



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

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1 - DO OBJETO

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

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

### 2 - VIGÊNCIA

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

### 3 - MODALIDADE - PREGÃO ELETÔNICO

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

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

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

### 4 - JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

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

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

4.3. Este ambiente necessita ser mantido e expandido em consonância com as diretrizes tecnológicas

emanadas da FUNDAÇÃO SAÚDE, tornando-se cada vez mais crítica a necessidade de disponibilização de ambientes tecnológico para soluções de alta performance, com baixa incidência de defeitos, e baseadas nas melhores práticas de usabilidade, arquitetura e segurança da informação.

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

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

## **5 – JUSTIFICATIVA TÉCNICA**

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

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

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

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

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

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

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

## **6 – ALINHAMENTO ESTRATÉGICO**

6.1. A amplitude e a complexidade das ações das áreas assistenciais e administrativas da FUNDAÇÃO SAUDE exigem uma capacidade de gestão de TIC ímpar, robusta, altamente especializada e atualizada, com o objetivo de proporcionar à FUNDAÇÃO SAUDE condições para cumprir sua missão junto à população.

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

6.3. Atender a essa demanda com alta qualidade e eficiência, com economia, confiabilidade, flexibilidade,

agilidade e racionalização de fluxos de trabalho, é preocupação constante da FUNDAÇÃO SAUDE.

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

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

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

## **7 – FUNDAMENTAÇÃO TÉCNICA**

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

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

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

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

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

## **8 – JUSTIFICATIVA QUANTO AO AGRUPAMENTO DOS ITENS EM LOTE ÚNICO**

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

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

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

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

8.5. Ademais, o próprio Tribunal de Contas da União, já se manifestou no sentido de que, no caso específico, nas hipóteses de licitação com diversidade de objetos, o entendimento tem sido o de que o parcelamento ou não do objeto da licitação deve ser auferido sempre no caso concreto, perquirindo-se

essencialmente acerca da viabilidade técnica e econômica do parcelamento e da divisibilidade do objeto, conforme se vê no Acórdão nº 732/2008, o TCU se pronunciou no sentido de que *"a questão da viabilidade do fracionamento deve ser decidida com base em cada caso, pois cada obra tem as suas especificidades, devendo o gestor decidir analisando qual a solução mais adequada no caso concreto"*.

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

## **9 – BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS ESPERADOS DA CONTRATAÇÃO**

- 9.1. Mais eficiência/eficácia na Governança de TIC;
- 9.2. Maior eficiência no atendimento das demandas;
- 9.3. Maior eficiência na validação das entregas de soluções de TIC;
- 9.4. Racionalização dos recursos de TIC;
- 9.5. Diminuição do tempo de resolução dos eventos, incidentes e problemas na operação dos serviços de TIC;
- 9.6. Consolidação do modelo de contratação de serviços de TIC, com pagamento efetuado em função das entregas dos serviços encomendados, e cumprimento dos Níveis de Serviços e Qualidade estabelecidos;
- 9.7. Aumento da confiabilidade, continuidade e disponibilidade das soluções de TIC;
- 9.8. Ampliação da capacidade de atendimento das demandas de TIC;
- 9.9. Melhoria do serviço prestado à população, visando a melhora da sua percepção e satisfação;
- 9.10. Melhoria da qualidade e respostas mais rápidas das solicitações dos usuários das soluções de TIC;
- 9.11. Melhoria do uso dos recursos de TIC e consequente aumento da produtividade dos usuários destes recursos.
- 9.12. Melhor Governança de TIC, viabilizando a implantação de processos e procedimentos em conformidade com os principais modelos e normas de mercado, como: ITIL (Information Technology Infrastructure Library), CobiT (Control Objectives for Information and Related Technology), Normas NBR/ISO 20.000 (Gerenciamento de Serviços de TI) e NBR/ISO 38.500 (Governança de TI); ou em processos similares adotados pela FUNDAÇÃO SAUDE; bem como a família da norma ISO 27.000 (Segurança da Informação) e metodologias ágeis de Sustentação de sistemas, como Scrum, Lean e Kanban.

## **10 – DA NATUREZA DO SERVIÇO**

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

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

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

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

*Na realidade, o que caracteriza o caráter contínuo de um determinado serviço é sua essencialidade para assegurar a integridade do patrimônio público de forma rotineira e permanente ou para manter o funcionamento das atividades finalísticas do ente administrativo, de modo que sua interrupção possa*

*comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional.” (TCU. Acórdão nº 132/2008 – Segunda Câmara. Relator: Ministro Aroldo Cedraz. Data do julgamento: 12/02/2008.) (Grifo nosso).*

## 11 – DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

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

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

## 12 - DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

12.1. O objeto deste Termo de Referência está decomposto em **3 itens** (Sustentação Operacional, Sustentação de Sistemas e Sistema de Envio de Mensagens) para os quais há um Repertório de Serviços específico e uma UST (Unidade de Serviços Técnico) específica denominadas USTS e USTD.

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

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

TABELA 1 - QUANTITATIVOS – LOTE ÚNICO					
Nº	Item	Nº Serviço	Serviço	Unidade	Qtd Anual
1	Sustentação Operacional	1.1	Gerenciamento de Projetos	USTS	294.000
		1.2	Suporte Técnico para atendimento usuários N1, N2 e N3		
		1.3	Suporte Técnico para gestão, operação e manutenção de ambiente de TI		
		1.4	Suporte Técnico para melhoria da qualidade de processos de TI		
		1.5	Administração de sistemas de segurança da informação		
		1.6	Administração de Banco de Dados		
2	Sustentação de Sistemas	2.1	Gerenciamento de Projetos	USTD	45.000
		2.2	Implementação de sistemas USTI		
		2.3	Análise de sistemas		
		2.4	Integração de sistemas		
		2.5	Webdesign para implementação de interface de usuários		
		2.6	Treinamentos técnicos e funcionais de sistemas e tecnologias		
3	Comunicação com os Pacientes	3.1	Envio de Mensagens	UN	28.056.672

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

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

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

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

12.5.3. Devido ao grau intenso de comunicação exigido pela sua metodologia e a sensibilidade das informações manuseadas pela FUNDAÇÃO SAUDE, uma parcela da equipe da CONTRATADA deverá ser alocada nas dependências da FUNDAÇÃO SAUDE e em suas Unidades de Saúde de Gestão Plena. Esta quantidade mínima e os perfis dos profissionais a serem alocados presencialmente estão definidos na Tabela 3 e 3A.

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

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

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

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

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

12.6.1. A quantidade proposta na Tabela 1 de Quantitativo de USTD por Item se refere ao teto anual da demanda e a FUNDAÇÃO SAUDE arrega-se o direito de requerer, livremente, a quantidade de USTD que julgar necessária (não há demanda mínima).

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

12.7. Métricas – USTS e USTD

12.7.1. Definição

12.7.1.1. Considerando a necessidade da adoção de uma métrica que permitisse o pagamento vinculado a atividades executadas, artefatos entregues e a resultados e qualidade efetivamente alcançados pela CONTRATADA; considerando que para as métricas tradicionais de medição de serviços de TIC, além do contrato para a execução de serviços de fábrica de software, seria necessária uma contratação adicional para a medição do tamanho dos serviços de TIC e, considerando o reduzido quadro de profissionais disponíveis e a complexidade referente à gestão de contratos que utilizem métricas tradicionais de medição de serviços de TIC, procurou-se definir uma métrica objetiva e que fosse aplicável aos serviços que serão requisitados pela FUNDAÇÃO SAUDE. Com base nestes requisitos, definiu-se que a unidade de medida

a ser utilizada na presente contratação é a Unidade de Serviço Técnico – UST. Neste caso, dividida em USTS (Unidade de Serviço Técnico de Sustentação) e USTD (Unidade de Serviço Técnico de Sustentação de Sistemas), ambas baseadas num Repertório de Serviços, porém com atividades e dimensões específicas, considerado o item de serviços em questão (Serviços de Sustentação Operacional e Serviços de Sustentação de Sistemas).

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

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

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

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

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

## **12.7.2. Repertório de Serviços**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

12.7.2.9.1. Analogia com outros itens do Repertório de Serviços.

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

### 12.7.3. Fator de Complexidade no Repertório de Serviços

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

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

<b>TABELA 2 - COMPLEXIDADE DE ATIVIDADES</b>	
<b>NÍVEL DE COMPLEXIDADE</b>	<b>CONDIÇÃO PARA APLICAÇÃO DO FATOR DE COMPLEXIDADE</b>
Baixa	Serviços com necessidade negocial clara; pouca interação com outros sistemas; poucas restrições apresentadas pelo legado; uso de tecnologia já bastante difundida; etc.
Média	Serviços com necessidade negocial incomum; maior interação com outros sistemas; maiores condições impostas por sistemas legados; tecnologia com poucos recursos de mercado disponíveis; etc.
Alta	Serviços com necessidade negocial complexa; muita interação com outros sistemas, a ponto de demandar alta criatividade e/ou especialidade no desenho da solução; interação com sistemas legados que dificultem o desenho de uma solução clara, demandando estratégias avançadas de desenvolvimento, migração; adoção de novas tecnologias com uso específico para resolução de problemas únicos; etc.
Especialista	Serviços com necessidades muito específicas que demandam profissionais com formação e qualificações únicas; criação de sistemas ou funcionalidades com problemas complexos de alto volume de dados ou transações e com arquitetura muito complexas; adoção de tecnologias de vanguarda que deem vantagem funcional a FUNDAÇÃO SAUDE; etc.

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

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

## 13 – DETALHAMENTOS DAS SOLUÇÕES

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

## 14 – DETALHAMENTOS DOS SERVIÇOS

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

14.2. Quantidade de profissionais para atender as necessidades da FUNDAÇÃO SAÚDE e suas Unidades Integradas demonstrado na Tabela 3.

<b>TABELA 3 – PROFISSIONAIS ALOCADOS</b>			
<b>Cargo</b>	<b>Qtd</b>	<b>UST Mês</b>	<b>Grupo</b>
ADMINISTRADOR DE BD	2	500	DESENVOLVIMENTO
ADMINISTRADOR DE SO	1	250	DESENVOLVIMENTO
ANALISTA DE NEGÓCIO	1	250	ANALISE DE NEGOCIO
ANALISTA DE NEGOCIO WEB	1	250	ANALISE DE NEGOCIO
ANALISTA DE REDES	12	3000	SEGURANÇA
ANALISTA DE REDES SEGURANÇA	2	500	SEGURANÇA
ANALISTA DE SUPORTE	6	1500	ANALISE DE SUPORTE

ANALISTA DE TESTE	1	250	DESENVOLVIMENTO
ANALISTA / DESENVOLVEDOR	1	250	DESENVOLVIMENTO
ANALISTA / DESENVOLVEDOR FRONT END	2	500	DESENVOLVIMENTO
ANALISTA / DESENVOLVEDOR BACK END	2	500	DESENVOLVIMENTO
ARQUITETO DE SOFTWARE	4	1000	COORDENAÇÃO
SCRUM MASTER	1	250	DESENVOLVIMENTO
TECNICO DE ATENDIMENTO - DIARISTA	42	10500	ATENDIMENTO DIARISTA
TECNICO DE ATENDIMENTO - PLANTONISTA	34	8500	ATENDIMENTO PLANTONISTA
WEBDESIGNER	1	250	ANALISE DE NEGOCIO

#### 14.3. Demonstrativo do custo mensal em USTs:

TABELA 3A – CUSTO PROFISSIONAL EM USTs/MÊS		
Grupo de Atividades	Total	Usts Mensais
COORDENAÇÃO	4	1000
DESENVOLVIMENTO	10	2500
SEGURANÇA	14	3500
ANALISE DE NEGOCIO	3	750
ANALISE DE SUPORTE	6	1500
ATENDIMENTO DIARISTA	42	10500
ATENDIMENTO PLANTONISTA	34	8500
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>28250</b>

## 15 – DA PARTICIPAÇÃO DE ME E EPP

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

## 16 – CRITÉRIOS E REQUISITOS DE HABILITAÇÃO

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

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

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

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

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

*§1º A comprovação de aptidão referida no inciso II do “caput” deste artigo no caso das licitações pertinentes a obras e serviços, será feita por atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, devidamente registrados nas entidades profissionais competentes, limitadas as exigências a: (Redação dada pela Lei 8.883, de 1994)*

[...]

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

[...]

Acórdão/TCU

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

---

[1] Tribunal de Contas da União, Informativo de Jurisprudência sobre Licitações e Contratos n.º 73 1924/2011 – Plenário, TC – 00.312/2011-8, rel. Min. Raimundo Carreiro, 27.07.2011.

16.1.5. Para que as comprovações de prazo, serviços e volumes sejam possíveis, os atestados de capacidade técnica deverão conter as seguintes informações dos serviços executados.

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

16.1.6. Os atestados apresentados pela Licitante deverão passar por 3 comprovações, conforme a seguir: comprovação de prazo, comprovação de serviços e comprovação de volume, nesta ordem.

16.1.7. Para a comprovação de prazos, todos os atestados deverão se referir a contratos com duração mínima de 12 (doze) meses.

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

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

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

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

- Experiência no gerenciamento e prestação de serviços de suporte tecnológico a sistemas e ambientes de TI, mínimo de 1 ano.
- Experiência na prestação de serviços de administração de servidores, redes, ambientes tecnológicos de TI, mínimo de 1 ano.

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

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

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

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

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

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

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

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

## 17 – DOS CRITÉRIOS DE ELABORAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL

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

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

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

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

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

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

## 18 - DA FORMA E REGIME DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

18.1. Dos Serviços de Sustentação Operacional

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

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

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

18.1.4. Os Chamados poderão ser de dois tipos:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

18.2.2. Cada Ordem de Serviço, antes de ser executada, passará por um ciclo composto de entendimento,

especificação, dimensionamento, aprovação, execução, homologação e encerramento. Este ciclo seguirá os princípios das metodologias ágeis para os serviços de Sustentação de Sistemas.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

18.2.14. O encerramento da Ordem de Serviço deverá ser acompanhado dos Relatórios de Acompanhamento de Ordem de Serviço, contendo a situação das atividades previstas na Ordem de Serviço, as funcionalidades desenvolvidas, o relato dos problemas ocorridos durante a sua execução, produtos e artefatos entregues e atas de reuniões ocorridas durante sua execução.

