

## CONTRATO N.º 128/2022 | PROCESSO N.º 187/2022

TERMO DE CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A FUNDAÇÃO HOSPITAL SANTA LYDIA – FHSL E A MICROSET TECNOLOGIA LTDA

Pelo presente instrumento, de um lado a **FUNDAÇÃO HOSPITAL SANTA LYDIA**, inscrita no CNPJ/MF 13.370.183/0001-89, com sede à Rua Tamandaré, n.º 434, Campos Elíseos, CEP 14.085-070, na cidade de Ribeirão Preto, Estado de São Paulo, doravante denominada **CONTRATANTE**, representada pelo seu Diretor Administrativo, **MARCELO CESAR CARBONERI**, brasileiro e portador do CPF/MF: 362.019.658-31, e de outro lado a Empresa **MICROSET TECNOLOGIA LTDA**, inscrita no CNPJ/MF n.º 79.209.909/0001-90, com sede na Rua Ayrton Roxo, n.º 189, Alto da Boa Vista, CEP 14.052-270, na cidade de Ribeirão Preto, Estado de São Paulo, com representante ao final assinado, doravante denominada **CONTRATADA**, tendo em vista o contido no processo de contratação n.º 187/2022, regido pelo Regulamento de Compras desta Fundação (art. 119, Lei n. 8.666/93), pelo Código Civil e pelas normas de direito público, tornam justo e pactuado os direitos, obrigações, responsabilidades e as penalidades deste termo contratual, mediante as seguintes cláusulas:

### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1 O objeto deste contrato constitui-se na prestação de serviços de telecomunicações para a implementação, operação e manutenção de links síncronos, full-duplex, dedicado, ponto a ponto, com velocidade mínima de 1gbps, com disponibilidade 24 horas por dia, durante 7 dias da semana, durante todo o período do contrato, link de acesso à internet com velocidade mínima de 200mbps, ambos utilizando infraestrutura de fibra óptica, com fornecimento dos equipamentos necessários à execução do serviço e suporte técnico e contratação de central de monitoramento, gerenciamento e suporte, para a Fundação Hospital Santa Lydia, conforme especificações e condições constantes no Termo de Referência, Anexo I.

### CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

2.1 O início da execução do objeto do contrato se dará de forma: imediata.

2.2 O prazo de vigência contratual é de **12 (doze) meses, iniciando-se em 02/01/2023 com término previsto para 02/01/2024**, podendo ser renovado pelo limite máximo de 60 (sessenta) meses, mediante termo aditivo.

2.3 Excepcionalmente, havendo rescisão ou alteração imposta em decorrência dos Convênios n.º 121/2021, 107/2021, 022/2020 e 141/2022, e dos Contratos de Gestão n.º 002/2018, 001/2019, 002/2020, 002/2020, 029/2021 e 108/2021, firmados entre a Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto, através desta Secretaria da Saúde, e a Fundação Hospital Santa Lydia, o prazo de vigência da contratação poderá reduzido, unilateralmente pela FHSL.

### CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR

3.1 O valor global do presente contrato para o período de sua vigência é de **R\$ 44.400,00 (quarenta e quatro mil e quatrocentos reais)**, a ser pago em 12 (doze) parcelas mensais, fixas e consecutivas de **R\$ 3.700,00 (três mil e setecentos reais)**.



3.2 Nesses valores estão inclusos e previstos todos e quaisquer encargos inerentes ao cumprimento integral do objeto contratual, tais como tributos, despesas com transporte, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários e securitários do pessoal envolvido no fornecimento, bem como custos e benefícios decorrentes de trabalhos executados em horas extraordinárias, trabalhos noturnos, dominicais e em feriados, despesas com refeições e transporte, e todos e quaisquer outros encargos que se fizerem indispensáveis à perfeita execução do fornecimento objeto, ainda que não expressamente indicados aqui, mas inerentes ao seu cumprimento, de tal sorte que o valor proposto será a única e integral remuneração a ser paga em contraprestação ao cumprimento integral do objeto contratual.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DO CUSTEIO**

4.1 Os recursos financeiros para fazer face às despesas decorrentes com a prestação de serviços para o Hospital Santa Lydia correrão à conta de recursos atendidos por verbas próprias e oriundos dos Convênios nº 121/2021, 107/2021, 022/2020 e 141/2022, e dos Contratos de Gestão nº 002/2018, 001/2019, 002/2020, 002/2020, 029/2021 e 108/2021, firmados entre a Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto, através desta Secretaria da Saúde, e a Fundação Hospital Santa Lydia.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DO ACRÉSCIMO E SUPRESSÃO**

5.1 A Contratada ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, as supressões e os acréscimos que se fizerem nos serviços, até 25% (vinte e cinco por cento), incidentes sobre o valor inicial do contrato, aplicando-se aqui de forma subsidiária o disposto no § 1.º do art. 65 da Lei Federal n.º 8.666/1993.

#### **CLÁUSULA SEXTA – FORMA E CONDIÇÕES DO PAGAMENTO**

6.1 A Contratante efetuará o pagamento em parcelas mensais, de acordo com os serviços efetivamente prestados, devendo a Contratada emitir uma Nota Fiscal Eletrônica, que deverá ser devidamente comprovado e atestado pelo Gestor deste objeto, devendo ser pagas, por ordem ou boleto bancário até o 15º (trigésimo) dia do mês subsequente a prestação dos serviços.

6.2 Além da emissão das notas fiscais decorrentes deste pacto, o pagamento dependerá do visto da autoridade responsável por acompanhar toda a execução do contrato, direta ou indiretamente por meio de seus subordinados.

6.3 O pagamento observará o fornecimento do produto ou a execução contínua do serviço, sendo efetuada na forma do item 6.1.

6.4 Os valores contratados, desde que observado o interregno mínimo de um ano, contado da data limite para apresentação da proposta, ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido, serão reajustados utilizando-se a variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE) acumulado do período.

6.5 Os reajustes serão precedidos de solicitação da CONTRATADA.

6.6 O CONTRATANTE deverá assegurar que os preços reajustados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.

6.7 Será considerada como data de início dos efeitos financeiros do reajuste a data de aniversário do reajuste anterior ou, se as partes assim o convencionarem, uma data subsequente.



6.8 Na hipótese de pagamento de juros de mora e demais encargos por atraso, os autos devem ser instruídos com as justificativas e motivos, e ser submetidos à apreciação da autoridade superior competente, que adotará as providências para verificar se é ou não caso de apuração de responsabilidade, identificação dos envolvidos e imputação de ônus a quem deu causa.

6.9 Antes de efetuar o pagamento, o CONTRATANTE reterá, na fonte, o Imposto sobre a Renda, a Contribuição Social sobre o Lucro Líquido, a Contribuição para Financiamento da Seguridade Social (COFINS) e a Contribuição para o PIS/PASEP, nos termos do art. 64 da Lei n.º 9.430/1996.

6.10 Se a CONTRATADA for uma microempresa ou empresa de pequeno porte, houver optado pelo Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições instituído pela Lei Complementar n.º 123/2006 (Simples Nacional) e apresentar uma declaração ao CONTRATANTE, ficará dispensada das retenções previstas no item anterior, conforme dispuser as normas vigentes.

6.11 Se for dispensado das retenções de tributos na fonte, a CONTRATADA é obrigada a informar qualquer alteração de sua condição de optante pelo Simples Nacional, sob pena da aplicação de sanções contratuais e legais.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

7.1 A CONTRATADA compromete-se a executar o objeto contratado, com zelo e eficiência, diligenciando para a eficaz resolução dos problemas suscitados.

7.2 A CONTRATADA obriga-se a manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas.

7.3 A CONTRATADA arcará com todos os encargos e obrigações de natureza trabalhista, previdenciária, acidentária, tributária, administrativa e civil decorrentes da execução do fornecimento desta contratação, sem exceção.

7.4 O não cumprimento de quaisquer obrigações pela CONTRATADA não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade do respectivo ônus.

7.5 CONTRATADA compromete-se a zelar pela saúde dos funcionários empregados na realização do fornecimento, pelos encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais, fiscais, quer municipais, estaduais ou federais, devendo apresentar de imediato, quando for solicitado, todos e quaisquer comprovantes de pagamentos e quitação.

