373	3.826	16.476	45.912
	3	SERVICE DESK MS - SUPORTE TÉCNICO REMOTO DE 1º NÍVEL - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO (BACKOFFICE)	26980	Chamado	1.911	2.995	22.932	35.940
	4	SERVICE DESK MS - SUPORTE TÉCNICO PRESENCIAL DE 2º NÍVEL - ATENDIMENTO ESPECIALIZADO	26980	Chamado	4.625	7.647	55.500	91.764

4. RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS

4.1. Um dos resultados a serem alcançados com esta nova contratação que dará continuidade à prestação de serviços atual, será a busca da melhoria contínua da qualidade dos serviços oferecidos por este Ministério, mediante o pronto atendimento às demandas da sociedade e do público interno em geral, de forma a apoiar, tempestivamente, os usuários nos processos de trabalho do Órgão e suas atividades finalísticas.

4.2. Ofertar um serviço profissional de atendimento aos usuários de TI visando a qualidade e a constante busca pela melhoria dos serviços prestados.

4.3. Atendimento remoto e presencial tempestivos, orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos aos serviços, transações, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos, e demais produtos e serviços disponibilizados pela área de TI.

4.4. Diminuição do tempo de resposta aos incidentes com consequente redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços, resultando em um mínimo de impacto nos processos de negócios, em conformidade com os Indicadores de Serviços especificados pelo órgão.

4.5. Atendimento de qualidade aos usuários de TI, com gerenciamento efetivo das demandas e solicitações encaminhadas à Central de Serviços.

4.6. Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TI.

4.7. Priorização das atribuições dos servidores efetivos de TI do CONTRATANTE ao negócio do órgão e às atividades de planejamento e gestão de TI.

4.8. Criação de uma base histórica dos tratamentos de incidentes e problemas de TI.

4.9. Geração de relatórios gerenciais que permitam identificar possíveis pontos de estrangulamento e problemas de infraestrutura, de modo a reduzir o número de incidentes e problemas a médio e longo.

5. ALINHAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC COM OS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO ELENCADOS NO ART. 6º; E II DA IN 01/2019

5.1. A contratação dos serviços aqui proposta está prevista no PDTI 2019/2021 e no Plano Anual de Contratações do Ministério da Saúde, elaborados pelo DATASUS/SE/MS.

5.2. O vínculo entre as necessidades desta contratação e os objetivos estratégicos foi estabelecido pela instância do planejamento organizacional, de acordo com a estratégia institucional do Ministério da Saúde, estratégias essas viabilizadas por meio do documento de Planejamento Estratégico do MS (2013-2015).

5.3. Cabe ao Departamento de Informática do SUS desenvolver, pesquisar e incorporar produtos e serviços de tecnologia da informação provendo aos usuários e unidades do Ministério da Saúde, infraestrutura adequada que assegure a execução das rotinas de trabalho, fazendo-a alcançar número maior da parcela da população brasileira, por meio de acesso de dados eletrônicos e recursos de telecomunicações, viabilizando acesso a programas, sistemas e recursos informatizados do SUS. Foi considerado o objetivo estratégico previsto no PDTI 2019-2021, com a mesma natureza de serviço a contratar. Conforme Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI, estes serviços estão alinhados com o seguinte objetivo estratégico:

TABELA P3

ID	Objetivos	ID	Necessidade prevista	Arço do PDTI
----	-----------	----	----------------------	--------------

ID	Estratégicos	ID	no PDTI 2019-2020	Ação do PDTI
OE.5	Mordenizar e sustentar a plataforma de TIC baseado nas diretrizes, políticas e programas do Ministério da Saúde	N5.1	Providenciar infraestrutura adequada para as áreas de negócio consigam executar suas atribuições com o devido suporte de TI	M.10 Manter atualizado e ampliar o serviço de <i>helpdesk / service desk</i> para atendimento às necessidades do MS. Indicador para 2019: Empresa especializada na prestação de serviços em todo o território nacional e Hospitais Federais contratada. Área Responsável: CGIE/DATASUS/SE/MS

5.4. Sobre a mesma ótica, esta contratação está prevista no Plano Geral de Contratações (Itens 95, 96 e 97 do PGC, processo SEI 25000.076049/2019-82).

6. MOTIVAÇÃO PARA AGRUPAMENTO EM LOTES/GRUPOS

6.1. Considerando-se a inviabilidade técnica e econômica para o parcelamento total do objeto da presente contratação, bem como consideradas as suas respectivas peculiaridades, interdependência e natureza acessória entre as parcelas do objeto, a contratação pretendida deverá ser dividida em 02 (dois) grupos, na forma eletrônica do tipo menor preço por item, com Adjudicação por Grupo.

6.2. A possibilidade de parcelamento do objeto foi estudada em vários aspectos da presente contratação, no entanto, o inter relacionamento entre os níveis de serviços prestados impendem que a os itens sejam adjudicados separadamente. Outro ponto estudado foi a possibilidade de contratação regional descentralizada para as unidades do Ministério da Saúde, onde restou identificado que essa alternativa não é economicamente e estrategicamente viável, por não se adequar as especificidades do objeto pretendido.

6.3. Ao permitir que o MS celebre contrato com mais de um fornecedor, diminui-se o risco de contratação de serviço de fornecedor único e permite que empresas menores, participem do certame.

6.4. Conforme Acórdão 861/2013-Plenário - É lícito os agrupamentos em lotes de itens a serem adquiridos por meio de pregão, desde que possuam mesma natureza e que guardem relação entre si. Além disso, a solução de TI, objeto da contratação em tela, possui uma natural indivisibilidade, o que também inviabiliza a contratação de seus serviços por item de forma separada.

6.5. Ademais a opção pela contratação por grupo, e não fracionada dos serviços, não constitui qualquer afronta aos termos do art. 23, § 1º, da Lei 8.666/93 ou da Súmula 247 do TCU. Veja-se o que diz a lei:

"Art. 23. (...)

§ 1º As obras, serviços e compras efetuadas pela administração serão divididas em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade, sem perda da economia de escala. (grifo nosso)"

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

Súmula nº 247: "É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade." (grifo nosso)"

6.7. Tanto a disciplina legal, quanto a Súmula do TCU, indicam que a viabilidade técnica do fracionamento deve ser analisada para fins de determinar a possibilidade de licitações distintas (ou lotes distintos na mesma licitação) do objeto que se pretende adquirir. No caso em comento, o objeto licitado envolve tratamento técnico, que demanda que o fornecedor dos serviços tenha conhecimento sobre toda a solução existente. Partir as contratações, deixando a possibilidade de empresas diferentes prestarem os serviços, é um risco enorme para a Administração Pública, pois deixará aberta a oportunidade para problemas de integração e de administração da solução CONTRATADA.

6.8. Nesse sentido, a opção do Ministério da Saúde, em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade, optou por garantir a padronização dos serviços a partir da contratação por um único prestador por grupo, para realizar os serviços em questão.

7. MOTIVAÇÃO PARA REGISTRO DE PREÇO

7.1. Não se aplica.

Referência: Processo nº 25000.071324/2019-71

SEI nº 10152164

Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter - COGRD
Esplanada dos Ministérios, Bloco G - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70058-900
Site - saude.gov.br



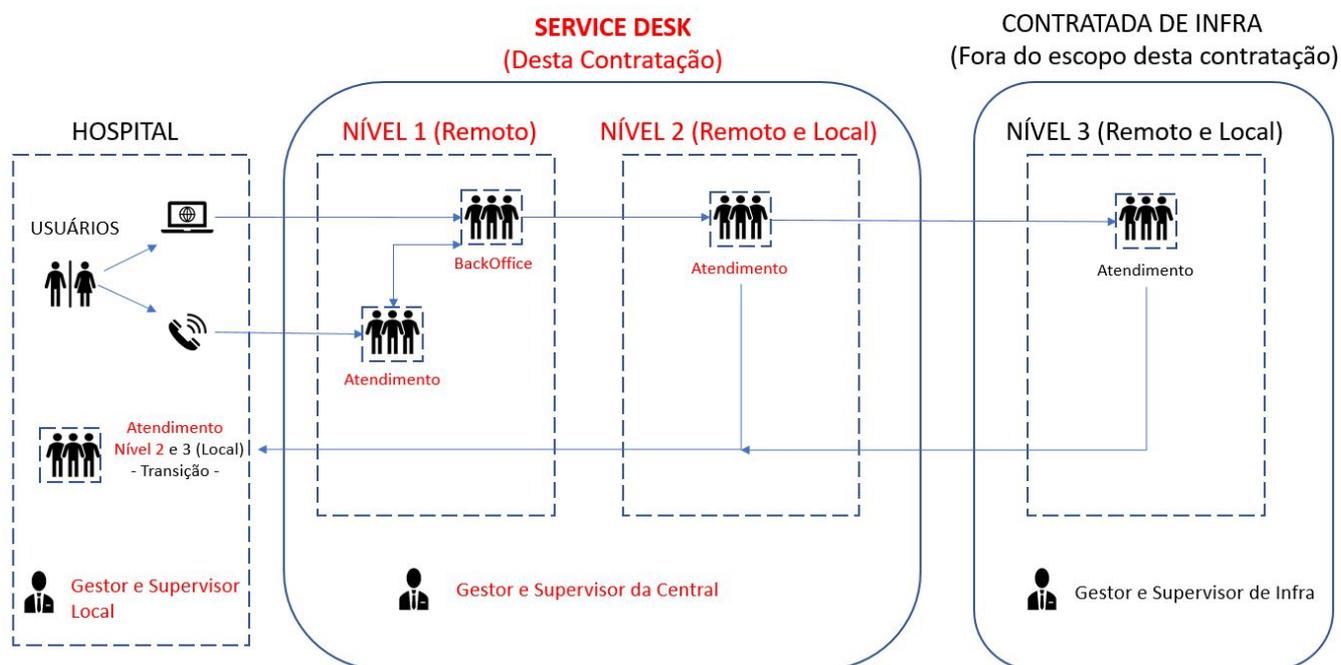
Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura
Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter

APÊNDICE Q

DESCRIÇÃO DETALHADA DA SOLUÇÃO DE TI

1. DIAGRAMA FUNCIONAL

SERVICE DESK UNIFICADO – MS (DF) e HFRJ (RJ)



2. SERVIÇOS FUNCIONAIS

2.1. Atendimento Automatizado - Portal

2.1.1. O portal deverá permitir abertura de chamado para incidências e canais diversos, onde o usuário deverá acessar o link da aplicação, sendo autenticado diretamente pelo login de AD. Na página inicial da aplicação deve ser disponibilizado um mecanismo de busca para inserção de palavras chaves referente ao problema a ser tratado, e uma vez localizando a categorização correta, deverá ser feita a abertura de chamado na ferramenta de ITSM para a tratativa da equipe de Serviço de Suporte.

2.1.2. A aplicação deverá disponibilizar também a consulta de chamados abertos e conter a opção de reabertura de chamado. Na conclusão de cada etapa a aplicação deverá enviar um e-mail automático ao usuário afim de informá-lo da atualização efetuada.

2.1.3. A aplicação deverá disponibilizar o fácil registro de incidências dos usuários através do seu mecanismo de busca pré-cadastrado na ferramenta, ou seja, o usuário deve inserir no campo apenas uma palavra chave relacionada ao incidente do qual deseja abrir e a ferramenta deverá indicar as categorizações disponíveis.

2.1.4. Após a seleção, o usuário deverá ser direcionado a uma nova tela para o preenchimento detalhado de informações não contidas no chamado e assim que concluído o preenchimento, deve ser aberto simultaneamente um chamado na ferramenta de ITSM do cliente.

2.1.5. O acesso a ferramenta deverá ser realizado através do login de AD do usuário, permitindo o registro do chamado somente após a realização de cadastro, onde deverá ser solicitado o preenchimento de respostas pessoais a serem cadastradas de acordo com as perguntas ordenadas que a aplicação venha a efetuar, afins de dar segurança e integridade das informações contidas

na aplicação.

2.1.6. Fluxo de Atendimento

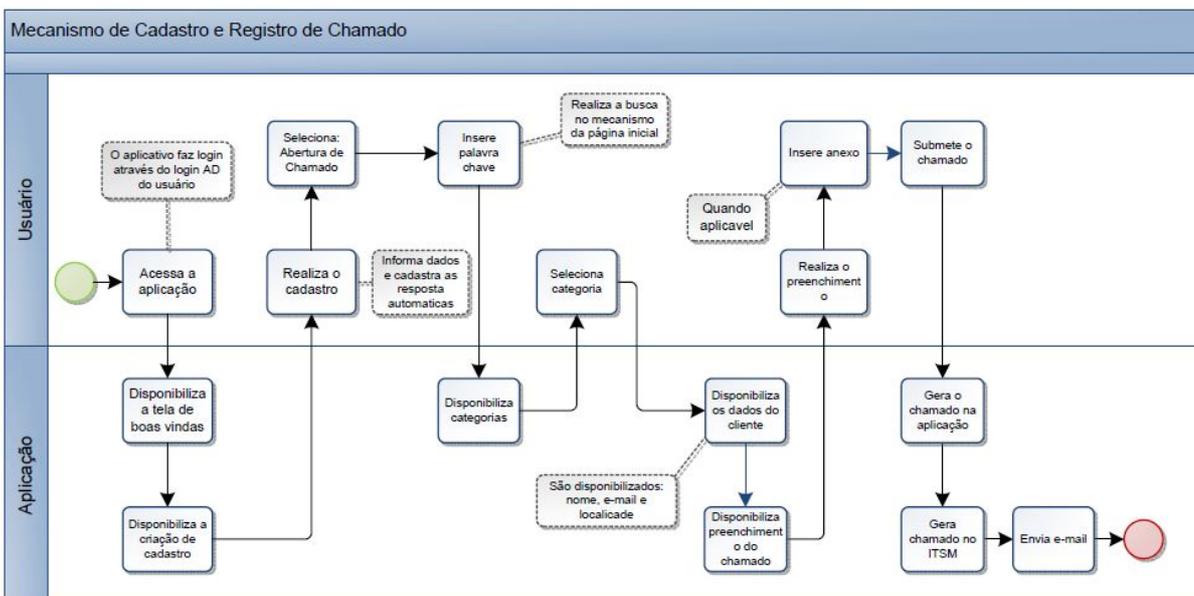


Imagem Q2 - Cadastro e Registro de Chamado

2.1.7. Consulta e Reabertura de Chamados

2.1.7.1. A consulta de chamado deve permitir ao usuário a consulta em tempo real dos chamados abertos para a ferramenta de ITSM.

2.1.7.2. Assim que o usuário acessar a aplicação deverá ser disponibilizado o campo de consulta, onde ao inserir o número do chamado no campo indicado, devem ser retornadas as características do chamado e o status atual.

2.1.7.3. Caso o usuário aceite a solução do chamado, não devem ser realizadas modificações na aplicação, porém havendo discordância da solução aplicada, deve ser possível optar pela reabertura do mesmo quando estiverem no status de encerramento ou cancelamento.

2.1.7.4. Optando o usuário pela reabertura do chamado, o mesmo deve ser retornado para a fila de atendimento onde o chamado foi encerrado com a nota de rejeição inclusa pelo usuário.

2.1.7.5. Um e-mail de confirmação da reabertura deve ser enviado ao usuário automaticamente ao final do processo de reabertura.

2.1.8. Fluxo Padrão

2.1.8.1. O fluxo deve iniciar quando o usuário realiza o acesso na aplicação através do login AD.

2.1.8.2. A aplicação disponibilizará uma tela de boas-vindas para realização de cadastro (Caso o usuário já tenha cadastro, deve somente encerrar a janela sugestiva).

2.1.8.3. O usuário insere o número do chamado no campo indicado e submete a pesquisa na aplicação.

2.1.8.4. Caso a solução seja aceita, a aplicação deve ser encerrada. Caso não, estará disponível ao final do chamado a opção de Reabertura de Chamado.

2.1.9. Opção de reabertura selecionada:

2.1.9.1. O usuário deve inserir o motivo da rejeição da solução aplicada e submeter o chamado para que o chamado retorne para a equipe competente.

2.1.9.2. Um e-mail de reabertura deve ser enviado ao usuário e o chamado retorna para a equipe de solução para revalidação do cenário.

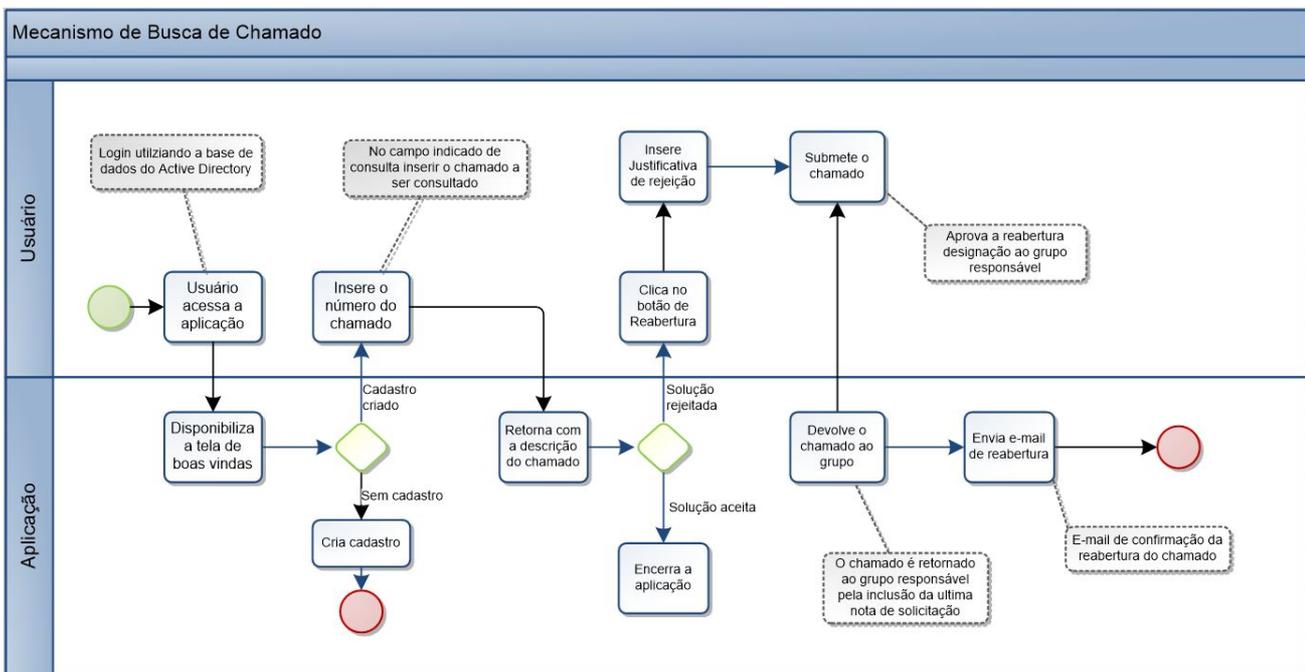


Imagem Q3 - Busca de Chamado

2.2. Chatbot

2.2.1. Componentes da Solução

2.2.1.1. Plataforma de gestão e operação: é a plataforma para disponibilização, gestão e operação de chatbots. Através Plataforma de gestão e operação, os chatbots são construídos uma única vez e devem ser disponibilizados em diversos canais de mensagens, como SMS, Facebook Messenger, Telegram ou Plataforma de gestão e operação: Chat (um SDK que permite o uso dos chatbots criados no Plataforma de gestão e operação: em sites Web (desktop ou mobile) ou aplicativos móveis das empresas).

2.2.1.2. Plataforma de gestão e operação: deve utilizar o protocolo LIME (limeprotocol.org) ou similar, para comunicação entre os chatbots e os diversos módulos da solução, sendo que a maior parte dos conceitos da plataforma vêm deste protocolo. Para construção dos chatbots, deve ser possível que os desenvolvedores utilizem webhooks (ou endpoints), uma maneira rápida e simples de implementação dos eventos de recebimento e envio de mensagens. A plataforma deve disponibilizar ainda SDKs (ou kits de desenvolvimento), que permitam a construção dos chatbots de maneira flexível e escalável em linguagens como C# ou Javascript.

2.2.1.3. Devem ser disponibilizadas também algumas extensões (ou módulos de software) que encapsulam funcionalidades comuns utilizadas pela maioria dos chatbots, como o envio em massa, agendamento de mensagens, utilização de inteligência artificial ou transbordo para o atendimento humano.

2.2.2. O Hub de Aplicativos de Mensagens deve possibilitar a criação de um chatbot de forma agnóstica ao canal de mensagens onde ele será publicado. Através de uma linguagem de representação única baseada em objetos JSON, o desenvolvedor deve ser capaz de utilizar todos os recursos disponíveis nos aplicativos de mensagens, sem precisar aprender as APIs de integração disponibilizada por estes aplicativos.

2.2.3. O Hub de Atendimento Humano deve colocar à disposição do desenvolvedor integrações no modelo plug-and-play com soluções de atendimento baseadas em chat já existentes no mercado, além de disponibilizar sua própria ferramenta de atendimento humano. Ao invés de lidar com as integrações complexas existentes nessas plataformas, o desenvolvedor deve poder concentrar seu trabalho na criação da conversa, acionando o atendimento humano através da execução de um simples comando de transferência de atendimento.

2.2.3.1. Caso ocorra a substituição da ferramenta utilizada neste atendimento humano, nada precisa ser alterado no chatbot: a migração deve acontecer de forma transparente através de configuração a ser realizada no painel da Plataforma de gestão e operação.

2.2.4. Hub de Inteligência Artificial

2.2.4.1. A construção de chatbots mais complexos normalmente requerem o uso de soluções de inteligência artificial, como no caso do Processamento de Linguagem Natural (*Natural Language Processing* ou *NLP*). Escolher a melhor ferramenta para cada tipo de problema é um dos grandes desafios dos desenvolvedores, já que são muitas as opções existentes no mercado e cada uma delas possui sua própria API e interface de gestão da base de conhecimento.

2.2.4.2. Ao criar seu chatbot na Plataforma de gestão e operação, o desenvolvedor deve conseguir manter o isolamento entre a lógica do chatbot e a solução de inteligência artificial. Deve ser possível fazer a gestão da base de conhecimento do chatbot utilizando a interface visual da própria Plataforma de gestão e operação, deixando a solução construída independente do provedor de inteligência artificial escolhido. Deve ser possível, inclusive, migrar de um provedor para outro, sem que seja necessário reconstruir a base de conhecimento ou alterar a lógica do chatbot.

2.2.5. **Hub de Análise de Dados**

2.2.5.1. Através de seu Hub de Análise de Dados, o desenvolvedor deve poder definir as métricas que devem ser acompanhadas no chatbot e disponibilizá-las de forma visual e em tempo real, para que seja acessado por qualquer membro da equipe através do painel de administração da Plataforma de gestão e operação.

2.2.5.2. Além disto, deve ser possível exportar estes dados para sistemas proprietários de *BI - Business Intelligence* da CONTRATANTE ou de mercado, tais como Google Analytics e Facebook Analytics.

2.2.6. **Hub de Analytics**

2.2.6.1. Além dos já conhecidos dashboards de Visão Geral e Análise de dados, deve ser possível também enviar as mensagens trocadas pelo bot para ferramentas especializadas nessas análises, por meio de um módulo de integração com ferramentas de analytics. O hub de analytics deve contar com duas ferramentas:

- I - Ferramenta do Google, especializada na análise de dados em chatbots;
- II - Ferramenta de Integração customizada, que possibilita enviar os dados trafegados pelo chatbot para qualquer ferramenta.