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

## **19 – DAS DIRETRIZES METODOLÓGICAS**

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

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

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

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

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

- 19.1.5. RUP – Rational Unified Process.
- 19.1.6. MASP – Método de análise e solução de problemas.
- 19.1.7. NBR ISO 9000/2000.
- 19.1.8. NBR-ISO/IEC 17799.
- 19.1.9. ISO 27001.
- 19.1.10. CMM - Capability Maturity Model.
- 19.1.11. CMMI - Capability Maturity Model Integration.
- 19.1.12. COBIT - Control Objectives for Information and related Technology.
- 19.1.13. MPS-BR/SW.
- 19.1.14. ITIL (IT Infrastructure Library).
- 19.1.15. IDEF – Integration Definition for Functions Modeling.
- 19.1.16. EPC – Event Driven Process Chain.
- 19.2. Desta forma, deverão estar garantidos:
  - 19.2.1. Maior controle nos processos e menores riscos envolvidos.
  - 19.2.2. Eliminação de tarefas redundantes.
  - 19.2.3. Definição clara e transparente de funções e responsabilidades.
  - 19.2.4. Maior qualidade no serviço prestado.
  - 19.2.5. Flexibilidade na gestão da mudança.
  - 19.2.6. Medição da qualidade dos serviços prestados.
  - 19.2.7. Gestão eficiente do desenvolvimento e manutenção dos sistemas.

## 20 – DOS PRAZOS

### 20.1. Prazo de vigência e início de execução dos serviços

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

### 20.2. Prazos de desenvolvimentos

20.2.1. Desenvolvimento poderá ultrapassar este limite.

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

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

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

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

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

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

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

## **21 – DOS HORÁRIOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

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

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

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

## **22 - LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

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

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

## **23 – DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DOS PRODUTOS E DOS SERVIÇOS**

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

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

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

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

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

atenderem às especificações do objeto contratado.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **24 – DA SUBCONTRATAÇÃO**

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

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

## **25 – DO CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE EXECUÇÃO**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

25.6.5.4. Exames médicos demissionais dos colaboradores dispensados.

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

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

25.9. O fiscal do contrato da FUNDAÇÃO SAUDE 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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Lei nº 8.666, de 1993.

#### 25.24. Fiscalização diária:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

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

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

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

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

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

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

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

25.40.5. A fiscalização de que trata este Termo de Referência não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da FUNDAÇÃO SAUDE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

## **26 – DA VISTORIA**

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

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

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

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

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

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

26.3.4. Ao final da vistoria será emitido Termo de Vistoria pelo representante da FUNDAÇÃO SAUDE, devidamente assinado pelo representante legal do licitante, comprovando que o licitante recebeu informações suficientes para elaboração de sua proposta de preços de forma clara, precisa e inequívoca,

estando ciente de que não poderá alegar desconhecimento das condições de prestação de serviços.

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

## 27 – DO ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

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

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

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

### 27.3.1. Níveis de Serviço

#### 27.3.1.1. Serviços Sustentação Operacional medidos em USTS

##### 27.3.1.1.1. Indicador de Disponibilidade de Mensageria e Colaboração.

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

##### 27.3.1.1.2. Indicador de disponibilidade da REDE.

<b>TABELA 8 - DRE</b>	
Nº 02 Disponibilidade da Rede	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
Finalidade	Indicador do nível de disponibilidade da rede.
Meta a cumprir	Indicador deve ser superior a 95%.
Glosa	1% (um por cento), se o indicador ficar $\geq 75\%$ e $< 95\%$ ; 2% (dois por cento), se o indicador ficar $\geq 60\%$ e $< 75\%$ ; 3% (três por cento), se o indicador ficar $< 60\%$ ;

Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar relatório contendo os incidentes ocorridos, os períodos de indisponibilidade dos serviços e as causas dos incidentes, para avaliação da FUNDAÇÃO SAUDE.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	<b>IDRE = (1 - <math>\frac{\Sigma TIS}{TTP}</math>) x 100</b>
	<b>TTP</b>
	Onde: IDRE: Índice de disponibilidade de serviço $\Sigma$ TIS: Somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço TTP: Tempo total do período considerado
Observações	O tempo total do período é o somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço e serão calculados em minutos compreendendo o período completo de apuração. Os períodos de indisponibilidade decorrentes de fatos fora da governabilidade da CONTRATADA, como paradas programadas no serviço, serão desconsiderados. É de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento efetivo da rede, sua disponibilidade e em se detectando falhas ou defeitos oriundos de equipamentos, cabeamento, estruturas físicas ou itens correlatos é de sua responsabilidade acionar os responsáveis pela manutenção destes itens. Deste ponto em diante será desconsiderado o tempo de indisponibilidade, voltando o monitoramento com a falha devidamente sanada.

#### 27.3.1.1.3. Indicador de Disponibilidade dos Servidores.

<b>TABELA 9 - DAS</b>	
Nº 03 disponibilidade dos Servidores	
Item	Descrição
Finalidade	Indicador do nível de disponibilidade dos Servidores
Meta a cumprir	Indicador deve ser superior a 97%.
Glosa	1% (um por cento), se o indicador ficar $\geq 75\%$ e $< 97\%$ ; 2% (dois por cento), se o indicador ficar $\geq 60\%$ e $< 75\%$ ; 3% (três por cento), se o indicador ficar $< 60\%$ ;
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar relatório contendo os incidentes ocorridos, os períodos de indisponibilidade dos serviços e as causas dos incidentes, para avaliação da FUNDAÇÃO SAUDE.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	<b>IDSA = (1 - <math>\frac{\Sigma TIS}{TTP}</math>) x 100</b>
	<b>TTP</b>
	Onde: IDSA: Índice de disponibilidade de serviço $\Sigma$ TIS: Somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço TTP: Tempo total do período considerado
Observações	O tempo total do período é o somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço e serão calculados em minutos compreendendo o período completo de apuração. Os períodos de indisponibilidade decorrentes de fatos fora da governabilidade da CONTRATADA, como paradas programadas no serviço, serão desconsiderados. É de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento efetivo dos funcionamentos dos servidores e sua disponibilidade operacional e em se detectando falhas ou defeitos oriundos de componentes, cabeamento, estruturas físicas ou itens correlatos é de sua responsabilidade acionar os responsáveis pela manutenção destes itens. Deste ponto em diante será desconsiderado o tempo de indisponibilidade, voltando o monitoramento com a falha devidamente sanada.

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

<b>TABELA 10 - DIW</b>	
Nº 04 disponibilidade dos Serviços de internet/web	

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

#### 27.3.1.1.5. Indicador de Resolução de Incidentes no Prazo.

TABELA 11 - SIP	
Nº 05 Solução de Incidentes Abertos pelo ServiceDesk no Prazo	
Item	Descrição
Finalidade	Indicador de desempenho e disponibilidade sobre o atendimento à incidentes abertos pelo Service Desk no prazo estabelecido.
Meta a cumprir	Indicador deve ser superior a 95%. Tempo de resolução de incidentes classificados como Prioridade Crítica em até 2 (duas) horas; Tempo de resolução de incidentes classificados como prioridade Alta em até 4(quatro) horas; Tempo de resolução de incidentes classificados como prioridade Média em até 8(oito) horas; Tempo de resolução de incidentes classificados como prioridade Baixa em até 12(doze) horas.
Glosa	1% (um por cento), se o indicador ficar $\geq 75\%$ e $< 90\%$ ; 2% (dois por cento), se o indicador ficar $\geq 60\%$ e $< 75\%$ ; 3% (três por cento), se o indicador ficar $< 60\%$ ;
Forma de acompanhamento	Relação dos incidentes abertos e atendidos, contendo o identificador do incidente pelo Service Desk, sua classificação, data abertura, data da conclusão, tempo do atendimento e a OS vinculada. A CONTRATADA deverá gerar relatório contendo os incidentes ocorridos, os períodos de indisponibilidade dos serviços e as causas dos incidentes, para avaliação da FUNDAÇÃO SAUDE. O relatório será gerado pelo Service Desk e entregue a FUNDAÇÃO SAUDE para avaliação.
Periodicidade	Mensal

Mecanismo de Cálculo	<b>ISIP = (1 - <math>\Sigma</math>IFP) x 100</b>
	<b>IAS</b>
	Onde: ISIP: Índice de solução de incidentes $\Sigma$ IFP: Somatório dos incidentes não atendidos no prazo no período IAS: Total de chamados de terceiro nível abertos pelo Service Desk, referentes à incidentes, no período.

#### 27.3.1.1.6. Indicador de Disponibilidade dos Bancos de Dados

<b>TABELA 12 - DBD</b>	
Nº 06 Disponibilidade dos Bancos de Dados	
Item	Descrição
Finalidade	Indicador do nível de disponibilidade dos bancos de dados
Meta a cumprir	Indicador deve ser superior a 97%.
Glosa	1% (um por cento), se o indicador ficar $\geq 75\%$ e $< 97\%$ ; 2% (dois por cento), se o indicador ficar $\geq 60\%$ e $< 75\%$ ; 3% (três por cento), se o indicador ficar $< 60\%$ ;
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar relatório contendo os incidentes ocorridos, os períodos de indisponibilidade dos serviços e as causas dos incidentes, para avaliação da FUNDAÇÃO SAUDE.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	<b>IDBD = (1 - <math>\Sigma</math>TIS) x 100</b> <b>TTP</b> Onde: IDBD: Índice de disponibilidade de serviço $\Sigma$ TIS: Somatório dos tempos de indisponibilidade do serviço TTP: Tempo total do período considerado
Observações	O índice será calculado sobre o acesso aos bancos de dados no ambiente de produção.

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

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

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

<b>TABELA 13 - QED</b>	
Nº 07 Cumprimento do Prazo Inicial de Ordem de Serviço	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar a capacidade do fornecedor de atender à solicitação de um serviço dentro do prazo acordado junto a FUNDAÇÃO SAUDE, isto é, alocando recursos no prazo de 10 (dez) dias e, conseqüentemente, dando início ao serviço neste mesmo prazo. Quanto maior este índice melhor a pontualidade ao atendimento às demandas.
Meta a cumprir	Indicador deve ser superior a 85%
Glosa	1% (um por cento), se o indicador ficar $\geq 75\%$ e $< 85\%$ ; 2% (dois por cento), se o indicador ficar $\geq 60\%$ e $< 75\%$ ; 3% (três por cento), se o indicador ficar $< 60\%$ ;

Forma de acompanhamento	Tempo de resolução de demanda emergencial ou legal, em até 01 (um) dia da data de recebimento da Ordem de Serviço. Tempo de resolução de demanda de necessidade de adequação rápida em sistema em produção, em até 03 (três) dia da data de recebimento da Ordem de Serviço. Tempo de resolução de demanda de necessidade de evolução ou adequação programada em sistema em homologação ou produção, em até 03 (três) dia da data de recebimento da Ordem de Serviço. A CONTRATADA deverá gerar relatório mensal referente ao cumprimento do prazo estabelecido para iniciar os serviços, a partir da data de sua abertura.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de Ordens de Serviço atendidas x 100 / Quantidade de Ordens de Serviço solicitadas
Observações	O tempo total do período é contado a partir da data determinada de conclusão da Ordem de Serviço, com a que efetivamente ocorreu. O indicador afere quantas vezes ocorreu este tipo de atraso.

#### 27.3.1.2.2. Ordens de Serviço Executadas no Prazo

<b>TABELA 14 - CUMPRIMENTO DE ORDEM DE SERVIÇO</b>	
Nº 08 Cumprimento de Prazo de execução da Ordem de Serviço	
Item	Descrição
Finalidade	Avaliar a capacidade do fornecedor de executar uma Ordem de Serviço dentro do prazo acordado junto a FUNDAÇÃO SAUDE. Quanto maior este índice melhor a pontualidade ao atendimento às demandas.
Meta a cumprir	Indicador deve ser superior a 85%.
Glosa	1% (um por cento), se o indicador ficar $\geq 75\%$ e $< 85\%$ ; 2% (dois por cento), se o indicador ficar $\geq 60\%$ e $< 75\%$ ; 3% (três por cento), se o indicador ficar $< 60\%$ ;
Forma de acompanhamento	A CONTRATADA deverá gerar relatório mensal a ser anexado às Ordem de Serviço. referente ao cumprimento do prazo estabelecido de conclusão da Ordem de Serviço a partir da data de sua abertura.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo	Quantidade de Ordens de Serviço executadas no prazo x 100 / Quantidade de Ordens de Serviço solicitadas
Observações	O tempo total do período é contado a partir da data determinada de conclusão da Ordem de Serviço, com a que efetivamente ocorreu. O indicador afere quantas vezes ocorreu este tipo de atraso.

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

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

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

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

## 28 – DO MODELO DE MEDIÇÃO DA QUALIDADE

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

### **TFC - Total de Falhas Encontrado pelo Cliente:**

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

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

Exemplo: Categoria do Entregável: Documentos

(3 falhas baixas x 1 / 10 falhas) x 100 = 30%

(5 falhas médias x 2 / 10 falhas) x 100 = 100%

(1 falha altíssima x 5 / 10 falhas) x 100 = 50%

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

**Limite máximo aceito no TFC = 10%**

**TMR - Tempo Médio de Reparo:**

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

**TSRF - Taxa de Sucesso da Resolução de Falhas:**

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

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

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

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

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

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

2. Dimensionamento inadequado de espaço	Alta
3. Dados internos incorretos ou faltantes	Alta
<b>CATEGORIA DE ENTREGÁVEL: ARQUITETURA DE SOLUÇÃO</b>	
1. Arquitetura de solução em desacordo com padrões da FUNDAÇÃO SAUDE	Altíssima
2. Utilização de componentes de software não homologados pela FUNDAÇÃO SAUDE	Alta
3. Arquitetura não atende aos requisitos não funcionais de performance e disponibilidade	Altíssima

## 28.2. Glosa por Falhas.

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

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

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

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

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

## 29 – DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

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

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

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

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

## 30 – DO SIGILO

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

reproduzir ou utilizar tais informações – independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE ou por terceiros a tais documentos.