7.6 Se, em qualquer caso, empregados da CONTRATADA intentarem reclamações trabalhistas contra a CONTRATANTE, a CONTRATADA responderá integralmente pelas obrigações contratuais, nos termos do art. 125 e seguintes do Código de Processo Civil.

7.7 A CONTRATADA é responsável pelos danos causados diretamente a CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução deste contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a fiscalização ou o acompanhamento exercitado pela CONTRATANTE.

7.8 O descumprimento de quaisquer das cláusulas deste contrato por parte da CONTRATADA ensejará a sua imediata rescisão, sujeitando - a as multas contratuais e sanções legais, independentemente da apuração da responsabilidade civil e criminal, se for o caso.



7.9 A CONTRATADA está impedida de interromper, unilateralmente, e fornecimento de bens e/ou serviços, salvo nas condições aludidas na Lei n. 8.666/93 ou por força de decisão judicial.

## CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

8.1 Prestar à CONTRATADA todos os esclarecimentos necessários à execução do fornecimento.

8.2 Efetuar os pagamentos devidos, nos prazos determinados, nos termos da lei.

8.3 Assegurar o estrito cumprimento dos termos do contrato, do edital e seus anexos.

8.4 Manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

## CLÁUSULA NONA – DAS SANÇÕES

9.1 O retardamento da execução do objeto contratual ou a execução defeituosa ou diversa da ajustada ou a fraude em sua execução, ou ainda comportamento de modo inidôneo, implicará em multa de 10% (dez por cento) sobre o valor global do contrato, independente da rescisão contratual e indenização por perdas e danos.

9.2 Pelo atraso na prestação dos serviços, considerando as condições e o prazo de entrega definido, será aplicada à CONTRATADA multa moratória de 0,1% (zero vírgula um por cento) por dia de atraso até o limite de 10% (dez por cento) sobre o valor do(s) produtos ou da prestação de serviço.

9.3 Ficam expressamente reservadas à CONTRATANTE as prerrogativas que lhe são conferidas pela legislação civil e pelas normas de direito público especialmente no que tange às alterações contratuais, rescisão, fiscalização da execução e aplicação das sanções.

9.4 O não pagamento, por parte da CONTRATANTE, no prazo estipulado acrescerá ao custo da parcela em atraso o percentual de 1% (um por cento) de multa e 0,1% (zero vírgula um por cento) por dia de atraso até o limite de 10% (dez por cento).

9.5 Por qualquer tipo de inexecução total ou parcial do contrato, poderá a FHSL aplicar à CONTRATADA, além das demais cominações legais pertinentes, as seguintes sanções administrativas:

- a) Advertência, por ocorrência;
- b) Multa de até 1% (um por cento), calculada sobre o valor global anual máximo do contrato, por mera ocorrência;
- c) Multa de até 3% (três por cento) sobre o valor global anual máximo do contrato, no caso de inexecução parcial do objeto ou de descumprimento de obrigação legal;
- d) Multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor global anual máximo do contrato, no caso de inexecução total do objeto;
- e) Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública e, se for o caso, descredenciamento do Sistema Único de Cadastro de Fornecedores do Município, pelo prazo de até 5 (cinco) anos.

9.6 A CONTRATANTE poderá, administrativamente, compensar os valores das sanções pecuniárias impostas na parcela de seu pagamento, e, sendo o caso, descontada da garantia ofertada no caso de inadimplência. Na hipótese dos valores serem superiores aos da garantia, além da perda desta, a CONTRATADA deverá ofertar nova garantia, sob pena de rescisão do contrato.

✓



9.7 Se os valores dos pagamentos devidos não forem suficientes, a diferença deverá ser recolhida pela CONTRATADA no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a contar da aplicação da sanção.

## CLÁUSULA DÉCIMA – DO FORO

10.1 O Foro competente para dirimir questões oriundas deste Contrato, não resolvidas na esfera administrativa, é o da Comarca de Ribeirão Preto, Estado de São Paulo.

## CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1 A presente contratação vincula-se, para todos os efeitos e fins de direito, ao antecessor edital de licitação e seus anexos, independente de sua transcrição e à proposta adjudicada da CONTRATADA, cujos termos integram o presente instrumento contratual, com força de cláusulas, como se aqui estivessem transcritas;

11.2 A presente contratação regula-se pelas suas cláusulas, pela Lei Federal n.º. 8.666/1993, e pelos preceitos de direito público, aplicando-se-lhe, subsidiariamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado.

E por estarem assim justas e concordes, as partes assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias, de igual forma e teor, na presença das testemunhas abaixo qualificadas.

Ribeirão Preto/SP, 22 de dezembro de 2022.

  
\_\_\_\_\_  
**CONTRATANTE**

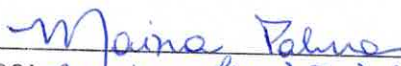
FUNDAÇÃO HOSPITAL SANTA LYDIA  
CNPJ/MF 13.370.183/0001-89  
Marcelo Cesar Carboneri  
CPF/MF 362.019.658-31

  
\_\_\_\_\_  
**CONTRATADA**

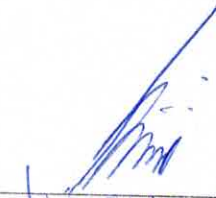
MICROSET TECNOLOGIA LTDA  
CNPJ/MF: 74.209.909/0001-90  
João Luiz Zuanazi Pinto  
CPF/MF: 048.164.138-63

Testemunhas:

1ª.

  
\_\_\_\_\_  
Nome: Maina Leonora Palma  
CPF: 423.352.638-62

2ª.

  
\_\_\_\_\_  
Nome: VINICIUS LORA  
CPF: 360.096.248-55

## ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. Objeto

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de telecomunicações para a implementação, operação e manutenção de links síncronos, full-duplex, dedicado, ponto a ponto, com velocidade mínima de 1gbps (1000 megabits por segundo), com disponibilidade 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 7 (sete) dias da semana, 365 dias no ano, link de acesso à internet com velocidade mínima de 200mbps (200 megabits por segundo), ambos utilizando infraestrutura de fibra óptica, com fornecimento dos equipamentos necessários à execução do serviço e suporte técnico e contratação de central de monitoramento, gerenciamento e suporte - noc (network operation center - centro de operação de rede) tendo como destino a(s) seguinte(s) unidade(s) da Fundação Hospital Santa Lydia (FUN):

1.1.1. **Sede Da Fundação Hospital Santa Lydia (FUN) Avenida Maurílio Biagi, Nº 1510, Ribeirânia, Ribeirão Preto-SP;**

1.1.2. **Santa Lydia (HSL) Rua Tamandaré, Nº 434, Campos Elíseos, Ribeirão Preto-SP;**

### 2. Justificativa

2.1. Diante da nova unidade/sede da fundação, há a exigência de disponibilização do acesso ao sistema hospitalar da Fundação Hospital Santa Lydia, denominado SisHOPS, além de acesso aos serviços de e-mail, compartilhamento de arquivos e acesso a servidores alocados na sala de servidores do Hospital Santa Lydia. Vale lembrar que não há possibilidade de funcionamento adequado da unidade sem sistema hospitalar e sem os serviços de e-mail e acesso aos servidores, sendo assim um requisito obrigatório.

### 3. QUANTIDADE

3.1. Serão necessários 3 links no local:

Link	VELOCIDADE (mínima)	Finalidade
01	1Gbps	Link dedicado - fibra
02	1Gbps	Dupla abordagem - fibra
03	200Mbps	Link internet - fibra

Tabela 1 - Quantidade de link.