2.2.7. **Hub de Assistentes Pessoais**

0.0.0.1. O próximo passo para a evolução dos chatbots é sua integração aos assistentes pessoais existentes nos celulares e outros dispositivos conectados, tais como o Alexa da Amazon, Siri da Apple, Cortana da Microsoft ou Assistant do Google.

0.0.0.2. Ao construir seus chatbots dentro da Plataforma de gestão e operação, o desenvolvedor deve ter a possibilidade de publicá-los também nas interfaces conversacionais destes assistentes, com pouca ou nenhuma customização de código (essa funcionalidade estará disponível em breve, assim que os assistentes suportarem a integração com chatbots das empresas).

2.2.8. **Hub de Integração**

2.2.8.1. Para que os chatbots possam entregar informações e executar serviços de valor aos usuários de TI, é necessário que estejam integrados aos sistemas legados da CONTRATANTE.

2.2.8.2. Ao utilizar o Hub de integração da Plataforma de gestão e operação, o desenvolvedor deverá poder fazer a integração dos chatbots a estes sistemas de forma rápida e controlada, construindo conectores específicos para cada sistema, que serão publicados e monitorados automaticamente através da plataforma.

2.2.9. **Ferramenta de Analytics**

2.2.9.1. A CONTRATADA deverá prover uma ferramenta cognitiva para análise dos dados gerados pela operação dos serviços prestados. Esta ferramenta deve possuir a capacidade de se conectar e publicar informações nas principais ferramentas de mercado proporcionando uma visão completa de todos os processos, pessoas, itens ou serviços.

2.2.9.2. A ferramenta deve possuir, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- a) Coleta de Dados: fase onde as bases a serem conectadas são definidas;
- b) Padrão de integração: capacidade de organizar todos os dados em um único padrão de saída independente da origem.;
- c) Indicadores (KPI): possuir indicadores pré configurados e possibilitar a configuração a parametrização de novos indicadores com base nas necessidades da CONTRATANTE;
- d) Acesso: deve possibilitar a escolha, por parte da CONTRATANTE, quem terá acesso e em que momento, aos dados de indicadores;
- e) Publicação: Deve possibilitar a publicação dos dados em visões WEB, Intranet, App Mobile, E-mail e Redes Sociais
- f) Full DrillDown: Possibilidade de visualização das informações de um nível sintético até o analítico;
- g) Capacidade de publicar relatórios em diversas plataformas de mercado, como: Qlik, Tableau, Power BI e Zoko Report;
- h) Deve possuir capacidade de integração com as mais diversas ferramentas de mercado, como: CA, Zabbix, SAP, BMC Remedy,

SalesForce, Avaya, OTRS, Siebel, Microsoft Dynamics, Excel, Cisco, Jira, BootStrpa, Power BI, Oracle, SQL Server, MySQL, Big Datas Amazon, Cassandra, Hadoop, e de mobilidade como Andoid e sistemas Apple;

i) Painel multilinguagem: Capacidade de escolher o português como linguagem principal para a exibição de dados;

j) Geração de gráficos automatizados de acordo com o comportamento da base de dados;

k) Análise Evolutiva: realizar comparação entre dados acumulados e dados diários, realizar simulação de indicadores, possibilidade de exportação de resultados;

l) Cognição: ao inserir um dado, a ferramenta deverá apresentar todas as informações disponíveis deste dado, como ano, semestre, período, dia, hora, etc;

m) Capacidade de exibição de dados individualizados;

n) Capacidade de monitoração de qualquer dado, item, pessoa;

o) Apresentação de backlogs de atividades atrasadas;

p) Acompanhamento de pesquisa de satisfação, identificando níveis de aderência por área, níveis de satisfação total e por segmento, fornecendo dados para elaboração de planos de ação de melhoria por parte da CONTRATADA e da CONTRATANTE;

q) Monitoramento de dados de telefonia, com no mínimo: Volume de atendimento, TMA, Taxa de abandono, TME e aderência aos níveis de serviços estabelecidos; e

r) Geração automática e diária de relatórios pré-definidos.

2.3. **Atendimento Automatizado - App Reconhecimento Biométrico**

2.3.1. O appMobile de Reconhecimento Facial deve permitir que usuário realize diversos processos de negócio de maneira ágil e segura, diretamente em seu smartphone.

2.3.2. Além das facilidades agregadas no canal mobile, a segurança deve ser garantida por um processo de reconhecimento facial, também conhecido como biometria não intrusiva. Em resumo, assim que realizar o cadastro inicial, o usuário deve ser autenticado na aplicação através de uma foto de seu rosto, e automaticamente já obter acesso a uma série de funcionalidades automatizadas, sem a necessidade de contatar o Service Desk.

2.3.3. A aplicação deve ser disponibilizada em três idiomas: inglês, espanhol e português.

2.3.4. O app deve disponibilizar, minimamente:

2.3.4.1. autenticação com Active Directory;

2.3.4.2. cadastro da foto do usuário;

2.3.4.3. validação da foto cadastrada;

2.3.4.4. página inicial com todas funcionalidades disponíveis;

2.3.4.5. autenticação com reconhecimento facial;

2.3.4.6. apresentação da lista de sistemas cadastrados;

2.3.4.7. apresentação da lista de ações correspondentes a cada sistema (reset/desbloqueio);

2.3.4.8. identificar método para gerar senha (manual/automática);

2.3.4.9. execução da ação através de integração com cada sistema e mostrar o resultado da execução para o usuário;

2.3.4.10. opção de realizar logout na aplicação e armazenar logs de todas as ações executadas; e

2.3.4.11. ter o objetivos de Reconhecimento facial.

2.3.5. O produto descrito tem como objetivo realizar a autenticação do usuário, o cadastro e a disponibilização dos fluxos de negócio que podem ser executados instantaneamente, sem a necessidade de contato com o Service Desk.

2.3.6. O fluxo de autenticação deve ser responsável por garantir que o colaborador acesse todas as funcionalidades da aplicação. O fluxo de autenticação deve ser mandatório para todas funcionalidades, inclusive para o cadastro do usuário na ferramenta.

2.3.7. Para o Fluxo Padrão, após realizar a aplicação da instalação, conforme método de distribuição adotado no pela CONTRATANTE, o usuário deverá abrir a aplicação normalmente. A aplicação deve verificar se existe alguma informação de acesso armazenada no dispositivo do usuário.

2.3.8. Havendo todas informações do usuário, inclusive dados de que a última autenticação ocorreu com sucesso a aplicação deverá direcionar o usuário

diretamente para a página inicial da aplicação.

2.3.9. Havendo apenas o login do usuário registrado no dispositivo, mas com a informação de que um logout foi realizado no último acesso, a aplicação deverá exibir o nome desse usuário para que ele o selecione. Em seguida a aplicação disponibilizará ainda uma opção para o colaborador entrar com um novo usuário.

2.3.10. Selecionado o usuário, entende-se que esse colaborador já realizou autenticação por reconhecimento facial em algum momento e depois fez logout. A aplicação deverá disponibilizar as opções de autenticação por reconhecimento facial e por AD.

2.3.11. Assim que o usuário é autenticado, a aplicação deverá verificar se o cadastro já foi efetuado por esse colaborador. Se o usuário já tiver sido cadastrado, a aplicação deverá abrir a página inicial, caso contrário deverá levar o usuário para a tela de cadastro.

2.3.12. Para Exceções e Entrada com Outro Usuário, deverá poder selecionar a opção de entrar com outro usuário, desconsiderando todas informações armazenadas no dispositivo. Nesse caso, a aplicação deve apresentar um campo para que o colaborador informe seu nome de usuário.

2.3.13. Na sequência, a aplicação deverá verificar no servidor se esse colaborador já realizou o cadastro e apresentar as duas opções de autenticação.

2.3.14. Caso o usuário não tenha a foto cadastrada, ele poderá acessar todas as funcionalidades da aplicação normalmente se autenticando apenas com o login de rede. A aplicação irá se conectar ao AD para fazer essa validação.

2.3.15. No caso de os usuários terem dificuldades para cadastrar a foto, o mesmo deve poder entrar na aplicação usando apenas o seu login de rede. A aplicação irá se conectar ao AD para fazer essa validação.

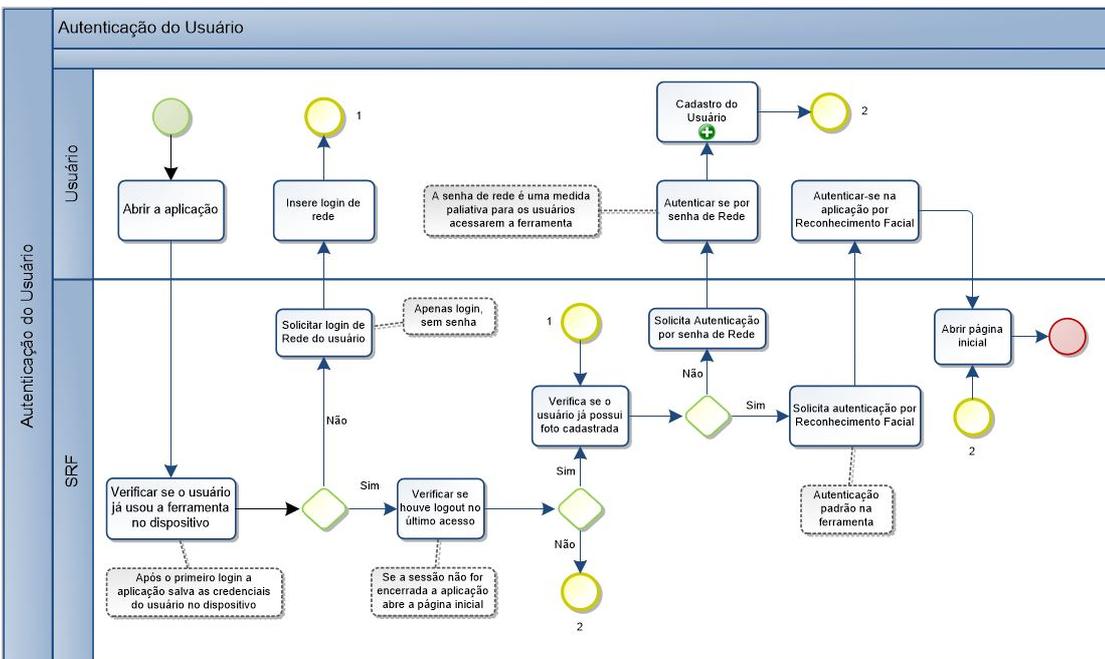


Imagem Q4 - Autenticação de Usuário - Sistema de Reconhecimento Facial

2.3.16. O processo de Cadastro de Usuário cadastro deve ser executado após uma primeira autenticação do usuário, integrada ao Active Directory (AD). O preenchimento do cadastro garante acesso a todas funcionalidades de aplicação de maneira segura. Esse processo é mandatório para que o colaborador consiga usar suas funcionalidades.

2.3.17. Fluxo Padrão

2.3.17.1. Autenticação: a etapa de autenticação é mandatória para que o usuário possa realizar seu cadastro na aplicação.

2.3.17.2. Captura de foto: o usuário deverá tirar uma foto de seu rosto (selfie) com boa luminosidade e livre de vibrações.

2.3.17.3. Validação da foto do usuário: a aplicação deverá validar se a foto tirada pelo colaborador está dentro dos moldes aceitos pela ferramenta. A validação consiste em confirmar se é uma foto de rosto humano, distância, luminosidade, vibrações, entre outros parâmetros.

2.3.17.4. Teste de reconhecimento facial: assim que a primeira foto é cadastrada, a aplicação pedirá que o usuário tire uma nova foto, com objetivo de validar o processo de reconhecimento facial. Além de validar a foto cadastrada, essa etapa tem o objetivo de familiarizar o usuário com o processo.

2.3.17.5. Página Home: assim que o cadastro é concluído a aplicação deverá direcionar o usuário para a página inicial (home).

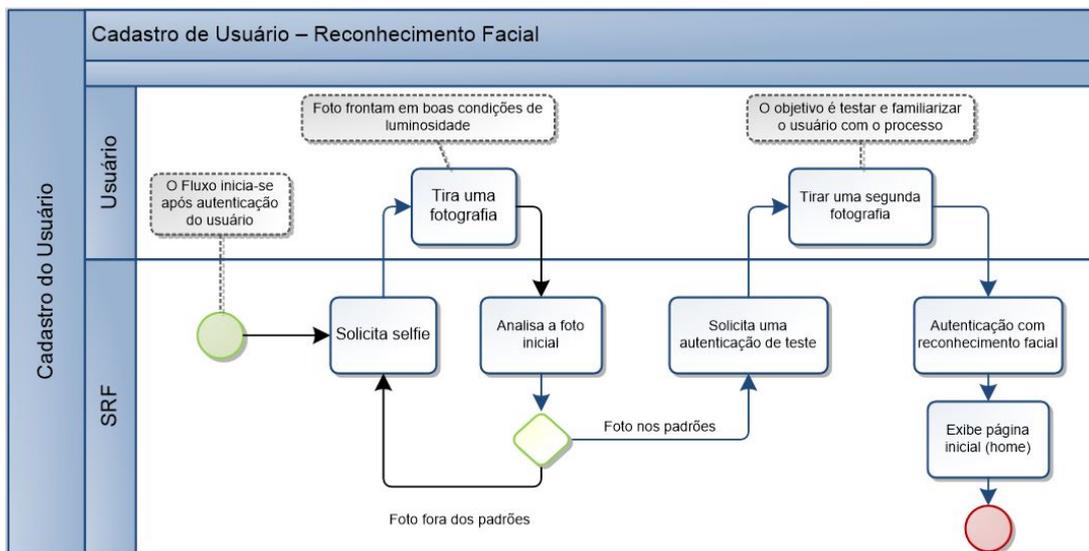


Imagem Q5 - Cadastro do Usuário SRF

2.3.18. Foto de Cadastro Fora dos Parâmetros Aceitos pela Aplicação

2.3.18.1. Caso a foto de cadastro esteja fora dos parâmetros configurados na aplicação ou não remeta a um rosto humano a aplicação solicitará uma nova captura de imagem até que a foto seja válida.

2.3.18.2. Validação sem sucesso da foto cadastrada

2.3.18.3. Caso a foto de validação não seja aprovada a aplicação repetirá o processo até que o usuário insira uma foto válida. Caso o usuário tenha dificuldades, poderá optar por usar o login alternativo.

2.3.19. Login alternativo

2.3.19.1. Caso o usuário não consiga cadastrar sua foto para o reconhecimento facial, o mesmo poderá se autenticar apenas com as credenciais de AD.

2.3.20. Reset ou Desbloqueio com Reconhecimento Facial

2.3.20.1. Estando com o cadastro realizado, o usuário deve poder fazer o reset ou desbloqueio de qualquer um dos sistemas cadastrados através do processo de reconhecimento facial (biometria não intrusiva). Após a autenticação a aplicação se comunica com os sistemas legados através de integração, enviando os comandos de reset ou desbloqueio, de acordo com o parametrizado na aplicação.

2.3.21. Quanto ao Fluxo Padrão, após autenticar-se na ferramenta, o usuário seleciona a opção de Gestão de Senhas no menu da aplicação.

2.3.22. Reconhecimento facial: é solicitado que o usuário tire uma foto de seu rosto, que será comparada com a foto previamente cadastrada pelo usuário. A captura da imagem é válida somente quando realizada frontalmente do rosto.

2.3.23. Seleção de sistema: após o reconhecimento ter sido concluído, é apresentado ao colaborador a lista de sistemas cadastrados. O colaborador deverá escolher o sistema no qual deseja realizar a ação.

2.3.24. Seleção da ação: após selecionar o sistema, o usuário deverá escolher qual ação deseja executar, reset ou desbloqueio.

2.3.25. Execução: a aplicação se comunicará com o sistema do cliente através de integração, enviando o comando de reset/desbloqueio. Após executar o comando, a aplicação deverá informar ao usuário o resultado da operação (sucesso/falha).

2.3.26. Página Home: concluída a transação, o usuário será levado novamente à página inicial, com todas funcionalidades.

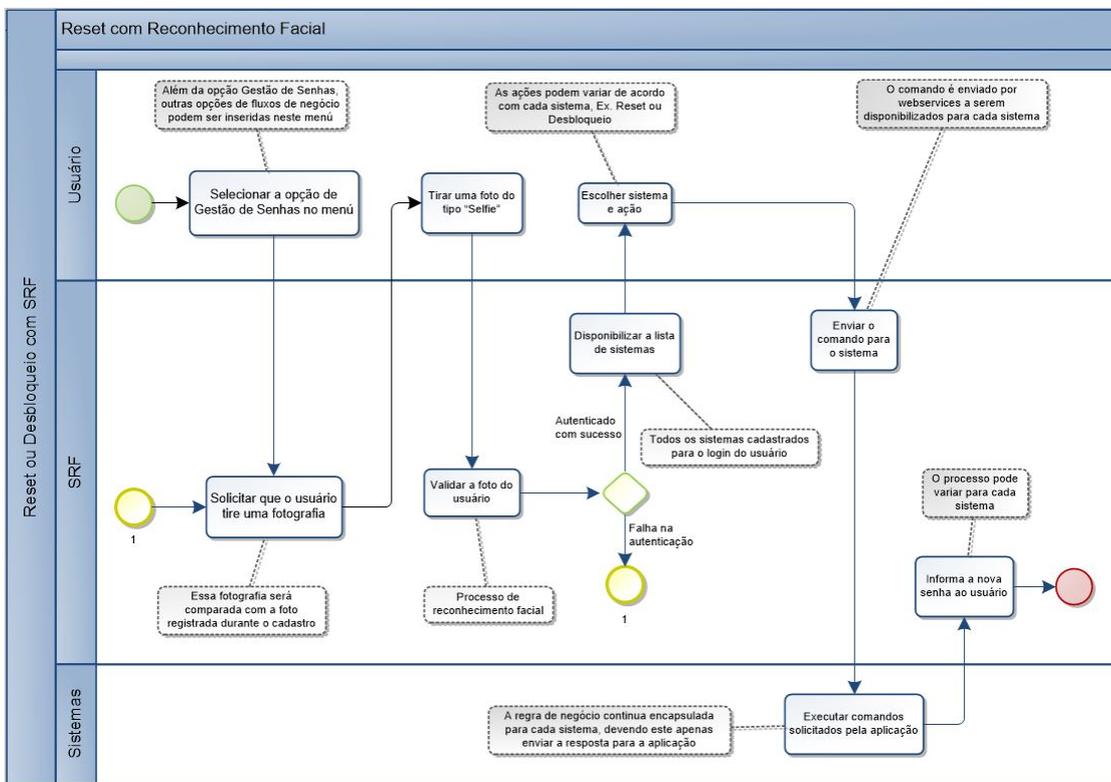


Imagem Q6 - Reset ou Desbloqueio por Reconhecimento Facial

2.3.27. Premissas da CONTRATANTE

2.3.27.1. A CONTRATANTE proverá a integração com o AD, afim de fazer a primeira autenticação do usuário na ferramenta.

2.3.27.2. A CONTRATANTE será responsável por distribuir o aplicativo para os seus usuários. Cabe a CONTRATANTE definir se a publicação será interna ou se o aplicativo ficará disponível nas lojas de cada plataforma (Google Play ou Apple Store).

2.3.27.3. Os usuários deverão instalar o aplicativo em seus smartphones a partir do local delimitado pela CONTRATANTE. O aplicativo estará disponível para as plataformas Android e iOS.

2.3.27.4. Todos usuários precisam, obrigatoriamente, realizar o cadastro na aplicação antes de usar qualquer uma das suas funcionalidades.

2.3.27.5. Condições da foto

2.3.27.6. A foto a ser adicionada tanto para o cadastro quanto para a autenticação deve estar com boa luminosidade e nítida para a aprovação da aplicação, fotos tremidas ou escuras estão propícias a rejeição da aplicação.

2.3.27.7. A aplicação criará as senhas de cada sistema seguindo suas respectivas políticas. Poderão ser criadas senhas de diferentes forças para cada aplicação (fraca, média e forte).

2.3.28. Exigências e Critérios para o processo de Carga e Atualização da Solução

2.3.28.1. Após a CONTRATADA realizar todas as configurações da solução para acompanhamento gerencial do da Central de Serviços com relação ao layout, tipos de relatórios, datas de emissão e disparo das informações, a CONTRATADA deverá consolidar e processar essas informações de forma automática através de um banco de dados para disparo diário por e-mail para o CONTRATANTE com todas as informações e telas descritas neste documento até as 07h00m todos os dias úteis.

2.3.28.2. As atualizações das informações na solução deverão ocorrer diariamente no período da 01h00m as 06h00m em dias úteis.

2.3.28.3. As disponibilizações dos dados para a confecção dos relatórios deverão ser através de acesso direto ao banco de dados do sistema de gerenciamento da telefonia e do Software de ITSM ou em formato (XLS, TXT ou CSV).

2.3.28.4. Diariamente após o processamento das bases de dados e aplicações das regras de negócio da CONTRATANTE, as informações deverão ser carregadas em um arquivo Excel ou web que após atualizado automaticamente deverá e enviado por e-mail para uma lista de distribuição pré-definida, sem nenhuma intervenção humana. O processo deverá ser todo de forma automática.

2.3.29. Disponibilidade do serviço

2.3.29.1. Disponibilidade 24x7, ou seja, 24 horas por 07 dias da semana.

2.3.30. Canais de acesso ao serviço

2.3.30.1. Portal/Intranet do CONTRATANTE integrado ao AD e ao Sistema de gestão de *Service Desk*, na plataforma *web* para gestão de chamados e acesso à base de conhecimentos;

2.3.30.2. App - Reconhecimento Biométrico;

3. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO (BÁSICO E BACKOFFICE)

3.1. O serviço de suporte técnico remoto é o principal canal de atendimento aos usuários e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar e solucionar dúvidas e solicitações de usuários com apoio de consultas à base de conhecimento. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e atendimento de solicitações.

3.2. As solicitações de suporte serão recebidas pelo serviço de telessuporte, por meio da central telefônica 0800 e canais de auto atendimento, operada e gerenciada pela CONTRATADA. As solicitações de suporte também poderão ser efetuadas por outros meios como registro de chamados no sistema de *Service Desk*.

3.3. Os chamados atendidos deverão ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação do script utilizado, indicação do item de configuração afetado e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento especificadas.

3.4. Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido nesse nível de atendimento, a equipe de telessuporte deverá levantar e registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de auditoria de 1º Nível, (BackOffice) que irá analisar, corrigir e direcionar a demanda aos próximos níveis subsequentes, para que possa ser resolvido no menor tempo possível. Todo atendimento realizado pela equipe de telessuporte que gerar alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte deverá ser documentado para fins de atualização da base de conhecimento.

3.5. O serviço de telessuporte compreende a solução completa de suporte técnico remoto a clientes e usuários de TI do CONTRATANTE. São considerados parte da solução e devem ser providos pela CONTRATADA os seguintes itens: profissionais especializados, instalações físicas adequadas a esse tipo de serviço, mobiliário, microcomputadores conectados em rede, softwares básicos, software de gestão de atendimento, sistema de telefonia sistema de telefonia (Dac/Ura/Cti) e seus adicionais, sistema eletrônico de gravação, equipamentos e links de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, telefone 0800 e todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço, incluindo a comunicação ativa entre o *Service Desk* e os usuários, no volume descrito nos próximos tópicos.