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

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

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

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

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

## **31 – DO VALOR PARA FATURAMENTO**

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

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

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

## **32 – DAS OBRIGAÇÕES DA FUNDAÇÃO SAÚDE**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **33 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

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

33.2. Obedecer às normas operacionais da FUNDAÇÃO SAUDE;

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

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

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

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

33.2.5. Responsabilizar-se, quando for o caso, pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade a FUNDAÇÃO SAUDE;

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

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

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

33.2.9. Responsabilizar-se pelo comportamento dos seus colaboradores e por quaisquer danos que estes ou seus prepostos venham porventura ocasionar a FUNDAÇÃO SAUDE ou a terceiros, durante a execução dos serviços, podendo a FUNDAÇÃO SAUDE descontar o valor correspondente ao dano dos pagamentos devidos;

33.2.10. Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes, bem como toda e

qualquer documentação técnica, de propriedade exclusiva da FUNDAÇÃO SAUDE, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal da FUNDAÇÃO SAUDE;

33.2.11. Responsabilizar-se, civil e criminalmente, pelo mau uso ou extravio dos documentos sob sua guarda;

33.2.12. Comunicar, por escrito, qualquer anormalidade, prestando a FUNDAÇÃO SAUDE os esclarecimentos julgados necessários;

33.2.13. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de qualificação exigidas na licitação, em conformidade com art. 55, inciso XIII, da Lei 8.666, incluindo a atualização de documentos de controle da arrecadação de tributos e contribuições federais e outras legalmente exigíveis;

33.2.14. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus colaboradores no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido nas dependências da FUNDAÇÃO SAUDE;

33.2.15. Cumprir, quando for o caso, mensalmente, as obrigações e encargos trabalhistas estabelecidos na legislação em vigor, uma vez que o descumprimento delas poderá ensejar, após as notificações de advertência e multa, a rescisão do contrato de prestação de serviços;

33.2.16. Avocar, para si, os ônus decorrentes de todas as reclamações e/ou ações judiciais ou extrajudiciais, por culpa ou dolo, que possam eventualmente ser alegadas por terceiros, contra a FUNDAÇÃO SAUDE, procedentes da prestação dos serviços do objeto deste contrato;

33.2.17. Indicar um colaborador responsável pelo gerenciamento dos serviços, com poderes de representante legal ou preposto para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato junto a FUNDAÇÃO SAUDE, sem ônus para esta;

33.2.18. Atender, de imediato, as solicitações quanto à substituição de colaborador considerado inadequado para a prestação dos serviços, inconveniente à boa ordem ou que venha a transgredir normas disciplinares da FUNDAÇÃO SAUDE;

33.2.19. Prover os colaboradores necessários para garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção;

33.2.20. Recrutar, em seu nome e sob sua inteira responsabilidade, os colaboradores necessários à perfeita execução dos serviços, cabendo-lhe efetuar os pagamentos de salários e prestação de serviços, e arcar, quando for o caso, com as demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, inclusive responsabilidades decorrentes de acidentes, indenizações, substituições, seguros, assistência médica e quaisquer outros, em decorrência da sua condição de empregadora, sem qualquer responsabilidade por parte da FUNDAÇÃO SAUDE;

33.2.21. Cumprir rigorosamente todas as programações e atividades constantes do objeto do contrato e que venham a ser estabelecidas nos procedimentos de resolução dos Chamados e execução das Ordens de Serviço;

33.2.22. Elaborar e apresentar a FUNDAÇÃO SAUDE, nas datas estabelecidas nas Ordens de Serviço todos os entregáveis, relatórios de acompanhamento e de final de execução de serviços, contendo todo o detalhamento das atividades desenvolvidas;

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

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

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

33.2.26. Iniciar e concluir os serviços nos prazos estipulados;

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

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

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

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

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

33.2.32. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado;

33.2.33. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

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

## **34 – DO PAGAMENTO**

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

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

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

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

## **35 – DO REAJUSTE**

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

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

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

## **36 – DAS SANÇÕES APLICÁVEIS**

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

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

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

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

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

36.4.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

36.4.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;

36.4.4. Comportar-se de modo inidôneo;

36.4.5. Cometer fraude fiscal.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **37 – DA ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

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

### **38 – DA RESCISÃO CONTRATUAL**

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

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

### **39 – DA GARANTIA**

39.1. Garantia de execução

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

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

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

39.1.4. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Administração Pública a promover a rescisão unilateral do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem

os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **40 - GARANTIA DOS SERVIÇOS**

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

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

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

## **41 – DAS PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE**

41.1. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recurso e

equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e materiais consumidos bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotada pela FUNDAÇÃO SAUDE.

#### 41.2. Requisitos sociais, culturais e ambientais.

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

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

#### 41.3. Requisitos de sustentabilidade

41.3.1. Nos termos do Decreto nº 2.783, de 1998, e Resolução CONAMA nº 267, de 14/11/2000, é vedada a oferta de produto que contenha ou faça uso de qualquer das substâncias que destroem a camada de ozônio – SDO abrangidas pelo Protocolo de Montreal, notadamente CFCs, Halons, CTC e tricloroetano, à exceção dos usos essenciais permitidos pelo Protocolo de Montreal, conforme artigo 1º, parágrafo único, do Decreto nº 2.783, de 1998, e artigo 4º da Resolução CONAMA nº 267, de 14/11/2000.

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

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

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

## 42 – ALTERAÇÕES SUBJETIVA

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

## 43 – DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS

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

## 44 – DAS CARACTERÍSTICAS DAS FERRAMENTAS DE MONITORAMENTO ATUAL

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

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

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

podendo ser alteradas de acordo com a evolução do ambiente da FUNDAÇÃO SAÚDE.

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

## 45 – DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

## 46 – ASSINATURAS

46.1. O presente Termo de Referência foi elaborado em harmonia com a Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e na Instrução normativa nº 40, de 22 de maio de 2020, bem como em conformidade com os requisitos técnicos necessários ao cumprimento das necessidades e objeto da aquisição, em conformidade com os requisitos administrativos necessários ao cumprimento do objeto e de acordo com as necessidades técnicas, operacionais e estratégicas da FUNDAÇÃO SAÚDE. No mais, atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios pretendidos são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade, os riscos envolvidos são administráveis e a área requisitante priorizará o fornecimento de todos os elementos aqui relacionados necessários à consecução dos benefícios pretendidos, pelo que recomendamos o serviço proposto.

Integrantes:

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

Rio de Janeiro, 07 fevereiro de 2023



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Albuquerque, Coordenador de Sistemas**, em 10/03/2023, às 16:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **46844541** e o código CRC **0614D038**.

Referência: Processo nº SEI-080007/009503/2021

SEI nº 46844541

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



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Fundação Saúde

Diretoria Administrativa Financeira

### ANEXO A – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Nº Item	Item	Nº Serviço	Serviço	Un	Qtd Anual	Valor
1	Sustentação Operacional	1.1	Gerenciamento de Projetos	USTS	294.000	R\$
		1.2	Suporte Técnico para atendimento usuários N1, N2 e N3			
		1.3	Suporte Técnico para gestão, operação e manutenção de ambiente de TI			
		1.4	Suporte Técnico para melhoria da qualidade de processos de TI			
		1.5	Administração de sistemas de segurança da informação			
		1.6	Administração de Banco de Dados			
2	Sustentação de Sistemas	2.1	Gerenciamento de Projetos	USTD	45.000	R\$
		2.2	Implementação de sistemas USTI			
		2.3	Análise de sistemas			
		2.4	Integração de sistemas			
		2.5	Webdesign para implementação de interface de usuários			

		2.6	Treinamentos técnicos e funcionais de sistemas e tecnologias			
3	Comunicação com os Pacientes	3.1	Envio de Mensagens	un	28.056.672	R\$

Rio de Janeiro, 07 fevereiro de 2023



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Albuquerque, Coordenador de Sistemas**, em 10/03/2023, às 16:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **46848706** e o código CRC **C0D4F76B**.

Referência: Processo nº SEI-080007/009503/2021

SEI nº 46848706

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



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Fundação Saúde

Diretoria Administrativa Financeira

## **ANEXO B – DETALHAMENTO DAS SOLUÇÕES**

### **DISPONIBILIZAÇÃO DE SOLUÇÕES PARA ATENDIMENTO ÀS NECESSIDADES DE TI**

#### **1.1. SOLUÇÃO PARA GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI**

- O fornecimento da Solução de Gestão de Serviços de TIC será de responsabilidade da FUNDAÇÃO SAUDE, sendo a CONTRATADA responsável em treinar, orientar e adequar sua equipe e seus processos ao modelo utilizado pela FUNDAÇÃO SAUDE, sem custos adicionais;
- A solução de gerenciamento de serviços de TIC (Software) deve implementar, de forma integrada, os processos do ITIL relacionados a: Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Liberação e Implementação, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Nível de Serviço, Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço e Gerenciamento do Repertório de Serviço;
- As funcionalidades ou componentes devem ser comprovados através de manual do fabricante, folhetos, brochuras, URL oficial da contratada ou documentos oficiais do fabricante;
- Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser em ambiente WEB, acessada via navegador e compatível com Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome, aceitando-se excepcionalmente a utilização de uma aplicação desktop para a configuração, parametrização e administração da solução;
- Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser no idioma português do Brasil;
- A solução de gerenciamento de serviços de TIC (Software) deve prover uma funcionalidade de alertas para notificação do fluxo de trabalho do atendimento e o monitoramento dos prazos de execução previstos no SLA, de modo que os usuários possam acompanhar o status e as informações acerca dos Chamados;
- A solução de gerenciamento de serviços de TIC (Software) deve permitir a anexação de arquivos durante a abertura de um Chamado;
- A solução de gerenciamento de serviços de TIC (Software) deve disponibilizar mecanismo de agendamento de forma a possibilitar o registro de feriados nacionais e horários de trabalho dos recursos (colaboradores) disponíveis;
- A solução de gerenciamento de serviços de TIC (Software) deve suportar a integração com Microsoft Active Directory (AD) para autenticação de usuários;
- A solução de gerenciamento de serviços de TIC (Software) deve permitir a criação de regras de negócios (workflow);
- A solução de gerenciamento de serviços de TIC (Software) deve notificar, de maneira automática, aos interessados o acompanhamento dos Chamados;
- A solução de gerenciamento de serviços de TIC (Software) deve possuir mecanismo de auditoria para garantir a integridade e conformidade dos dados para tomada de decisão;
- A solução de gerenciamento de serviços de TIC (Software) deve disponibilizar um mecanismo para criação de formulário (pesquisa de satisfação) a ser executada no encerramento do atendimento, de forma que não obrigue o usuário a respondê-la;
- A solução de gerenciamento de serviços de TIC (Software) deve apresentar relatórios com taxa de conformidade dos acordos de nível de serviço (SLA);
- A solução de gerenciamento de serviços de TIC (Software) deve prover um mecanismo de emissão de relatórios baseados em requerimentos de SLA;
- A solução de gerenciamento de serviços de TIC (Software) deve gerar relatórios gerenciais de volumes de atendimentos e possibilidade de classificação por tipos, dentro e fora do SLA e, além disso, gerar gráficos mensais para acompanhamento da evolução de cada fornecedor.

## 1.2. SOLUÇÃO DE MONITORAMENTO

- O fornecimento da Solução de Monitoramento será de responsabilidade da FUNDAÇÃO SAUDE, sendo a CONTRATADA responsável em treinar, orientar e adequar sua equipe e seus processos ao modelo utilizado pela FUNDAÇÃO SAUDE, sem custos adicionais;
- Esta solução deverá prover suporte para a instalação em ambientes Windows/Unix/Linux/XXX;
- Esta solução deverá prover suporte para o monitoramento do Banco de Dados XXX;
- Esta solução deverá prover suporte a protocolos de mercado;
- A instalação de agentes não deve necessitar de reboot do sistema.
- Mudanças de configuração no agente não devem precisar de reboot do sistema
- A comunicação com os agentes deve ser por range de portas definidas e suportar VPN.
- A solução deve guardar dados históricos em banco de dados relacional de mercado.
- Esta solução deverá monitorar sistemas de e-mail Microsoft Exchange.
- Na gerência de Microsoft Exchange a solução deverá monitorar serviços, processos e logs de eventos.
- Na gerência de Microsoft Exchange a solução deverá coletar informações sobre as caixas de e-mail e métricas do Exchange.
- Na gerência de AD a solução deverá monitorar serviços, processos e logs de eventos.
- Esta solução deverá monitorar desempenho e disponibilidade de servidores Apache.
- Para gerenciamento de Apache a solução deverá monitorar tempos de resposta e métricas de recursos individuais do Apache, bem como prover análise nos dados coletados e detectar problemas e degradações.
- Para gerenciamento de IIS a solução deverá monitorar checkpoints individuais como System, Web Services, IIS e ASP.
- Esta solução deverá monitorar desempenho e disponibilidade de Servidores web Apache, Apache Tomcat, Jboss, Glassfish e IIS
- Esta solução deverá executar testes sintéticos em URL para coleta de tempo de resposta e disponibilidade.
- Os testes sintéticos de URL deverão monitorar o tempo de download da página e comparar conteúdo da página com valores definidos.
- Os testes sintéticos de URL deverão suportar proxies e autenticação de usuário.
- Esta solução deverá monitorar nos servidores o tráfego das interfaces de rede do ponto de vista de desempenho.
- Esta solução deverá monitorar solução de serviço de Nuvem Office365.
- Esta solução deverá monitorar solução de Nuvem Azure/AWS/Google e outras disponíveis se possível.
- Esta solução deverá monitorar desempenho e disponibilidade de Aplicativos de serviço da Nuvem Office365 (Outlook, OneDrive,SharePoint, Teams etc.).
- Esta solução deverá monitorar desempenho e disponibilidade de Nuvem Azure/AWS/Google.
- Na gerência de serviço de Nuvem Office365 a solução deverá monitorar serviços, processos e logs de eventos.
- Esta solução deverá monitorar soluções de Docker/Kubernetes (Openshift/Rancher).
- Esta solução deverá monitorar desempenho e disponibilidade de soluções de Docker/Kubernetes (Openshift/Rancher).
- Esta solução deverá monitorar para todas as interfaces ethernet nos servidores todo o tráfego TCP/IP com contadores relacionados ao volume trafegado.