### 4. ESPECIFICAÇÕES

#### 4.1. Equipamentos:

4.1.1. Todos os equipamentos devem ser novos e de primeiro uso, cedidos em regime de comodato;

4.1.2. **Para os Links 01 e 02**, estes deverão ser entregues como dupla abordagem sendo considera a partir do local de entrada nos dois endereços;



4.1.3. **Para os Links 01 e 02**, deverão ter acesso exclusivo ponto-a-ponto entre Hospital Santa Lydia localizada na Rua Tamandaré, nº 434, Campos Elíseos, Ribeirão Preto - SP, onde está a sala dos servidores e a nova unidade/sede, localizada na Avenida Maurílio Biagi, nº 1510, Ribeirânia, Ribeirão Preto - SP;

4.1.4. **Para os Links 01 e 02**, a equipe técnica da contratada deverá prover a expansão da rede local hoje existente Hospital Santa Lydia localizada na Rua Tamandaré, nº 434, Campos Elíseos, Ribeirão Preto - SP, onde está a sala dos servidores e a nova unidade/sede, localizada na Avenida Maurílio Biagi, nº 1510, Ribeirânia, Ribeirão Preto - SP;

4.1.5. **Para o Link 03**, a CONTRATADA poderá utilizar a rede de fibra óptica compartilhada com seus demais clientes, desde que a garantia de velocidade mínima seja cumprida;

4.1.6. **Para o Link 03**, a equipe de TI da CONTRATANTE fornecerá computador e fará configuração de firewall juntamente com a equipe técnica da CONTRATADA;

4.1.7. **Para todos os links o meio de conexão deverá ser fibra óptica;**

4.1.8. Os equipamentos deverão suportar protocolo de gerenciamento SNMP (Simple Network Management Protocol - Protocolo de Gerenciamento de Rede Simples);

## 4.2. LINKS

4.2.1. Acesso bidirecional (trafegar nos dois sentidos);

4.2.2. Velocidade mínima de 99,9% da velocidade nominal;

4.2.3. Disponibilidade média mensal de 99,7%;

4.2.4. SLA de atendimento de no máximo 2 horas;

4.2.5. Os equipamentos deverão possuir software para administração que permita a configuração de cotas de uso da banda total (QoS - Quality of Service);

## 5. Manutenção

5.1. A CONTRATADA deverá possuir um centro de operações de redes e serviços 24 horas todos os dias;

5.2. Prestação de serviços de Supervisão e Gerenciamento de Rede e ativos contidos neste edital, incluindo 1º Nível (Central de Atendimento), 2º Nível (Atendimento remoto especializado) e 3º Nível (Atendimento On-Site);

5.3. A CONTRATADA deverá executar os serviços com precisão e qualidade, no local onde seus equipamentos se encontram instalados, sendo **visitas corretivas conforme necessidade**;

5.4. A CONTRATADA deverá obrigatoriamente disponibilizar canal de comunicação para o registro e acompanhamento dos chamados (telefone, e-mail ou WhatsApp);

5.5. Todos os equipamentos necessários para a prestação do serviço descrito, tais como switches, modems, roteador etc., deverão ser fornecidos pela contratada e capazes de ser monitorados pelo NOC da Contratada;

5.6. A Contratada deverá obrigatoriamente monitorar o firewall da Contratante atualmente em operação;

5.7. A CONTRATADA deverá atender às solicitações da unidade e funcionar 24 horas por dia 7 dias por semana, sendo imprescindível que a CONTRATADA mantenha no NOC na central de serviços no mínimo um funcionário monitorando o sistema para resposta ao chamado dentro do prazo especificado no edital;

5.8. Deverá ser disponibilizada pela CONTRATADA Software de Monitoramento e Gerenciamento da Rede, mediante comodato, isto é, deverá ser de propriedade da



- CONTRATADA, composta por hardware e software de monitoramento que contemple todas as licenças necessárias para todos os ativos de rede necessários para a total implantação do projeto e possíveis de serem instalados (não será aceita a cobrança de renovação e/ou ampliação de licenças visto que, são de propriedade da CONTRATADA e necessária à execução do contrato);
- 5.9. A **manutenção corretiva** contempla os serviços de reparos com a finalidade de eliminar os defeitos existentes nos equipamentos. Com isso, a partir da identificação por meio de diagnóstico, essa manutenção compreende:
- 5.10. correção de anormalidades;
- 5.11. realização de testes e regulagens para garantir o retorno do equipamento às condições normais de funcionamento; e
- 5.12. substituição de partes do equipamento sem que haja prejuízo ao funcionamento do sistema e com aprovação prévia do setor de informática;
- 5.13. A CONTRATADA deverá elaborar, após a execução de cada manutenção corretiva, um relatório de serviço prestado, devidamente preenchido pela empresa e assinado pelo técnico responsável pela manutenção e pelo responsável da unidade onde os serviços foram executados, enviando cópia por e-mail para [fhsl.ti@hospitalsantalydia.com.br](mailto:fhsl.ti@hospitalsantalydia.com.br);
- 5.14. A CONTRATADA deverá registrar, nos chamados, todas as ações tomadas e as informações relevantes durante o suporte técnico para avaliação do atendimento;
- 5.15. O tempo para identificação do problema deverá ser de no máximo 1 (uma) hora. O tempo de solução ou tempo para reparo, que compreende o tempo entre a abertura do chamado técnico até a sua efetiva solução, será no máximo de 2 (duas) horas, excetuando-se para o link Dedicado as configurações de roteamento e QoS que são de 4 (quatro) horas;
- 5.16. A CONTRATADA será responsável por todo o custo da mão de obra de reparo e substituição de peças. Em caso de inviabilidade, ou seja, não havendo possibilidade de conserto a CONTRATADA deverá emitir um relatório técnico que deve ser encaminhado por e-mail para [fhsl.ti@hospitalsantalydia.com.br](mailto:fhsl.ti@hospitalsantalydia.com.br), além de fornecer um novo equipamento em substituição;
- 5.17. O CONTRATANTE disponibilizará espaço nas dependências da instituição para manutenção/desmontagem no local. Caso o local não atenda aos requisitos mínimos, por limitações técnicas ou de risco, a CONTRATADA deve deslocar o equipamento para local apropriado de responsabilidade dela.

## **6. CONTRATAÇÃO CENTRAL DE MONITORAMENTO GERENCIAMENTO E SUPORTE - NOC (Network Operation Center – Centro de Operação de Rede)**

6.1. A solução NOC (Network Operation Center) deverá incorporar todos os serviços contratados no presente Edital. No Lote I, deverá gerenciar todos os itens do presente lote, rede de alta performance, link dedicado de internet e demais necessidades da CONTRATADA. No Lote II, deverá gerenciar os gateways, telefones IPs, switches e demais de acordo com necessidade da CONTRATADA. Deverá também, monitorar a solução de firewall constante no Lote III do presente Termo;

### **6.2. CENTRO DE MONITORAMENTO: ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL (CENTRAL DE SERVIÇOS)**

6.2.1. Atendimento de primeiro nível refere-se a Central de Serviços:

6.2.2. A Central de Serviços é o único ponto de contato (Single Point of Contact – SPOC) e tem por objetivo restaurar os serviços dos usuários o mais rápido possível,





- provendo soluções definitivas e soluções de contorno minimizando assim o impacto no negócio causado pelas falhas de TI.
- 6.2.3. O serviço de atendimento de primeiro nível prestado pelo Service Desk deverá seguir as boas práticas preconizadas pelo ITIL v3.
- 6.2.4. O Service Desk realizará os seus atendimentos através das seguintes entradas:
- 6.2.5. Portal Web: Deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA um serviço de autoatendimento onde os usuários poderão registrar suas requisições, que serão automaticamente direcionadas ao Service Desk;
- 6.2.6. E-mail: Uma conta de e-mail exclusiva será utilizada para os atendimentos de primeiro nível. Os usuários enviarão suas solicitações, as mensagens serão automaticamente convertidas em requisições e serão direcionadas ao Service Desk;
- 6.2.7. Escopo de atividades do 1º Nível:
- 6.2.8. Fazer o primeiro atendimento, entender, atender e/ou direcionar a solicitação do usuário para o responsável pela solução, de acordo com o definido no processo/procedimento.
- 6.2.9. Receber, registrar, priorizar e acompanhar todos os Incidentes.
- 6.2.10. Acompanhar o status dos Incidentes.
- 6.2.11. Direcionar os chamados para os níveis de suporte conforme estabelecido nos processos garantindo a determinação correta dos tempos de solução e níveis de serviço acordados com a CONTRATANTE.
- 6.2.12. Acompanhar os resultados operacionais e de satisfação para garantir a manutenção destes resultados e sugerir melhorias que permitam alavancá-los.
- 6.2.13. Trabalhar em conformidade com o "schedule" definido.
- 6.2.14. Estar sempre "logado" nos sistemas e ferramentas definidas para o atendimento.
- 6.2.15. Fornecer informações sobre os incidentes e a qualidade do serviço prestado.
- 6.2.16. Atuar como ponto único de contato (First Line Support).
- 6.2.17. Manter os clientes informados sobre o status e a evolução dos Incidentes.
- 6.2.18. Monitorar e escalar procedimentos com base em um Nível de Serviço Acordado.
- 6.2.19. Informar os clientes sobre mudanças ocorridas nos prazos de atendimento e Níveis de Serviços.
- 6.2.20. Prover uma avaliação inicial de todos os Incidentes.
- 6.2.21. Prover informações gerenciais e propor recomendações para a melhoria do serviço.
- 6.2.22. Contribuir para a identificação dos Problemas.
- 6.2.23. Encerrar os incidentes e obter confirmação do cliente.
- 6.2.24. Interagir e prover informações aos grupos de solução de segundo e terceiro níveis.
- 6.2.25. Identificar e quando cabível, escalonar problemas de lentidão no acesso aos serviços e sistemas prestados ao CONTRATANTE.
- 6.2.26. Apoiar na comunicação das mudanças realizadas através do processo de Gerenciamento de Mudanças.
- 6.2.27. Verificar junto aos usuários o pleno atendimento de suas demandas quando do fechamento dos chamados.
- 6.2.28. Manter atualizada a base de conhecimento com as mudanças previstas no escopo.
- 6.2.29. Os serviços prestados pelo ponto único de contato do SERVICE DESK deverão ser executados nas instalações da CONTRATADA, cabendo a ela o provimento de toda a infraestrutura necessária, envolvendo seus custos com