3.6. Disponibilidade do serviço

3.6.1. HFRJ - Seg a Sex 07h00-22h00, Demais horários, sobreaviso.

3.6.2. MS - Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 7h às 20h (13 horas por dia).

3.7. Canais de acesso ao serviço

3.7.1. telefone 0800 a ser provido pela CONTRATADA;

3.7.2. sistema de gestão de *Service Desk*, na plataforma *web* para gestão de chamados e acesso à base de conhecimentos;

3.7.3. e-mail;

3.7.4. Plataformas de auto-atendimento.

3.8. Requisitos de infraestrutura para prestação do serviço

3.8.1. Os requisitos de infraestrutura aqui relacionados são obrigatórios. As licitantes deverão declarar, como documento de habilitação do procedimento licitatório, que já atendem ou que têm condições de atender a esses requisitos no prazo previsto para o início da prestação dos serviços.

3.9. Ambiente físico

3.9.1. O ambiente físico da CONTRATADA para fins de execução do serviço deve estar compatível com o disposto na NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão.

3.9.2. Sempre que necessário, a CONTRATADA deve disponibilizar sala de treinamento para a realização de cursos de capacitação e treinamento dos profissionais envolvidos na execução dos serviços.

3.9.3. A CONTRATADA, sempre que necessário, deve tornar disponível uma estação de trabalho, com toda a infraestrutura de atendimento, para uso da CONTRATANTE no processo de acompanhamento e verificação dos serviços telessuporte.

3.10. Principais atividades a serem executadas

3.10.1. Esclarecer dúvidas de usuários internos quanto ao uso de sistemas operacionais, softwares básicos, aplicativos comerciais, equipamentos e aparelhos em geral, bem como quanto à configuração, instalação,

funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de TI;

3.10.2. oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos comerciais e equipamentos em geral;

3.10.3. efetuar recebimento, abertura e encaminhamento de chamados para o serviço de suporte local com a anuência do BackOffice e supervisor de turno;

3.10.4. executar intervenção remota em estação de trabalho de usuários do CONTRATANTE, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos comerciais, atualizações de softwares e reparos diversos;

3.10.5. efetuar recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, opiniões, elogios e sugestões de usuários quanto às adaptações e melhorias evolutivas nos softwares básicos, aplicativos comerciais e equipamentos em geral;

3.10.6. prestar esclarecimentos e informações aos profissionais de suporte técnico *on-site* quanto aos chamados, resoluções de problemas e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações;

3.10.7. receber e documentar as soluções de problemas e efetuar o fechamento dos chamados no sistema;

3.10.8. executar pesquisas de satisfação de usuários com o serviço prestado; e

3.10.9. executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

3.11. **Suporte Técnico Remoto de 1º nível - Básico:**

3.11.1. Os serviços de telessuporte 1º nível básico tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar e solucionar dúvidas e solicitações de usuários com apoio de consultas à base de conhecimento. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e atendimentos de solicitações.

3.11.2. **Requisitos de qualificação profissional para a execução dos serviços**

3.11.2.1. **Obrigatórios**

- a) possuir ensino médio completo;
- b) curso técnico na área de informática de no mínimo 20h;
- c) possuir experiência mínima de 6 (seis) meses de atuação em atividade de suporte e/ou Service Desk;
- d) possuir experiência mínima de um ano em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação; e
- e) ter realizado o treinamento inicial de no mínimo 20 (vinte) horas previsto no item "TREINAMENTO" deste CADERNO DE COTAÇÃO.

3.11.2.2. **Desejáveis**

- a) ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação;
- b) ter conhecimento básico da língua inglesa;
- c) ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- d) possuir experiência na utilização de scripts e procedimentos de atendimento ou telessuporte;
- e) ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- f) ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- g) boa capacidade de digitação;
- h) ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- i) possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários; e
- j) ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

3.12. **Suporte Técnico Remoto de 1º nível BackOffice:**

3.12.1. Os serviços de telessuporte remoto de 1º nível *backoffice*, envolve a solução de incidentes, problemas e mudanças que não puderam ser resolvidos no telessuporte de 1º nível básico, seja por inoperância de recursos ou insuficiência de conhecimentos, extensão da duração do atendimento ou insucesso de tentativa de resolução.

3.12.2. **Requisitos de qualificação de profissional para execução dos serviços**

3.12.2.1. **Obrigatórios**

- a) estar cursando ensino superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;
- b) Possuir Certificação ITIL Foundation V3 (ou superior) ou HDI SCA (*Support Center Analyst*). Em caso de acensão de colaborador do 1º nível básico ou 2º nível local, será permitido um período de 3 (três) meses de adaptação.
- c) possuir experiência mínima de 2 (dois) ano de atuação em atividade de suporte e/ou Service Desk;
- d) ter realizado o treinamento inicial de no mínimo 20 (vinte) horas previsto no item "TREINAMENTO" deste documento;
- e) ter conhecimento em tecnologia de autenticação Active Directory;
- f) ter conhecimento de rede de computadores, protocolo TCP/IP e protocolos auxiliares;

3.12.2.2. Desejáveis

- a) ter experiência em tecnologia de redes LAN's e WAN'S
- b) possuir noções básicas sobre o funcionamento da administração pública e das atividades de controle externo;
- c) ter conhecimento básico da língua inglesa;
- d) ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- e) ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- f) ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- g) ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- h) possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários; e
- i) ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

4. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO LOCAL - 2º NÍVEL

4.1. O serviço de suporte local tem por objetivo receber, avaliar, classificar e resolver os chamados encaminhados pela equipe de telessuporte, bem como executar outros serviços nas dependências do CONTRATANTE. Esse serviço compreende a solução completa de suporte técnico presencial a clientes e usuários de TI do CONTRATANTE.

4.2. **Suporte local para atendimentos típicos:** será responsável pelas solicitações de usuários em geral, que necessitem de atendimento presencial nas dependências do MS-Sede e nos locais de atendimento especificados no **APÊNDICE "U"**.

4.3. **Suporte local para atendimentos avançados:** será responsável pelas solicitações de usuários cujo nível hierárquico ou importância estratégica demandem atendimento diferenciado;

4.4. Havendo a necessidade de atendimento local á unidades externas do MS, fora dos locais citados no **APÊNDICE "U"**, estes serão limitados a uma distância de até 100 km do DF e das capitais dos Estados Federativos;

4.5. Os chamados encaminhados ao serviço de suporte local deverão ser resolvidos pelos técnicos de campo com base em informações disponíveis em diversas fontes (ex.: registros de chamados, base de conhecimento, normas, manuais, Internet) e informações obtidas em contatos diretos com os usuários.

4.6. Caso o problema não possa ser resolvido pela equipe de suporte local, o chamado deverá ser encaminhado a grupos ou unidades que tenham condições de solucionar o problema, de acordo com procedimentos e definições de responsabilidade providos pelo CONTRATANTE. A CONTRATADA é responsável pelo acompanhamento do chamado e documentação da solução, bem como pela atualização dos registros correspondentes no sistema de *Service Desk*.

4.7. Todo atendimento realizado pela equipe de suporte local que gerar alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte deverá ser tratado e documentado para fins de atualização da base de conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica do CONTRATANTE poderá ser acionada para prover informações complementares necessárias à atualização da base de conhecimento.

4.8. São considerados parte da solução e devem ser providos pela CONTRATADA os seguintes itens: profissionais especializados, instrumentos de comunicação com os técnicos (celular, por exemplo), maletas de ferramentas e todos os serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço.

4.9. As maletas de ferramentas devem conter todos os utensílios

necessários à execução dos serviços, tais como: Chaves de fenda (mínimo de 04 medidas), chaves phillips (mínimo de 04 medidas), alicates convencionais, alicates de corte, alicate de bico, alicate de crimpagem, ferramenta de crimpagem tipo impact (ex.: impact D-914 tool ou com características técnicas iguais ou superiores), multímetro, lan-test, lanterna, ferro e arame para solda, estilete, álcool isopropílico, penta scanner para localização de cabeamento de rede padrão Ppoe alimentada (modelo de referência Fluke 2042 ou com características técnicas iguais ou superiores), pendrive de no mínimo 32 GB e HD externo de no mínimo 1.000 GB (para execução de backups locais e baixa de imagens).

4.10. Todas as ferramentas, produtos e insumos citados no item anterior, deveram ser substituídos ou repostos (caso dos insumos) visando sua disponibilidade durante todo o período contratual.

4.11. Minimamente, a CONTRATADA deverá disponibilizar fisicamente, em todos os locais evidenciados no **APÊNDICE "U"** uma maleta. Aceita-se que nem todas as malas possuam todos os equipamentos relacionados, desde que existam equipamentos em quantidade suficiente para que a execução do serviço seja realizada sem prejuízos a CONTRATANTE. Ressaltamos que a maleta ofertada deverá ser de material rígido, com indicação do fabricante que a mesma é resistente a impacto,

4.12. **Canais de acesso ao serviço**

4.12.1. telefone 0800 a ser provido pela CONTRATADA;

4.12.2. sistema de *Service Desk*, nas plataformas *web* e de *mobilidade (IOS e Android)*, a ser provido pela CONTRATADA para gestão de chamados; e

4.12.3. acesso à base de conhecimento;

4.13. **Serviço de suporte técnico local - típico**

4.13.1. **Disponibilidade do serviço**

4.13.1.1. HFRJ - Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 7h às 22h.

4.13.1.2. MS - Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.

4.13.1.3. Excepcionalmente, demais horários de sobreaviso ou aviso prévio.

4.14. **Principais atividades a serem executadas**

4.14.1. substituir e remanejar módulos e equipamentos; substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção de equipamentos em geral;

4.14.2. realizar pequenos reparos em componentes de serviços disponibilizados aos usuários (equipamentos, sistemas, documentação técnica/normativa etc.);

4.14.3. instalar e configurar *softwares* em microcomputadores de usuários;

4.14.4. elaborar roteiros e pacotes (*packages*) para instalação de *softwares*;

4.14.5. aplicar imagens padronizadas de *softwares* em computadores;

4.14.6. operar a solução de videoconferência;

4.14.7. executar procedimentos periódicos de rotina;

4.14.8. elaborar instruções de configuração e operação de equipamentos e *softwares*;

4.14.9. realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não resolvidas no primeiro contato (telessuporte), na tentativa de solucionar o problema;

4.14.10. esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de *softwares* básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados;

4.14.11. esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;

4.14.12. prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos *softwares* básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral;

4.14.13. acionar as empresas responsáveis pela assistência técnica dos equipamentos de TI, por meio dos canais previamente disponibilizados pela CONTRATANTE, bem como registrar as informações pertinentes no sistema de gestão de *Service Desk*;

4.14.14. efetuar o encaminhamento de chamados para grupos e unidades do CONTRATANTE responsáveis pela solução, com a anuência do supervisor de turno; e

4.14.15. efetuar o recebimento das soluções e fechamento das ocorrências e solicitações no sistema de gestão de *Service Desk*.

4.15. **Requisitos de qualificação de profissional para execução dos serviços**

4.15.1. **Obrigatórios**

4.15.1.1. estar cursando ensino superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI ou ter o dobro da experiência mínima na área de TI prevista nesse requisito

obrigatório;

4.15.1.2. possuir experiência mínima de 1 (um) ano de atuação em atividade de suporte e/ou *Service Desk*;

4.15.1.3. possuir experiência mínima de 1 (um) ano em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação;

4.15.1.4. Possuir Certificação ITIL Foundation V3 (ou superior) ou HDI SCA (*Support Center Analyst*). Será permitido um período de 3 (três) meses de adaptação para novas contratações;

4.15.1.5. possuir certificado de participação em curso de montagem e configuração de microcomputadores de pelo menos 20 (vinte) horas; e

4.15.1.6. ter realizado o treinamento inicial de no mínimo 20 (vinte) horas previsto no item "TREINAMENTO" deste CADERNO DE COTAÇÃO.

4.15.2. **Desejáveis**

4.15.2.1. ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação;

4.15.2.2. ter conhecimento de arquitetura de microcomputador;

4.15.2.3. ter conhecimento para substituição de suprimentos e kits de manutenção em equipamentos de TI em geral;

4.15.2.4. ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP;

4.15.2.5. ter conhecimento básico sobre sistemas operacionais de servidores da família Windows;

4.15.2.6. ter conhecimento básico da língua inglesa;

4.15.2.7. ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;

4.15.2.8. ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;

4.15.2.9. ter facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos; e

4.15.2.10. ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

4.16. **Serviço de suporte técnico local - Avançado e Laboratório**

4.16.1. **Disponibilidade do serviço**

4.16.1.1. HFRJ - Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 7h às 22h.

4.16.1.2. MS - Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 22h.

4.16.1.3. Excepcionalmente, demais horários de sobreaviso ou aviso prévio.

4.16.2. **Principais atividades a serem executadas**

4.16.2.1. O serviço de suporte local avançado inclui todas as atividades especificadas nas características típicas, acrescidas das relacionadas adiante:

4.16.2.2. Prestar auxílio técnico aos usuários especiais (autoridades e gestores de Secretarias) durante eventos institucionais no CONTRATANTE;

4.16.2.3. Realizar a instalação e configuração de softwares voltados para conectividade e sincronização de dispositivos móveis (notebooks, smartphones, telefones celulares, agendas eletrônicas e equipamentos semelhantes); e

4.16.2.4. Analisar demandas de usuários especiais (autoridades e gestores de unidades) relativas a utilização de funcionalidades e recursos de TI que não estejam disponíveis na rede CONTRATANTE, a fim de propor soluções de software e hardware adaptadas às necessidades específicas desses usuários.

4.16.2.5. Atuar na análise de Hardware no ambiente de laboratório, em execução de procedimentos de testagem, reparos, performance e troubleshootings, com utilização de recursos e ferramentas tais como - testes, analisadores de protocolos, multímetros, ilhas de solda, etc, os quais porventura venham a ser providos pela CONTRATANTE para composição do ambiente.

4.16.3. **Requisitos de qualificação de profissional para execução dos serviços**

4.16.3.1. **Obrigatórios**

a)possuir ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI). Alternativamente, será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI

b)possuir experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividade de suporte e/ou *Service Desk*;

c)possuir experiência mínima de 2 (dois) anos em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação;

d)ter conhecimento em tecnologia de autenticação Active Directory;

- e) ter conhecimento de Protocolo TCP/IP e protocolos auxiliares
- f) Possuir Certificação ITIL Foundation V3 (ou superior) ou HDI SCA (*Support Center Analyst*). Será permitido um período de 3 (três) meses de adaptação para novas contratações;
- g) ter realizado o treinamento inicial de no mínimo 20 (vinte) horas previsto no item "TREINAMENTO" deste documento.

4.16.3.2. **Desejáveis**

- a) ter conhecimento em tecnologia de redes LAN's e WAN'S
- b) Ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação;
- c) ter conhecimento de arquitetura de microcomputador;
- d) ter conhecimento para substituição de suprimentos e kits de manutenção em equipamentos de TI em geral;
- e) ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP e auxiliares;
- f) ter conhecimento básico sobre sistemas operacionais de servidores da família Windows;
- g) ter conhecimento básico da língua inglesa;
- h) ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- i) ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- j) ter facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos; e
- k) ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

5. SERVIÇO DE SUPERVISÃO DE SUPORTE TÉCNICO – 1º NÍVEL BÁSICO

5.1. O supervisor de 1º nível básico atuará no monitoramento operacional da equipe, acompanhando e auxiliando os atendentes, ouvindo e intercalando as ligações quando necessário, controlar as solicitações encaminhadas ao 1º nível *backoffice* e controlar os prazos de atendimento. Todos os custos referentes ao serviço de Supervisão deverão estar incluídos nos valores dos serviços de telessuporte remoto.

5.2. **Disponibilidade do serviço**

5.2.1. Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

5.3. **Requisitos de qualificação de profissional para execução dos serviços**

5.3.1. **Obrigatórios**

5.3.1.1. estar cursando ensino superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;

5.3.1.2. possuir experiência mínima de 1 (um) ano de atuação em atividade de suporte e/ou *Service Desk*;

5.3.1.3. possuir experiência mínima de um (um) ano em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação;

5.3.1.4. possuir Certificação ITIL Foundation V3 (ou superior) ou HDI SCA (*Support Center Analyst*). Em caso de acensão de colaborador de outros níveis de atendimento ou nova contratação, será permitido um período de 3 (três) meses de adaptação.; e

5.3.1.5. ter realizado o treinamento inicial de no mínimo 20 (vinte) horas previsto no item "TREINAMENTO" deste documento.

5.3.2. **Desejáveis**

5.3.2.1. ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;

5.3.2.2. possuir experiência na utilização de scripts e procedimentos de atendimento ou telessuporte;

5.3.2.3. possuir noções básicas sobre o funcionamento da administração pública e das atividades de controle externo;

5.3.2.4. ter conhecimento básico da língua inglesa;

5.3.2.5. ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;

5.3.2.6. ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;

5.3.2.7. boa capacidade de digitação;

5.3.2.8. ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;

5.3.2.9. possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários; e

5.3.2.10. ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

5.4. **Principais atividades a serem executadas**

5.4.1. Acompanhar e avaliar o atendimento, intervindo sempre que necessário;

5.4.2. Participar da elaboração e fazer cumprir o plano de ocupação do serviço técnico de 1º nível;

5.4.3. Apoiar na elaboração e análise dos dados extraídos dos relatórios gerenciais;

5.4.4. Planejar e conduzir reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos atendentes, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe;

5.4.5. Atualizar continuamente os procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com anuência do CONTRATANTE, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis;

5.4.6. Orientar quanto à elaboração das mensagens eletrônicas trocadas entre os usuários e os atendentes, evitando o encaminhamento de respostas equivocadas ou formuladas sem a necessária clareza e objetividade;

5.4.7. Gerenciar o período de descanso dos atendentes, de modo a não prejudicar a execução do serviço;

5.4.8. Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes;

5.4.9. Promover a leitura direta dos atendimentos, com varreduras aleatórias das unidades de suporte técnico remoto, objetivando a manutenção dos padrões de atendimento;

5.4.10. Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pelo CONTRATANTE;

5.4.11. Realizar os atendimentos, telefônicos ou por mensagem eletrônica, sempre que necessário;

5.4.12. Comunicar ao Coordenador sobre qualquer problema relativo ao plano de ocupação dos serviços de suporte técnico remoto;

6. SERVIÇO DE SUPERVISÃO DE SUPORTE TÉCNICO – 1º NÍVEL BACKOFFICE

6.1. O supervisor de 1º nível backoffice atuará no monitoramento operacional da equipe, acompanhando e auxiliando os analistas, apoiando e intercalando as ligações e os acessos remotos quando necessário, controlar as solicitações encaminhadas aos demais níveis de atendimento, controlar os prazos de atendimento, dentre outras atribuições. Todos os custos referentes ao serviço de Supervisão deverão estar incluídos nos valores dos serviços de telessuporte.

6.2. **Disponibilidade do serviço**

6.2.1. Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (12 horas por dia).

6.3. **Requisitos de qualificação de profissional para execução dos serviços**

6.3.1. **Obrigatórios**

6.3.1.1. estar cursando ensino superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;

6.3.1.2. possuir experiência mínima de 1 (um) ano de atuação em atividade de suporte e/ou *Service Desk*;

6.3.1.3. possuir experiência mínima de um (um) ano em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação;

6.3.1.4. possuir Certificação ITIL Foundation V3 (ou superior) ou HDI SCA (*Support Center Analyst*). Em caso de acensão de colaborador de outros níveis de atendimento ou nova contratação, será permitido um período de 3 (três) meses de adaptação.; e

6.3.1.5. ter realizado o treinamento inicial de no mínimo 20 (vinte) horas previsto no item "TREINAMENTO" deste documento.

6.3.2. **Desejáveis**

6.3.2.1. ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;

6.3.2.2. possuir experiência na utilização de scripts e procedimentos de atendimento ou telessuporte;

6.3.2.3. possuir noções básicas sobre o funcionamento da administração pública e das atividades de controle externo;

- 6.3.2.4. ter conhecimento básico da língua inglesa;
- 6.3.2.5. ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- 6.3.2.6. ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- 6.3.2.7. boa capacidade de digitação;
- 6.3.2.8. ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- 6.3.2.9. possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários; e
- 6.3.2.10. ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

6.4. **Principais atividades a serem executadas**

- 6.4.1. Acompanhar e avaliar o atendimento, intervindo sempre que necessário;
- 6.4.2. Participar da elaboração e fazer cumprir o plano de ocupação do serviço técnico de 1º nível;
- 6.4.3. Apoiar na elaboração e análise dos dados extraídos dos relatórios gerenciais;
- 6.4.4. Planejar e conduzir reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos atendentes, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe;
- 6.4.5. Atualizar continuamente os procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com anuência do CONTRATANTE, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis;
- 6.4.6. Orientar quanto à elaboração das mensagens eletrônicas trocadas entre os usuários e os atendentes, evitando o encaminhamento de respostas equivocadas ou formuladas sem a necessária clareza e objetividade;
- 6.4.7. Gerenciar o período de descanso dos analistas, de modo a não prejudicar a execução do serviço;
- 6.4.8. Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os analistas;
- 6.4.9. Promover a leitura direta dos atendimentos, com varreduras aleatórias das unidades de suporte técnico remoto, objetivando a manutenção dos padrões de atendimento;
- 6.4.10. Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pelo CONTRATANTE;
- 6.4.11. Realizar os atendimentos, telefônicos ou por mensagem eletrônica, sempre que necessário;
- 6.4.12. Comunicar ao Coordenador sobre qualquer problema relativo ao plano de ocupação dos serviços de suporte técnico remoto;

7. **SERVIÇO DE SUPERVISÃO DE SUPORTE TÉCNICO – 2º NÍVEL**

7.1. O serviço de supervisão de 2º nível atuará no monitoramento operacional da equipe de suporte remoto e local, acompanhando e auxiliando os técnicos de 2º nível de atendimento quando for o caso, controlar as solicitações encaminhadas ao 2º nível, controlar os prazos de atendimento. Todos os custos referentes ao serviço de Supervisão deverão estar incluídos nos valores dos serviços de telessuporte.

7.2. **Disponibilidade do serviço**

7.2.1. Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (10 horas por dia).

7.3. **Requisitos de qualificação de profissional para execução dos serviços**

7.3.1. **Obrigatórios**

- 7.3.1.1. Possuir ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI). Alternativamente, será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;
- 7.3.1.2. Possuir experiência mínima de 2 (dois) ano de atuação em atividade de suporte e/ou *Service Desk*;
- 7.3.1.3. Possuir experiência mínima de 2 (dois) ano em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação; e
- 7.3.1.4. possuir Certificação ITIL Foundation V3 (ou superior) ou HDI SCA (*Support Center Analyst*). Em caso de acensão de colaborador de outros níveis de atendimento ou nova contratação, será permitido um período de 3 (três) meses de adaptação; e
- 7.3.1.5. ter realizado o treinamento inicial de no mínimo 20 (vinte) horas previsto no item "TREINAMENTO" deste documento.

7.3.2. **Desejáveis**

- 7.3.2.1. Possuir experiência na utilização de scripts e procedimentos de atendimento ou telessuporte;
- 7.3.2.2. possuir noções básicas sobre o funcionamento da administração pública e das atividades de controle externo;
- 7.3.2.3. ter conhecimento básico da língua inglesa;
- 7.3.2.4. ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- 7.3.2.5. ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- 7.3.2.6. boa capacidade de digitação;
- 7.3.2.7. ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- 7.3.2.8. ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP;
- 7.3.2.9. ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

7.4. **Principais atividades a serem executadas**

- 7.4.1. Participar da elaboração e fazer cumprir o plano de ocupação dos serviços de suporte técnico remoto;
- 7.4.2. Realizar o Plano de Atendimento juntamente com os técnicos de 2º nível;
- 7.4.3. Apoiar a coordenação na elaboração e análise dos dados extraídos dos relatórios gerenciais, bem como no controles operacionais dos técnicos lotados nos núcleos estaduais do Ministério da Saúde;
- 7.4.4. Planejar e conduzir reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos técnicos, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe;
- 7.4.5. Atualizar continuamente os procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com anuência do CONTRATANTE, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis;
- 7.4.6. Orientar quanto à elaboração das mensagens eletrônicas trocadas entre os usuários e os atendentes, evitando o encaminhamento de respostas equivocadas ou formuladas sem a necessária clareza e objetividade;
- 7.4.7. Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os técnicos;
- 7.4.8. Promover a leitura direta dos atendimentos, com varreduras aleatórias das unidades de suporte técnico remoto, objetivando a manutenção dos padrões de atendimento;
- 7.4.9. Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pelo CONTRATANTE;
- 7.4.10. Comunicar ao Coordenador sobre qualquer problema relativo ao plano de ocupação dos serviços de suporte técnico remoto;
- 7.4.11. Elaborar relatórios de serviços executados.