## 1.3. SOLUÇÃO TECNOLÓGICA PARA GESTÃO DE PROJETOS DE TIC

- O fornecimento da Solução de Gestão de Projetos será de responsabilidade da FUNDAÇÃO SAUDE, sendo a CONTRATADA responsável em gerir, treinar, orientar e adequar sua equipe e seus processos ao modelo utilizado pela FUNDAÇÃO SAUDE, sem custos adicionais;
- Esta solução deverá possuir características de solução corporativa para gerenciamento de projetos e trabalhos diários;
- Esta solução deverá ser capaz de criar perfis de usuário, membros de equipes, participantes de projetos e tomadores de decisões da empresa;
- Esta solução deverá permitir a priorização de tarefas do projeto e controlar o tempo hábil para realização dele;
- Esta solução deverá ser acessada através dos navegadores de internet atuais em qualquer lugar;

- Esta solução deverá emitir relatórios gerenciais: visibilidade dos projetos, atividades operacionais e trabalhos diários/mensais/anuais;
- Esta solução deverá ser capaz de gerenciar recursos para os respectivos projetos de forma prática;
- Esta solução deverá ser de fácil manuseio para os usuários/coordenadores;
- Esta solução deverá ser capaz de elaborar cronogramas, para acompanhamento da execução e progresso dos projetos;

Rio de Janeiro, 07 fevereiro de 2023



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Albuquerque, Coordenador de Sistemas**, em 10/03/2023, às 16:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **46849099** e o código CRC **213A25A1**.

Referência: Processo nº SEI-080007/009503/2021

SEI nº 46849099

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



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Fundação Saúde

Diretoria Administrativa Financeira

## **ANEXO C – DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS**

### **1. DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO OPERACIONAL**

#### **1.1. SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE REDE E SEGURANÇA**

##### **1.1.1. PRINCIPAIS ATIVIDADES GERAIS DE SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE REDE E SEGURANÇA:**

- Instalação e manutenção de ativos de rede, manutenção de rotas e segurança dos ativos tais como switches e roteadores, para atender as necessidades de conectividade e segurança da FUNDAÇÃO SAUDE.
- Administrar, monitorar, configurar, implementar, planejar, controlar, analisar, operar, homologar e catalogar todos: os ativos de rede (router e switch) na LAN e WAN, os links (circuitos de dados, fibra óptica e cabo UTP) interligados ao centro de rede (backbone) e os softwares de gerenciamento de rede.
- Administrar, monitorar, configurar, implementar, planejar, controlar, analisar, operar, homologar e catalogar: todos os serviços Microsoft (Active Directory, DNS, DHCP, File Server, IIS, Exchange, Oracle, outros) e os serviços LINUX e máquinas Virtuais (Citrix XenServer 7).
- Administrar, monitorar, configurar, implementar, planejar, controlar, analisar, operar, homologar e catalogar serviços de Nuvens: Office365, Azure, AWS e Google.
- Elaboração e implementação de processos e soluções de TIC que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede, além de auxiliar na elaboração de documentos e especificações técnicas referentes aos projetos de TIC.
- Fornecimento do terceiro nível de suporte para os incidentes relacionados a rede e segurança, incluindo diagnóstico e restauração.
- Auxílio a FUNDAÇÃO SAUDE na criação de scripts, consultoria sobre arquitetura, desempenho, entre outros assuntos ligados a tecnologias de rede de comunicações.
- Apoiar o gerenciamento de mudanças e configuração.
- Mapeamento dos processos de trabalho e implantação de metodologias dos serviços.
- Refinamento e melhoria dos indicadores, promovendo um maior controle sobre as atividades de suporte.
- Apoiar e executar a administração das LAN quanto ao crescimento de utilização e novas demandas assim como gerenciar mudanças.
- Planejar e projetar capacidade que mantenha o desempenho da rede local, e propor as evoluções necessárias.
- Análise e monitoramento de riscos de rede e segurança.
- Apoio no planejamento e implementação das regras de IPS/Firewall.
- Realização de análises de segurança dos sistemas de informação, aplicativos e serviços de TIC.
- Análise de conformidade / aderência a políticas e normas de segurança. Esta atividade inclui a elaboração de relatórios técnicos indicando práticas a serem aplicadas em cada serviço para atender às normas de segurança.
- Realização de testes de invasão.
- Identificação dos incidentes que representam falhas de segurança.
- Gestão de segurança, compreendendo: análise de vulnerabilidades do ambiente.
- Definição e implementação de política de segurança.
- Atualização e aplicação de patches de segurança em servidores e desktops.
- Elaboração e manutenção de scripts de logon e políticas de grupo (Group Policies) com o objetivo de

automatizar instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho (desktops) da FUNDAÇÃO SAUDE.

- Manutenção das estações de trabalho (microcomputadores) e servidores da rede da FUNDAÇÃO SAUDE livres de contaminação por vírus, spam, worms etc.
- Manter o modelo de segurança, definido pela FUNDAÇÃO SAUDE, dos equipamentos ativos da rede LAN.
- Adequação dos processos da área de informática da FUNDAÇÃO SAUDE relacionados à Tecnologia da Informação e às principais certificações para esta área (ISO 9001:2008, ISO 27001, ISO 20000, ITIL).

### **1.1.2. DEMAIS ATIVIDADES DIÁRIAS:**

- Verificar a conectividade na LAN e WAN.
- Executar testes dos Links inoperantes junto as concessionárias.
- Prestar suporte técnico a outras áreas.
- Configurar, testar e homologar equipamentos de rede.
- Controlar os links interligados ao centro de rede.
- Catalogar a documentação da rede.
- Informar através de relatório a taxa de transmissão de links ativos.
- Executar teste de latência do link da Internet.
- Fornecer suporte técnico a todos os operadores de rede da FUNDAÇÃO SAUDE, aos técnicos da área de atendimento técnico e aos operadores.
- Criação de contas de usuário no domínio, e-mail e group polices.
- Permissionamento de acesso aos diretórios do File Server, Web Server e outros, além de análise de log de acesso.
- Configurar, testar e homologar serviços Microsoft e LINUX.
- Manter os serviços (Domain Controller, Exchange, PROXY, DNS, IIS, ORACLE, DHCP, File Server e outros) disponíveis no ambiente.
- Catalogar a documentação dos servidores e seus respectivos serviços.
- Informar através de relatório a indisponibilidade dos serviços prestados.
- Executar teste de latência das aplicações disponíveis.
- Verificar a realização dos Backups.
- Otimizar os recursos de rede.

### **1.1.3. DEMAIS ATIVIDADES PERIÓDICAS**

- Atualizar a documentação dos ativos.
- Organizar o centro de rede (backbone).
- Atualizar as configurações do sistema operacional dos ativos de rede (router e switch).
- Substituir as senhas de segurança dos ativos da rede.
- Apoio e/ou acompanhamento a outras áreas da FUNDAÇÃO SAUDE nos projetos de rede em questões de conectividade.
- Homologação de novas soluções de mercado.
- Prospecção de tecnologias.
- Atualizar a documentação dos servidores e os seus respectivos serviços.
- Manutenção das bases de dados (servidor de arquivo, Active Directory, servidor WEB).
- Substituir as senhas de administradores do domínio.
- Configurar e prestar manutenção de microcomputadores.
- Atendimento de chamados a setores de maior criticidade.
- Realização de testes de restore dos backups.

## **1.2. APOIO E SUPORTE A SISTEMAS OPERACIONAIS DE SERVIDORES E BANCO DE DADOS**

### **1.2.1. PRINCIPAIS ATIVIDADES DE APOIO E SUPORTE A SISTEMAS OPERACIONAIS DE SERVIDORES**

- Manter os serviços de todos os servidores da FUNDAÇÃO SAUDE em pleno funcionamento.

- Realizar o suporte a todos os servidores, mantendo o funcionamento de todos os serviços.
- Efetuar a manutenção e otimização dos sistemas operacionais de servidores utilizados pela FUNDAÇÃO SAUDE, visando obter segurança, disponibilidade dos serviços e estabilidade do ambiente;
- Gerenciamento do licenciamento dos sistemas operacionais, utilitários e aplicativos que são executados nos servidores.
- Fornecimento do terceiro nível de suporte para os incidentes relacionados a servidores ou sistemas operacionais, incluindo diagnóstico e restauração.
- Fornecimento de subsídios e informações para a seleção, dimensionamento e utilização de servidores e utilitários com vistas ao atendimento às necessidades do negócio.
- Controle e manutenção de controle de acesso e permissões ao ambiente de servidores, além de assegurar a aplicação das medidas de segurança física e de sistemas.
- Execução de procedimentos necessários à manutenção do ambiente de produção, incluindo, monitoramento de serviços e logs de serviços e análise de desempenho.
- Operacionalizar a política de segurança dos servidores.
- Manter a documentação de inventário de servidores, topologia de rede e mapas de comunicação atualizados.
- Elaboração e implantação, a partir de parâmetros fornecidos pela STI, das estratégias de backup e restore.
- Instalação e atualização de servidores, sistemas operacionais, pacotes, drivers, firmware, e quaisquer outros componentes necessários à correta operação dos servidores, storage e serviços hospedados nos servidores da FUNDAÇÃO SAUDE.
- Instalação, configuração e manutenção dos ambientes de sistemas de informação, aplicações e serviços em suas respectivas tecnologias.
- Apoio ao gerenciamento de capacidade e disponibilidade dos servidores, sistemas de informação, aplicativos e serviços.
- Elaboração de diagnósticos apontando as causas e as ações necessárias à resolução dos problemas de desempenho que envolvam a infraestrutura de TI.
- Implementação e manutenção de clusters para obtenção de ambientes de alta disponibilidade.
- Projeto, construção e gerenciamento das soluções de infraestrutura de TIC tolerantes à falha e de missão crítica.
- Utilização de recursos como consolidação e virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TI.
- Elaboração de projetos e implementação de processos e soluções de TIC que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços, além de assessoria na elaboração de documentos e especificações técnicas referentes aos projetos de TI.
- Auxílio na criação de scripts, especificações de arquitetura, análise de desempenho, entre outros assuntos ligados a infraestrutura tecnológica.
- Adequação dos processos da STI da FUNDAÇÃO SAUDE relacionados à Tecnologia da Informação às principais certificações para esta área (ISO 9001:2008, ISO 27001, ISO 20000, ITIL).

### 1.2.2. PRINCIPAIS ATIVIDADES DE APOIO E SUPORTE A BANCO DE DADOS

- Elaboração das atividades de instalação, projeto, criação, suporte, tuning, segurança, manutenção a bancos de dados e todos os objetos que os compõem.
- Criação e manutenção de padrões e políticas para bancos de dados.
- Gerenciamento da disponibilidade e desempenho de banco de dados, dimensionamento, resiliência, capacidade de volume etc.
- Definição de triggers para a geração de eventos de alerta sobre aspectos relacionados a desempenho ou integridade do banco.
- Execução de procedimentos com o objetivo de obter o melhor desempenho do banco de dados, como tuning, indexação etc.
- Apoio e suporte ao Monitoramento do uso, volume de transações, tempo de resposta, nível de concorrência etc.
- Geração de relatórios relacionados ao desempenho e integridade do banco de dados.
- Identificação, notificação e gerenciamento de eventos relacionados à segurança e à auditoria do banco de dados.

- Participação na elaboração e implementação nas estratégias de backup, archive e storage do banco de dados.
- Participação na elaboração e implementação de alertas e gerenciamento de eventos do banco de dados;
- Fornecimento de terceiro nível de suporte a todos os incidentes relacionados ao banco de dados;
- Planejar, implantar e verificar o backup e recovery de todos os bancos de dados implantados, bem como analisar scripts desta natureza para melhor eficiência desta tarefa com respeito à dinâmica e regime de utilização de seus sistemas.
- Criar, instalar, ligar e desligar instâncias dos bancos de dados.
- Configurar e manter parâmetros de segurança de acesso e comunicação de dados entre aplicações ou sítios de armazenamento.
- Planejar, simular e posicionar-se como ponto central para coordenação de operações técnicas em casos de incidentes com seus bancos de dados.
- Planejar e implantar o esquema de privilégios de usuários em seus bancos de dados.
- Apoiar o desenvolvimento e a organização do esquema de segurança, respondendo as questões relativas à organização dos objetos dos bancos de dados e à aplicação dos recursos disponíveis em seus bancos de dados com respeito à salvaguarda de seus dados.
- Ser referência central para solução, ou encaminhamento destas, em casos de problemas de acesso das aplicações, eficiência de armazenamento e recuperação de dados pelo banco de dados em ambiente centralizado ou distribuído.
- Suporte a equipe de desenvolvimento de aplicações orientando sobre as melhores práticas para acesso ao banco de dados, recomendando o melhor perfil de interação possível (recursos de programação x recursos de acesso ao banco de dados).
- Manter o banco de dados, sistema operacional e objetos do banco de dados disponíveis dentro do regime de trabalho necessário à operação da FUNDAÇÃO SAUDE e de seus usuários.