estrutura física, refrigeração adequada, mesas, cadeiras, hardware, aparelhos telefônicos, software e demais itens que se façam necessários.

6.2.30. Cabe à CONTRATADA manter a equipe de Service Desk treinada nos processos de gerenciamento de serviço e nas tecnologias descritas nesta especificação, incluindo conectividade, acesso à internet e utilização de ferramentas como e-mail, sistemas operacionais e softwares de automação de escritório. É responsabilidade da CONTRATADA manter uma quantidade mínima de pessoas suficiente para atender aos níveis de serviço exigidos.

6.2.31. A Central de Atendimento da equipe de 1º Nível deverá seguir as normas da NR17.

### **6.3. ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL (REMOTO)**

6.3.1. Os atendimentos remotos de segundo nível são aqueles, que por algum impedimento, não puderam ser resolvidos pelo 1º Nível do Service Desk, e serão realizados remotamente. Esse atendimento deve contemplar apenas as localidades constantes neste certame.

6.3.2. O suporte de 2º nível deverá ser prestado por técnico especializado, com formação e/ou certificação adequada ao problema a ser tratado.

6.3.3. O suporte de segundo nível será acionado pelo Service Desk a partir das informações e descrições constantes das Requisições de Serviço ou Incidentes abertos pela equipe de Primeiro nível.

6.3.4. A conclusão dos atendimentos sempre deverá ser registrada na ferramenta de Service Desk.

6.3.5. Escopo de atividades do 2º Nível - Analista de Qualidade:

6.3.6. Gerenciar os níveis de Serviço na ferramenta de Service Desk.

6.3.7. Gerenciar relatórios de estatísticas dos indicadores.

6.3.8. Gerenciar Mudanças.

6.3.9. Acompanhar reuniões sobre mudança e janelas de Requisições de Mudanças.

6.3.10. Interagir com as áreas/Unidades envolvidas durante as Requisições de Mudanças.

6.3.11. Obter as aprovações para Requisições de Mudanças

6.3.12. Escopo de atividades do 2º Nível:

6.3.13. Manter atualizada a base de conhecimento com as mudanças previstas no escopo.

6.3.14. Identificar a causa raiz e aplicar as soluções de contorno e definitiva conforme os requisitos do Gerenciamento de Problemas. Toda causa raiz, solução de contorno e solução definitiva deve ser registrada na Ferramenta de Service Desk.

6.3.15. Manter o protocolo Spanning-Tree (STP) e suas variantes operacionais dentro do ambiente da CONTRATANTE de acordo com as melhores práticas para o seu uso. Parâmetros de monitoramento SNMP.

6.3.16. Revisar, adequar e manter a topologia de rede da CONTRATANTE de acordo com as melhores práticas recomendadas pelos fabricantes dos ativos de rede utilizados.

6.3.17. Realizar atividades constantes de manutenção visando garantir os níveis de disponibilidade, desempenho e segurança adequados à CONTRATANTE.

6.3.18. Corrigir as vulnerabilidades identificadas no ambiente.

6.3.19. Revisar, no mínimo anualmente, as políticas (regras) de forma a garantir o melhor desempenho da solução, inexistência de regras não autorizadas ou não mais utilizadas, bem como a conformidade da solução à Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE.



6.3.20. Avaliar e otimizar os parâmetros de configuração para garantir o atendimento aos requisitos de disponibilidade, desempenho e segurança da CONTRATANTE.

6.3.21. Verificar a disponibilidade de novas correções, atualizações ou versões de software disponibilizadas pelo fabricante, no ambiente da CONTRATANTE.

6.3.22. Aplicar atualizações e correções (patches) disponibilizadas pelo fabricante da solução.

6.3.23. Avaliar, no mínimo, anualmente e em conjunto com a equipe da CONTRATANTE. A topologia utilizada no ambiente de rede, propondo melhorias e o uso de novas tecnologias que possam trazer ganhos para a instituição.

6.3.24. Manter a documentação do ambiente periodicamente atualizada.

#### **6.4. ATENDIMENTO DE 3º NÍVEL (ON-SITE).**

6.4.1. Prestar serviços de manutenção preventiva e corretiva, suporte técnico em equipamentos de informática e telecomunicações utilizados para a interligação da rede privada nas localidades constantes no ANEXO I-A deste documento.

6.4.2. O fornecimento das peças de reposição se dará por conta da CONTRATADA, sem custos adicionais para a CONTRATANTE;

6.4.3. A CONTRATADA se responsabiliza com toda e qualquer despesa com seus técnicos, incluindo deslocamento e alimentação;

6.4.4. A CONTRATADA será responsável também pelo fornecimento de todas as ferramentas e instrumentos necessários à limpeza e à manutenção dos equipamentos objetos deste edital.

#### **6.5. SOFTWARE DE MONITORAMENTO.**

6.5.1. Deverá ser disponibilizada pela CONTRATADA Software de Monitoramento e Gerenciamento da Rede, mediante comodato, isto é, deverá ser de propriedade da CONTRATADA, composta por hardware e software de monitoramento que contemple todas as licenças necessárias para todos os ativos de rede necessários para a total implantação do projeto e possíveis de serem instalados (não será aceita a cobrança de renovação e/ou ampliação de licenças visto que, são de propriedade da empresa e necessária à execução do contrato).

6.5.2. REQUISITOS MÍNIMOS DO SOFTWARE DE MONITORAMENTO

6.5.3. A solução de Monitoramento do Centro de Operações de Rede (NOC) e Segurança da CONTRATADA deverá atender os requisitos mínimos, comprovados conforme requisitos de habilitação técnica deste edital.

6.5.4. Ser instalado em hardware e software nas instalações da CONTRATADA, cabendo à mesmo sua manutenção e operação durante todo o contrato.

6.5.5. Permitir o monitoramento dos ativos contemplados pelo escopo deste edital.

6.5.6. Ser capaz de prover monitoramento e gerenciamento fim-a-fim dos recursos da infraestrutura de ativos de rede e outros equipamentos a ela conectados.

6.5.7. Possuir arquitetura WEB, de forma a poder ser acessado por browser padrão, sem necessidade de qualquer cliente específico.

6.5.8. Permitir a instalação em ambiente virtualizado (VMWARE ou Hyper-V).

6.5.9. Ser instalável diretamente sobre o sistema operacional do Servidor, não exigindo o uso de framework de terceiros.

6.5.10. Permitir o gerenciamento de capacidade, estado, configuração e uso dos recursos de rede, bem como dos serviços utilizados na rede e dos usuários que têm permissão para se utilizar da infraestrutura.