8. **SERVIÇO DE GESTÃO DE OPERAÇÃO REMOTA**

8.1. O serviço de gestão de suporte técnico remoto é responsável pela organização, pelo controle e pela integração das equipes de execução dos demais níveis de serviços, devendo compreender solução completa de gestão dos serviços de telessuporte remoto.

8.2. **Disponibilidade do serviço**

8.2.1. Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (10 horas por dia).

8.3. **Ambiente físico para prestação do serviço**

8.3.1. As ações necessárias à execução dos serviços de gestão de operação remota serão executadas nas dependências da CONTRATADA, em ambiente contíguo ao ambiente de prestação dos serviços de operação de 1º nível.

8.4. **Requisitos de qualificação de profissional para execução dos serviços**

8.4.1. **Obrigatórios**

- 8.4.1.1. possuir ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI). Alternativamente, será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;
- 8.4.1.2. possuir Certificação ITIL Foundation V3 (ou superior) ou HDI SCA (*Support Center Analyst*). Em caso de ascensão de colaborador de outros níveis de atendimento ou nova contratação, será permitido um período de 3 (três) meses de adaptação;
- 8.4.1.3. possuir experiência mínima de 02 (dois) anos de atuação em

atividade de suporte e/ou *Service Desk*;

8.4.1.4. possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividade de supervisão de serviços de atendimento a usuários de TI ou telessuporte;

8.4.1.5. possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação.

8.4.2. **Desejáveis**

8.4.2.1. possuir conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação, com foco em sintetizar ideias e traçar metas para operação;

8.4.2.2. acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;

8.4.2.3. conhecimento de métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento;

8.4.2.4. deve ter postura para tratar de problemas e incidentes junto aos gestores dos sistemas;

8.4.2.5. domínio de técnicas de redação;

8.4.2.6. ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP;

8.4.2.7. ter conhecimento básico da língua inglesa;

8.4.2.8. ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;

8.4.2.9. ter capacidade de organização e liderança de equipe;

8.4.2.10. dinamismo na busca de soluções para melhoria da qualidade dos serviços;

8.4.2.11. ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;

8.4.2.12. ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;

8.5. **Principais atividades a serem executadas**

8.5.1. acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos;

8.5.2. supervisionar toda a execução dos serviços de suporte remoto;

8.5.3. orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;

8.5.4. avaliar o desempenho dos profissionais de telessuporte, ouvir ligações em tempo real e gravações de atendimentos, gerar relatórios e verificar o status dos postos de suporte remoto;

8.5.5. fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua das ferramentas de atendimento, de scripts de telessuporte e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;

8.5.6. implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais de telessuporte;

8.5.7. definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;

8.5.8. elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades de suporte remoto;

8.5.9. realizar o acompanhamento de demandas não resolvidas para os demais níveis de atendimento quando essas não puderem ser solucionadas pelo serviço de suporte remoto; e

8.5.10. realizar pesquisas de satisfação de usuários sobre os serviços de telessuporte.

9. **SERVIÇO DE GESTÃO DE INCIDENTES E PROBLEMAS**

9.1. O serviço de gestão de incidentes e problemas é responsável pela organização das demandas, planejamento, elaboração e manutenção dos fluxos de atendimento e base de conhecimento, pelo controle e pela integração das equipes de execução dos serviços. Esse serviço compreende a solução completa de gestão de incidentes e problemas, buscando atingir os indicadores contratados.

9.2. **Disponibilidade do serviço**

9.2.1. Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (10 horas por dia).

9.3. **Ambiente físico para prestação do serviço**

9.3.1. As ações necessárias à execução dos serviços de gestão de incidentes e problemas serão executadas nas dependências da CONTRATANTE, em Brasília – DF.

9.4. **Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço**

9.4.1. **Obrigatórios**

9.4.1.1. possuir ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI); alternativamente, será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;

9.4.1.2. possuir experiência mínima de 02 (dois) anos de atuação em atividade de suporte e/ou *Service Desk*;

9.4.1.3. possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividade de supervisão de serviços de atendimento a usuários de TI ou telessuporte;

9.4.1.4. possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação; e

9.4.1.5. possuir Certificação ITIL Foundation V3 (ou superior) ou HDI SCA (*Support Center Analyst*). Em caso de acensão de colaborador de outros níveis de atendimento ou nova contratação, será permitido um período de 3 (três) meses de adaptação.

9.4.2. **Desejáveis**

9.4.2.1. possuir experiência mínima de um ano na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pauta e ata de reunião e relatórios gerenciais de serviços de suporte técnico;

9.4.2.2. ter conhecimento básico da língua inglesa;

9.4.2.3. ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;

9.4.2.4. possuir conhecimento sobre elementos de infraestrutura de TI (servidores de aplicação e de banco de dados, redes de computadores, serviços de correio eletrônico e Internet);

9.4.2.5. ter dinamismo para atuar com gestão de ambientes críticos;

9.4.2.6. ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;

9.4.2.7. ter domínio de técnicas de redação;

9.4.2.8. ter facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos; e

9.4.2.9. ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

9.5. **Principais atividades a serem executadas**

9.5.1. acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos;

9.5.2. supervisionar toda a execução dos serviços de suporte remoto e local;

9.5.3. orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;

9.5.4. realizar visitas corretivas junto aos usuários do CONTRATANTE quando for o caso;

9.5.5. fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua das ferramentas de atendimento, de scripts de telessuporte e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;

9.5.6. definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;

9.5.7. elaborar relatório gerencial de serviços no que envolvem às atividades de suporte remoto e local;

9.5.8. realizar o acompanhamento de demandas não resolvidas pelos níveis de atendimento, identificando possíveis soluções de contorno e definitivas, alimentando a base e script de conhecimento.

9.5.9. realizar pesquisas de satisfação de usuários sobre os serviços de telessuporte.

10. **SERVIÇO DE GESTÃO DE SUPORTE LOCAL**

10.1. O serviço de gestão de suporte local será responsável pela gestão de todas as localidades de atendimento citados na relação de unidades de atendimento local, **APÊNDICE "U"**, incluindo organização das demandas, planejamento, elaboração e manutenção dos fluxos de atendimento e base de conhecimento, controle e integração das equipes de execução operacional. Esse serviço compreende a solução completa de gestão de suporte local, buscando atingir os indicadores contratados.

10.2. A CONTRATANTE disponibilizará o mobiliário, microcomputadores e linha telefônica fixa necessárias à prestação do serviço.

10.3. **Disponibilidade do serviço**

10.3.1. Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (10 horas por dia).

10.4. **Ambiente físico para prestação do serviço**

10.4.1. As ações necessárias à execução dos serviços de gestão serão executadas nas dependências da CONTRATANTE, em Brasília – DF.

10.5. **Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço**

10.5.1. **Obrigatórios**

10.5.1.1. possuir ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI); alternativamente, será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;

10.5.1.2. possuir experiência mínima de 2 (dois) anos de atuação em atividade de suporte e/ou *Service Desk*;

10.5.1.3. possuir experiência mínima de 2 (dois) anos em atividade de supervisão e/ou gerência de serviços de suporte técnico de TI;

10.5.1.4. possuir certificação ITIL foundations, versão 2 ou 3; e

10.5.2. **Desejáveis**

10.5.2.1. possuir experiência mínima de 1 (um) ano na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pauta e ata de reunião e relatórios gerenciais de serviços de suporte técnico;

10.5.2.2. possuir conhecimento HDI SCTL (Support Center Team Lead) ou certificação equivalente.

10.5.2.3. ter conhecimento básico da língua inglesa;

10.5.2.4. ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;

10.5.2.5. possuir conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação;

10.5.2.6. ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP;

10.5.2.7. ter capacidade de organização e liderança de equipe;

10.5.2.8. ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;

10.5.2.9. ter facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos;

10.5.2.10. ter dinamismo para atuar com atendimento a usuários; e

10.5.2.11. ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

10.6. **Principais atividades a serem executadas**

10.6.0.1. acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;

10.6.0.2. gerenciar a execução dos serviços de suporte local;

10.6.0.3. orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer;

10.6.0.4. efetuar supervisão em tempo real dos profissionais de suporte local em Brasília e nos Estados;

10.6.0.5. manter registro dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento;

10.6.0.6. definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;

10.6.0.7. implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais de suporte local;

10.6.0.8. realizar encaminhamento de demandas que não puderem ser solucionadas pelo serviço de suporte local para as demais áreas geridas pelo CONTRATANTE responsável pela solução;

10.6.0.9. elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades de suporte local;

10.6.0.10. realizar pesquisas periódicas de satisfação de usuários sobre os serviços prestados; e

10.6.0.11. executar outros serviços correlatos ao gerenciamento de suporte local.

11. **SERVIÇO DE GERÊNCIA OPERACIONAL**

11.1. O serviço de gestão de suporte local será responsável pela gestão de todas as localidades de atendimento local no DF, HFRJ e Estados Federativos, incluindo organização das demandas, planejamento, elaboração e

manutenção dos fluxos de atendimento e base de conhecimento, controle e integração das equipes de execução operacional. Esse serviço compreende a solução completa de gestão de suporte local, buscando atingir os indicadores contratados.

11.2. A CONTRATANTE disponibilizará o mobiliário, microcomputadores e linha telefônica fixa necessárias à prestação do serviço.

11.3. **Disponibilidade do serviço**

11.3.1. Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (10 horas por dia).

11.4. **Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço**

11.4.1. **Obrigatórios**

11.4.1.1. possuir ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI). Alternativamente, será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;

11.4.1.2. possuir experiência mínima de 3 (três) anos de atuação em atividade de suporte técnico e/ou *Service Desk*;

11.4.1.3. possuir experiência mínima de 3 (três) anos em atividade de supervisão e/ou gerência de serviços de suporte técnico de TI; e

11.4.1.4. possuir certificação ITIL *Intermediate*, versão 3, especialidade OSA (*Operational Support and Analysis*) ou alguma das seguintes certificações do HDI – *Service Desk Institute*: SCTL (*Support Center Team Lead*), SCM (*Support Center Manager*) ou SCD (*Support Center Director*).

11.4.2. **Desejáveis**

11.4.2.1. possuir experiência mínima de 1 (um) ano na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pauta e ata de reunião e relatórios gerenciais de serviços de telessuporte técnico;

11.4.2.2. possuir experiência na elaboração de scripts e procedimentos de atendimento ou suporte técnico;

11.4.2.3. possuir conhecimento sobre elementos de infraestrutura de TI (servidores de aplicação e de banco de dados, redes de computadores, serviços de correio eletrônico e Internet);

11.4.2.4. ter domínio de técnicas de redação;

11.4.2.5. ter capacidade de organização e liderança de equipe;

11.4.2.6. ter conhecimento básico da língua inglesa;

11.4.2.7. ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;

11.4.2.8. ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos; e

11.4.2.9. ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

11.5. **Principais atividades a serem executadas**

11.5.1. consolidar o plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;

11.5.2. definir e documentar, em conjunto com o CONTRATANTE, as posturas técnicas e institucionais que afetam direta ou indiretamente os serviços de gestão e suporte aos usuários;

11.5.3. definir, em conjunto com servidores do CONTRATANTE, o nível de controle e de detalhamento de dados a serem utilizados para a execução dos serviços de gestão e suporte aos usuários;

11.5.4. realizar eventos de treinamento e campanhas para atualização de procedimentos que afetam os componentes de serviços disponibilizados, quanto aos serviços de gestão e suporte aos usuários;

11.5.5. zelar pela conservação e pelo uso adequado dos equipamentos, mobiliários e demais bens de propriedade do CONTRATANTE colocados à disposição das equipes de suporte local e de gestão e monitoramento, para realização de suas atividades, bem como responder por eventuais danos ou extravios de tais bens;

11.5.6. elaborar relatórios gerenciais e estatísticos dos serviços de gerência do ambiente de suporte a clientes;

11.5.7. definir, em conjunto com servidores do CONTRATANTE, o conteúdo das pesquisas de satisfação dos usuários;

11.5.8. consolidar o relatório gerencial de serviços agrupando as informações dos serviços de suporte remoto e local, gestão de suporte 1º nível e gestão de incidentes e problemas, elaborar mensalmente a versão final do relatório gerencial de serviços que será entregue a CONTRATANTE.

11.5.9. acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;

12. **DETALHAMENTO TÉCNICO DA SOLUÇÃO**

12.1. **Detalhamento dos serviços**

12.1.1. A CONTRATADA deverá prestar os serviços de Help Desk, atendimento automatizado, telessuporte remoto de (1º nível Básico e BackOffice), Suporte Local (atendimento Típico e Especial) 2º nível, Supervisão de atendimento em 1º e 2º nível, Gestão de Suporte Remoto, Gestão de Incidentes e Problemas, Gestão de Suporte Local e Gerencia Operacional de Help Desk e Preposto, não podendo ser acumulativo por profissional, que em linhas gerais apontamos:

12.1.1.1. Fornecer, quando for o caso, Ferramenta de Gestão de Demandas aderente ao modelo ITIL v3;

12.1.1.2. Alocar profissionais especializados com as competências necessárias, conforme item "EQUIPE TÉCNICA E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL" e, quantitativo suficiente à prestação dos serviços demandados;

12.1.1.3. Apresentar o Relatório Mensal do Serviço prestado, acompanhado de atestado de cumprimento dos indicadores de nível mínimo de serviço exigido;

12.1.1.4. Cumprir os indicadores de qualidade, prazo conforme nível mínimo do serviço exigido;

12.1.1.5. Fornecer ferramentas contendo todos os utensílios necessários à execução dos serviços;

12.1.1.6. Elaborar, documentar e manter os manuais, scripts de atendimento, artefatos e toda a documentação referente aos serviços a serem prestados;

12.1.1.7. Elaborar, documentar e manter atualizado os processos do ITIL exigidos por esta contratação;

12.1.1.8. Fornecer o software do Sistema de Gestão disponibilizado e Base de Conhecimento;

12.2. **Fornecimento dos softwares**

12.2.1. A CONTRATADA deverá fornecer o software do Sistema de Gestão, Analytics e Base de Conhecimento, sem ônus a CONTRATANTE;

12.2.2. Todas as características e requisitos obrigatórios do sistema de gerenciamento e sistema de telefonia, estão especificados no **APÊNDICE "S"** deste CADERNO DE COTAÇÃO.

12.3. **Serviços de instalação, configuração, comunicação e telefonia**

12.3.1. Os serviços que contemplarem o 1º nível (Telessuporte/Remoto) compreende a solução completa de suporte técnico remoto a clientes e usuários de TI do CONTRATANTE. São considerados parte da solução e devem ser providos pela CONTRATADA os seguintes itens:

12.3.2. Profissionais especializados, instalações físicas adequadas a esse tipo de serviço, mobiliário, microcomputadores conectados em rede, softwares básicos, software de gestão de atendimento, sistema de telefonia (Dac/Ura/Cti) e seus adicionais, sistema eletrônico de gravação, equipamentos e link dedicado de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA de no mínimo 20 (vinte) MB e todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço, incluindo a comunicação ativa entre o *help desk* e os usuários. Incluir (Não especifica o software usado para conexão remota às estações de trabalho, o Ministério da saúde limita o uso dessas ferramentas, creio que devemos especificar quais estão homologadas para uso)

12.3.3. Todos os custos de instalação, configuração e uso correrão por conta da CONTRATADA, devendo estar incluídos nos valores das Ordens de Serviço.

12.3.4. As características e requisitos obrigatórios do sistema de telefonia estão definidos no **APÊNDICE "S"** deste documento.

12.4. **Serviço de implantação**

12.4.1. A CONTRATADA, no momento da reunião inicial deverá entregar PLANO DE IMPLANTAÇÃO à CONTRATANTE, contendo cronograma de início da execução da solução.

12.5. **Ambiente tecnológico da CONTRATADA**

12.5.1. O ambiente físico da CONTRATADA para fins de execução do serviço deve estar compatível com o disposto na NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão.

12.5.2. Sempre que necessário, a CONTRATADA deve disponibilizar sala de treinamento para a realização de cursos de capacitação e treinamento dos profissionais envolvidos na execução dos serviços.

12.5.3. A CONTRATADA, sempre que necessário, deve tornar disponível uma estação de trabalho, com toda a infraestrutura de atendimento, para uso da CONTRATANTE no processo de acompanhamento e verificação dos serviços telessuporte.

12.5.4. Durante a vigência do contrato, o CONTRATANTE poderá proceder a vistorias periódicas às instalações da CONTRATADA para aferir o correto cumprimento dos aspectos técnicos do ambiente tecnológico.

12.6. Ambiente tecnológico da CONTRATANTE

12.6.1. A CONTRATANTE irá providenciar equipamento (computador desktop ou notebook), com acesso a rede interna e externa, aos técnicos de suporte local para que possam realizar as atividades pertinentes, este equipamento poderá, se necessário ser compartilhado por mais de um técnico.

12.6.2. A CONTRATANTE providenciará a instalação de aparelho telefônico para contato local com os usuários, quando necessário.

12.7. Serviços de manutenção

12.7.1. O sistema de telefonia e seus adicionais, sistema de gestão, base de conhecimento e todos os demais sistemas que compõem a solução demandará manutenções preventivas, corretivas, evolutivas e adaptativas compreendendo os serviços, sistemas, processos, equipamentos e atividades inerentes ao ambiente tecnológico da CONTRATANTE (hardware e software).

12.7.2. À CONTRATADA também compete a manutenção do sistema por ela fornecido quando for o caso, da base de conhecimento, bem como o fornecimento dos equipamentos, ferramentas de trabalho e suprimentos necessários para os equipamentos de sua responsabilidade e para o desempenho de suas atividades.

12.7.3. Durante a vigência do contrato, o CONTRATANTE poderá proceder a vistorias periódicas às instalações da CONTRATADA para aferir o correto cumprimento dos aspectos técnicos.

12.8. Serviços de atualização de versões

12.8.1. As atualizações de versões do sistema de telefonia e seus adicionais, do sistema de gestão, base de conhecimento e todos os demais sistemas que compõem a solução, será de responsabilidade da CONTRATADA, sem custo adicional à CONTRATANTE.

12.9. Treinamento

12.9.1. A capacitação é parte integrante do processo seletivo de responsabilidade da CONTRATADA e deverá ser aplicada de acordo com perfis definidos a todos os profissionais alocados nos serviços de suporte remoto/telessuporte e nos serviços de suporte local. A carga horária dos treinamentos é variável, devendo satisfazer os conteúdos relativos a cada atividade, tendo como referência a carga horária mínima de 20 (vinte) horas por profissional.

12.9.2. Os profissionais deverão ser treinados nos conteúdos adiante:

12.9.2.1. estrutura organizacional do Ministério da Saúde;

12.9.2.2. técnicas de atendimento;

12.9.2.3. regras de comportamento e disciplina;

12.9.2.4. normas operacionais e de segurança da informação no Ministério da Saúde;

12.9.2.5. sigilo profissional;

12.9.2.6. ferramenta de registro de demandas (escolhida pela CONTRATADA)

12.9.2.7. base de conhecimento, *scripts* e outros documentos inerentes ao processo de atendimento

12.9.2.8. Treinamento continuado e reciclagem:

12.9.2.9. instalação e configuração do Windows;

12.9.2.10. redes baseadas no Windows;

12.9.2.11. arquitetura e tecnologia de redes;

12.9.2.12. boas práticas em segurança da informação;

12.9.2.13. visão geral do Active Directory;

12.9.2.14. gerenciamento de Desktop;

12.9.2.15. instalação e administração de impressoras;

12.9.2.16. instalação de hardware e drivers;

12.9.2.17. funcionalidades do Microsoft Office;

12.9.2.18. configurações do Microsoft Outlook;

12.9.2.19. atendimento a servidores em teletrabalho.

12.9.3. O conteúdo do programa de formação de novos profissionais, referente aos softwares comerciais e a regras de atendimento, deverão ser fornecidos pela CONTRATADA. O conteúdo referente aos serviços providos pelo Ministério da Saúde serão fornecidos pelo Departamento de Informática do SUS - DATASUS.

12.9.4. Os treinamentos dos empregados da CONTRATADA deverão ser realizados em suas dependências, com prévio aviso à CONTRATANTE, para que, a seu critério, possa acompanhar a capacitação;

12.10. Garantia dos serviços

12.10.1. Todas os chamados terão garantia de 2 (dois) dias úteis após o seu

encerramento, caso o problema não tenha sido solucionado definitivamente.

12.10.2. Todos os acordos de níveis de serviço incidirão novamente no chamado de garantia como se fosse novo.

12.10.3. O pagamento será efetuado apenas do primeiro chamado, devendo o chamado de garantia ser identificado no relatório mensal de serviço prestado.

12.11. Direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de tecnologia da informação

12.11.1. Serão de propriedade da CONTRATANTE os direitos patrimoniais, de propriedade intelectual, ou autorais, da CONTRATADA e de seus empregados, porventura existentes na execução dos serviços decorrentes deste CADERNO DE COTAÇÃO, incluindo toda e qualquer documentação, relatório, base de conhecimento, base de dados e produtos gerados, podendo a CONTRATANTE deles se utilizar, conforme seus interesses e segundo a legislação vigente.

12.12. Locais e Horários de Prestação de Serviços

12.12.1. Todas as informações pertinentes aos Locais e Horários de prestação de serviços estão escritas no **APÊNDICE "U"**.

12.13. Serviço de suporte técnico remoto de 1º nível

12.13.1. A localização das CAU foram definidas para assegurar melhores níveis de qualidade dos serviços, facilitar a gestão do contrato e o processo de melhoria contínua dos serviços, reduzir custos relacionados a telecomunicações, bem como facilitar as ações de treinamento e capacitação da equipe técnica da CONTRATADA nos produtos e serviços do órgão.

12.13.2. A critério do CONTRATANTE, o serviço de suporte técnico remoto 1º Nível Backoffice poderá ser alocado em seus endereços, tendo em vista a vantagem de manter o acesso remoto especializado no mesmo ambiente físico e lógico de TI, garantindo assim maior confiabilidade e segurança no atendimento especializado, para tanto, a CONTRATANTE será responsável por providenciar o ambiente físico e tecnológico para execução dos serviços.

12.13.3. Para que não haja impacto nos indicadores de nível de serviço, a transferência de conhecimento deve ser feita fora do horário de atendimento, respeitando os normativos legais e a carga horária máxima da categoria, preferencialmente aos sábados.

12.13.4. O serviço de suporte remoto deverá ser composto dos seguintes recursos e componentes disponibilizados pela CONTRATADA: espaço físico adequado segundo a NR 17 do Ministério do Trabalho e Emprego e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão, hardware, software, telefonia/comunicação, mobiliário, mão de obra qualificada; e todos os demais serviços e aparatos necessários ao pleno atendimento das condições técnicas e administrativas especificadas no presente CADERNO DE COTAÇÃO. Todos estes recursos deverão ser instalados, operados e gerenciados nas instalações da CONTRATADA.