### **1.3. ATENDIMENTO TÉCNICO**

#### **1.3.1. PRINCIPAIS ATIVIDADES DO ATENDIMENTO TÉCNICO**

- Setor responsável pelo atendimento dos postos e pela qualificação dos profissionais de suporte. Também é responsável por fornecer suporte telefônico e técnico aos usuários da FUNDAÇÃO SAUDE.
- Documentar e automatizar as rotinas e processos operacionais.
- Elaborar e controlar as rotinas de salvamento, recuperação, limpeza e reorganização dos arquivos dos sistemas.
- Documentar e divulgar novos programas, serviços e rotinas implantadas.
- Manter os contatos necessários com as áreas de sistemas e de suporte operacional visando à captação de dados e informações para o planejamento de cronogramas e serviços que venham ser inseridos nas atividades.
- Propor medidas necessárias ao perfeito funcionamento do ambiente.

### **1.4. SISTEMA DE INFORMAÇÃO**

#### **1.4.1. PRINCIPAIS ATIVIDADES DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

- Integração de sistemas informatizados em plataformas heterogêneas utilizando as tecnologias de web services e XML.
- Manutenção corretiva de sistemas, inclusive de sistemas legados.
- Migração da plataforma de desenvolvimento de sistemas informatizados.
- Administração de componentes de software.
- Refinamento e melhoria das etapas e atividades existentes no processo de análise, codificação e testes de sistemas.
- Refinamento e melhoria dos artefatos dos sistemas, para atender novas situações e necessidades.
- Refinamento e melhoria dos indicadores, promovendo um maior controle sobre as atividades de análise, codificação, testes e manutenção de sistemas.
- Avaliação e melhoria da qualidade de produtos e processos relacionados ao processo de desenvolvimento de sistemas.
- Identificação dos atuais níveis de serviço das atividades de análise, codificação, testes e manutenção

de sistemas.

- Identificação de fontes de retrabalho que ocorrem durante as atividades de análise, codificação, testes e manutenção de sistemas.
- Estabelecimento de propostas que possibilitem ampliar os níveis de serviço das atividades de análise, codificação, testes e manutenção de sistemas.
- Proposição de plano de melhoria das atividades de análise, codificação, testes e manutenção de sistemas.
- Refinamento e melhoria dos artefatos de estatística de qualidade para atender a novas situações e necessidades.
- Modelagem de dados e processos utilizando ferramentas automatizadas.
- Execução de atividades de modelagem de negócio (business modeling), compreendendo o mapeamento dos produtos e serviços dos processos da FUNDAÇÃO SAUDE e seu fluxo de informação, visando a otimização, a racionalização e a identificação das necessidades de construção de novos sistemas e/ou manutenções evolutivas.
- Apoio à gerência de projetos por meio da elaboração de cronogramas, planos de projeto, controle de iterações, gestão de riscos e de recursos.
- Elaboração e revisão da documentação dos processos mapeados, normas, procedimentos e manuais.
- Gestão de normas, procedimentos e manuais.
- Planejamento, elaboração de material e execução de treinamentos relacionados aos processos e procedimentos.
- Definição de arquitetura de software.
- Resolução de incidentes e problemas relatados pelo service desk relacionados aos sistemas de informação, fornecendo suporte de terceiro nível às aplicações em produção.
- Adequação dos processos da área de informática da FUNDAÇÃO SAUDE relacionados à tecnologia da informação às principais certificações para esta área (ISO 9001:2008, ISO 27001, ISO 20000, MPS-BR/SW nível C, ou superior, ou equivalente e COBIT).
- Elaboração, revisão e homologação de documentos referentes às reuniões da área.
- Melhoria contínua nos níveis de serviço de análise, codificação, testes e manutenção de sistemas com identificação das etapas que concentram maior esforço dos profissionais.
- Os sistemas que farão parte do escopo do serviço de Sustentação Operacional serão aqueles colocados em produção pelos serviços de Sustentação de Sistemas e Desenvolvimento de Arquiteturas de Informação e Inovação

## **2. DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS**

### **2.1. SERVIÇOS DE ANÁLISE E QUALIDADE DE SOFTWARE**

- Identificação de necessidades para elaboração do modelo conceitual do sistema, se estendendo pelo estudo de viabilidade técnica e levantamento de requisitos que atendam ao negócio.
- Desenho de processos, nas abordagens AS-IS e TO-BE, análise de processos, levantamento de atributos e regras de negócio para subsidiar, tecnologicamente, a automatização de processos da FUNDAÇÃO SAUDE.
- Planejamento, especificação, execução e registro dos resultados e medições de testes de software dentro das metodologias e padrões já utilizados pela FUNDAÇÃO SAUDE.

### **SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS**

- Modelagem conceitual de dados para armazenamento de informações do software.
- Construção de sistemas de informação, implementação de estruturas e modelos de dados e desenvolvimento de portais, sistemas web ou aplicativos móveis.
- Realização de integração de softwares de TIC com sistemas externos e legados, respeitando normas e padrões de integração ou regras definidas entre as partes interessadas.
- Implementação de novos serviços.
- Criação de procedimentos e controles.
- Estudo de viabilidade e desempenho.
- Ajuste de processos e de serviços.
- Realinhamento de atividades e serviços para modelos de práticas adotadas.

- Automatização de atividades.
- Consultoria de inteligência para gestão estratégica.
- Coleta dos dados organizacionais.
- Análise de dados amostrados e cruzamento de informações referentes ao negócio.
- Levantamento de informações como: metodologia, arquitetura de dados do ambiente e indicadores do negócio.

## SERVIÇOS DE ARQUITETURA DE SISTEMAS

- Definição dos componentes de um sistema, sua integração com ecossistema tecnológico existente, sua viabilidade econômica, sua solução tecnologia adotada e a correlação com as resoluções das necessidades coletadas nos levantamentos realizados nas atividades de análise de software.
- Nestas atividades, deverão constar os produtos de visão funcional do sistema, visão de linguagem, visão estrutural do sistema e visão física (documento de arquitetura física necessária para o sistema existir);
- SERVIÇOS DE ADMINISTRAÇÃO DE BANCO DE DADOS
- Suporte especializado aos usuários de desenvolvimento de sistemas.
- Implementação de otimização de processos de consultas de banco de dados.
- Criação de novos silos de dados para novos projetos.
- Estas atividades são restritas apenas para situação de novos projetos. Toda e qualquer demanda de manutenção sobre bancos de dados existentes, não deverá ser realizado através deste serviço.

## SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS

- Serviços de apoio à definição, melhoria e institucionalização de metodologias de gestão de projetos.
- Acompanhamento do portfólio, dos programas e dos projetos desenvolvidos.
- Extração de relatórios gerenciais para o acompanhamento dos projetos e implementação de novas soluções.
- SERVIÇOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DE DADOS
- Serviços que permitem a FUNDAÇÃO SAUDE desenhar suas estratégias de segurança da informação e gestão dos dados garantindo, minimamente critérios como: capacidade de cópia de arquivos abertos, capacidade de agendar cópias de dados ou ambientes com informações armazenadas, definição de políticas de ciclos de cópias completas, incrementais e diferenciais e garantia de proteção de estruturas SQL e NoSQL.

Rio de Janeiro, 07 fevereiro de 2023



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Albuquerque, Coordenador de Sistemas**, em 10/03/2023, às 16:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **46849207** e o código CRC **DB2A5456**.

Referência: Processo nº SEI-080007/009503/2021

SEI nº 46849207

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



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Fundação Saúde

Diretoria Administrativa Financeira

### ANEXO D - TABELA DE COMPLEXIDADES E SERVIÇOS

Item Serv.	Atividade	Perfil Profissional para execução da Atividade	Fator multiplicador de UST de acordo com a complexidade			
			Baixa	Média	Alta	Especialista
1	Elaborar/Manter Termo de Abertura/Plano de Projeto	Coordenação	1	1,5	2	4
1	Elaborar/Manter Cronograma	Coordenação	1,25	1,75	2,5	4,5
1	Elaborar/Manter backlog do produto	Coordenação	1	1,5	2	4
1	Elaborar/Manter backlog da Sprint	Coordenação	1	1,5	2	4
1	Realizar acompanhamento de projeto	Coordenação	0,75	1,26	1,75	2,5
1	Elaborar Termo de Encerramento/Entrega de Projeto	Coordenação	0,75	1,26	1,75	2,5
2	Administração do Ambiente de usuários	Segurança	1	1,5	2	4
2	Administração dos recursos de videoconferência	Segurança	1	1,5	2	4
2	Analisar e efetuar manutenção dos servidores de correio eletrônico	Segurança	1	1,5	2	4
2	Análise de cabeçalho, informações de rede,	Segurança	1,25	1,75	2,5	4,5
2	Desbloqueio e alteração de senha na rede wireless visitante	Segurança	0,25	0,5	0,75	1
2	Verificação do serviço SMTP ANTISPAM	Segurança	1,25	1,75	2,5	5
2	Abertura e Acompanhamento de Chamados de	Segurança	1	1,5	2	4
2	Efetuar configurações de segurança	Segurança	1	1,5	2	4
2	Conexão de hosts à SAN ou NAS	Segurança	1	1,5	2	4
2	Análise de Desempenho de ambiente	Segurança	1	1,5	2	4
2	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança	Segurança	1	1,5	2	4
2	Apoiar tecnicamente na avaliação de análises críticas sobre SIC	Segurança	1	1,5	2	4
2	Apoiar tecnicamente na realização de auditorias de SIC	Segurança	1	1,5	2	4
2	Apoio Técnico no Processo de Divulgação da Política Interna de Segurança	Segurança	1	1,5	2	4
2	Apoio Técnico no Processo de Gestão de SIC	Segurança	1	1,5	2	4
2	Definir apontamentos de vulnerabilidade para	Segurança	1,25	1,75	2,5	4,5
2	Diagnosticar e propor melhorias a Infraestrutura de Segurança	Segurança	1,25	1,75	2,5	4,5

2	Administração do Ambiente Wireless -	Segurança	1	1,5	2	4
2	Administração do Ambiente Wireless - Análise de Desempenho de Planejamento do Ambiente	Segurança	1	1,5	2	4
2	Administração do Ambiente Wireless - Testes Periódicos	Segurança	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Apoio na pesquisa de ferramentas de Segurança da Informação e Redes	Segurança	1	1,5	2	4
2	Analisar os eventos de logs dos equipamentos que compõem a infraestrutura de rede	Segurança	1	1,5	2	4
2	Efetuar a verificação de lentidão ou indisponibilidade de ambiente informado na demanda	Segurança	1	1,5	2	4
2	Exclusão de dispositivos na rede wireless corporativa	Segurança	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Verificação das comunicações dos troncos E1	Segurança	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Verificação das comunicações SIP entre as tecnologias de telefonia	Segurança	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Verificação do serviço de Antivírus	Segurança	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Verificar o funcionamento e usabilidade dos ramais críticos	Segurança	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Apoiar tecnicamente com sugestões de SIC em reuniões	Segurança	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Ajustes do ambiente de Ativos de	Segurança	1	1,5	2	4
2	Analisar escaneamento e efetuar ações	Segurança	1	1,5	2	4
2	Analisar itens de configuração da ferramenta de monitoramento	Segurança	1	1,5	2	4
2	Configurar parâmetros de monitoramento	Segurança	1	1,5	2	4
2	Atribuir porta do switch a VLAN específica	Segurança	1	1,5	2	4
2	Configuração de Equipamentos de Rede	Segurança	1,25	1,75	2,5	4,5
2	Criar VLAN	Segurança	1	1,5	2	4
2	Configurar VLAN no switch	Segurança	1	1,5	2	4
2	Habilitar porta no switch	Segurança	1	1,5	2	4
2	Verificar Disponibilidade do Circuito Fechado de	Segurança	1	1,5	2	4
2	Gerenciamento e análise de pontos de acesso de rede sem fio	Segurança	1	1,5	2	4
2	Inclusão de dispositivos na Rede wireless corporativa	Segurança	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Renovar tempo de acesso de usuários na rede wireless visitante	Segurança	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Instalação de Equipamentos de Rede	Segurança	1,25	1,75	2,5	4,5
2	Instalação/Remoção/Movimentação de Switches de um Rack	Segurança	0,75	1,25	1,75	2,5
		Segurança				
2	Revisar procedimentos de Segurança e Redes	Segurança	1,25	1,75	2,5	4,5
2	Receber e analisar demanda relacionada a Segurança e Redes	Segurança	1	1,5	2	4

2	Configurar rota no VoiP	Segurança	1	1,5	2	4
2	Configuração de Serviços VoIP	Segurança	1	1,5	2	4
2	Criar trunk (VoiP)	Segurança	1	1,5	2	4
2	VoIP - Alterar informações do ramal	Segurança	0,75	1,25	1,75	2,5
2	VoIP - Configuração de chamadas	Segurança	0,75	1,25	1,75	2,5
2	VoIP - Criação de ramal	Segurança	0,75	1,25	1,75	2,5
2	VoIP - Remoção de ramal	Segurança	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Remover e/ou desabilitar ramal	Segurança	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Administrar VPN Site-to-Site	Segurança	1,25	1,75	2,5	4,5
2	VPN - Concessão ou revogação	Segurança	1	1,5	2	4
2	VPN - Instalação	Segurança	1,25	1,75	2,5	4,5
2	Administrar contas de VPN	Segurança	1	1,5	2	4
2	Administrar acesso VPN	Segurança	1	1,5	2	4
2	Resolver Problemas de Funcionamento de VPN	Segurança	1,25	1,75	2,5	4,5
2	Resolver Problemas em Link de Comunicação	Segurança	1	1,5	2	4
2	Troubleshooting no ambiente de redes	Segurança	1,25	1,75	2,5	4,5
2	Validação de usuários em rede	Segurança	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Monitoramento de rede	Segurança	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Ajuste de Configuração de segurança em Site/Aplicação	Segurança	1	1,5	2	4
2	Ajustes de Configuração nas Políticas de Antivírus	Segurança	1	1,5	2	4
2	Análise de Vulnerabilidade em Site/Aplicação (Pentest)	Segurança	1,5	2	3	5
2	Configuração de Ativos de Rede Layer 2 e 3	Segurança	1	1,5	2	4
2	Liberar Acesso em Firewall/Roteador	Segurança	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Liberar/Alterar Acesso Roteador(Acls)	Segurança	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Monitorar Tráfego de Rede, Firewall	Segurança	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Publicação de Site/Aplicação na Internet	Segurança	1	1,5	2	4
2	Priorizar serviços (QoS) em link de dados	Segurança	1	1,5	2	4
2	Ajustes e configuração em Balanceador de Links, sites e aplicações	Segurança	1,25	1,75	2,5	4,5
2	Alterar Perfil de Acesso à Internet	Segurança	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Liberar Endereço de Internet que possui Bloqueio ou Restrição de Segurança	Segurança	1	1,5	2	4
2	Analisar e verificar Bloqueio em Firewall de	Segurança	1	1,5	2	4
2	Proxy - Liberação/bloqueio de sites	Segurança	1	1,5	2	4
2	Monitoramento - Criar ou Alterar Robô de Monitoramento	Segurança	1,25	1,75	2,5	4,5
2	Redes - Alocar ou Desalocar IPs	Segurança	0,75	1,25	1,75	2,5
2	Segurança - Homologação de Servidores	Segurança	1	1,5	2	4
2	Resolução de problemas de usuários em 3º nível	Segurança	1	1,5	2	4
3	Administração e gerenciamento de ambiente virtual	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5