- 6.5.11. Suportar de forma nativa o gerenciamento de equipamentos sem a necessidade de programação e compilação adicional de MIBs proprietárias, possibilitando o gerenciamento de redes heterogêneas.
- 6.5.12. Ter a funcionalidade de autodescobrimento de equipamentos na rede, exibindo a rede através de várias opções de visualização dos elementos descobertos: por topologia, por VLAN, por tipo de elementos, por uma visualização customizada com base na organização física dos equipamentos e por organização lógica deles.
- 6.5.13. Permitir a definição de múltiplos usuários de gerenciamento, definindo, inclusive, a atribuição de funções de gerência de cada um dos usuários, e a limitação sobre quais equipamentos esses usuários têm qual tipo de permissão de acesso.
- 6.5.14. Administrador deve ter o controle sobre quais usuários do sistema de gerência que terão permissão de gerência sobre os equipamentos e grupos de equipamentos, bem como deve ter o poder de restringir quais comandos podem ser implementados pelos usuários.
- 6.5.15. O Administrador deve ter acesso a todas as ferramentas de auditoria, que possam identificar as alterações efetuadas na rede, mesmo as que tenham sido programadas na rede, bem como quem foram os autores das alterações.
- 6.5.16. Oferecer um gerenciamento completo dos processos de tolerância a falhas através de análise e correlação de eventos, alarmes em tempo real, e avaliação de problemas.
- 6.5.17. Permitir o monitoramento de performance, detecção de gargalos e outros problemas da rede, incluindo aqueles relacionados com a carga da CPU, uso da memória, e utilização de banda, tempo de resposta e disponibilidade dos equipamentos.
- 6.5.18. Permitir habilitar e/ou desabilitar sensores que estejam disponíveis no equipamento.
- 6.5.19. Possuir a possibilidade de definir limites de parâmetros que gerem alarmes em qualquer monitor, alertando rapidamente os operadores sobre qualquer questão considerada anormal;
- 6.5.20. Percentual de utilização de interface.
- 6.5.21. Percentual de perda de pacotes.
- 6.5.22. Tempo de resposta.
- 6.5.23. Desconexão
- 6.5.24. Possibilitar a customização tanto dos eventos como das regras dos filtros de alarmes, para evitar que os operadores não recebam alarmes desnecessários.
- 6.5.25. Possuir gerenciamento centralizado de relatórios para simplificar o acesso dos operadores e administradores aos dados gerados pelo uso da rede.
- 6.5.26. Oferecer a possibilidade de uso de relatórios pré-definidos, além de permitir que os administradores definam os parâmetros de seus próprios relatórios.
- 6.5.27. Possibilitar a geração de relatórios em diversos formatos, incluindo arquivos com extensões ".pdf" e ".xls".

## 6.6. FERRAMENTAS DE SERVICE DESK

- 6.6.1. Para o correto registro do chamado técnico, a empresa CONTRATADA deverá possuir um SISTEMA DE REQUISIÇÃO DE TICKET para Help Desk em plataforma WEB tendo como características o cadastro, acompanhamento, controle e consulta de ocorrências de suporte, com os seguintes requisitos mínimos:
- 6.6.2. Deverá cobrir o funcionamento de todos os níveis de atendimento.
- 6.6.3. Possibilitar a implementação de um Ponto Único de Contato para todos os chamados, reportes de incidentes e requisições de serviços.



- 6.6.4. Controlar o ciclo de vida de todos os incidentes, requisições, problemas, mudanças e entradas no sistema.
- 6.6.5. Ser utilizada através de plataformas de autoatendimento via WEB.
- 6.6.6. Possibilitar a visualização das informações sobre diferentes perspectivas (usuário, atendente, gerente, solucionador etc.).
- 6.6.7. Monitorar prazos de execução e tratamento de chamados, emitindo alarmes sobre níveis de serviço e potenciais impactos sobre o serviço oferecido.
- 6.6.8. Possibilitar a extração de dados para geração de relatórios técnico-gerenciais através de interfaces amigáveis sem a necessidade de contratação de terceiros.
- 6.6.9. Permitir a notificação automática da(s) equipe(s) quando houver chamados recém-abertos, atrasados, escalados ou concluídos. Tais notificações poderão ser feitas através de e-mail, de acordo com as regras estabelecidas pelo administrador do sistema.
- 6.6.10. Implementar a facilidade de atribuição de status de forma parametrizável e sem limite de opções.
- 6.6.11. Permitir a vinculação de arquivos de outros formatos (Word, Excel, PowerPoint etc.) que deverão compor o registro (anexos).
- 6.6.12. Permitir o controle de qualidade técnica do serviço prestado, através de interface para que os usuários possam avaliar o serviço prestado.
- 6.6.13. Emitir relatórios de métricas de qualidade e status da situação dos eventos (chamados, incidentes, requisições de serviços, requisições de mudanças, registro de problema etc.) em qualquer momento ou remotamente.
- 6.6.14. Elaborar relatórios gerenciais customizados e publicados na Intranet de acordo com as necessidades e periodicidade definida pela CONTRATANTE.
- 6.6.15. Permitir o uso multidimensional de dados, com múltiplas camadas de informação, com facilidades de navegação, análise de tendências e composição de relatórios e/ou pesquisas.
- 6.6.16. Conter um gerador de relatórios, com relatórios básicos nativos na solução.
- 6.6.17. Garantir o Gerenciamento de Serviços de TI, tendo como base a biblioteca ITIL, através de uma solução integrada e escalável.
- 6.6.18. Possuir um acompanhamento e ciclo de vida dos chamados: Abertura, acompanhamento e fechamento de chamados.
- 6.6.19. Visualizações on-line disponíveis para os todos os envolvidos na solução dos chamados.
- 6.6.20. Follow up de chamados.
- 6.6.21. Categorização dos chamados.
- 6.6.22. Acompanhamento do SLA e Agentes de Solução.
- 6.6.23. Geração on-line de relatórios e gráficos.
- 6.6.24. Automação de processos e informações.
- 6.6.25. Escalonamento e posicionamento de chamados críticos para supervisão, gerência e diretoria, caso desejado.
- 6.6.26. Escalonamento automático para outros níveis de solução.
- 6.6.27. Designação dos chamados para outros grupos de suporte e agentes de solução incluindo o registro de chamados em outros prestadores de serviços.
- 6.6.28. Posicionar periodicamente os usuários quanto ao desenvolvimento dos eventos solicitados.
- 6.6.29. Mensurar os acordos de níveis de serviços de todos os agentes provedores de solução.
- 6.6.30. Emitir relatórios gerenciais e operacionais demonstrando tendências, metas, situações e objetos de melhorias contínuas.



6.6.31. Pesquisa de Satisfação via sistema, automaticamente a cada encerramento de chamado com status Resolvido ou Encerrado (amostragem de pesquisa pode ser total ou parcial quanto ao número de usuários pesquisados).

6.6.32. Criação de Base de Conhecimento (base de dados criada pelo registro de ocorrências e solução dos problemas canalizados no Service Desk), permitindo maior agilidade, flexibilidade e padronização de soluções.

6.6.33. Ser utilizada através da web, acessível de qualquer local, em qualquer horário.

6.6.34. Configuração de Pesquisa de Satisfação Automática.

## 6.7. GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS

6.7.1. Facilitar o registro e armazenamento de Requisições de Mudanças conforme previsto na biblioteca ITIL.

6.7.2. Limitar o acesso aos diferentes estágios do trâmite de uma Requisição de Mudanças, baseado em perfis de acesso.

6.7.3. Suportar a inserção de texto livre em diferentes estágios do trâmite de uma Requisição de Mudanças.

6.7.4. Facilitar o rastreamento de uma Requisição de Mudanças.

6.7.5. Controlar o acesso e as modificações realizadas nas Requisições de Mudanças, em diferentes estágios do processo, mantendo histórico sobre as alterações realizadas.

6.7.6. Prover facilidades para a avaliação de impactos de uma mudança, possibilitando o acesso controlado ao Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração.

6.7.7. Suportar a criação e manutenção da Programação Futura de Mudanças.

6.7.8. Possibilitar a inserção de campos de texto livre para diversas finalidades.

6.7.9. Associar incidentes e/ou problemas à Requisição de Mudanças.

6.7.10. Prover facilidades de notificação via e-mail ao CONTRATANTE sobre mudanças durante todo o ciclo de vida da Requisição de Mudanças.

6.7.11. Implementar a facilidade de fechamento automático de problemas e incidentes relacionados a uma determinada Requisição de Mudanças quando essa tiver sido fechada com sucesso.