12.14. Serviço de suporte Presencial - Típico e Especial

12.14.1. Estes serviços serão executados nos endereços relacionados no **APÊNDICE "U"**.

12.15. Demais Serviços de Gestão e Gerencia Operacional

12.15.1. A gestão de incidentes e problemas, gestão de suporte local e gerencia operacional deverão ser executados nas dependências da CONTRATANTE.

12.15.2. Excepcionalmente o serviço poderá ser prestado nos finais de semana e feriados, com objetivo de realizar atividades emergenciais ou que acarretam em indisponibilidade de serviços críticos.

12.16. Prazo de execução

12.16.1. Após a assinatura do contrato, a **CONTRATADA** terá 15 (quinze) dias úteis para disponibilização das instalações físicas, parametrizações e ajustes no sistema fornecido, bem como a preparação de toda infraestrutura da Central de Atendimento ao Usuário de TI do CONTRATANTE.

12.16.2. Após os 15 (quinze) dias úteis destinados para a disponibilização das instalações físicas e infraestrutura tecnológica da Central de Atendimento aos Usuários de TI, a CONTRATADA terá 5 (cinco) dias para a capacitação da equipe de trabalho da Central de acordo com o especificado neste documento, podendo esta utilizar o legado de conhecimento existente, que poderá ser disponibilizada pelo CONTRATANTE, mediante solicitação da CONTRATADA.

12.16.3. Os serviços deverão entrar em operação após emissão da Ordem de Serviço que se dará em até 20 (vinte) dias úteis da assinatura do contrato, sendo 15 (quinze) dias úteis destinados à disponibilização e preparação das instalações físicas e infraestrutura da Central, mais 5 (cinco) dias úteis destinados à disponibilização e preparação da equipe de trabalho da Central e demais condições e definições constantes do **PLANO DE IMPLANTAÇÃO**.

12.16.4. A **CONTRATADA** terá 02 (dois) dias úteis para aceite ou recusa da Ordem de Serviço, tendo que, obrigatoriamente em caso de recusa, apresentar formalmente justificativa contendo os elementos que impediram o aceite da **OS**.

12.16.5. No caso de recusa, a justificativa apresentada será avaliada pelo Gestor do Contrato no CONTRATANTE, em até 02 (dois) dias úteis, para decisão pelo acolhimento ou recusa das alegações interpostas pela **CONTRATADA**.

12.16.6. No caso de acolhimento da recusa da **CONTRATADA**, o prazo para início dos serviços constantes da Ordem de Serviço será de até 10 (dez) dias úteis após as correções pertinentes;

12.16.7. No caso do não acolhimento da recusa da **CONTRATADA**, o prazo para início dos serviços constantes da Ordem de Serviço será de até 10 (dez) dias úteis contados da comunicação formal do Gestor do Contrato.

TABELA Q1

Fato/Evento	Competência	Prazo	Referência Temporal
Assinatura do Contrato	CONTRATANTE e CONTRATADA	Dia "D"	Não se aplica
Reunião Inicial, e Entrega do Plano de Implantação	CONTRATADA	Até o 5º dia útil	Da Assinatura do Contrato
Concluir as instalações físicas, configurações, parametrizações e ajustes no Sistema fornecido	CONTRATADA	Até o 15º dia útil	Da Assinatura do Contrato
Emissão de Ordem de Serviço para início da execução	CONTRATANTE	Até o 20º dia útil	Da Assinatura do Contrato
Início dos serviços	CONTRATADA	Até o 2º dia útil	Da emissão de Ordem de Serviço
Apresentar as maletas de ferramentas	CONTRATADA	Até o 10º dia útil	Do Início dos Serviços
Passagem de Conhecimento	CONTRATADA	Até o 15º dia útil	Do Início dos Serviços
Período de Estabilização do Serviço	CONTRATADA	Até o 90º dia consecutivo	Do Início dos Serviços
Entrega do relatório e Documentação Comprobatória exigida para o pagamento da Nota Fiscal	CONTRATADA	Até o 5º dia útil	Do período/mês subsequente da execução do serviço
Emissão do Termo de Recebimento Provisório	CONTRATANTE	Até o 10º dia consecutivo	Da data de Protocolo da Documentação Exigida para Pagamento
Emissão do Termo de Recebimento Definitivo	CONTRATANTE	Até o 15º dia consecutivo	Da Emissão do Termo de Recebimento Provisório
Emitir e Protocolar a Nota Fiscal ou Recurso Administrativo contra glosas (ajustes no pagamento) e sanções aplicadas pelos Gestores e Fiscais no Termo de Aceite Provisório e Definitivo	CONTRATADA	Até o 5º dia útil	Da Emissão do Termo Definitivo
Realizar Treinamento e Desenvolvimento dos Funcionários	CONTRATADA	A cada 12 (doze) meses	Da Assinatura do Contrato
Transferência Final do Conhecimento	CONTRATANTE e CONTRATADA	30 dias	Antes do Término da vigência do Contrato

12.17. **Integração com outros contratos de prestação de serviços**

12.17.1. Na reunião inicial após a assinatura do contrato, a CONTRATANTE e CONTRATADA deverão definir e registrar o processo de interação com a empresa CONTRATADA para os serviços de infraestrutura.

Fim do APÊNDICE "Q"

Referência: Processo nº 25000.071324/2019-71

SEI nº 10152198

Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter - COGRD
Esplanada dos Ministérios, Bloco G - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70058-900
Site - saude.gov.br



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura
Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter

APÊNDICE R

QUALIFICAÇÃO E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL DOS PRESTADORES DE SERVIÇO

1. A capacitação da equipe será de responsabilidade da CONTRATADA. O CONTRATANTE poderá, a seu critério, ceder seus colaboradores ou terceiros que prestam serviços, mediante disponibilidade e autorização de seus respectivos gestores, sem ônus para o Órgão.
2. A CONTRATADA deverá utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços especificados neste documento, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência, correndo por sua conta todas as despesas com salários, impostos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, seguros e outras despesas correlatas.
3. Para execução dos serviços de Help Desk a CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais com os requisitos de qualificação profissional para execução dos serviços exigidos no **APÊNDICE "Q"**.

Referência: Processo nº 25000.071324/2019-71

SEI nº 10152240

Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter - COGRD
Esplanada dos Ministérios, Bloco G - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70058-900
Site - saude.gov.br



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura
Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter

APÊNDICE S

CARACTERÍSTICAS E REQUISITOS OBRIGATÓRIOS DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO E SISTEMA DE TELEFONIA

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS DO SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI

1. A solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) ofertada deve oferecer o acesso a todas as disciplinas ITIL relacionadas abaixo, na(s) licença(s) de uso, assegurando que nenhuma licença adicional deverá ser adquirida para o correto gerenciamento de todo o ciclo de vida da gestão de serviços de TIC:

- a) Gerenciamento de Mudanças;
- b) Gerenciamento de Incidentes;
- c) Gerenciamento de Problemas;
- d) Cumprimento de Requisição;
- e) Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço;
- f) Gerenciamento de Catálogo de Serviço;
- g) Gerenciamento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS); e
- h) Gerenciamento de Conhecimento;

1.1. Para todas essas disciplinas ITIL V3, a solução deverá estar pronta e operante na sua instalação nativa (ou se não nativa, com o fornecimento e integração dos respectivos módulos adicionais necessários) de acordo com os processos e definições da biblioteca ITIL V3. Assim, ainda que a eventualmente solução principal atenda a todas as especificações deste Anexo, se a solução principal atender apenas a parte do processo ITIL V3, a CONTRATADA deverá fornecer todos os demais módulos complementares ou ferramentas que suportem integralmente o processo em questão de forma aderente ao ITIL V3.

1.2. Os termos e definições na interface da solução devem estar alinhados com os termos e definições da biblioteca ITIL V3, para facilitar a rápida compreensão das funcionalidades disponíveis.

1.3. Deverão ser fornecidos e instalados todos os módulos e/ou ferramentas para atender aos requisitos de Gestão de Ativos, que estará sempre associado ao processo de Gerencia Configuração e Ativos de Serviços. As informações dos ativos devem ser integradas ao CMDB.

1.4. A CONTRATADA deverá entregar documentação original do fabricante do software com as informações que comprovem o perfeito atendimento aos requisitos abaixo listados.

1.5. Os itens apresentados neste anexo são obrigatórios e deverão ser atendidos preferencialmente de forma nativa.

1.5.1. Entende-se por itens atendidos de forma nativa todos aqueles itens atendidos diretamente pelo software e seus módulos, sem a necessidade de alteração do código fonte em sua estrutura, sendo aceito o atendimento por meio do uso conjunto de funcionalidades de personalização e integração já presentes no software.

1.6. Caso determinado processo ITIL V3 não seja nativo na ferramenta principal, a CONTRATADA deverá fornecer e configurar todos os módulos e ferramentas adicionais necessários para atender completamente as disciplinas exigidas, sem custo adicional com licenças e sem qualquer necessidade de alteração do código fonte.

1.7. Para todos os itens atendidos de forma nativa ou não nativa (ferramentas ou módulos adicionais), deverão ser apresentadas, no momento de entrega da proposta, todas as comprovações detalhadas de atendimento por meio da documentação original do fabricante do software ou através de demonstrações de diligência que comprovem o atendimento de um ou mais itens, para os casos onde o atendimento não puder ser integralmente comprovado pela documentação ou onde está deixar dúvidas quanto ao atendimento.

1.8. **Características mínimas quanto a Interface:**

a. toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser em ambiente WEB, acessada via navegador e compatível com Internet Explorer, Mozilla Firefox ou Google Chrome, aceitando-se excepcionalmente a utilização de uma aplicação desktop para a configuração, parametrização e administração da solução;

a) toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser no idioma português do Brasil, aceitando-se excepcionalmente que a interface de configuração, parametrização e administração operada pelos Administradores da Solução seja em inglês;

b) a solução deve permitir mais de um servidor de Interface WEB comunicando com o mesmo banco de dados, provendo balanceamento de carga e alta-disponibilidade;

c) integração com e-mail para abertura e acompanhamento de incidentes;

d) permitir visualização do CMDB de forma hierárquica e gráfica (relacionamentos e impactos entre IC's);

e) permitir a visualização do calendário de mudanças de forma gráfica tratando o planejamento da janela de mudanças;

f) integrável com vários fornecedores de gerenciamento de infraestrutura, bem como a possibilidade de absorver novos componentes;

g) possibilidade de integrar de modo nativo a gestão de: Incidentes, Requisições de Serviço, Catálogo de Serviços, Problemas, Mudanças, Configuração e Níveis de Serviço, de acordo com as definições da biblioteca ITIL V3;

- h) utilizar base de dados centralizada e integrada;
- i) a solução deverá permitir a personalização da visualização da fila de demandas do Analista pelo próprio, sem a necessidade de alterar o esquema do banco ou código fonte;
- j) base de dados única e integrada com todos os processos ITIL V3 exigidos;
- k) preferencialmente ter a capacidade de personalizar todos os formulários, rótulos e menus sem a necessidade de conhecimento de linguagens de programação;
- l) utilizar o protocolo LDAP (pré-configurado para o Microsoft Active Directory e o OpenLDAP) para autenticação integrada de usuários, podendo importar informações para a base de dados local da solução, desde que garantida a atualização automática;
- m) para os processos ITIL V3 exigidos, caso a solução seja composta por mais de uma ferramenta, estas deverão ser integráveis;
- n) fornecer web services com as funcionalidades de abrir requisição ou incidentes retornando a identificação correspondente;
- o) possibilidade de integração bidirecional com outras ferramentas, de inventário eletrônico e gerenciamento de ativos e configuração, mesmo aquelas de outros fabricantes, através de conectores;
- p) integração com sistemas de monitoramento padrão de mercado, incluindo ferramentas Open Source e gratuitas, para a medição da disponibilidade e abertura automática de tickets;
- q) a solução deve permitir a gestão dos contadores de licenças de software na Gestão de Ativos de forma integrada, associando os contratos de licenciamento com os títulos inventariados, debitando/acrescentando automaticamente dos contadores conforme as informações inventariadas;
- r) a solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) deve permitir sua integral operação através de ambiente WEB, utilizando-se, para tal, um navegador de internet como única ferramenta de acesso à aplicação:
 - I - opcionalmente, admite-se a utilização de uma aplicação desktop para a configuração da solução, mantendo-se toda a operação restante possível através de ambiente WEB; e
 - II - a solução deve permitir o registro e o acompanhamento de eventos (incidentes, problemas, mudanças, etc) pela central de serviços e grupos de atendimento, permitir acionar eventos (responder, resolver, encaminhar, etc) além de permitir o acompanhamento e auditoria do atendimento pelo usuário cliente, através da interface WEB.

1.9. A solução deve oferecer integração com serviço de correio eletrônico CONTRATANTE para envio de e-mails (alertas, notificações) de forma automática, ou manual (pelo operador), bem como troca de mensagens entre os profissionais da TIC ou outros usuários da solução.

1.10. A solução deverá apresentar flexibilidade na personalização e integração de interfaces, fluxos de trabalho e ações de automação.

1.11. A personalização de interfaces e processos deverá ser realizada através de assistentes ou interfaces gráficas que permitam arrastar e soltar controles, imagens, rotinas e demais elementos componentes do processo automatizado de gestão de serviços de TIC.

1.12. Preferencialmente a modelagem e construção das interfaces e relatórios de processos devem dispensar qualquer conhecimento de linguagens técnicas de programação.

1.13. A solução deve permitir um alto grau de personalização e alteração de interface no nível do usuário final, sem a necessidade de alterações de esquema de dados ou código fonte.

1.14. A solução deve permitir importar ou registrar, pelo menos, mas não limitado as seguintes informações sobre o usuário:

a) nome e sobrenome;

b) ramal;

c) E-mail; e

d) Unidade Administrativa (lotação).

1.15. A solução deverá possuir apenas um CMDB – Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração – centralizado e que contenha todas as informações dos processos, eventos e ativos gerenciados pela solução.

1.16. A solução deve distinguir corretamente Incidentes, Problemas e Mudanças, de acordo com as definições da biblioteca ITIL V3.

1.17. A Solução deverá ser certificada pela Pink Elephant (através da certificação PinkVerify toolset) nos seguintes processos e função contemplados nesse projeto: Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Liberação e Implementação, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e Gerenciamento do Catálogo de Serviços.

1.18. **Requisitos Técnicos Obrigatórios da Solução.**

1.18.1. A camada de dados da solução deve ser compatível com bancos de dados relacionais padrão (RDBMS).

1.18.1.1. O fornecedor deve entregar o modelo ou esquema de dados da aplicação proposta.

1.18.2. A solução deve permitir o acesso direto ao seu banco de dados por outras aplicações para conexão, integração e extração de dados.

1.18.3. A interface web disponível deve atender tanto aos usuários da central de serviços, usuários administradores da solução ofertada e usuários finais, segregando corretamente estes perfis e apresentando a cada um apenas as funcionalidades disponíveis ao seu tipo de acesso.

1.18.3.1. Todas as funcionalidades de operação devem estar disponíveis através da interface web da solução ofertada, apresentadas de acordo com o perfil do usuário utilizador e suas permissões.

1.18.4. A solução deverá permitir anexar arquivos de qualquer extensão aos formulários de entrada de dados, independente do evento ou disciplina de gestão, para complementar as informações do processo.

1.18.5. **Função Central de Serviços**

1.18.5.1. A Central de Serviços deverá permitir o encaminhamento de solicitações, chamados e demais fluxos de trabalho para tratar os processos suportados por ela para as áreas de suporte.

1.18.5.2. A solução proposta deverá controlar e administrar todos os chamados e solicitações que forem encaminhadas.

1.18.5.3. A solução deverá permitir a abertura de chamados e solicitações para tratamento pela Central de Serviços por, pelo menos, um portal de autoatendimento do tipo Self Service, contato telefônico com a Central de Serviços e contato via voz ou envio de e-mail.

1.18.5.4. A solução deverá permitir que o próprio usuário finalize os chamados.

1.18.5.5. A solução deverá possuir funcionalidades para o Gerenciamento de Ordens de Serviço. As Ordens e Serviço deverão poder ser abertas isoladamente ou associadas a Incidentes de Clientes, Incidentes de Infraestrutura e Problemas.

1.18.5.6. A solução proposta deverá permitir executar o cadastro de todas as ocorrências de indisponibilidade de serviços

1.18.5.7. A solução proposta deverá representar um ponto central de contato para todo problema de infraestrutura, tornando possível a otimização do gerenciamento de custos e melhora no nível de serviço.

1.18.5.8. A solução proposta deverá implementar a integração do ciclo de vida do ticket (chamados, incidentes, problemas e requisições) com acompanhamento de qualidade no nível de serviço.

1.18.5.9. A solução proposta deverá utilizar ou prover um sistema de alarmes proativos, que façam o monitoramento dos prazos de execução das solicitações em andamento. Nesse monitoramento os alarmes devem ser acionados, de acordo com regras pré-estabelecidas pela CONTRATANTE. A notificação deverá utilizar o correio eletrônico da CONTRATANTE, através do protocolo SMTP

1.18.5.10. A solução proposta deverá prover meios para o controle de qualidade técnica do serviço prestado, por meio de relatórios gerenciais e estatísticos, bem como logs.

1.18.5.11. A solução proposta deverá permitir a administração das ocorrências por chamado, por técnico, ocorrências em atraso, ocorrências fechadas, por unidade administrativa e por chamado externo a fornecedores, contratados, bem como outros a serem definidos.

1.18.5.12. A solução proposta deverá contar com a possibilidade de representação gráfica de limites, quantitativos e outras métricas definidas pela CONTRATANTE, sem a necessidade de codificação (linguagem de programação)

1.18.5.13. A solução deve permitir que administradores da TIC da CONTRATANTE definam livremente, através de parametrização, sem necessidade de programação complementar, quais são as possibilidades de pré-classificação dos incidentes ou requisições de serviços que serão encaminhadas pelos usuários finais da TIC.

1.18.5.14. **Gerenciamento de Incidente** - A solução deve oferecer a capacidade de registrar incidentes a partir de diferentes fontes, tais quais, mas não limitadas a:

a) por telefone (Central de serviços);

b)por e-mail; e

c) pela web (intranet/internet).

1.18.5.15. A solução deve possuir a habilidade de restringir quem pode ou não registrar Incidentes, Problemas e Mudanças baseado em definições de permissões e perfis.

1.18.5.16. A solução deve diferenciar corretamente registros de Incidentes, de Problemas e Mudanças, de acordo com as definições da Biblioteca ITIL V3.

1.18.5.17. O Gerenciamento de Incidentes deve ser nativamente integrado ao Gerenciamento de Ativos e Configuração para a conexão com o CMDB, permitindo associar registros de Incidentes com os respectivos itens de configuração afetados.

1.18.5.18. A solução deve possuir valores chave pré-validados para campos específicos do incidente, tais como, mas não limitado a, Impacto, Prioridade, Instrumento de Medição de Resultado (IMR) e equipe inicial de suporte, definidos automaticamente com base no tipo de IC (item de Configuração), categoria do incidente, localização, usuário afetado, etc.

1.18.5.19. Preferencialmente a solução deve permitir que esta definição seja criada através de construtores de eventos ou regras, dispensando qualquer necessidade de conhecimento técnico de linguagens de programação ou modelagem de dados.

1.18.5.20. Os valores pré-definidos baseados nas características do Incidente devem poder ser alterados, dependendo das permissões do usuário.

1.18.5.21. Para critérios específicos de um incidente, a solução deve ser capaz de marcar um registro para retorno ao usuário por parte do analista, de forma que o tempo decorrido entre a abertura do chamado e o retorno do analista para o usuário final seja controlado pelo IMR.

1.18.5.22. A solução deve fornecer um número identificador único para cada registro de Incidente/problema/mudança aberto, de acordo com as definições da Biblioteca ITIL V3.

1.18.5.23. A solução deve permitir a identificação de incidentes semelhantes automaticamente ou por intermédio de filtros, oferecendo ao analista a possibilidade de consultar incidentes com critérios e características similares para uso em seu atendimento.

1.18.5.24. O Gerenciamento de Incidentes deve possuir integração com o Gerenciamento de Conhecimento, permitindo disparar pesquisas à base de conhecimento diretamente da interface de registro do incidente.

1.18.5.25. As consultas à base de conhecimento devem ser feitas diretamente do contexto do Incidente, utilizando como critério palavras-chave e conteúdos do formulário de Incidente definidos pelo usuário.

1.18.5.26. A ferramenta deve possibilitar a escolha de mais de um documento de conhecimento existente para vincular ao chamado solucionado, e também permitir a alteração da referência de procedimentos indicados anteriormente.

1.18.5.27. A solução deve ter a funcionalidade de criar registros rápidos de incidentes baseados em outros incidentes, para diminuir o tempo gasto pelo analista no registro de um incidente.

1.18.5.28. A funcionalidade acima deve permitir, também, criar um "Incidente Principal" e rapidamente registrar a repetição de Incidentes a partir do incidente

original, automaticamente associando os incidentes repetidos ao Incidente Principal

1.18.5.29. A solução deverá nativamente automatizar o fechamento de todos os incidentes repetidos quando o Incidente Principal for fechado.

1.18.5.30. A ferramenta deve ter as duas abordagens, quais sejam, permitir o próprio usuário feche o chamado após receber e-mail com a informação de chamado resolvido ou fechar o chamado automaticamente, através de tempo configurável na ferramenta, caso ele não faça o encerramento (decorso de prazo).

1.18.5.31. A ferramenta deve permitir que o usuário devolva o chamado para a Central em caso de insatisfação com o atendimento (reabertura do chamado), dentro de tempo configurável.

1.18.5.32. A solução deve permitir o drilldown (refinamento de consulta) em campos populados do Gerenciamento de Incidentes, para visualizar detalhes adicionais sobre o conteúdo do campo em questão.

1.18.5.33. A solução deve possuir a capacidade de notificar o registro de incidentes tanto para usuários quanto para equipes de suporte e times de solução, através de e-mail.

1.18.5.34. A solução deve permitir que usuários com as devidas permissões alterem dados do Incidente durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitado a: prioridade, categoria, IC, IMR.

1.18.5.35. O Gerenciamento de Incidentes deve manter um histórico de auditoria completo, registrando que alterações foram feitas, por quem e quando.

1.18.5.36. A solução deve permitir que campos obrigatórios sejam definidos para o registro de um incidente, diferenciando estes campos em tela para que o operador, seja técnico ou usuário final, tenha clara ciência de quais são os campos obrigatórios.

1.18.5.37. O Gerenciamento de Incidentes deverá possuir integração nativa com os Gerenciamentos de Problemas e Mudanças, permitindo que registros de Problemas e Mudanças sejam associados a um registro de Incidente.

1.18.5.38. A solução deve permitir a impressão do registro de incidente, sem que para tal seja necessário fechar o registro.

1.18.5.39. A solução deve permitir o envio do registro de Incidentes/Problemas/Mudanças por e-mail.

1.18.5.40. Deve ser possível atribuir incidentes para uma equipe ou grupo de suporte.

1.18.5.41. Deve ser possível atribuir incidentes para indivíduos (analistas ou administradores) ou grupos de atendimento.

1.18.5.42. Deve ser possível restringir que times de suporte possam ter Incidente/Problema/Mudanças atribuídos, através de definições de permissões.

1.18.5.43. Deve ser possível restringir a atribuição de Incidente/Problema/Mudanças para indivíduos de times de suporte, através da definição de permissões.

1.18.5.44. A solução deve registrar a exata data e hora em que um registro foi atribuído a um time de suporte ou indivíduo.