3	Administração e gerenciamento do ambiente Storage	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
3	Apoio Técnico na Administração dos Servidores	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Atualização Automática de Softwares para as Estações/ Desktops	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Avaliar estações que receberam a Atualização	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Avaliar, definir e submeter informações pertinentes ao monitoramento do Ambiente Virtualizado	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
3	Avaliar, definir e submeter procedimentos de acompanhamento de crescimento do Ambiente Virtualizado	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
3	Avaliar, definir e submeter regras de agrupamento do Ambiente Virtualizado	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
3	Abertura e Acompanhamento de Chamados de	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Avaliar, definir e submeter regras de backup do Ambiente Virtualizado	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Avaliar, definir e submeter regras/informações de segurança do Ambiente Virtualizado	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
3	Analisar Ambiente Virtualizado	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Realizar testes do Ambiente Virtualizado	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Criação e Configuração de Discos Rígidos	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Criação ou alteração de Compartilhamento	Desenvolvimento	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Desinstalar ou instalar servidor	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Desligamento e Reativação Total dos Equipamentos do CPD	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
3	Efetuar o desbloqueio de senha ou usuário dos Serviços ou aplicações de responsabilidade da infraestrutura	Desenvolvimento	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Expansão de área em Disco	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Instalação de ferramenta ou Produto, solicitado, no ambiente da infraestrutura	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
3	Instalação e Configuração de Servidores de homologação (Criação, Alteração,	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
3	Instalação e Configuração de Servidores de	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
3	Analisar e desativar sistemas	Desenvolvimento	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Criação de rotina para verificação de disponibilidade de serviço e gerenciamento de recurso	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Análise/Criação de nova instancia de em servidor de aplicações	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Atualização/Deploy de Aplicação	Desenvolvimento	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Disponibilização de logs das aplicações para o solicitante	Desenvolvimento	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Apoiar / Monitorar Atividade de Servidor de Aplicações	Desenvolvimento	0,75	1,25	1,75	2,5

3	Realizar configuração / manutenção em servidor de aplicações		1	1,5	2	4
		Desenvolvimento				
3	Reinício de contexto/ aplicação/ instância/	Desenvolvimento	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Reinício de contexto/ aplicação/ instância/ servidor de aplicações em ambiente de Produção	Desenvolvimento	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Resolver problemas relacionados a Servidor de Aplicação	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Montar e Configurar um Cluster em servidor de aplicações	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
3	Reiniciar serviço de cluster do servidor de aplicações	Desenvolvimento	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Configurar Deploy de Aplicação via Entrega Contínua	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
3	Realizar Deploy de Aplicação via Entrega Contínua	Desenvolvimento	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Criar/Manter repositório em ferramenta de versionamento de código fonte	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Liberação de acesso a repositório em ferramenta de versionamento de código fonte	Desenvolvimento	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Resolver Problemas de acesso a repositório em ferramenta de versionamento de código fonte	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
3	Receber e analisar demanda relacionada a servidores	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Revisar procedimentos de Servidores e Serviços	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
3	Realizar shutdown em servidor	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Instalar e configurar ferramentas de backup em servidor	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Instalação/configuração softwares em servidor, tais como: drivers, agentes, etc.	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Apoiar / Monitorar Atividade de Serviço ou Servidor Linux/Unix	Desenvolvimento	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Apoiar / Monitorar Atividade de Serviço ou Servidor Windows	Desenvolvimento	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Criar/Manter Compartilhamento FTP	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Liberar / Remover Acesso em Servidor de Compartilhamento FTP	Desenvolvimento	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Liberar / Remover Acesso em Servidor de Arquivos	Desenvolvimento	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Criar/Manter Compartilhamento de Arquivos para Backup	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Resolver Problemas com Servidor de Arquivos (Rede ou FTP)	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
3	Administrar serviços do Microsoft Active Directory – AD (DNS, DHCP, etc.)	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Administrar e configurar servidor de impressão	Desenvolvimento	1	1,5	2	4

3	Administração de Arquivos	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Instalação física de servidor Linux/Unix	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Instalação física de servidor Windows	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Instalação física de servidor com outros sistemas operacionais	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Acompanhamento de POCs e de chamados de empresas fornecedoras	Desenvolvimento	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Remanejamento de equipamentos dentro e entre CPDs	Desenvolvimento	0,75	1,25	1,75	2,5
3	Criação, configuração e expansão de áreas em discos em storages ou servidores	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
3	Desligamento e reativação parcial dos equipamentos de um CPD	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
3	Desligamento e reativação total dos equipamentos de um CPD	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
3	Alteração ou configuração de parâmetros de serviços corporativos	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Montagem e configuração de cluster	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
3	Resolução de problemas de usuários em 3º nível	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Análise de Desempenho de ambiente	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
3	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
3	Manutenção proativa no sistema de backup	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Remoção de arquivos em rotinas de backup	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Substituir e alimentar as unidades robóticas de	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
3	Testes de restores das mídias de Backup de Servidores e Serviços Corporativos	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
4	Analisar demanda para manutenção da base corporativa	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
4	Analisar dados afetados na manutenção da base corporativa	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
4	Efetuar Manutenção dos dados da base corporativa	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
4	Geração de script através de Ferramenta CASE	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
4	Engenharia reversa através de Ferramenta	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
4	Gerar/corrigir/executar script SQL	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
4	Analisar dados gerados	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
4	Execução de Procedures	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
4	Manutenção de usuários de banco de dados	Desenvolvimento	0,75	1,25	1,75	2,5
4	Avaliar processos em execução	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
4	Criação de Novo Schema	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
4	Criar Objeto no Banco de dados	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
4	Atualizar Banco de Dados	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
4	Definição da forma de criação de banco	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
4	Apoio Técnico em Gestão de SI	Desenvolvimento	1	1,5	2	4

4	Descarregar dados	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
4	Efetuar testes de conectividade do banco	Desenvolvimento	0,75	1,25	1,75	2,5
4	Execução de carga/importação de dados	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
4	Exportação de estrutura/dados de schema ou tabelas	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
4	Instalação e configuração de banco de dados	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
4	Interromper instancias de banco de dados	Desenvolvimento	0,75	1,25	1,75	2,5
4	Liberação ou remoção de acesso ao banco de dados	Desenvolvimento	0,75	1,25	1,75	2,5
4	Acesso a objetos em ambiente de desenvolvimento e homologação	Desenvolvimento	0,75	1,25	1,75	2,5
4	Acesso de leitura às tabelas em ambiente de produção	Desenvolvimento	0,75	1,25	1,75	2,5
4	Criar database	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
4	Copiar dados entre ambientes de banco de dados	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
4	Criar/alterar objetos em ambiente de homologação	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
4	Criar/alterar objetos em ambiente de produção	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
4	Autorizar Debug no ambiente de homologação	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
4	Executar SQL no ambiente de homologação	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
4	Executar SQL no ambiente de produção	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
4	Fazer backup de dados	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
4	Fazer restore de dados	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
4	Monitorar execução de aplicação (conexões da aplicação no BD)	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
4	Apoio e Suporte no desenvolvimento ou otimização de SQL	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
4	Verificar erro no banco de dados gerado na execução de aplicação	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
4	Analisar viabilidade do modelo de dados	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
4	Analisar cardinalidade	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
4	Analisar relacionamentos entre tabelas	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
4	Avaliar Qualidade de Dados	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
4	Organizar tipos de dados	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
4	Levantar Requisitos de Soluções Analíticas	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
4	Desenvolver Modelo de Dados	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
4	Desenvolver Mapeamento Logico de Dados	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	5
4	Apoio técnico no atendimento ao usuário para dirimir duvidas	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
4	Resolução de problemas de usuários em 3º nível	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
5	Resolução de problemas de usuários em 1º nível	Análise de suporte	1	1,5	2	4
5	Resolução de problemas de usuários em 2º nível	Análise de suporte	1,25	1,75	2,5	5

5	Instalação ou atualização de sistema ou software corporativo	Tecnico de atendimento	1	1,5	2	4
5	Alteração em configuração em sistema ou software corporativo	Tecnico de atendimento	1	1,5	2	4
5	Geração de consultas, Inventários e de relatórios estatísticos	Análise de suporte	0,75	1,25	1,75	2,5
5	Análise de Desempenho de máquina desktop	Análise de suporte	1,25	1,75	2,5	5
5	Instalação e Configuração de Desktops	Análise de suporte	1,25	1,75	2,5	5
5	Acompanhar chamados e reportar ao solicitante	Análise de suporte	1	1,5	2	4
5	Auxiliar Usuário	Análise de suporte	0,75	1,25	1,75	2,5
5	Agrupar problemas para análises	Análise de suporte	1	1,5	2	4
5	Apoio Técnico na Inclusão, Remoção, Alteração de Itens de Configuração	Análise de suporte	1	1,5	2	4
5	Elaborar relatório de incidentes	Análise de suporte	0,75	1,25	1,75	2,5
6	Acompanhamento e registro de reuniões diárias	Desenvolvimento	0,75	1,25	1,75	2,5
6	Resolução de impedimentos aos times de desenvolvimento	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
6	Acompanhamento e registro de Planejamento e Retrospectiva de Sprint	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
6	Modelagem de Processos de Negócio (Business Modeling)	Análise de negócio	1,25	1,75	2,5	4,5
6	Revisão/Melhoria dos processos de desenvolvimento e manutenção de sistemas	Análise de negócio	1,5	2	3	5
6	Elaboração/Manutenção de templates e guias para processos de desenvolvimento e	Análise de negócio	1	1,5	2	4
6	Elaboração e revisão da documentação dos processos mapeados, normas, procedimentos e manuais	Análise de negócio	1	1,5	2	4
6	Planejamento, elaboração de material e execução de treinamentos relacionados aos processos e procedimentos	Análise de negócio	1	1,5	2	4
6	Identificação, monitoramento e melhoria dos atuais níveis de serviço das atividades de análise, codificação, testes e Manutenção de sistemas	Análise de negócio	1,5	2	3	5
6	Realizar levantamento de requisitos	Análise de negócio	1	1,5	2	4
6	Elaborar/Manter Documento (de requisitos, especificação de caso de uso, história de usuário, etc.)	Análise de negócio	1,25	1,75	2,5	4,5
6	Elaborar/Manter Casos/Cenários de Testes	Análise de negócio	1	1,5	2	4
6	Criar/Manter Modelo de Entidade Relacionamento	Análise de negócio	1,25	1,75	2,5	4,5
6	Desenhar/Manter protótipo web/desktop – baixa fidelidade	Análise de negócio	1	1,5	2	4
6	Desenhar/Manter protótipo mobile – baixa fidelidade	Análise de negócio	1	1,5	2	4
6	Testar funcionalidade web/desktop	Desenvolvimento	1	1,5	2	4

6	Testar funcionalidade mobile	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
6	Elaborar/Manter arquitetura para projeto	Coordenação	1,5	2	3	5
6	Elaborar/Manter Documento de Arquitetura de Software	Coordenação	1	1,5	2	4
6	Montar ambiente arquitetural	Coordenação	1	1,5	2	4
6	Realizar prova de conceito arquitetural	Coordenação	1,5	2	3	5
6	Consultoria em Arquitetura de Software	Coordenação	1	1,5	2	4
6	Criar/Manter documento de Qualidade de Software	Coordenação	1,25	1,75	2,5	4,5
6	Consultoria em Qualidade	Coordenação	1	1,5	2	4
6	Realizar treinamento em arquitetura/qualidade de software	Coordenação	1	1,5	2	4
6	Realizar treinamento em ferramenta/tecnologia	Coordenação	1	1,5	2	4
6	Criar/Manter repositório de projeto	Coordenação	0,75	1,25	1,75	2,5
6	Criar/Manter branches de versões no repositório de projeto	Coordenação	0,75	1,25	1,75	2,5
6	Criar/Manter tarefa de automação	Coordenação	1	1,5	2	4
6	Criar/Manter teste funcional automatizado	Coordenação	1	1,5	2	4
6	Criar/Manter testes de performance automatizados	Coordenação	1	1,5	2	4
6	Criar/Manter massa de teste para teste automatizado de performance	Coordenação	1	1,5	2	4
6	Criar/Manter massa de teste para teste automatizado funcional	Coordenação	1	1,5	2	4
6	Desenvolver/Manter protótipo web/desktop – alta fidelidade	Analista de negócio	1	1,5	2	4
6	Desenvolver/Manter protótipo mobile – alta fidelidade	Analista de negócio	1	1,5	2	4
6	Desenvolver/Manter front-end web/desktop de funcionalidade	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
6	Desenvolver/Manter front-end mobile de funcionalidade	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
6	Desenvolver/Manter back-end de funcionalidade	Desenvolvimento	1,25	1,75	2,5	4,5
6	Desenvolver/Manter saída de relatório (pdf, csv, xlsx, etc.)	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
6	Desenvolver/Manter rotina de processamento em Batch (importação, migração, exportação, etc.)	Desenvolvimento	1,5	2	3	5
6	Desenvolver/Manter serviço de integração entre sistemas (webservice, API, etc.)	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
6	Desenvolver/Manter consumo de serviço para integração entre sistemas (webservice, API, etc.)	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
6	Criar/Manter scripts para extração de dados do banco de dados	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
6	Criar/Manter teste caixa preta	Desenvolvimento	1	1,5	2	4
6	Criar/Manter teste caixa branca	Desenvolvimento	1	1,5	2	4

6	Executar testes unitários funcionais	Desenvolvimento	0,75	1,25	1,75	2,5
---	--------------------------------------	-----------------	------	------	------	-----

Rio de Janeiro, 07 fevereiro de 2023



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Albuquerque, Coordenador de Sistemas**, em 10/03/2023, às 16:17, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **46849457** e o código CRC **61FCFF0D**.