6.7.12. Prover facilidades de comunicação quanto a informações de mudanças e programações destas que possam ser enviadas ao Service Desk e grupos de usuários específicos.

## 6.8. GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO

6.8.1. O objetivo do processo de Gerenciamento de Nível de Serviços é garantir que os serviços sejam entregues na quantidade, qualidade e custos acordados. Para isso é necessário monitorar, manter e melhorar continuamente os níveis de serviço prestados.

6.8.2. A CONTRATADA deverá manter o Catálogo de Serviços relacionado ao escopo deste edital utilizando-o nas diferentes classificações de chamados a serem reportados pelos usuários, sejam dentro do escopo da CONTRATADA ou fora do escopo.

6.8.3. Deverá documentar e monitorar o nível de serviços exigido neste edital.

6.8.4. Deverá também desenvolver e gerenciar em conjunto com a CONTRATANTE um Plano de Melhoria Contínua dos Serviços visando implementação de ações decorrentes de informações dos relatórios de serviços.



- 6.8.5. Deverão ser reportados mensalmente pela CONTRATADA os seguintes relatórios de gerenciamento:
- 6.8.6. Quantidade de chamados solucionados por período
- 6.8.7. Quantidade de chamados por tipo de classificação
- 6.8.8. Quantidade de chamados por tipo de severidade
- 6.8.9. Quantidade de chamados fora do SLA
- 6.8.10. TOP 10 dos chamados que mais ocorreram por período
- 6.8.11. TOP 10 dos usuários que tiveram mais incidentes
- 6.8.12. TOP 10 dos equipamentos que tiveram mais incidentes
- 6.8.13. Quantidade de problemas encerrados por período e por localização.
- 6.8.14. Quantidade de problemas abertos e estimativa de volume de incidentes associados
- 6.8.15. Quantidade de Problemas Pendentes por Mudanças
- 6.8.16. Quantidade de Problemas em Diagnóstico
- 6.8.17. Tempo médio de diagnóstico de problemas
- 6.8.18. A CONTRATADA deverá emitir os relatórios mensalmente até o dia 10 de cada mês ou por demanda.
- 6.8.19. Para a emissão de relatórios sob demanda, a CONTRATADA terá 5 dias úteis para sua emissão.
- 6.8.20. Implementar a facilidade de cadastramento e manutenção de um catálogo de serviços, com as respectivas descrições de serviços e seus atributos.
- 6.8.21. Implementar aferição e monitoração de níveis de serviço para cada item de configuração, prioritariamente informações relativas à disponibilidade do referido item de configuração.
- 6.8.22. Prover a documentação e o gerenciamento de parâmetros de Acordos de Níveis de Serviços.
- 6.8.23. Prover a documentação e o gerenciamento de parâmetros de Acordos de Nível Operacional.
- 6.8.24. Prover a documentação e o gerenciamento de parâmetros de Contratos de Apoio.
- 6.8.25. Prover a correlação dos parâmetros dos Acordos de Nível Operacional e Contratos de Apoio aos Acordos de Níveis de Serviços.
- 6.8.26. Integrar-se com os módulos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Mudanças, intercambiando indicadores entre estes módulos e o módulo de Gerenciamento de Níveis de Serviço.
- 6.8.27. Prover facilidade para o Gerenciamento dos Acordos de Níveis de Serviços contemplando um "dashboard" para aferição dos objetivos de níveis de serviço.

## **6.9. GERENCIAMENTO DE INCIDENTES E SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO**

- 6.9.1. O objetivo do gerenciamento de incidentes é garantir a execução de procedimentos para restabelecimento de serviços o mais rápido possível e com o menor impacto no negócio sempre que ocorra queda ou degradação da qualidade de um serviço oferecido para o usuário final.
- 6.9.2. Dentre as principais responsabilidades do serviço de Gerenciamento de Incidentes estão:
- 6.9.3. Resolver incidentes com o mínimo de impacto possível ao negócio.
- 6.9.4. Escalar os incidentes para outros níveis de suporte.
- 6.9.5. Fornecer informações à Gerência de Problemas referente à recorrência de incidentes.
- 6.9.6. Manter comunicação eficaz com a TI e seus usuários.



- 6.9.7. Gerenciar o ciclo de vida do incidente desde a abertura até seu encerramento.
- 6.9.8. Assegurar uniformidade de seguimento do processo por parte de todos os grupos solucionadores.
- 6.9.9. O processo de atendimento a incidentes prevê as seguintes atividades:
- 6.9.10. Receber, registrar, priorizar e acompanhar os todos os Incidentes.
- 6.9.11. Realizar atendimentos remotos através de ferramentas de captura de tela.
- 6.9.12. Acompanhar o status dos Incidentes.
- 6.9.13. Escalar e direcionar os incidentes para outros grupos de solução quando necessário.
- 6.9.14. Fornecer informações sobre os incidentes e a qualidade do serviço prestado.
- 6.9.15. Atuar como ponto único de contato (First Line Support).
- 6.9.16. Manter os clientes informados sobre o status e a evolução dos Incidentes.
- 6.9.17. Monitorar e escalar procedimentos com base em um Nível de Serviços Acordado.
- 6.9.18. Informar os clientes sobre mudanças ocorridas nos prazos de atendimento e Níveis de Serviços.
- 6.9.19. Prover uma avaliação inicial de todos os Incidentes.
- 6.9.20. Prover informações gerenciais e propor recomendações para a melhoria do serviço.
- 6.9.21. Identificar as necessidades de treinamento e educação para o cliente.
- 6.9.22. Contribuir para a identificação dos Problemas.
- 6.9.23. Encerrar os incidentes e obter confirmação do cliente.
- 6.9.24. A CONTRATADA deverá registrar todos os incidentes atendidos por sua equipe na Ferramenta de Service Desk.
- 6.9.25. A CONTRATADA deverá garantir que todos os incidentes sejam tratados conforme o processo de gerenciamento de incidentes definido pela CONTRATANTE.
- 6.9.26. A CONTRATADA deverá prover estrutura e capacitar seus profissionais para a solução de incidentes de acordo com os níveis de serviço estabelecidos.
- 6.9.27. A CONTRATADA deverá priorizar o atendimento aos incidentes de acordo com matriz de prioridade calculada através da relação impacto x urgência a ser elaborada em colaboração com a CONTRATANTE, conforme apresentado no item "Níveis de Serviço".
- 6.9.28. A CONTRATADA deverá utilizar os seguintes recursos para agilizar a solução dos incidentes:
- 6.9.29. Base de solução com documentação de procedimentos para a solução dos incidentes mais comuns ao ambiente da CONTRATANTE.
- 6.9.30. Sistema de gerenciamento de incidentes para correto registro, classificação, priorização, escalação e registro da solução de incidentes;
- 6.9.31. A CONTRATADA deverá formar gradativamente a base de solução de incidentes incluindo, atualizando e excluindo documentos para garantir que o turnover e substituição de colaboradores do contrato não prejudiquem a qualidade dos serviços prestados.
- 6.9.32. Deverá também fornecer processo documentado e formal para tratamento de incidentes e treinamento dos colaboradores do contrato para o correto seguimento do fluxo de trabalho.
- 6.9.33. As equipes de atendimento deverão categorizar todos os incidentes na solução de GSTI a partir do catálogo de serviços disponível.
- 6.9.34. A CONTRATADA deverá fornecer informações referentes aos incidentes da CONTRATANTE sempre que solicitada, salvo os casos que necessitem de customização ou desenvolvimento de relatórios.