1.18.5.45. A solução deve ser configurável para permitir a criação de calendários personalizados de dias e horas para efeito de cálculos corretos de intervalos e tempos de atendimento (contagem dos IMRs), conforme a necessidade da CONTRATANTE, com facilidade de personalização pelos administradores com permissões específicas para tal.

1.18.5.46. A solução deve permitir informar desvios, tais como feriados e dias não úteis.

1.18.5.47. A solução deve permitir informar horários úteis de funcionamento, baseado no horário de trabalho da CONTRATANTE.

1.18.5.48. A solução deve permitir basear os cálculos de tempos de atendimento e prazos para solução de chamados, bem como problemas baseados em tais calendários.

1.18.5.49. A solução deve automaticamente sugerir o IMR apropriado baseado em regras de negócio pré-definidas.

1.18.5.50. O IMR deve poder ser alterado, de acordo com as permissões do usuário atual.

1.18.5.51. A solução deve permitir que um Incidente/Problema/Mudança seja diretamente atribuído a um prestador de serviço externo, baseado nas suas características.

1.18.5.52. Deve possuir a capacidade de selecionar automaticamente o prestador de serviço externo através da associação, também automática, do Incidente/Problema/Mudança ao IMR apropriado

1.18.5.53. O Gerenciamento de Incidentes deve permitir tanto a classificação de um Incidente pelo serviço de TIC afetado, tanto quanto pela falha de suas tecnologias associadas, quando um serviço do catálogo específico não for afetado.

1.18.5.54. A solução deve suportar a entrada de texto livre para o registro de descrições de Incidentes/Problemas/Mudanças, assim como para suas atividades de resolução.

1.18.5.55. A solução deve possuir um histórico de auditoria completo e seguro de qualquer atualização do registro de Incidente/Problema/Mudança e atividades de resolução.

1.18.5.56. Um incidente deve poder ser convertido em, ou associado a, uma requisição de serviços e vice e versa.

1.18.5.57. A solução deve permitir a distribuição de incidentes ou requisições de forma manual (exemplo: técnico assume o chamado ou supervisor encaminha o chamado) ou de forma automática baseada em critérios como número de chamados na fila de tarefas.

1.18.5.58. A solução deverá permitir a monitoração e o rastreamento de incidentes.

1.18.5.59. Requisitos comuns referentes à Atualização e Resolução de Incidentes/Problemas/Mudanças.

1.18.5.60. As atividades de atualização de registros de Incidente/Problema/Mudança devem ser controladas com base nas configurações de permissão dos usuários.

1.18.5.61. A solução deve ter a capacidade de notificar por e-mail, o usuário e o time de suporte apropriado quando o registro de Incidente/Problema/Mudança

for atualizado ou resolvido.

1.18.5.62. Um histórico de auditoria deve ser gravado para o registro de todas as atividades de atualização/resolução de Incidente/Problema/Mudança.

1.18.5.63. Este histórico deve ser pesquisável.

1.18.5.64. As atividades de atualização de um registro devem ser capazes de registrar detalhes e prazos e custos associados.

1.18.5.65. A atividade de atualização do registro deve gravar automaticamente quem tomou a ação e quando isto ocorreu.

1.18.5.66. As atividades de atualização de registros devem ser filtradas e disponibilizadas de acordo com a função do time de suporte ou perfil do usuário.

1.18.5.67. Quando um registro de Incidente/Problema/Mudança for resolvido, o time de suporte deve ser capaz de atualizar o registro com uma categorização de causa (ex. "erro do usuário", "falta de patch corretivo", etc) e com o IC e Serviço que tiveram a falha.

1.18.5.68. A solução deve possuir a opção de habilitar a atribuição automática de um Incidente/Problema/Mudança resolvido para a Central de Serviços para o encerramento e confirmação com o usuário final.

1.18.5.69. Deve ser possível disparar um arquivo executável ou batch a partir de qualquer atividade de atualização, passando parâmetros ou dados internos do registro.

1.18.5.70. Usuários devem ser capazes de atualizar apenas os Incidentes/problemas/mudanças da partição lógica a qual pertencem.

1.18.5.71. A solução deve permitir a reabertura de incidentes/problemas/mudanças fechados, baseados em permissões do usuário.

1.18.5.72. Registros reabertos devem limpar automaticamente qualquer categorização de resolução.

1.18.5.73. Registros reabertos devem reassumir automaticamente o IMR associado a ele, do ponto de parada, ou a critério da CONTRATANTE.

1.18.5.74. A central de serviços e a equipe de suporte devem ter acesso a um pacote comum de detalhes de resolução (ex. artigos de conhecimento "howto's" e resolução de problemas comuns).

1.18.5.75. Além dos requisitos comuns à atualização e resolução de Incidentes/Problemas/Mudanças, a solução deve atender aos seguintes requisitos para a Atualização e Resolução de Incidentes.

1.18.5.76. Deve ser possível gerar um registro de Problema ou Mudança diretamente do registro de Incidente e, automaticamente, associar os registros

1.18.5.77. A atribuição de incidentes de e para as diversas equipes de suporte devem ser restritas baseadas em regras de atribuição definidas pelo usuário.

1.18.5.78. Baseado nos detalhes do registro, a solução deve ser capaz de sugerir uma lista de atividades de atualização do registro com procedimento de resolução associados.

1.18.5.79. No caso de conflitos de IMR, será selecionado o de maior prioridade.

1.18.5.80. A solução deve rastrear e alertar sobre o IMR até a resolução pelo prestador de serviço externo.

1.18.5.81. Quando um registro for atribuído a times de suporte diferentes, a

solução deve automaticamente associar o IMR correto e rastrear e alertar sobre o IMR até que haja uma resolução ou reatribuição.

1.18.5.82. A ferramenta deve possuir recurso de Pesquisa de Satisfação, a ser apresentada aos usuários, automaticamente no encerramento do incidente/requisição de serviço, conforme graus de satisfação configuráveis pela CONTRATANTE.

1.18.5.83. Decorrido determinado tempo, as pesquisas não respondidas pelo usuário deverão ter uma nota padronizada.

1.18.5.84. **Gerenciamento de Cumprimento de Requisição**

1.18.5.85. A solução deve permitir a criação, modificação e cumprimento e fechamento de registros de requisições de serviço.

1.18.5.86. A solução deve possuir uma lista de serviços pré-definidos que podem ser requisitado pelo usuário.

1.18.5.87. A solução deve possuir uma visão baseada em permissões do requisitante dos serviços no catálogo que o usuário tem direito a requisitar.

1.18.5.88. A solução deve automatizar o roteamento de requisições para a coleta das autorizações apropriadas.

1.18.5.89. A solução deve permitir que o usuário submeta requisições de serviço, mantenha a visibilidade detalhada do cumprimento da requisição e cancele as requisições que não sejam mais necessárias.

1.18.5.90. A solução deve automatizar a categorização rápida de requisições (ex.: Provisionamento vs. Solicitações de Informação), classificação e armazenamento da requisição de serviços.

1.18.5.91. A solução deve possuir uma interface simples e intuitiva, facilitando para que o usuário localize os serviços e faça suas solicitações a partir de um "menu" de opções de serviço pré-definidas.

1.18.5.92. A solução deve permitir a pesquisa de requisições existentes de determinado usuário.

1.18.5.93. A solução deve facilitar a definição de limites para a automação da escalação de requisições.

1.18.5.94. A solução deve permitir que indicadores de impacto, prioridade e urgência sejam atribuídos ao registro da Requisição de Serviço.

1.18.5.95. A solução deve suportar o roteamento automático e a coordenação de requisições de serviço entre os times de suporte.

1.18.5.96. A solução deve facilitar os processos de trabalho de requisições complexas através de tarefas sequenciais e paralelas.

1.18.5.97. A solução deve ser flexível na extração de relatórios de requisição de serviços.

1.18.5.98. A solução deve facilitar a geração de relatórios de requisições de serviço incompletas.

1.18.5.99. A solução deve facilitar o rastreamento de requisições de serviço contra os IMRs estabelecidos.

1.18.5.100. A solução deve suportar a criação automatizada de Requisições, a partir de Incidentes.

1.18.5.101. O Gerenciamento de Requisições de Serviço deve ser nativamente

integrado ao CMDB, para permitir associar um IC à Requisição de Serviço.

1.18.5.102.A solução deve associar automaticamente a Requisição de Serviço ao Catálogo de Serviço.

1.18.5.103.O requisitante deve poder abrir Requisições de Serviço a partir do Catálogo de Serviços.

1.18.5.104.A solução deve disparar automaticamente notificações para os interessados no andamento, qualquer que seja a fase onde se encontre, do cumprimento da requisição.

1.18.5.105.Uma requisição de serviços deve poder ser convertida em, ou associado a, um incidente, e vice versa.

1.18.5.106.A solução deverá suportar a customização dos formulários de requisições de serviços, suportando a definição de campos obrigatórios. Os formulários customizados poderão ser utilizados nos workflows definidos para cada tipo de requisição de serviço

1.18.5.107.**Gerenciamento do Catálogo de Serviço**

1.18.5.108.A solução deverá permitir a definição do catálogo de serviços e o cadastro e manutenção de descrição de serviços, assim como de seus atributos.

1.18.5.109.A solução deverá permitir a customização da estrutura do catálogo de serviços, devendo esta customização ser realizada pela própria interface da solução

1.18.5.110.A solução deverá permitir a criação, no catálogo de serviços, de serviços de operações e suporte, ou seja, serviços internos, providos pela própria área de TIC ou por outros departamentos, bem como a associação de ICs a esses serviços.

1.18.5.111.A solução deve permitir que, para cada serviço e/ou item de configuração seja possível informar o seu grau de impacto (importância) para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento.

1.18.5.112.A solução deverá permitir a disponibilização do catálogo de serviços aos usuários.

1.18.5.113.A solução deverá permitir a criação de uma hierarquia de serviços por meio da criação de dependências com relacionamento do tipo pai/filho.

1.18.5.114.A solução deverá permitir a criação de serviços que sejam compostos por outros serviços previamente cadastrados.

1.18.5.115.**Gerenciamento de Problema**

1.18.5.116.A solução deve possuir a capacidade de abrir registros de Problemas a partir de, mas não limitado a:

- a)telefone;
- b)E-mail; e
- c)Pela web (intranet e internet).

1.18.5.117.A solução deve ter a capacidade de restringir quem pode ou não registrar um Incidente/Problema/Mudança baseado em configurações de permissões.

1.18.5.118.A solução deve permitir o registro de Problemas, desassociado de Incidentes e Mudanças.

1.18.5.119.O preenchimento de um registro de problema deve se beneficiar da

seleção de informações através de caixas dropdown com dados pré-definidos e validados.

1.18.5.120.As listas de valores devem ser filtradas pela entrada parcial de informações, para facilitar a localização de itens em listas muito extensas ao digitar.

1.18.5.121.A solução deve sugerir valores chave pré-definidos baseado em regras, tais como, mas não limitados a, Impacto, Prioridade, IMR e time inicial de suporte.

1.18.5.122.Deve ser possível alterar os valores sugeridos, baseado nas permissões do usuário.

1.18.5.123.A solução deve gerar automaticamente um número de identificação única do registro de Problema.

1.18.5.124.A solução deve possuir a capacidade de enviar e-mail, etc., para o usuário e para o time de suporte apropriado quando um registro de problema for criado.

1.18.5.125.A solução deve ser capaz de escalar automaticamente o registro de problema baseados nos prazos do IMR e alertar ao time e à gestão por e-mail.

1.18.5.126.Deve ser possível alterar dados chave do registro de Problema durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitados a, prioridade, categoria, IC, IMR, etc., baseado nas configurações de permissões do usuário atual.

1.18.5.127.A solução deve ser capaz de registrar o que foi alterado, por quem e quando.

1.18.5.128.Deve ser possível definir campos obrigatórios para o registro de Problemas, dando ciência clara ao usuário de quais são, através de marcações diferenciadas.

1.18.5.129.Deve ser possível associar registros de Incidente/Problema/Mudança a Problemas.

1.18.5.130.A solução deve permitir o envio do registro de Problema por e-mail ou exportá-lo para fontes de dados externas.

1.18.5.131.A solução deve ser capaz de sugerir o time de suporte apropriado para as atribuições iniciais e subsequentes, baseado nas informações do registro de problema.

1.18.5.132.Deve ser possível restringir que times de suporte podem ser atribuídos no registro de Problemas, através de configurações de permissão.

1.18.5.133.Deve ser possível restringir a atribuição de problemas a indivíduos de times de suporte, baseado em configurações de permissões.

1.18.5.134.A solução deve claramente identificar a exata data e hora que uma atribuição para um indivíduo ou um time ocorreu.

1.18.5.135.O cronômetro da solução deve ser disparado ou ao salvar o registro de Problema ou ao abrir o formulário.

1.18.5.136.Esta opção deve ser personalizável pelo usuário, com permissões para tal.

1.18.5.137.A solução deve sugerir automaticamente o IMR apropriado, baseado em regras pré-definidas.

1.18.5.138. Deve ser possível alterar o IMR sugerido baseado em configurações de permissão.

1.18.5.139. Usuários somente devem ser capazes de visualizar Problemas da partição lógica a que pertencem.

1.18.5.140. A solução deve oferecer a integração entre o Gerenciamento de Problemas e o Gerenciamento de Incidentes, para permitir mapear corretamente Incidentes a Problemas ou Erros Conhecidos

1.18.5.141. A solução deve oferecer a integração nativa entre o Gerenciamento de Problemas e o Gerenciamento de Ativos e Configuração, para permitir que ICs possam ser associados a registros de Problemas.

1.18.5.142. A solução deve fornecer um painel do tipo dashboard configurável que apresente informações em tempo real, demonstrando, entre outros, o status do Gerenciamento de Problemas, Incidentes, Serviços e IMRs que os suportam, através de indicadores de desempenho.

1.18.5.143. A solução deverá permitir a monitoração e o rastreamento de problemas

1.18.5.144. Atualização e Resolução de Problemas.

1.18.5.145. Além dos requisitos comuns à atualização e resolução de Incidentes/Problemas/Mudanças, a solução deve atender aos seguintes requisitos para a Atualização e Resolução de Problemas:

a) o usuário deve ser capaz de definir atividades de atualização adicionais às fornecidas pelo fabricante da solução;

b) a solução deve oferecer um histórico completo de Problemas e Erros Conhecidos para uso pelos times de suporte na investigação do problema;

c) a solução deve permitir alterar o status do Problema para Erro Conhecido;

d) a solução deve permitir a criação de uma solução/procedimento baseada no erro conhecido e associá-la ao problema;

e) deve ser possível gerar um registro de Mudança diretamente do registro de problema e associar automaticamente os registros;

f) a solução deve facilitar a resolução de incidentes relacionados, quando o problema for fechado; e

g) a solução deve facilitar a extração de relatórios e indicadores, através de assistentes e interfaces especialistas para tal.

1.18.5.146. **Gerenciamento de Mudança**

1.18.5.147. A solução deve permitir o registro de Requisições de Mudança através de, mas não limitado a:

a) telefone;

b) e-mail; e

c) Web.

1.18.5.148. A solução deverá definir quem pode e quem não pode abrir Requisições de Mudanças baseado em permissões.

1.18.5.149. Deve ser possível registrar requisições de mudanças separadas de incidentes e problemas.

1.18.5.150. Um incidente ou um problema deve poder ser convertido em, ou associado a, uma requisição de mudança.

1.18.5.151. Os processos de trabalho (workflow) de mudanças devem poder ser graficamente definidos e armazenados para automatizar o fluxo de trabalho de tipos particulares de mudanças.

1.18.5.152. Deve ser possível utilizar processos de trabalho existentes para criar novos processos.

1.18.5.153. O preenchimento de um registro da mudança deve se beneficiar da seleção de informações através de caixas dropdown com dados pré-definidos e validados.

1.18.5.154. As listas de valores devem ser filtradas pela entrada parcial de informações, para facilitar a localização de itens em listas muito extensas ao digitar.

1.18.5.155. A solução deve permitir que regras de negócio pré-definidas sugiram valores chave de, por exemplo, mas não limitado a, impacto, prioridade, IMR, time inicial de atendimento.

1.18.5.156. Os valores sugeridos devem poder ser alterados, baseado nas permissões de acesso do usuário.

1.18.5.157. A solução deve gerar um número de referência único para a requisição de mudança.

1.18.5.158. A solução deve disparar alertas através de janelas pop up baseados em dados preenchidos para informar, por exemplo, mas não limitado a, conflitos de janelas de manutenção, impossibilidade de parada do IC, etc.

1.18.5.159. Deve ser possível enviar os alertas por e-mails e para usuários pré-definidos.

1.18.5.160. A solução deve oferecer a possibilidade de visualizar registros semelhantes de mudanças baseado em critérios pré-definidos.

1.18.5.161. Deve ser possível disparar consultas à base de conhecimento a partir do Gerenciamento de Mudanças.

1.18.5.162. A solução deve facilitar a criação rápida de requisições de mudança a partir de modelos pré-definidos.

1.18.5.163. A solução deve permitir repetir requisições de mudança a partir do modelo selecionado e associá-las, para resolvê-las como um grupo.

1.18.5.164. A solução deve oferecer a possibilidade de drilldown (refinamento de consulta) na informação de campos preenchidos para visualizar informações adicionais.

1.18.5.165. A solução deve permitir o envio de e-mail, etc., ao usuário e ao time de suporte apropriado quando uma requisição de mudança for registrada.

1.18.5.166. A solução deve permitir a escalação automática da requisição de mudança baseado nas definições de prazo do IMR, com alertas para a equipe e a gestão por e-mail, etc.

1.18.5.167. Dever ser possível alterar os valores da requisição de mudança durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitado a, prioridade, categoria, ICs, IMR, etc, baseado em permissões.

1.18.5.168. A solução deve ser capaz de manter trilhas de auditoria com o

registro de quem, mudou o que, quando.

1.18.5.169.A solução deve permitir definir quais campos do gerenciamento de mudança são obrigatórios, destacando estes campos para ciência clara do usuário.

1.18.5.170.Deve ser possível associar requisições de mudança semelhantes, e associar Incidentes, Problemas e Itens de Configuração às requisições de mudança.

1.18.5.171.A solução deve permitir imprimir a requisição de mudança, sem sair do registro da RDM.

1.18.5.172.A solução deve permitir o envio da requisição de mudança por e-mail e o seu envio para fontes de dados externas.

1.18.5.173.A solução deve permitir registrar a disponibilidade do time de suporte, de forma que se uma requisição de mudança seja atribuída a um membro indisponível da equipe a mensagem apropriada seja exibida.

1.18.5.174.A solução deve exibir exatamente a data e hora que uma atribuição para um time ou indivíduo ocorreu.

1.18.5.175.A solução deve permitir associar um IMR à Requisição de Mudança.

1.18.5.176.O IMR pode ser configurado pelo usuário, desde que ele tenha essa permissão.

1.18.5.177.A solução deve sugerir automaticamente o IMR associado, baseado em regras pré-definidas.

1.18.5.178.O IMR sugerido deve poder ser alterado, baseado em configurações de permissão.

1.18.5.179.A solução deve ser capaz de exibir a programação futura de mudanças, baseado nas requisições de mudança registradas.

1.18.5.180.A solução deve facilitar o monitoramento e rastreamento do ciclo de vida das requisições de mudança.

1.18.5.181.A solução deve facilitar o roteamento das requisições de mudança para o comitê de autorização apropriado, conforme definições da biblioteca ITIL V3.

1.18.5.182.A solução deve possuir um mecanismo para a rejeição de requisições de mudanças, com a habilidade de registrar os motivos para rejeição e notificar a central de serviços e o usuário.

1.18.5.183.A solução deve permitir o registro das informações da análise de impacto dentro do registro da RDM, de forma a suportar o processo de avaliação e aprovação.

1.18.5.184.A solução deve facilitar a produção do calendário de mudanças em suas diversas fases, tais como cronogramas de construção, implementação, testes e implantação.

1.18.5.185.Oferecer calendário de mudanças gráfico, permitindo a visualização e o controle da agenda de mudanças.

1.18.5.186.A solução deve oferecer mecanismos para facilitar o processo de reversão da mudança (backout).

1.18.5.187.A solução deve permitir o agendamento de revisões da mudança implementadas, depois de períodos definidos.

1.18.5.188.A solução deve permitir a comunicação automatizada de informações da mudança e seus cronogramas por e-mail, para o aviso à central de serviços e grupos de usuários.

1.18.5.189.A solução deve possuir nativamente atividades de liberação e distribuição no processo de trabalho do Gerenciamento de Mudanças, de acordo com as definições da biblioteca ITIL V.

1.18.5.190.A solução deverá permitir a monitoração e o rastreamento de mudanças.

1.18.5.191.Atualização e Resolução da Mudança.

1.18.5.192.**Gerenciamento da Configuração e de Ativos do Serviço**

1.18.5.193.A solução deve ter uma base de dados do gerenciamento da configuração nativa (CMDB) e centralizada, para acesso a partir de qualquer módulo da solução, que mantenha todas as informações de ativos e eventos registrados.

1.18.5.194.A solução deve apresentar capacidade nativa e integral de Gerenciamento de Ativos e Configuração, de acordo com as definições da biblioteca ITIL V3, não apenas para o inventário, o que deve incluir, mas não limitado a:

- a)manter atualizadas características da configuração de ativos;
- b)manter atualizadas características da configuração de componentes de ativos;
- c)manter atualizados os relacionamentos entre ativos;
- d)permitir criar e modificar as informações dos ativos como por exemplo datas de garantia e de manutenção;
- e)permitir a definição de hierarquia e agrupamento de ativos baseado em semelhanças;
- f) permitir auditoria e atualização do status do ativo;
- g)permitir a associação do ativo com um indivíduo, grupos de usuários, localização física e estrutura organizacional, para possibilitar a notificação proativa de interrupções, planejadas ou não, sobre o ativo e os serviços que ele suporta; e
- h)possuir capacidade integral de pesquisas de ativos, baseado em diversos critérios definidos sobre qualquer atributo do ativo.

1.18.5.195.A solução deve permitir a troca de itens de configuração mantendo as características originais do ativo, para o caso de substituição de ativos

1.18.5.196.A solução deve ser capaz de realizar pesquisas utilizando filtros do item de configuração, de detalhes tais como: localização, centro de custo, data de manutenção, contrato de aquisição.

1.18.5.197.A solução deve ser capaz de facilitar o agrupamento de itens de configuração por sistemas, para identificação de clusters e ambientes de contingência e alta disponibilidade.

1.18.5.198.A solução deve fornecer um acesso controlado ao CMDB baseado em perfis de usuários, para a leitura, gravação e atualização de dados.

1.18.5.199.Não deve haver a possibilidade de exclusão de dados do CMDB, independente do perfil do usuário.

1.18.5.200. Qualquer exclusão de dados deve ser apenas lógica, controlada por rotinas e filtros interpretados pela solução, mas mantendo-se sempre o registro em banco de dados para fins de histórico, auditoria e integridade.

1.18.5.201. A solução deve oferecer um conjunto mínimo de relatórios gerenciais sobre itens de configuração, ativos e informações financeiras, para facilitar os processos de auditoria do Gerenciamento da Configuração.

1.18.5.202. O Gerenciamento de Ativos e Configuração deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Incidentes, de forma que registros de incidentes possam ser associados a registros contidos no CMDB.

1.18.5.203. O Gerenciamento de Ativos e Configuração deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Problemas, de forma que registros de problemas possam ser associados a registros contidos no CMDB.