Referência: Processo nº SEI-080007/009503/2021

SEI nº 46849457

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



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Fundação Saúde

Diretoria Administrativa Financeira

## ANEXO E - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

<b>1. IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO</b>		
<b>2. FORMA E LOCAL DE EXECUÇÃO</b>		
2.1 Gestor da Ordem de Serviço: As metas descritas abaixo serão atestadas pelo Sr. _____ responsável pelo setor _____.		
<b>3. METAS A SEREM ATINGIDAS</b>		
<b>4. CRONOGRAMAS/ETAPAS DE EXECUÇÃO</b>		
Os serviços previstos nesta O.S. serão realizados no prazo de ___ dias uteis. Os produtos e prazos para entrega dos mesmos estão dispostos na tabela a seguir:		
<b>ETAPA</b>	<b>PRODUTOS</b>	<b>PRAZO</b>
<b>5. PREÇO E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO</b>		
O preço global para execução desta ordem de serviço é de R\$ _____. O pagamento será efetuado mediante apresentação de fatura relativa aos serviços efetivamente realizados no período. O pagamento somente será efetuado após o ateste do gestor da O.S. O ateste do gestor da O.S. caracteriza que o trabalho ou produto entregue foi considerado em perfeitas condições em relação às especificações e necessidades da FUNDAÇÃO SAÚDE.		
<b>6. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO</b>		
As atividades desta Ordem de Serviço iniciarão na sua data de assinatura e a data final corresponde à entrega do último produto. Os produtos serão entregues a cada período de dias (conforme cronograma do Item 04), contados a partir do início dos trabalhos, acompanhados do Relatório de Acompanhamento de Projetos. Os valores a serem faturados para cada uma das etapas serão os seguintes:		
<b>ETAPA</b>	<b>VALOR DA PARCELA</b>	
<b>TOTAL</b>		
OS RELATÓRIOS DE ACOMPANHAMENTO DE PROJETOS DEVERÃO TER A SEGUINTE COMPOSIÇÃO: Situação das atividades previstas no Item 03 desta Ordem de Serviço; Informações de problemas ocorridos durante o período com as respectivas propostas de soluções; Cópias de Atas de Reuniões ocorridas durante o mês, devidamente datadas e assinadas pelos participantes;		

Rio de Janeiro, ----- de ----- de 20\_\_.

-----  
Assinatura

Rio de Janeiro, 07 fevereiro de 2023



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Albuquerque, Coordenador de Sistemas**, em 10/03/2023, às 16:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **46849695** e o código CRC **9968794E**.

Referência: Processo nº SEI-080007/009503/2021

SEI nº 46849695

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



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Fundação Saúde

Diretoria Administrativa Financeira

## ANEXO F - DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

PROPONENTE:
CNPJ/RFB:
ENDEREÇO:
Declaro, sob as penas da Lei nº 6.938/1981, na qualidade de proponente do procedimento licitatório, sob a modalidade Pregão Eletrônico nº /2021, instaurado pelo Processo de nº , que atendemos aos critérios de qualidade ambiental e sustentabilidade socioambiental, respeitando as normas de proteção do meio ambiente.
Estou ciente de que todos os resíduos sólidos gerados pelos produtos fornecidos que necessitam de destinação ambientalmente adequada (incluindo embalagens vazias) deverão ter seu descarte adequado, obedecendo aos procedimentos de logística reversa, em atendimento à LEI Nº 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, em especial a responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida do produto, me comprometendo a aplicar o disposto nos artigos de 31 a 33 da Lei nº 12.305/2010 e nos artigos 13 a 18 do Decreto nº 7.404/2010, principalmente, no que diz respeito à LOGÍSTICA REVERSA.
Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação das declarações e certidões pertinentes dos órgãos competentes quando solicitadas como requisito para habilitação e da obrigatoriedade do cumprimento integral ao que estabelece o art. 6º e seus incisos, da Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da FUNDAÇÃO SAÚDE do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG e Decreto nº 7746 de 5 de junho de 2012, que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável.
Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação do registro no Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais caso minha empresa exerça uma das atividades constantes no Anexo II da Instrução Normativa nº 31, de 03 de dezembro de 2009, do IBAMA.
Por ser a expressão da verdade, firmamos a presente DECLARAÇÃO.
Rio de Janeiro, ----- de ----- de 20__.
Nome: _____
RG/CPF:
Cargo:

Rio de Janeiro, 07 fevereiro de 2023



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Albuquerque, Coordenador de Sistemas**, em 10/03/2023, às 16:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **46850075** e o código CRC **FA0FA66C**.

---

Referência: Processo nº SEI-080007/009503/2021

SEI nº 46850075

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



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

## **ANEXO G - TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

Este TERMO DE COMPROMISSO (“TERMO”) é celebrado entre:

1. CONTRATANTE FUNDAÇÃO SAÚDE - FS, Endereço: Av. Padre Leonel Franca, 248, CEP 99999-999, Rio de Janeiro/RJ, inscrito no CNPJ/MF XXXX, neste ato representado pelo Gestor do Contato xx/xxxx, e
2. CONTRATADA xxxxxxxx, Endereço xxxxxxxx, inscrita no CNPJ/MF xxxxxx, personificação xxxxxx, neste ato representada por seus respectivos procuradores abaixo assinados, na forma de seus respectivos Contratos Sociais.

A FUNDAÇÃO SAÚDE e a CONTRATADA podem ser referidas individualmente como PARTE e coletivamente como PARTES, onde o contexto assim o exigir.

CONSIDERANDO QUE as PARTES estabeleceram ou estão considerando estabelecer uma relação de negócio que inclui o XXX;

CONSIDERANDO QUE as PARTES podem divulgar entre si INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, conforme definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios, e em consideração da divulgação destas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS;

CONSIDERANDO QUE as PARTES desejam ajustar as condições de revelação das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção;

RESOLVEM as PARTES celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, o qual se regerá pelas considerações acima, bem como pelas cláusulas e condições a seguir:

1. Para a finalidade deste Termo, “INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS” significarão todas e quaisquer informações divulgadas por uma PARTE (de acordo com este instrumento, a “Parte Divulgadora”) à outra PARTE (de acordo com este instrumento, a “Parte Receptora”), em forma escrita ou verbal, tangível ou intangível, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, a qual esteja claramente marcada como CONFIDENCIAL, incluindo, entre outras, mas não se limitando a, segredos comerciais, know-how, patentes, pesquisas, planos de negócio, informações de marketing, informações de usuários, situação financeira, métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, e qualquer outra informação técnica, comercial e/ou financeira, seja expressa em notas, cartas, fax, memorandos, acordos, termos, análises, relatórios, atas, documentos, manuais, compilações, código de software, e-mail, estudos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, pareceres e pesquisas, ou divulgadas verbalmente e identificadas como confidenciais por ocasião da divulgação.
2. Não serão incluídas nas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS quaisquer informações que: (i) sejam geralmente conhecidas, ou subseqüentemente se tornem disponíveis ao comércio ou ao público; (ii) estejam na posse legal da Parte Receptora antes da divulgação pela Parte Divulgadora; ou (iii) sejam legalmente recebidas pela Parte Receptora de um terceiro, desde que essas informações não tenham chegado ao conhecimento da Parte Receptora através do referido terceiro, direta ou indiretamente, a partir da Parte Divulgadora numa base confidencial.
3. Quando a divulgação de INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS for necessária para estrito atendimento de ordem judicial ou agência governamental, o mesmo se procederá da seguinte maneira: (i) a Parte Receptora fica obrigada a comunicar o teor da determinação judicial à Parte Divulgadora no prazo de 2

(dois) dias úteis a contar do recebimento da ordem, no caso de se tratar de determinação para cumprimento em prazo máximo de 5 (cinco) dias; ou no prazo de uma hora a contar do recebimento, no caso de se tratar de ordem judicial para cumprimento no prazo máxima de até 48 (quarenta e oito) horas; e (ii) fica a Parte Receptora obrigada também a enviar à Parte Divulgadora cópia da resposta dada à determinação judicial ou administrativa concomitantemente ao atendimento da mesma. A Parte Receptora cooperará com a Parte Divulgadora para possibilitar que a Parte Divulgadora procure uma liminar ou outra medida de proteção para impedir ou limitar a divulgação dessas Informações Confidenciais.

4. A Parte Receptora não divulgará nenhuma INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL da Parte Divulgadora a nenhum terceiro, exceto para a finalidade do cumprimento deste Termo e com o consentimento prévio por escrito da Parte Divulgadora. Além disso:

1. A Parte Receptora, (i) não usará as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS para interferir, direta ou indiretamente, com nenhum negócio real ou potencial da

Parte Divulgadora, e (ii) não usará as Informações Confidenciais para nenhuma finalidade, exceto avaliar uma possível relação estratégica entre as Partes.

2. As Partes deverão proteger as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que lhe forem divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS.

3. A Parte Receptora não revelará, divulgará, transferirá, cederá, licenciará ou concederá acesso a essas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, direta ou indiretamente, a nenhum terceiro, sem o prévio consentimento por escrito da Parte Divulgadora, estando este terceiro, condicionado à assinatura de um Termo de Compromisso de Sigilo e Segurança da Informação (ANEXO F) prevendo as mesmas condições e obrigações estipuladas neste Termo.

4. A Parte Receptora informará imediatamente à Parte Divulgadora de qualquer divulgação ou uso não autorizado das Informações Confidenciais da Parte Divulgadora por qualquer pessoa, e tomará todas as medidas necessárias e apropriadas para aplicar o cumprimento das obrigações com a não divulgação e uso limitado das obrigações das empreiteiras e agentes da Parte Receptora.

5. A Parte Receptora deverá manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, devendo comunicar à Parte Divulgadora, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade.

6. A Parte Receptora obrigará seu pessoal que possa ter acesso às INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que cumpram tais obrigações de sigilo, assinando o

TERMO DE CIÊNCIA.

5. As Partes se comprometem e se obrigam a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação confidencial da outra Parte, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Parte Divulgadora. De qualquer forma, a revelação é permitida para empresas coligadas, assim consideradas as empresas que direta ou indiretamente controlem ou sejam controladas pela Parte neste Termo. Além disso, cada Parte terá direito de revelar a informação a seus funcionários que precisem conhecê-la, para os fins deste Termo; tais funcionários deverão estar devidamente avisados acerca da natureza confidencial de tal informação, e estarão vinculados aos termos e condições do presente Termo de Compromisso de Sigilo e Segurança da Informação (ANEXO G) independentemente de terem sido avisados do caráter confidencial da informação, ficando a Parte Receptora responsável perante a Parte Divulgadora por eventual descumprimento do Termo.

6. O intercâmbio de informações nos termos deste instrumento não será interpretado de maneira a constituir uma obrigação de uma das Partes para celebrar qualquer Termo ou acordo de negócio, nem obrigarão a comprar quaisquer produtos ou serviços da outra ou oferecer para a venda quaisquer produtos ou serviços usando ou incorporando as Informações Confidenciais.

7. Cada Parte reconhece que em nenhuma hipótese este Termo será interpretado como forma de transferência de propriedade ou qualquer tipo de direito subsistido nas Informações Confidenciais da parte Divulgadora para a parte Receptora, exceto o direito limitado para utilizar as Informações Confidenciais conforme estipulado neste Termo.

8. Este TERMO entrará em vigor por ocasião da assinatura pelas Partes. Os compromissos deste

instrumento também serão obrigatórios às coligadas, subsidiárias ou sucessoras das Partes e continuará a ser obrigatório a elas até a ocasião em que a substância das Informações Confidenciais tenha caído no domínio público sem nenhum descumprimento ou negligência por parte da Parte Receptora, ou até que a permissão para liberar essas Informações seja especificamente concedida por escrito pela Parte Divulgadora.

9. A omissão ou atraso em aplicar qualquer disposição deste Termo não constituirá uma renúncia de qualquer aplicação futura dessa disposição ou de quaisquer de seus termos. Se qualquer disposição deste Termo, ou sua aplicação, por qualquer razão e em qualquer medida for considerada inválida ou inexecutável, o restante deste Termo e a aplicação de tal disposição a outras pessoas e/ou circunstâncias serão interpretados da melhor maneira possível para atingir a intenção das Partes signatárias.

10. As PARTES concordam que a violação do presente Termo, pelo uso de qualquer Informação Confidencial pertencente à Parte Divulgadora, sem sua devida autorização, causar-lhe-á danos e prejuízos irreparáveis, para os quais não existe remédio na lei. Desta forma, a Parte Divulgadora poderá, imediatamente, tomar todas as medidas extrajudiciais e judiciais, inclusive de caráter cautelar, como antecipação de tutela jurisdicional, que julgar cabíveis à defesa de seus direitos.

11. A Parte Receptora deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela Parte Reveladora 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, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

12. A Parte Receptora deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da Parte Divulgadora, 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.

13. A inobservância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a Parte infratora, como também o agente causador ou facilitador, por ação ou omissão ou qualquer daqueles relacionados neste termo, ao pagamento, recomposição, de todas as perdas e danos, comprovadamente suportados ou demonstrados pela outra Parte, bem como as de responsabilidade civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo.