- 6.9.35. A solução possuir capacidade de registro independente entre requisições e incidentes, porém com a mesma interface de registro;
- 6.9.36. Prover a facilidade de criação, modificação e fechamento de registro de incidentes e requisições de serviços;
- 6.9.37. Restringir a capacidade de abertura, modificação e encerramento do registro do incidente a determinados perfis determinados nos processos;
- 6.9.38. Restringir a capacidade de abertura, modificação e encerramento do registro de requisição de serviço a determinados perfis determinados nos processos;
- 6.9.39. Suportar a inserção de texto livre para a inclusão de comentários e agregação de arquivos de diferentes formatos;
- 6.9.40. Implementar, obrigatoriamente, os campos data, hora e número do registro;
- 6.9.41. Permitir que as informações de prioridade, de impacto e de urgência possam ser alocados aos registros de incidentes, devendo a informação de prioridade ser atribuída baseada em regra de negócio em função de urgência e impacto;
- 6.9.42. Implementar facilidades de monitoração e rastreamento de incidentes;
- 6.9.43. Direcionar automaticamente determinados alertas de incidentes para equipes de suporte ou grupos solucionadores;
- 6.9.44. Implementar, nativamente, facilidades para a geração de estatísticas para análise de tendências;
- 6.9.45. Prover facilidades de pesquisas combinadas pelos diferentes campos do registro de incidente ou de requisição de serviço;
- 6.9.46. Implementar facilidades de histórico dos passos percorridos pelo registro através do fluxo de trabalho;
- 6.9.47. Implementar a facilidade de "incident matching", apresentando os possíveis incidentes e/ou problemas que podem estar associados ao incidente em curso;
- 6.9.48. Implementar um relacionamento entre incidentes, erros conhecidos e registros de problemas;
- 6.9.49. Integrar-se com o Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração, permitindo navegação, modificação e extração de informações relacionadas a incidentes, possibilitando o acesso a informações de impacto e criticidade da falha em um determinado item de configuração prover um acesso seguro e controlado para informações do Gerenciamento de Mudanças, como p. ex. programação e histórico de mudanças;
- 6.9.50. Atribuir e notificar incidentes de alta prioridade para destinos múltiplos;
- 6.9.51. Priorizar, assinalar e escalar automaticamente os incidentes baseados em regras de categorização ou no tipo de serviço e/ou cliente afetado;
- 6.9.52. Implementar a facilidade de notificação caso os limites (thresholds) definidos para incidentes sejam alcançados;

## 6.10. GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS

- 6.10.1. Entende-se por Problema a causa raiz de um ou mais incidentes.
- 6.10.2. O Objetivo do Gerenciamento de Problemas é minimizar a interrupção dos serviços através da identificação proativa e análise de causa dos incidentes.
- 6.10.3. O Gerenciamento de Problemas promove atividades de diagnóstico de causa raiz de incidentes de forma a determinar o modo de solução destes problemas.
- 6.10.4. Gerenciamento de Incidentes e Gerenciamento de Problemas são processos separados e altamente relacionados, em muitos casos com classificações e priorizações similares e compartilhamento da mesma ferramenta de gerenciamento, no entanto o Gerenciamento de Problemas possui particularidades que o torna de vital importância para contribuição na redução do volume de incidentes.



- 6.10.5. A CONTRATADA deverá executar serviço baseado no processo de Gerenciamento de Problemas garantindo a execução das atividades de Detecção, Registro, Classificação, Priorização, Investigação e Diagnóstico, Implementação de Solução e Resolução de Problemas.
- 6.10.6. A CONTRATADA deverá executar atividade de detecção de problemas através de informações relacionadas à volume e recorrência de incidentes registrados no Service Desk, gerando relatórios de tendências e comparativos mês a mês de todas as tecnologias pertinentes ao escopo do contrato.
- 6.10.7. A CONTRATADA deverá registrar os problemas na solução de GSTI, garantindo informações precisas referente aos sintomas apresentados aos usuários, abrangência, categorização e priorização dos problemas.
- 6.10.8. A CONTRATADA, por sua vez, deverá fornecer informações que possam auxiliar no diagnóstico de problemas aos analistas da CONTRATANTE.
- 6.10.9. Periodicamente, a CONTRATADA deverá emitir relatórios dos problemas abertos e seus respectivos planos de ação para seu diagnóstico e solução. Para esta atividade, será necessário um forte relacionamento da equipe de gerenciamento da CONTRATANTE.
- 6.10.10. A CONTRATADA deverá designar um analista responsável para acompanhamento conjunto dos problemas com o responsável pelo Gerenciamento de Problemas da CONTRATANTE para que possam elaborar juntos os planos de ação que permeiam as atividades de ambas as organizações.
- 6.10.11. Implementar a facilidade de criação, modificação e fechamento de registro de problemas.
- 6.10.12. Restringir a capacidade de abertura, modificação e encerramento do registro de problema a perfil determinados no processo.
- 6.10.13. Implementar a diferenciação entre incidente, problema e erro conhecido.
- 6.10.14. Possibilitar a inserção de registro em texto livre para descrições sobre os eventos e atividades correlacionadas.
- 6.10.15. Implementar a obrigatoriedade de apontamento de data/hora no registro do problema.
- 6.10.16. Implementar facilidades de monitoração e rastreamento de registros de problemas.
- 6.10.17. Prover direcionamento automático de problemas para equipes especializadas ou equipes pré-definidas.
- 6.10.18. Implementar facilidades de análise de registros de incidentes para o estabelecimento e análise de tendências.
- 6.10.19. Implementar o registro de histórico de problemas, com data/hora de cada inserção de informação no respectivo registro de problema.
- 6.10.20. Implementar integração com o Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração, permitindo a seleção de ICs, possibilitando o acesso a informações de impacto e criticidade da falha em um determinado item de configuração.
- 6.10.21. Implementar integração ao módulo de Gerenciamento de Mudanças, para submissão de Requisições de Mudanças para a correção de problemas.
- 6.10.22. Implementar integração ao módulo de Gerenciamento de Mudanças, para obtenção de informações sobre mudanças, histórico de mudanças e programação futura de mudanças.
- 6.10.23. Permitir a vinculação de incidentes a um problema e permitir o fechamento automático de todos os incidentes associados quando o problema obtiver solução de contorno ou definitiva através de uma Requisição de Mudança.

6.10.24. Implementar a facilidade de priorização, assinalamento e escalação automáticos baseado em tabela de categoria de problemas ou por tipo de usuários afetados.

6.10.25. Implementar facilidade de implementação de método para suporte à Análise de Causa Raiz, oferecendo ao Gerente de Problemas o suporte adequado às suas operações de gerenciamento.

6.10.26. Implementar uma base de conhecimento a ser disponibilizada a usuários, contendo informações sobre incidentes, problemas, erros conhecidos e suas respectivas soluções de contorno e definitiva.

6.10.27. Implementar a facilidade de incremento no grau de prioridade ou de impacto de acordo com as ocorrências associadas ao problema.

## 7. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

7.1. Os serviços da conexão de acesso à Internet e Dedicado devem estar disponíveis 24 horas por dia e 7 dias por semana, durante toda a vigência do contrato, e estarão cobertos por um Acordo de Nível de Serviço (SLA).

7.2. Instalação e alteração de velocidade - Após a implantação inicial da conexão de acesso à Internet, todas as solicitações de instalação, retirada ou alteração de características do sistema, dar-se-ão por solicitação formal da CONTRATANTE, e deverão ser executadas em um prazo máximo de 15 (dias) dias corridos;

## 8. OUTROS REQUISITOS

8.1. Os equipamentos deverão ser entregues acondicionados em suas perfeitas condições de uso, de forma a permitir completa segurança quanto a sua originalidade e integridade, devendo estar acondicionados e embalados conforme procedimentos do fabricante, protegendo o produto durante o transporte e armazenamento, com indicação do material contido, volume, data de fabricação, fabricante, importado (se for o caso), procedência, bem como demais informações exigidas na legislação em vigor, para posterior verificação da sua conformidade com as especificações e requisitos contidos na proposta e previstos no termo de referência;

8.2. Fica obrigado a CONTRATADA a substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, os bens entregues em que se verificarem defeitos, avarias ou inconformidades com os detalhes deste termo de referência. Dessa forma, a CONTRATADA compromete-se a substituir ou repor os itens quando:

8.3. Houver na entrega embalagens danificadas, defeituosas ou inadequadas que exponham os produtos do objeto a danos e/ou deterioração;

8.4. Houver na entrega itens deteriorados, danificados ou impróprios para utilização;

8.5. Os itens não atenderem às legislações vigentes, bem como normas técnicas, referentes ao item em questão;

8.6. Os itens não apresentarem condições adequadas quanto compatibilidade de marca e modelo conforme apontados na proposta da CONTRATADA.