1.18.5.204. O CMDB deve facilitar a identificação proativa de problemas de infraestrutura no Gerenciamento de Problemas por identificar, através de integração, componentes de infraestrutura que estejam instáveis ou apresentem falhas de funcionamento.

1.18.5.205. O Gerenciamento de Ativos e Configuração deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Mudanças, de forma que registros de mudanças possam ser associados a registros contidos no CMDB.

1.18.5.206. A solução deve facilitar a análise e a aprovação de Requisições de Mudança, através da identificação dos itens de configuração afetados.

1.18.5.207. A solução deve prevenir que mudanças sejam realizadas no ambiente de TIC sem prévia autorização por um processo de Gerenciamento de Mudanças.

1.18.5.208. A solução deve permitir a rápida identificação, recuperação e análise de todas as RDMs associadas a um mesmo item de configuração.

1.18.5.209. As informações do Gerenciamento de configuração devem estar disponíveis e permitir a automação de atualizações do ambiente de TIC, através da integração nativa com ferramentas de distribuição de pacotes e softwares.

1.18.5.210. A solução deve permitir identificar as datas de vencimento de contratos, para que sejam disparados processos referentes à renovação dos contratos em vencimento.

1.18.5.211. Os contratos e suas datas de vencimento devem ser exibidas na janela do Incidente, sempre que um registro for feito para um item de configuração que esteja sob um contrato de manutenção, independente do fornecedor.

1.18.5.212. Deve ser possível definir, para um ativo mantido por um fornecedor, a data de vencimento do contrato, além do prazo de garantia, para casos onde estas informações forem divergentes.

1.18.5.213. Suportar a tecnologia WOL (Wake-On-LAN).

1.18.5.214. Prover o inventário das informações de hardware de estações de trabalho e servidores tais como: processador(es), memória, placa mãe, interface(s) de rede, protocolos de rede, System BIOS, System Slots, portas de I/O, Devices, Discos (físicos e lógicos), file systems, recursos do sistema operacional, settings de região, controladoras (IDE, SCSI, USB) e outros, além de permitir a coleta e inserção de dados de inventário a partir do uso de arquivos, e também acessar e coletar informações em Registry (Windows).

1.18.5.215.Possibilitar a coleta, em plataforma Windows e Linux (servidores de rede), dos serviços existentes e as informações associadas a estes (Status, descrição, etc).

1.18.5.216.Possuir mecanismo (template) que permite a inclusão de informações externas à base de dados do inventário tais como: número de série do equipamento, número do ativo fixo/patrimônio, responsável, localização física, etc. Tais informações podem ser inseridas (baseado em customização específica) pelo administrador do ambiente ou pelo usuário do equipamento inventariado.

1.18.5.217.Executar o inventário de softwares a partir de informações coletadas em registry, campos do add/remove programs.

1.18.5.218.Permitir que a medição do uso de softwares ocorra de forma passiva, onde serão coletados os dados estatísticos de utilização das aplicações monitoradas e enviados ao manager da solução para posterior uso em análises do ambiente.

1.18.5.219. **Gerenciamento de Licença de Software**

1.18.5.220.Deve ser capaz de utilizar informações de prova de uso (inventário de software) coletadas de forma automática por ferramentas de mercado especializadas para este fim ou mesmo de forma manual, e mantidas em banco de dados ou arquivos como por exemplo planilhas em MS-Excel.

1.18.5.221.Deve possibilitar a criação e manutenção de uma lista de empresas para controle de fornecedores, fabricantes de softwares, subsidiárias, parceiros, etc.

1.18.5.222.Deve possibilitar a criação e manutenção de uma lista de contatos para controle, por exemplo, de funcionários, consultores, contatos nos fornecedores, etc.

1.18.5.223.Deve possuir mecanismo de análise de conformidade automática, capaz de gerar relatórios diversos sobre conformidade (ou não-conformidade) no uso de licenças de software, a partir do cruzamento e reconciliação das informações de prova de uso (inventário de software) com as informações de direito de uso(contratos e licenciamento de software)

1.18.5.224.Deve possibilitar a monitoração contínua dos dados relevantes para a análise de conformidade, efetuando a reconciliação de licenças e instalações.

1.18.5.225.Deverá possuir mecanismo de geração de relatórios de análise de conformidade, alertas, nivelamento, dentre outros, mecanismo este baseado em tecnologia BI.

1.18.5.226.Deve prover dashboard via interface web para acesso às informações sobre o status das análises de conformidade de uso das licenças de software.

1.18.5.227.Deve permitir a exportação dos relatórios para formatos tais como PDF e CSV.

1.18.5.228.Deve ser capaz de gerar os seguintes alertas relacionados a questões de conformidade sobre o uso de licenças de softwares:

- a)licenças encerradas;
- b)licenças encerrando;
- c)manutenção encerrada;
- d)manutenção encerrando; e

e) aproximação da data de pagamento da manutenção

1.18.5.229. Deve permitir o cadastro e correta identificação dos diversos tipos de softwares comercializados de acordo com os contratos de licenciamento, tais como produtos "stand-alone", suites, bundles, subscrições e serviços.

1.18.5.230. **Gerenciamento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**

1.18.5.231. A solução deve ser capaz de estabelecer os IMRs e registrar seus detalhes, bem como propiciar a apuração dos indicadores de NMS previstos no contrato.

1.18.5.232. A solução deve ser capaz de monitorar automaticamente os tempos de resposta, resolução e escalção para todos os escopos de contrato.

1.18.5.233. A solução deve ser capaz de registrar múltiplos tempos de resposta e resolução por acordo.

1.18.5.234. A solução deve ser capaz de registrar múltiplos níveis de escalção por acordo.

1.18.5.235. A solução deve ser capaz de escalar eventos (Incidentes/Problemas/Mudanças) que violem acordos ou cheguem perto dos limites de tempo definidos, garantindo a notificação do usuário e times de suporte por e-mail.

1.18.5.236. A solução deve permitir definir as horas úteis individualmente para cada acordo.

1.18.5.237. Os tempos de resposta, resolução e escalção somente serão contabilizados em horas úteis, de acordo com a definição de cada acordo.

1.18.5.238. A solução deve permitir informar o plano de feriados, figurando horas não úteis e desvios na definição de horas úteis do acordo.

1.18.5.239. A solução deve utilizar as informações de prazos para automatizar e gerenciar os objetivos do serviço, através de regras de negócio, alertas, escalções e notificações.

1.18.5.240. A solução deve automatizar o monitoramento dos limites de performance e disponibilidade de serviços, frente aos níveis de serviço acordados.

1.18.5.241. A solução deve permitir emitir relatórios das métricas de IMR.

1.18.5.242. A ferramenta deve possibilitar emitir relatórios de IMR por grupo resolvidor.

1.18.5.243. A solução deve suportar o gerenciamento de portfólio de serviços, de acordo com as definições da biblioteca ITIL V3, para rastrear e emitir relatórios sobre atributos de serviços e níveis publicados no Catálogo de Serviços

1.18.5.244. A solução deve permitir a criação de painéis analíticos do tipo dashboard relacionados a serviços e métricas do processo.

1.18.5.245. **Gerenciamento de Conhecimento**

1.18.5.246. A solução deve possuir nativamente uma ferramenta de base de conhecimentos permitindo:

- a) a. criação, adição, manutenção e remoção de artigos de conhecimento;
- b) b. adição de documentos externos à base de conhecimento;
- c) c. separar ou restringir o acesso a artigos de conhecimento entre

técnico e não-técnico;

d)d. pesquisar através de palavras-chave ou frases inteiras; e

e)e. pesquisar incidentes conhecidos baseado em critérios definidos;

1.18.5.247.A central de serviços e os times de suporte devem ter acesso a um pacote comum de artigos de conhecimento, para resolução rápida de eventos.

1.18.5.248.A ferramenta deverá permitir separar ou restringir o acesso a uma base de conhecimento interna e externa.

1.18.5.249.A solução deve permitir a definição de diversos níveis de acesso ao Gerenciamento do Conhecimento (ex. Somente Leitura, Escrever, Criar, Excluir).

1.18.5.250.A solução deve controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento.

1.18.5.251.A solução deve criar automaticamente um identificador único para cada registro/artigo de conhecimento para referência futura.

1.18.5.252.A solução deve permitir a entrada de texto livre, imagens, anexos, etc, como artigos de conhecimento.

1.18.5.253.A solução deve automatizar a população de campos do artigo de conhecimento com dados de autor e proprietário, data de criação, assim como outros atributos desejados pela organização.

1.18.5.254.A solução deve rastrear e manter atualizada a informação de propriedade sobre o artigo de conhecimento.

1.18.5.255.A solução deve apresentar a integração nativa do Gerenciamento do Conhecimento com as demais disciplinas, permitindo, por exemplo, mas não limitado a, a associação de documentos e artigos de conhecimento a eventos de Incidentes, Problemas e Mudança.

1.18.5.256.A ferramenta de Gerenciamento do Conhecimento e seus repositórios devem ser parte integrante, ou ser nativamente associada ao CMDB controlado pela ferramenta de Gerenciamento de Ativos e Configurações.

1.18.5.257.A ferramenta deve apresentar a integração nativa com o CMDB para permitir a associação de artigos de conhecimento com registros de Itens de Configuração

1.18.5.258.A ferramenta deve permitir a abertura de uma RDM ou de uma Requisição de Serviço quando um artigo ou informação de conhecimento precisar ser modificado ou atualizado.

1.18.5.259.A ferramenta de Gerenciamento de Conhecimento deve:

a)a. Permitir a consulta em conteúdos armazenados em múltiplos formatos; e

b)b. Possuir listas de perguntas frequentes (FAQS) para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos, permitindo a categorização das informações inseridas.

1.18.5.260. **Funcionalidades Adicionais**

1.18.5.261.A solução deve possuir um motor de pesquisa com as seguintes funcionalidades:

a)permitir a consulta global por texto livre, pesquisando em textos

em eventos, registros, ações e procedimentos de conhecimento;

b) permitir que usuários alterem a ordem de apresentação, ao aumentar a relevância de um termo pesquisado;

c) permitir que usuários refinem a pesquisa com consultas avançadas; e

d) permitir exportar os resultados para formatos padrão (Excel, CSV ou HTML).

1.18.5.262. A solução deve permitir elaborar scripts de atendimento dinâmico para atendentes de primeiro nível de atendimento, assim como para outros usuários do software.

1.18.5.263. Especificações de customização de processos de trabalho (workflow).

1.18.5.264. A solução deverá permitir a elaboração de regras de negócios e implementação de fluxos de trabalho (workflow). As regras deverão permitir que usuários, com níveis de acesso apropriados, manipulem os campos visíveis nas telas da solução, criando e ordenando fluxos de trabalho e formulários.

1.18.5.265. A solução deve ser capaz de gravar e armazenar diversos processos de trabalho.

1.18.5.266. A solução deve possuir processos de trabalho nativos, que sejam inteiramente personalizáveis.

1.18.5.267. Deve ser permitido criar processos de trabalho para quaisquer eventos (Incidentes, Problemas, Mudanças, etc).

1.18.5.268. Cada processo de trabalho deve ter um IMR geral, permitindo ainda que cada tarefa individual mantenha seu próprio IMR individual.

1.18.5.269. A solução deve permitir que todos os estágios e tarefas de um processo sejam reutilizáveis em novos processos ou em processos existentes, individualmente ou em grupo.

1.18.5.270. A solução deve oferecer as seguintes personalizações e Permissões:

a) a. suportar indivíduos e grupos;

b) b. definir funções e permissões no nível de equipe;

c) c. definir funções e permissões no nível indivíduo;

d) d. definir personalizações de tela no nível de equipe;

e) e. definir personalizações de tela no nível do indivíduo;

f) f. inclusão ou exclusão de campos nas telas sem necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;

g) g. permissões sem a necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;

h) h. adicionar, modificar ou remover campos em formulários existentes, para usuários com permissão para tal;

i) i. modificação dos formulários (adicionar/remover/modificar campos de entrada de dados) e criar relacionamentos entre campos sem necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;

j) j. oferecer suporte às permissões de acesso no nível de Suporte Funcional (equipe) e Disciplina (processo);

k)k. controlar o acesso no nível de função com a habilidade de restringir o uso de uma função individual da aplicação sem desabilitar o acesso ao sistema inteiro; e

l) l. permitir a restrição de permissões por ação, incluindo atualização e somente pesquisa.

REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS DO SISTEMA DE TELEFONIA

2. REQUISITOS E CARACTERÍSTICAS OBRIGATÓRIAS DO SISTEMA DE TELEFONIA

2.1. O equipamento a ser disponibilizado pela CONTRATADA será uma Central Privada de Comutação Telefônica (CPTC) do tipo PABX/IP (Servidor VOZ), equipada com consoles de operadores, head-sets, Unidade de Resposta Audível – URA, Distribuidor automático de chamadas - DAC, Gravador digital, módulo de relatórios, módulo de CTI.

2.2. Características do PABX IP:

- a) transferência de chamada para a supervisão;
- b) interligação automática entre ramais;
- c) interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de serviços;
- d) transferência das chamadas de entrada e saída;
- e) possibilidade de música de espera com arquivos do tipo "Wave, MP3 e GSM" para chamadas retidas pelo operador e quando em processo de consulta e transferência entre ramais;
- f) possibilidade de qualquer ramal do sistema ser habilitado ou desabilitado;
- g) para efeito de estabelecimento de chamadas externas, segundo sua categorização;
- h) repetição do último número externo discado;
- i) permitir transbordo de ligações para outros grupos;
- j) criar grupos de ramais;
- k) capturar chamadas do seu grupo; e
- l) a quantidade de chamadas na fila em espera deverá ser discriminada em tela, bem como as informações do primeiro da fila, para cada tipo de chamada (interna, externa); e
- m) m. todos os relatórios deverão ser apresentados em português, tanto legendas como conteúdo.

2.3. Características da Unidade de Resposta Audível (URA):

- a) URA deve permitir no menu de opções, o item de contato com o operador;
- b) em nenhum caso, a transferência para o atendimento humano poderá ocorrer em mais de 30 segundos;
- c) deverão ser disponibilizadas portas de URA em número suficiente para o atendimento, conforme a demanda;
- d) os scripts (árvore de voz) de navegação da URA deverão ser desenvolvidos e /ou atualizados pela CONTRATADA, sempre que

solicitado pela CONTRATANTE, dentro de um prazo acordado entre as partes e de acordo com a complexidade de cada caso; e

e) a URA deverá permitir a criação de menus com opção de voltar ao início ou a um nível anterior do menu.

2.4. **Características do gravador digital:**

a) Possuir a facilidade de "free-seating", ou seja, o sistema de gravação é sincronizado com o sistema de telefonia para gravação de atendentes independentemente da posição ocupada; e

b) As gravações deverão ser armazenadas por qualquer meio, atendendo as seguintes premissas:

I - 60 (sessenta) dias para recuperação imediata das conversações;

II - As gravações digitalizadas deverão permitir a compactação e serão indexadas para recuperação por identificação do número do chamador,

III - data/hora, duração da ligação, ramal, ilha de atendimento e operador;

IV - Gravação e monitoração simultânea no logger (gravador);

V - Possuir funções de busca rápida e encadeamento de sequência;

VI - Gravação de 100% dos contatos internos e externos (inclusive consultas com a supervisão);

VII - Permitir que os arquivos resultantes das gravações efetuadas possam ser transformadas em arquivos, no mínimo, das extensões MP3 e WAV, possibilitando a sua reprodução não limitada as posições dos supervisores;

VIII - Possuir funcionalidade de segurança de dados, evitando que usuários não autorizados possam ter acesso às informações gravadas.

2.5. **Características do CTI - Computer Telephony Integration:**

a) registro e armazenamento em arquivo digital de todos os atendimentos realizados, eletrônicos ou humanos, catalogados de forma automatizada, possibilitando a recuperação rápida das informações via CTI;

b) níveis de acessos ao sistema por perfil do usuário;

c) permissão de transferências URA/operador e operador/URA retornando sempre no mesmo ponto da navegação da árvore de atendimento, ou pontos chaves na árvore; e

d) Sincronismo de voz e dados com defasagem máxima de 200 (duzentos) milissegundos, gerenciando simultaneamente os eventos de computador e telefonia, quando da utilização de URA.

2.6. **Características do Softphone.**

a) Possibilidade de utilização dos Codecs G.711 e GSM;

b) Negociação dinâmica de codecs;

c) Suporte ao protocolo SIP - Session Initiation Protocol; e

d)Apresentação da identificação do número chamador.

2.7.

Características dos relatórios.

a)quantidade de chamadas atendidas dentro dos níveis de serviço;

b)quantidade de chamadas abandonadas;

c)tempo médio de espera em fila;

d)quantidade de chamadas em fila;

e)tempo médio de conversação;

f) tempo médio de atendimento;

g)nível de serviço.

Referência: Processo nº 25000.071324/2019-71

SEI nº 10152306

Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter - COGRD
Esplanada dos Ministérios, Bloco G - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70058-900
Site - saude.gov.br



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura
Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter

APÊNDICE T

CATÁLOGO DE SERVIÇOS

1. CATEGORIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1. Cabe ressaltar que a qualquer tempo a CONTRATANTE poderá acrescentar, suprimir, reclassificar este catálogo de serviço, garantido à CONTRATADA prazo exequível para aplicação das possíveis mudanças.

TABELA T1

No.	CATEGORIA 1	CATEGORIA 2	CATEGORIA 3	ÁREA SOLUCIONADORA
1	Atendimento Operacional	Atendimento	Elogio	1º Nível
2	Atendimento Operacional	Atendimento	Engano	1º Nível
3	Atendimento Operacional	Atendimento	Informação	1º Nível
4	Atendimento Operacional	Atendimento	Reclamação	1º Nível
5	Atendimento Operacional	Atendimento	Reiteração	1º Nível
6	Atendimento Operacional	Atendimento	Sugestão	1º Nível
7	Atendimento Operacional	Atendimento	Outros	1º Nível
8	Atendimento Operacional	Telefonia	Teste	1º Nível
9	Atendimento Operacional	Telefonia	Transferência	1º Nível
10	Atendimento Operacional	Telefonia	Trote	1º Nível
11	Atendimento Operacional	Ligação	Baixa	1º Nível
12	Atendimento Operacional	Ligação	Caiu	1º Nível
13	Atendimento Operacional	Ligação	Cruzada	1º Nível

14	Atendimento Operacional	Ligação	Muda	1º Nível
15	Acompanhamento Técnico	Eventos	Interno	2º Nível
16	Acompanhamento Técnico	Eventos	Externo	2º Nível
17	Acompanhamento Técnico	Técnico	Garantia	2º Nível
18	Acompanhamento Técnico	Reunião	Video Conferência	Contrato - INFRA
19	Dipositivos Móveis	Configuração de Celular	E-mail Corporativo	2º Nível
20	Dipositivos Móveis	Configuração de Celular	Rede Wireless	2º Nível
21	Dipositivos Móveis	Cofiguração de Tablet	E-mail Corporativo	2º Nível
22	Dipositivos Móveis	Cofiguração de Tablet	Rede Wireless	2º Nível
23	Rede Wireless	Inclusão	Rede Wireless	2º Nível
24	Rede Wireless	Usuário	Cadastro Rede Visitante	1º Nível
25	Rede Wireless	Usuário	Renovação Rede Visitante	1º Nível
26	Rede Wireless	Usuário	Reset de Senha Rede Visitante	2º Nível
27	Rede Wireless	Indisponibilidade	Rede Visitante	2º Nível
28	Rede Wireless	Indisponibilidade	Rede Produção	Contrato - INFRA
29	Rede Física	Indisponibilidade	Rede Física Geral	Contrato - INFRA
30	Rede Física	Manutenção	Switch	Contrato - INFRA
31	Rede Física	Manutenção	Roteadores	Rede Física
32	Rede Física	Ponto de Rede	Crimpagem	2º Nível
33	Rede Física	Ponto de Rede	Habilitação	Contrato INFRA
34	Rede Física	Ponto de Rede	Remanejamento	Rede Física
35	Rede Física	Ponto de Rede	Manutenção	Rede Física
36	Internet	Configuração	FTP	Contrato INFRA
37	Internet	Configuração	VPN	Contrato - INFRA
38	Internet	Configuração	Navegador	1º Nível
39	Internet	Indisponibilidade	Inoperância da Internet	1º Nível
40	Internet	Acesso Negado	Permissão de Acesso	2º Nível
41	Hardware	Instalação / Desinstalação	Computador	2º Nível
42	Hardware	Instalação / Desinstalação	Notebook	2º Nível
43	Hardware	Instalação / Desinstalação	Projeto Multimídia	2º Nível
44	Hardware	Instalação / Desinstalação	Impressora	2º Nível
45	Hardware	Instalação /	Estabilizador /	2º Nível

45	Hardware	Desinstalação	Nobreak	2º Nível
46	Hardware	Instalação / Desinstalação	Scanner	2º Nível
47	Hardware	Instalação / Desinstalação	Telefone Voip	2º Nível
48	Hardware	Instalação / Desinstalação	Fragmentadora	2º Nível
49	Hardware	Instalação / Desinstalação	Vídeo Conferência	2º Nível
50	Hardware	Limpeza Técnica	Computador	2º Nível
51	Hardware	Limpeza Técnica	Notebook	2º Nível
52	Hardware	Limpeza Técnica	Impressora	2º Nível
53	Hardware	Limpeza Técnica	Projeto Multimídia	2º Nível
54	Hardware	Limpeza Técnica	Scanner	2º Nível
55	Hardware	Limpeza Técnica	Fragmentadora	2º Nível
56	Hardware	Remanejamento	Computador	2º Nível
57	Hardware	Remanejamento	Notebook	2º Nível
58	Hardware	Remanejamento	Projeto Multimídia	2º Nível
59	Hardware	Remanejamento	Impressora	2º Nível
60	Hardware	Remanejamento	Estabilizador / Nobreak	2º Nível
61	Hardware	Remanejamento	Scanner	2º Nível
62	Hardware	Remanejamento	Telefone Voip	2º Nível
63	Hardware	Remanejamento	Fragmentadora	2º Nível
64	Hardware	Remanejamento	Video Conferência	2º Nível
65	Hardware	Substituição	Computador	2º Nível
66	Hardware	Substituição	Notebook	2º Nível
67	Hardware	Substituição	Projeto Multimídia	2º Nível
68	Hardware	Substituição	Impressora	2º Nível
69	Hardware	Substituição	Estabilizador / Nobreak	2º Nível
70	Hardware	Substituição	Scanner	2º Nível
71	Hardware	Substituição	Telefone Voip	2º Nível
72	Hardware	Substituição	Fragmentadora	2º Nível
73	Hardware	Substituição	Video Conferência	2º Nível
74	Hardware	Empréstimo	Computador	2º Nível
75	Hardware	Empréstimo	Notebook	2º Nível
76	Hardware	Empréstimo	Projeto Multimídia	2º Nível
77	Hardware	Empréstimo	Impressora	2º Nível
78	Hardware	Empréstimo	Estabilizador / Nobreak	2º Nível
79	Hardware	Empréstimo	Scanner	2º Nível
80	Hardware	Recolhimento	Computador	2º Nível
81	Hardware	Recolhimento	Notebook	2º Nível
82	Hardware	Recolhimento	Projeto Multimídia	2º Nível