8.7. Os itens não estiverem de acordo com as especificações contidas neste termo de referência;

8.8. Caso seja verificado no ato da entrega inconsistências como as apontadas anteriormente, resultando em substituição, o processo de verificação de compatibilidade será também aplicado aos itens encaminhados pela CONTRATADA

em substituição, e somente após o cumprimento dessa etapa, os itens serão definitivamente recebidos e aceitos;

8.9. Durante o período de garantia a CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela embalagem, retirada, devolução e reinstalação do equipamento, bem como encargos relacionados ao atendimento em garantia do produto sem qualquer ônus à fundação;

8.10. A CONTRATADA deve obrigatoriamente **agendar** a instalação dos equipamentos e ativação dos links **com o setor de informática de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 17:00 horas;**

8.11. O prazo para **agendamento para instalação dos equipamentos e ativação dos links é de até 30 (trinta) dias corridos,** contados a partir do envio do pedido;

8.12. A CONTRATADA poderá fazer o agendamento poderá ser realizado através do telefone (16) 3605-4852, ou através do e-mail [fhsl.ti@hospitalsantalydia.com.br](mailto:fhsl.ti@hospitalsantalydia.com.br);

8.13. A CONTRATADA deverá atender solicitações de suporte somente do setor de informática da fundação, que será realizada através de canal de comunicação disponibilizado pela CONTRATADA (por exemplo, telefone e e-mail) para solicitação dos pedidos;

8.14. O pagamento será realizado todo dia 15 (quinze) de cada mês, subsequente a prestação do serviço, mediante emissão da respectiva nota fiscal e confirmação pelo setor responsável;

8.15. As notas fiscais e/ou faturas devem ser enviadas para o e-mail [fhsl.ti@hospitalsantalydia.com.br](mailto:fhsl.ti@hospitalsantalydia.com.br) com 7 (sete) dias de antecedência da data de vencimento, sendo a CONTRATADA obrigada a realizar os ajustes quanto ao vencimento em caso de entrega atrasada;

**8.16. As notas fiscais e/ou faturas devem ser separadas por unidade, devendo constar no descritivo do documento explicitamente a unidade em que está relacionada;**

8.17. As notas fiscais e/ou faturas que apresentarem incorreções serão devolvidas ao emissor e seu vencimento deverá ser ajustado considerando a data do seu retorno, juntamente com as incorreções, sem acréscimos de juros ou multas;

8.18. A CONTRATADA deverá manter seus técnicos equipados com máquinas, ferramentas e transportes, condições mínimas para o bom desempenho dos serviços (transporte e instalação, se aplicável);

8.19. A CONTRATADA será responsável pela observância das normas de segurança, se responsabilizando por quaisquer danos causados, ou por acidentes de trabalho que possam ser vítimas seus funcionários quando no desempenho dos serviços (transporte e instalação, se aplicável);

8.20. Deverá estar inclusa no contrato toda a despesa relacionada ao transporte (pedágio, diária etc.), bem como as eventuais, mão de obra para execução dos serviços, impostos, taxas, encargos sociais, trabalhistas, fretes ou qualquer custo adicional à execução dos serviços (transporte e implantação, se aplicável);

8.21. O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogável por mais 60 (sessenta) meses, mediante termo aditivo.

## **9. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA (CONDIÇÕES PARA ASSINATURA DO CONTRATO)**

9.1. Comprovação de a licitante possuir em seu quadro de funcionários, profissional detentor de atestado de responsabilidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, e devidamente certificado (s) pela entidade profissional competente (CREA), através do respectivo certificado de acervo (s) técnico (s) – CAT



por execução de serviços de características semelhantes ao objeto da presente licitação. A comprovação poderá se dar por meio de contrato social, no caso de sócio da empresa; por carteira de trabalho ou ficha de empregado, no caso de empregado da empresa; ou ainda, por meio de contrato de prestação de serviços (Conforme Súmula N.º 25 do Egrégio TCE/SP).

9.2. Certidão que comprove a outorga concedida pela ANATEL à empresa para explorar os Serviços de Comunicação de Multimídia e a comprovação de regularidade junto a ANATEL.

9.3. Comprovação de que a licitante possui no mínimo 01 (um) instalador especializado de produtos e equipamentos de redes sem fio para ambientes externos, utilizados em redes MAN, comprovado através da apresentação de certificados de conclusão de curso. A comprovação poderá se dar por meio de contrato social (no caso de sócio da empresa), por carteira de trabalho ou ficha de empregado, ou ainda por meio de contrato de trabalho de prestação de serviços (conforme Súmula N.º 25 do Egrégio TCE/SP).

9.4. Comprovação de que a licitante possui no mínimo 01 (um) analista de redes com especialização em roteamento e switches, comprovado através da apresentação de certificados de conclusão de curso. A comprovação poderá se dar por meio de contrato social (no caso de sócio da empresa), por carteira de trabalho ou ficha de empregado, ou ainda por meio de contrato de trabalho de prestação de serviços (conforme Súmula N.º 25 do Egrégio TCE/SP).

9.5. Comprovação de a licitante possuir no mínimo 01 (um) analista certificado em Gestão de Projetos, a fim de gerenciar todas as execuções de serviços e novos projetos atendidos neste edital. A comprovação poderá se dar por meio de contrato social (no caso de sócio da empresa), por carteira de trabalho ou ficha de empregado, ou ainda por meio de contrato de trabalho de prestação de serviços (conforme Súmula N.º 25 do Egrégio TCE/SP).

9.6. Comprovação de que a licitante possui no mínimo 01 (um) analista com certificação em ITIL. A comprovação poderá se dar por meio de contrato social (no caso de sócio da empresa), por carteira de trabalho ou ficha de empregado, ou ainda por meio de contrato de trabalho de prestação de serviços (conforme Súmula N.º 25 do Egrégio TCE/SP).

## **10. PRAZO E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:**

10.1. O prazo de implantação dos 3 links será de até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da emissão da Ordem de Início dos Serviços, pelo Departamento de Tecnologia Informação da CONTRATANTE, podendo a instalação ser postergada em até 120 (cento e vinte) dias quando comprovadamente pela CONTRATADA houver a necessidade de expansão da rede conforme Decreto N.º 10.818/2021.

10.2. Os agendamentos para a instalação deverão ser feitos diretamente com o Gestor do Contrato do Departamento de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE.

10.3. Será designado pelo órgão CONTRATANTE, um fiscal/gestor para os contratos que deverão acompanhar e fiscalizar a conformidade da prestação dos serviços, de acordo com as especificações e quantidades contidas neste ANEXO I - Termo de Referência, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, por meio de um servidor designado, na forma do art. 67 e 73 da Lei Federal N.º 8.666/1993.



## ANEXO LC-01 - TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

**CONTRATANTE:** FUNDAÇÃO HOSPITAL SANTA LYDIA

**CONTRATADO:** MICROSET TECNOLOGIA LTDA

**PROCESSO Nº (DE ORIGEM):** 187/2022

**OBJETO:** Prestação de serviços de telecomunicações para implementação, operação e manutenção de links síncronos, full-duplex, dedicado, com velocidade mínima de 200Mbps, disponibilidade de 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 7 (sete) dias da semana, durante todo o período do contrato, com fornecimento dos equipamentos necessários à execução do serviço e suporte técnico, tendo como destino a Fundação Hospital Santa Lydia, conforme especificações e condições constantes no Termo de Referência, Anexo I.

Na qualidade de Contratante e Contratado, respectivamente, do Termo acima identificado, e, cientes do seu encaminhamento ao TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO, para fins de instrução e julgamento, damos-nos por CIENTES e NOTIFICADOS para acompanhar todos os atos da tramitação processual, até julgamento final e sua publicação e, se for o caso e de nosso interesse, para, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito da defesa, interpor recursos e o mais que couber.

Outrossim, estamos CIENTES, doravante, de que todos os despachos e decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, de conformidade com o art. 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, precedidos de mensagem eletrônica aos interessados.

Ribeirão Preto/SP, 22 de dezembro de 2022.

**CONTRATANTE:**

Nome e cargo: Marcelo Cesar Carboneri – Diretor Administrativo

E-mail institucional: mcarboneri@hospitalsantalalydia.com.br

E-mail pessoal: carboneri@usp.br

Assinatura: \_\_\_\_\_

**CONTRATADA:**

Nome e cargo: João Luiz Zuanazi Pinto - \_\_\_\_\_

E-mail institucional: \_\_\_\_\_

E-mail pessoal: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