83	Hardware	Recolhimento	Impressora	2º Nível
84	Hardware	Recolhimento	Estabilizador / Nobreak	2º Nível
85	Hardware	Recolhimento	Scanner	2º Nível
86	Hardware	Recolhimento	Telefone Voip	2º Nível
87	Hardware	Recolhimento	Fragmentadora	2º Nível
88	Hardware	Recolhimento	Video Conferência	2º Nível
89	Hardware	Laudo Técnico	Computador	2º Nível
90	Hardware	Laudo Técnico	Notebook	2º Nível
91	Hardware	Laudo Técnico	Projeto Multimídia	2º Nível
92	Hardware	Laudo Técnico	Impressora	2º Nível
93	Hardware	Laudo Técnico	Estabilizador / Nobreak	2º Nível
94	Hardware	Laudo Técnico	Scanner	2º Nível
95	Hardware	Laudo Técnico	Fragmentadora	2º Nível
96	Hardware	Laudo Técnico	Insumos de Impressora	2º Nível
97	Hardware	Entrega	Computador	2º Nível
98	Hardware	Entrega	Notebook	2º Nível
99	Hardware	Entrega	Projeto Multimídia	2º Nível
100	Hardware	Entrega	Impressora	2º Nível
101	Hardware	Entrega	Estabilizador / Nobreak	2º Nível
102	Hardware	Entrega	Scanner	2º Nível
103	Hardware	Entrega	Telefone Voip	2º Nível
104	Hardware	Entrega	Fragmentadora	2º Nível
105	Hardware	Entrega	Video Conferência	2º Nível
106	Hardware	Manutenção	Substituição de Peça	2º Nível
107	Hardware	Manutenção	Substituição de Cabos	2º Nível
108	Hardware	Manutenção	Substituição de Suprimento	2º Nível
109	Hardware	Manutenção	Acréscimo de Peça	2º Nível
110	Hardware	Manutenção	Periféricos	2º Nível
111	Hardware	Manutenção	Computador	2º Nível
112	Hardware	Manutenção	Impressora	2º Nível
113	Hardware	Manutenção	Scanner	2º Nível
114	Hardware	Manutenção	Fragmentadora	2º Nível
115	Hardware	Manutenção	Projeto Multimídia	2º Nível
116	Telefonia VOIP	Solicitação	Novo Aparelho	1º Nível
117	Telefonia VOIP	Solicitação	Novo Ramal	1º Nível
118	Telefonia VOIP	Configuração	Ramal	1º Nível Backoffice
119	Telefonia VOIP	Configuração	Aparelho	Contrato INFRA

120	Telefonia VOIP	Configuração	Grupo de Captura	1º Nível Backoffice
121	Telefonia VOIP	Configuração	Desvio de Chamada	1º Nível Backoffice
122	Telefonia VOIP	Manutenção	Limpeza	2º Nível
123	Telefonia VOIP	Manutenção	Substituição	2º Nível
124	Telefonia VOIP	Indisponibilidade	Inoperância do Aparelho	2º Nível
125	Perfil de Usuário	Impressora	Configuração	2º Nível
126	Perfil de Usuário	Impressora	Compartilhamento	2º Nível
127	Perfil de Usuário	Scanner	Configuração	2º Nível
128	Perfil de Usuário	Scanner	Compartilhamento	2º Nível
129	Perfil de Usuário	Login	Reset de Senha	Autoatendimento
130	Perfil de Usuário	Login	Criação de Login	Contrato INFRA
131	Perfil de Usuário	Login	Alteração de Login	1º Nível Backoffice
132	Perfil de Usuário	Login	Ativação / Desbloqueio	1º Nível Backoffice
133	Perfil de Usuário	Login	Desativação / Bloqueio	1º Nível Backoffice
134	Perfil de Usuário	Acessos	Mapeamento de Pasta em Servidor	1º Nível
135	Perfil de Usuário	Acessos	Criação de Pasta em Servidor	Contrato INFRA
136	Perfil de Usuário	Acessos	Mapeamento de Pasta Local	1º Nível
137	Perfil de Usuário	Acessos	Criação de Pasta Local	Contrato INFRA
138	Perfil de Usuário	Acessos	Permissão a Pastas em Servidor	1º Nível Backoffice
139	Perfil de Usuário	Acessos	Alteração de Responsabilidade Pasta em Servidor	1º Nível Backoffice
140	Perfil de Usuário	Acessos	Compartilhamento de Pasta	1º Nível Backoffice
141	Perfil de Usuário	Backup	Armazenamento Externo	Contrato INFRA
142	Perfil de Usuário	Backup	Entre Computadores	2º Nível
143	Perfil de Usuário	Backup	Restauração	2º Nível
144	Perfil de Usuário	Backup	Duplicação de CD	2º Nível
145	Email	Criação	Usuário	Contrato - INFRA
146	Email	Criação	Caixa Corporativa	Contrato INFRA
147	Email	Criação	Lista de Distribuição	1º Nível Backoffice
148	Email	Criação	Grupo de Contatos Local	1º Nível
149	Email	Criação	Pasta Particular - PST	1º Nível Backoffice

150	Email	Cofiguração	E-mail	Autoatendimento
151	Email	Cofiguração	Caixa Corporativa	Autoatendimento
152	Email	Cofiguração	Lista de Distribuição	Autoatendimento
153	Email	Compartilhamento	E-mail	1º Nível Backoffice
154	Email	Compartilhamento	Calendário	1º Nível
155	Email	Compartilhamento	Contatos	2º Nível
156	Email	Alteração	Nome Caixa Corporativa	1º Nível Backoffice
157	Email	Alteração	E-mail Caixa Corporativa	1º Nível Backoffice
158	Email	Alteração	Nome Lista de Distribuição	1º Nível Backoffice
159	Email	Alteração	E-mail Lista de Distribuição	1º Nível Backoffice
160	Email	Alteração	Nome E-mail Corporativo	1º Nível Backoffice
161	Email	Alteração	E-mail Corporativo	1º Nível Backoffice
162	Email	Alteração	Responsabilidade Caixa Corporativa	1º Nível Backoffice
163	Email	Alteração	Responsabilidade Lista de Distribuição	1º Nível Backoffice
164	Email	Inclusão de Usuário	Caixa Corporativa	1º Nível Backoffice
165	Email	Inclusão de Usuário	Lista de Distribuição	1º Nível Backoffice
166	Email	Inclusão de Usuário	Grupo de Contatos Local	1º Nível
167	Email	Exclusão de Usuário	Caixa Corporativa	1º Nível Backoffice
168	Email	Exclusão de Usuário	Lista de Distribuição	1º Nível Backoffice
169	Email	Exclusão de Usuário	Grupo de Contatos Local	1º Nível
170	Email	Manutenção	Indisponibilidade	1º Nível Backoffice
171	Email	Manutenção	Aumento de Capacidade Caixa Corporativa	Contrato INFRA
172	Email	Manutenção	Aumento de Capacidade E-mail Corporativo	Contrato INFRA
173	Sistema Operacional	Instalação	Formatação	2º Nível
174	Sistema Operacional	Instalação	Criação de Imagem	2º Nível

175	Sistema Operacional	Instalação	Atualização	2º Nível
176	Sistema Operacional	Manutenção	Configuração	2º Nível
177	Sistema Operacional	Manutenção	Remoção de Vírus / Spywares	2º Nível
178	Sistema Operacional	Manutenção	Preventiva	2º Nível
179	Sistema Operacional	Indisponibilidade	Inicialização	2º Nível
180	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	SCA	1º Nível
181	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	TabWin	1º Nível
182	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	SIGEP - ECT	1º Nível
183	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	Comunicador Lync	1º Nível
184	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	Outros	1º Nível Backoffice
185	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Remoção	SCA	1º Nível
186	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Remoção	TabWin/TABNET	1º Nível
187	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Remoção	SIGEP - ECT	1º Nível
188	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Remoção	Comunicador Lync	1º Nível
189	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Remoção	Outros	1º Nível Backoffice
	Sistemas Aplicativos		Manutenção em	CONTRATO

190	Aplicativos Corporativos e de Saúde	Manutenção	Manutenção em Sistema Diversos	CONTRATO SISTEMAS
191	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Manutenção	Permissão de Acesso ao Comunicador	1º Nível Backoffice
192	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Indisponibilidade	Inoperância	1º Nível
193	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Indisponibilidade	Falha de Acesso	1º Nível
194	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	APAC Magnético - Autorização de Procedimento de Alta Complexidade - APAC	CONTRATO SISTEMAS
195	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	BPA Magnético - Boletim de Produção Ambulatorial - BPA	CONTRATO SISTEMAS
196	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	CADWEB - Cadastramento Nacional de Usuários do Sistema Único de Saúde (CADSUS)	2º Nível
197	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	CNES - Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde	2º Nível
198	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	COMPRASNET (SIASG) - Portal de Compras do Governo Federal	2º Nível
199	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	e-SUS Fila Cirúrgica - Administração da fila de cirurgias	2º Nível
200	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	e-SUS Hospitalar - Sistema de Gestão Hospitalar	2º Nível
201	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	e-SUS Lab - Sistemas de Gestão de Exames Laboratoriais	2º Nível

			(base e-SUS)	
202	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	e-SUS Report - Relatórios e-SUS Hospitalar	2º Nível
203	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	FACELAB - Sistema de interfaceamento laboratorial	2º Nível
204	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	HOSPUB - Sistema de gestão hospitalar	2º Nível
205	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	Imprensa Nacional - Incom - Envio de publicações oficiais	2º Nível
206	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	INTEGRAMS	2º Nível
207	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	Intranet - gestão NERJ - Intranet NERJ	2º Nível
208	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	Ouvidor SUS - Sistema de ouvidorias do Ministério da Saúde	2º Nível
209	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	SAD - Sistema da Avaliação de Desempenho	2º Nível
210	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	SCDP - Sistema de Concessão de Diárias e Passagens	2º Nível
211	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	SCNES - Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde	2º Nível
212	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	SER - Sistema Estadual de Regulação	2º Nível
213	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	SIAFI - Sistema integrado de administração financeira do governo federal	2º Nível

214	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	SIAPENET - Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos	2º Nível
215	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	SIARH ou SIGESP - Sistema Integrado de Administração de RH do MS	2º Nível
216	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	SIASG - SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS GERAIS	2º Nível
217	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	Sicaf - Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores	2º Nível
218	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	SIGESP ou SIARH - Sistema de Gestão de Pessoas	2º Nível
219	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	SIGTAP - Sistema de gerenciamento de tabelas de procedimentos, medicamentos e opm do sus	2º Nível
220	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	SIPAR - Sistema integrado de protocolo e arquivo	2º Nível
221	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	SIPAT - Sistema de patrimônio	2º Nível
222	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	SIREF - Sistema de Registro de Frequência	2º Nível
223	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	SISAIH - Sistema Gerador do Movimento das Unidades Hospitalares	2º Nível
224	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	SISCOLO - Sistema de Informação do câncer do colo do útero	2º Nível

225	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	SISMAMA - Sistema de Informação do câncer e mama	2º Nível
226	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	SISREG - Sistema Nacional de Regulação	2º Nível
227	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	SISRHC - Sistema Registro Hospitalar de Câncer	2º Nível
228	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	SISSA - Módulo Autorizador para AIH e procedimentos ambulatoriais que exigem autorização prévia	2º Nível
229	Sistemas Aplicativos Corporativos e de Saúde	Instalação	SUBPAV - Subsecretaria de Atenção Primária, Vigilância e Promoção da Saúde	2º Nível
230	Software	Instalação	Microsoft Word	1º Nível Backoffice
231	Software	Instalação	Microsoft Excel	1º Nível Backoffice
232	Software	Instalação	Microsoft Power Point	1º Nível Backoffice
233	Software	Instalação	Microsoft Acess	1º Nível Backoffice
234	Software	Instalação	Pacote Microsoft Office	1º Nível Backoffice
235	Software	Instalação	Microsoft Visio	1º Nível Backoffice
236	Software	Instalação	Microsoft Project	1º Nível Backoffice
237	Software	Instalação	Libre Office	2º Nível
238	Software	Instalação	Oracle	2º Nível
239	Software	Instalação	FileZilla	2º Nível
240	Software	Instalação	Acrobat Reader	2º Nível
241	Software	Instalação	7Zip	2º Nível
242	Software	Instalação	Skype	2º Nível
243	Software	Instalação	Avaya	2º Nível
244	Software	Instalação	X-lite	2º Nível
245	Software	Instalação	Photoshop	2º Nível
246	Software	Instalação	Corel Draw	2º Nível
247	Software	Instalação	Gravador de CD	2º Nível
248	Software	Instalação	Google Chrome	2º Nível

249	Software	Instalação	Mozilla Firefox	2º Nível
250	Software	Instalação	Bizagi	2º Nível
251	Software	Instalação	Delphi	2º Nível
252	Software	Instalação	Power Designer	2º Nível
253	Software	Instalação	Receita Federal	2º Nível
254	Software	Instalação	Outros	2º Nível
255	Software	Remoção	Microsoft Word	1º Nível Backoffice
256	Software	Remoção	Microsoft Excel	1º Nível Backoffice
257	Software	Remoção	Microsoft Power Point	1º Nível Backoffice
258	Software	Remoção	Microsoft Acess	1º Nível Backoffice
259	Software	Remoção	Pacote Microsoft Office	1º Nível Backoffice
260	Software	Remoção	Microsoft Visio	1º Nível Backoffice
261	Software	Remoção	Microsoft Project	1º Nível Backoffice
262	Software	Remoção	Libre Office	1º Nível Backoffice
263	Software	Remoção	Oracle	1º Nível Backoffice
264	Software	Remoção	FileZilla	1º Nível Backoffice
265	Software	Remoção	Acrobat Reader	1º Nível Backoffice
266	Software	Remoção	7Zip	1º Nível Backoffice
267	Software	Remoção	Skype	1º Nível Backoffice
268	Software	Remoção	Avaya	1º Nível Backoffice
269	Software	Remoção	X-lite	1º Nível Backoffice
270	Software	Remoção	Photoshop	1º Nível Backoffice
271	Software	Remoção	Corel Draw	1º Nível Backoffice
272	Software	Remoção	Gravador de CD	1º Nível Backoffice
273	Software	Remoção	Google Chrome	1º Nível Backoffice
274	Software	Remoção	Mozilla Firefox	1º Nível Backoffice
275	Software	Remoção	Bizagi	1º Nível Backoffice
276	Software	Remoção	Delphi	1º Nível Backoffice

277	Software	Remoção	Power Designer	1º Nível Backoffice
278	Software	Remoção	Receita Federal	1º Nível Backoffice
279	Software	Remoção	Outros	1º Nível Backoffice
280	Software	Atualização	Microsoft Word	1º Nível
281	Software	Atualização	Microsoft Excel	1º Nível
282	Software	Atualização	Microsoft Power Point	1º Nível
283	Software	Atualização	Microsoft Acess	1º Nível
284	Software	Atualização	Pacote Microsoft Office	1º Nível
285	Software	Atualização	Microsoft Visio	1º Nível
286	Software	Atualização	Microsoft Project	1º Nível
287	Software	Atualização	Libre Office	1º Nível
288	Software	Atualização	Oracle	1º Nível
289	Software	Atualização	FileZilla	1º Nível
290	Software	Atualização	Acrobat Reader	1º Nível
291	Software	Atualização	7Zip	1º Nível
292	Software	Atualização	Skype	1º Nível
293	Software	Atualização	Avaya	1º Nível
294	Software	Atualização	X-lite	1º Nível
295	Software	Atualização	Photoshop	1º Nível
296	Software	Atualização	Corel Draw	1º Nível
297	Software	Atualização	Gravador de CD	1º Nível
298	Software	Atualização	Google Chrome	1º Nível
299	Software	Atualização	Mozilla Firefox	1º Nível
300	Software	Atualização	Bizagi	1º Nível
301	Software	Atualização	Delphi	1º Nível
302	Software	Atualização	Power Designer	1º Nível
303	Software	Atualização	Receita Federal	1º Nível
304	Software	Atualização	Outros	1º Nível

Referência: Processo nº 25000.071324/2019-71

SEI nº 10152482

Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter - COGRD
 Esplanada dos Ministérios, Bloco G - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70058-900
 Site - saude.gov.br



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde
Coordenação-Geral de Infraestrutura
Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter

APÊNDICE U

LOCAIS E HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

LOCAIS PARA O GRUPO 1 – SERVICE DESK HFRJ:

TABELA U1

RELAÇÃO DE UNIDADES DE ATENDIMENTO PRESENCIAL A SEREM ATENDIDAS PELO SERVICE DESK DOS HFRJ		
UF	NÚCLEO	ENDEREÇO
RJ	Hospital Federal de Andaraí	Rua Leopoldo, 280 - Sobreloja - Andaraí 20541-170 - Rio de Janeiro - RJ
RJ	Hospital Federal de Bonsucesso	Av. Londres, 616 Prédio 4, 5º Andar - Bonsucesso - 21041-030 - Rio de Janeiro - RJ
RJ	Hospital Federal de Cardoso Fontes	Av. Menezes Cortes, 3.245 - Freguesia Jacarepaguá - 22745-130 - Rio de Janeiro - RJ
RJ	Hospital Federal de Ipanema	Rua Antônio Parreiras, 67/69 - Ipanema 22411-020 - Rio de Janeiro - RJ
RJ	Hospital Federal da Lagoa	Rua Jardim Botânico, 501, Jd. Botânico 22470-050 - Rio de Janeiro- RJ
RJ	Hospital Federal de Servidores	Rua Sacadura Cabral, 178 - 2º Andar - Saúde - 20221-903 - Rio de Janeiro - RJ

LOCAIS PARA O GRUPO 2 – SERVICE DESK MS:

TABELA U2

RELAÇÃO DE UNIDADES DE ATENDIMENTO PRESENCIAL A SEREM ATENDIDAS PELO SERVICE DESK DO MS		
UF	NÚCLEO	ENDEREÇO
AC	NEMS - AC	Rua Coronel Sebastião Dantas 2418 - Estação Experimental Rio Branco/AC
AL	NEMS - AL	Endereço: Rua Professor José da Silveira Camerino, 880 Pinheiro AL
AM	NEMS - AM	Rua Djalma Batista nº 1018 Bairro Chapada - Bairro Centro - Manaus.
AP	NEMS - AP	Avenida Antonio Coelho Carvalho, nº 2517 - Bairro Santa Rita - Macapá
BA	NEMS - BA	Rua do Tesouro, 5º andar, 21/23/ Prédio do Ministério da Saúde - Centro - Salvador
CE	NEMS - CE	Rua do Rosário, nº 283, 8º andar - Centro - Fortaleza
DF	MINISTÉRIO DA SAÚDE - SEDE	Esplanada dos Ministérios - Bloco G, Edifício Sede e Anexos - Brasília
	MINISTÉRIO DA	

DF	MINISTERIO DA SAÚDE - PO 700	SRTVN Quadra 701 (Via W5 Norte - Lote D) - Brasília
DF	MINISTÉRIO DA SAÚDE - Unidade I, Setor de Indústrias e Abastecimento	Unidade I, Setor de Indústrias e Abastecimento – SIA, trecho 04, lotes 540/610, área especial nº 57
ES	NEMS - ES	Rua Moacyr Strauch, nº 85, 3º andar - Praia do Canto – Vitória
GO	NEMS - GO	Rua 82, nº179, Qd F15, 6º andar - Setor Sul – Goiânia
MA	NEMS - MA	Avenida Jerônimo de Albuquerque Maranhão, 16 Piso 2 Bequião
MG	NEMS - MG	Rua Espírito Santo, nº 500, 11º andar, sala 1106 - Centro - Belo Horizonte
MT	NEMS - MT	Avenida Getúlio Vargas, nº 1426, 5º andar - Centro – Cuiabá
MS	NEMS - MS	Rua Jornalista Belizário Lima, nº 236 - 3º andar - Vila Glória - Campo Grande
PA	NEMS - PA	Avenida Conselheiro Furtado, nº 2520, 2º andar - Cremação – Belém
PB	NEMS - PB	Rua Desembargador Souto Maior, nº 244, Centro - João Pessoa
PE	NEMS - PE	Rua Professor Aloisio Pessoa de Araujo Nº 75 Bairro Boa Viagem. Ed. Empresarial Rio Ave Setor CPD (Informatica) Ministério da Saúde 4ª
PI	NEMS - PI	Rua Magalhães Filho, Nº 519, Centro Norte – Teresina
PR	NEMS - PR	Rua Cândido Lopes, nº 208, 5º Andar, sala 511 – Curitiba
RJ	NEMS - RJ	Rua México, nº 128, 7º andar – Centro - Rio de Janeiro
RJ	CENADI Rocha	Rua Dr Garnier 390 - Rocha
RJ	CENADI Praguicidas Recebimento e Armazenamento de Imunobiológicos	Rua Sussekind de Mendonça, 2430 – Esquina com Rua Embaú – Pavuna
RJ	CENADI Logística/Patrimônio	Av. Dom Helder Câmara 4414 - Del Castilho
RJ	DMID Divisão de Microfilmagem e Digitalização	Av. Rio Branco, 103/6º andar – Centro
RJ	CCMS Centro Cultural da Saúde	Pça. Marechal Âncora, s/nº - Pça XV - Centro
RJ	Arquivo de Realengo	Rua Marechal Marciano 1595 – Realengo (NEMS/RJ)
RJ	Arquivo Bonsucesso	Rua Luiz Ferreira, 255 – Bonsucesso (NEMS/RJ)
RN	NEMS - RN	Av. Rodrigues Alves, nº 881 - Bairro Tirol – Natal
RO	NEMS - RO	Rua Campos Sales, nº 2645 - Centro - Porto Velho
RR	NEMS - RR	Avenida Santos Dumont, nº 1403 - Bairro São Francisco - Boa Vista
RS	NEMS - RS	Avenida Borges de Medeiros, nº 536, 9º andar, sala 910 - Porto Alegre
SC	NEMS - SC	Praça Pereira Oliveira, nº 35, 1º andar - Centro –Florianópolis
SE	NEMS - SE	Rua Lagarto, nº 1139 - Centro - Aracaju
SP	NEMS - SP	Av. Nove de Julho, nº 611 - Bela Vista - 2º andar - Sala 214 – São Paulo
TO	NEMS - TO	QUADRA 104 NORTE, AV. LO-02, ACNE 02, CONJ. 01, LOTE 19 PALMAS –TO

HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

TABELA U3

GRUPO 1	Nível	Horário Atual Central IT (por hospital)	Horário Proposto desta Contratação

Hospitais federais do RJ	1º. Nível Básico	Seg a Sex 07h00-22h00 Demais horários, sobreaviso.	Seg a Sex 07h00-22h00, Demais horários, sobreaviso.
	1º. Nível Back Office	Seg a Sex 07h00-22h00 Demais horários, sobreaviso.	Seg a Sex 07h00-22h00, Demais horários, sobreaviso.
	2º. Nível Presencial	Seg a Sex 07h00-22h00 Demais horários, sobreaviso.	Seg a Sex 07h00-22h00, nos núcleos dos Hospitais Demais horários, sobreaviso ou aviso prévio.
GRUPO 2	Nível	Horário Atual ConnectCom	Horário Proposto
Sede e Núcleos do Ministério da Saúde	1º. Nível Básico	Seg a Sex 07h-20h00 Demais horários, 48h aviso prévio	Seg a Sex 07h00-20h00, Demais horários, sobreaviso.
	1º. Nível Back Office	Seg a Sex 07h-20h00 Demais horários, 48h aviso prévio	Seg a Sex 07h00-20h00, Demais horários, sobreaviso.
	2º. Nível Presencial	Seg a Sex 08h-20h00 Demais horários, aviso prévio	Seg a Sex 08h00-22h00, na sede MS/DF e NEMS das UF Demais horários, sobreaviso ou aviso prévio.

□

Referência: Processo nº 25000.071324/2019-71

SEI nº 10153207

Coordenação de Gestão de Redes e Datacenter - COGRD
Esplanada dos Ministérios, Bloco G - Bairro Zona Cívico-Administrativa, Brasília/DF, CEP 70058-900
Site - saude.gov.br