14. As obrigações de confidencialidade decorrentes do presente Termo, tanto quanto as responsabilidades e obrigações outras derivadas do presente Termo, vigorarão durante o período de 5 (cinco) anos após a divulgação de cada Informação Confidencial à Parte Receptora.

15. O não exercício por qualquer uma das Partes de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo tal ato considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito.

16. Alterações do número, natureza e quantidade das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Receptora não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de Compromisso de Sigilo e Segurança da Informação, que permanecerá válido e com todos os efeitos legais em qualquer das situações especificadas neste Termo.

17. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Receptora, em razão do presente objeto, serão incorporadas a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, não sendo necessário, nessas hipóteses, assinatura ou formalização de Termo Aditivo.

18. Este instrumento não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas Afiliadas, nem em obrigação de divulgar informações confidenciais para a outra Parte.

19. O fornecimento de INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS pela Parte Divulgadora ou por uma de suas Afiliadas não implica em renúncia, cessão a qualquer título, autorização de uso, alienação ou transferência de nenhum direito, já obtido ou potencial, associado a tais informações, que permanecem como propriedade da Parte Divulgadora ou de suas Afiliadas, para os fins que lhe aprouver.

20. Nenhum direito, licença, direito de exploração de marcas, invenções, direitos autorais, patentes ou direito de propriedade intelectual estão aqui implícitos, incluídos ou concedidos por meio do presente

Termo, ou ainda, pela transmissão de Informações Confidenciais entre as Partes.

21. A CONTRATADA declara conhecer todas as Normas, Políticas e Procedimentos de Segurança estabelecidos pela FUNDAÇÃO SAÚDE para execução do CONTRATO, tanto nas dependências da Contratante como externamente.

22. A CONTRATADA responsabilizar-se-á integralmente e solidariamente, pelos atos de seus empregados praticados nas dependências da Contratante, ou mesmo fora dele, que venham a causar danos ou colocar em risco o patrimônio da FUNDAÇÃO SAÚDE.

23. Este TERMO contém o acordo integral de confidencialidade entre as PARTES com relação ao seu objeto. Quaisquer outros acordos, declarações, garantias anteriores ou contemporâneos com relação à proteção das Informações Confidenciais, verbais ou por escrito, serão substituídos por este Termo. Este Termo será aditado somente firmado pelos representantes autorizados de ambas as Partes.

24. Quaisquer controvérsias em decorrência deste Termo serão solucionadas de modo amistoso através do representante legal das PARTES, baseando-se nas leis da República Federativa do Brasil. E por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

Rio de Janeiro, ----- de ----- de 20\_\_.

DE ACORDO:

CONTRATANTE

CONTRATADA

Testemunha1	Testemunha2
-------------	-------------

Rio de Janeiro, 07 fevereiro de 2023



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Albuquerque, Coordenador de Sistemas**, em 10/03/2023, às 16:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **46849801** e o código CRC **001CBE6B**.

Referência: Processo nº SEI-080007/009503/2021

SEI nº 46849801

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



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Fundação Saúde

Diretoria Administrativa Financeira

## ANEXO H - TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL – SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	
IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO	
Nº do Contrato:	
Empresa Contratada:	
CNPJ:	
Objeto Resumido:	
Vigência Contratual:	
TERMOS	
O(s) funcionário(s) abaixo qualificado(s) declara(m) ter pleno conhecimento de sua(s) responsabilidade(s) no que concerne ao sigilo que deve ser mandado sobre as atividades desenvolvidas ou as ações realizadas no âmbito do Contrato Administrativo nº / , bem como sobre todas as informações que eventualmente ou por força de sua(s) função(ões) venha(m) a tomar conhecimento, comprometendo-se a guardar o sigilo necessário nos termos da legislação vigente e a prestar total obediência às normas de segurança da informação vigentes no ambiente do CONTRATANTE ou que venham a ser implantadas a qualquer tempo por este; em conformidade com o TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO firmado entre as partes.	
OBSERVAÇÕES	
Digite observações, se houverem.	
DE ACORDO	
E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE CIÊNCIA é assinado pela (s) parte (s) declarante (s) em 02 (duas) vias de igual teor e um só efeito.	
Rio de Janeiro, ----- de ----- de 20__.	
IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO (S) DECLARANTE (S)	
Nome: Identidade: CPF: Função:	Assinatura:
Observação: Este termo deve ser impresso em papel timbrado da CONTRATADA.	

Rio de Janeiro, 07 fevereiro de 2023



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Albuquerque, Coordenador de Sistemas**, em 10/03/2023, às 16:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **46850319** e o código CRC **B2165257**.

---

Referência: Processo nº SEI-080007/009503/2021

SEI nº 46850319

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



Governo do Estado do Rio de Janeiro

Fundação Saúde

Diretoria Administrativa Financeira

## ANEXO I - REQUISITOS MÍNIMOS DOS PERFIS PROFISSIONAIS

Perfil	Requisitos mínimos
Preposto	O integrante desse perfil deve possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula. Possuir experiência de, no mínimo, 05 (cinco) anos em atividades relacionadas a gerenciamento administrativo E/OU apoio técnico- operacional E/OU suporte especializado às atividades de TIC – sendo desejável possuir, pelo menos 02 (anos) de experiência em liderança de equipes.

<p><b>Gerente de Projetos</b></p>	<p><b>ATRIBUIÇÕES:</b> Identificar, propor e implementar melhores práticas e melhorias nos processos de gerenciamento de projetos. Monitorar o desenvolvimento dos projetos. Publicar Indicadores relativos aos projetos. Capacitar na metodologia e nas ferramentas de gerenciamento de projetos. Alertar sobre desvios significativos que possam comprometer o desenvolvimento/sucesso dos projetos. Apoiar na identificação, gerenciamento e mitigação dos riscos envolvidos nos projetos. Apoiar na execução de processos de garantia e controle da qualidade para assegurar uma solução com um nível de qualidade aceitável. Dar suporte aos gerentes de projetos em relação a metodologias e práticas de gerenciamento de projetos. Disponibilizar informações e recomendações que irão auxiliar na priorização e tomadas de decisões em projetos. Organizar a estrutura de padrões referentes ao gerenciamento de projetos; Disponibilizar informações sobre os projetos através de relatórios gerenciais. Elaborar projetos em conjunto com as áreas técnicas, alinhados as necessidades estratégicas da FUNDAÇÃO SAUDE. Planejar e participar da implantação das seguintes disciplinas de gerenciamento de projetos: metodologia de gestão de projetos, capacitação, fórum de projetos, gestão de mudanças e gerência de carteira de projeto. Avaliar mudanças nos projetos, analisando sua aplicação e impacto. Elaborar relatórios de progresso do projeto com informações específicas do projeto. Apoiar o gerenciamento do escopo, o cronograma, o custo e a qualidade dos produtos dos pacotes de trabalho. Promover o desenvolvimento da equipe. Acompanhar a execução dos projetos conforme os planos e cronogramas, apresentando as atualizações sempre que necessário.</p> <p><b>ESCOLARIDADE:</b> Diploma ou certificado, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior em engenharia, administração, economia, informática, ciências da computação ou análise de sistemas, ou de curso superior de tecnólogo em processamento de dados, rede de comunicação de dados/computadores, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.</p> <p><b>EXPERIÊNCIA:</b> Mínima de 5 anos.</p> <p><b>CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:</b> Experiência em coordenação técnica de equipes. Experiência mínima de 5 (cinco) anos em gerenciamento de projetos. Experiência mínima de 2 (dois) anos em escritório de projetos.</p> <p><b>CERTIFICAÇÕES OBRIGATÓRIAS:</b> Certificação ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e/ou Project Management Professional</p>
<p><b>Coordenador de Infraestrutura de TI</b></p>	<p><b>ATRIBUIÇÕES:</b> Coordenar e planejar as atividades da área de Infraestrutura, Datacenter e Atendimento técnico, visando obter um ambiente de produção com alta disponibilidade, confiabilidade e segurança da informação. Acompanhar as necessidades de melhorias, adequações, padronizações e upgrade de hardware e software, possibilitando atender as novas demandas de serviços dos clientes da STI. Prestar apoio técnico a todas as áreas do TCE, no que se refere a novos projetos e que envolvam a aquisição de hardware e softwares, através de análise para customização das necessidades. Coordenação na implementação de novos projetos, administração de sistemas, administração de redes LAN e WAN, controle de custos, controle de acessos aos sistemas, processamento eletrônico dos dados, coordenação da manutenção do banco de dados ORACLE garantido a integridade e disponibilidade dos dados armazenados nos servidores do parque computacional e guarda das informações em mídia consonante com a legislação vigente.</p> <p><b>ESCOLARIDADE:</b> Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação,</p> <p><b>EXPERIÊNCIA:</b> Mínima de 5 anos.</p> <p><b>CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:</b> Experiência em coordenação técnica de equipes. Conhecimentos básicos em rede e segurança. Conhecimento básico de banco de dados ORACLE. Conhecimento básico de ambiente virtualizado. ITIL Foundation. HDI Customer Service Representative (HDI-CSR).</p>

**Analista de Rede e  
Sistemas  
Operacionais de  
Servidor**

**ATRIBUIÇÕES:** Deverá ser capaz de planejar as atividades da área e elaborar normas e procedimentos operacionais, bem como solucionar problemas, proporcionar melhorias através de estudos, levantamento e coleta de dados nas áreas de: Sistema operacional Linux e Windows Server. Segurança das aplicações e banco de dados. SAN/ISCSI (rede de dados e storage) nos ambientes de desenvolvimento, produção e homologação. Administração avançada do sistema operacional Linux e Windows server. Administração avançada da rede SAN/ISCSI com o foco em switches Brocade e storages. Administração avançada do software de backup ARCserver. Suporte a central de atendimento em 3º nível incluindo o suporte para as demais equipes (produção, desenvolvimento e redes). Análise e viabilização referente a homologação e teste de novas versões e parametrização de banco de dados Oracle ajustando-o de acordo com os requisitos do sistema operacional. Análise e ajustes de ambiente com intuito de manter disponível e performático, promovendo os valores de autenticidade, autoridade, precisão, acessibilidade, segurança e inteligibilidade. Implementação na reorganizar e ampliação do banco de dados para obtenção de melhor desempenho, aumentando a disponibilidade e integridade. Elaborar e planejar rotinas de verificação de consistência na base de dados. Analisar estatísticas de crescimento da base de dados para viabilização de futuros projetos e planejamento para atualização de recursos de hardware e demais necessidades inerentes ao crescimento do ambiente computacional.

**ESCOLARIDADE:** Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.

**EXPERIÊNCIA:** Mínima de 5 anos.

**CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:** Conhecimentos básicos em rede e segurança. Administração do sistema operacional Linux e Windows Server. RedHat Cerfied System Administrator – RHCSA Domínio em administrar áreas de armazenamento em storages. Domínio na configuração dos switch Brocade e confecção de zone. Experiência na ferramenta gerenciadora da solução de backup ARCServer. Experiência em virtualização de máquinas. Cisco Cerfied Network Professional - CCNP Conhecimento em Web Services. Administração de ambiente de rede IP e MPLS, roteadores, gateway de voz, switches, VLAN, redes wireless, segurança de redes, endereçamento e roteamento IP, protocolos autônomos de roteamento (BGP, OSPF), telefonia IP (VoIP – SIP e H.323) e implantação de QOS em redes corporativas.

**Administrador de Banco de Dados**

**ATRIBUIÇÕES:** Coordenar e planejar as atividades da área e elaborar normas e procedimentos operacionais, bem como solucionar problemas, proporcionar melhorias através de estudos, levantamento e coleta de dados nas áreas de banco de dados. Suporte a central de atendimento em 3º nível incluindo o suporte para as demais equipes (produção, desenvolvimento e redes). Administração do banco de dados Oracle. Análise e viabilização referente a homologação e teste de novas versões e parametrização de banco de dados ajustando-o de acordo com os requisitos do sistema operacional. Análise e ajustes de ambiente com intuito de manter disponível e performático, promovendo os valores de autenticidade, autoridade, precisão, acessibilidade, segurança e inteligibilidade. Implementação na reorganização e ampliação do banco de dados para obtenção de melhor desempenho, aumentando a disponibilidade e integridade. Elaborar e planejar rotinas de verificação de consistência na base de dados. Analisar estatísticas de crescimento da base de dados para viabilização de futuros projetos e planejamento para atualização de recursos de hardware e demais necessidades inerentes ao crescimento do ambiente computacional.

**ESCOLARIDADE:** Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.

**EXPERIÊNCIA:** Mínima de 5 anos.

**CERTIFICAÇÕES OBRIGATÓRIAS:** Oracle Certified Professional Database Administrator; ou MCSA: SQL Server.

**Conhecimentos Desejáveis:** Conhecimentos básicos em rede e segurança. Conhecimento em Web Services. Conhecimento em sistemas operacionais de servidor. Administração de bancos de dados Microsoft SQL Server. Execução de Backup e Restore. Desenvolvimento de rotinas sistêmicas para aumento das disponibilidades das informações. Planejamento e execução de estudos para inovação e melhorias no ambiente de SGBD. Monitoração dos ambientes de Banco de Dados e proposição de melhorias, análise de performance e tuning no banco e queries de aplicações, criação de objetos de banco e preparação, otimização de queries e migração de dados, desenvolvimento e implementação de scripts para otimização de queries, tuning, jobs, triggers, modelagem de dados, migração de versões de bancos de dados. Administração, operação, configuração, execução de tarefas (JOBS) e operacionalização de backup de banco de dados SQL Server ou Postgre SQL ou MySQL ou Oracle.

**Analista de  
Segurança**

**ATRIBUIÇÕES:** Deverá ser capaz de administrar, monitorar, configurar, implementar, planejar controlar, analisar, operar, homologar e catalogar: Todos os serviços Microsoft (Active Director, DNS, DHCP, File Server, IIS, Exchange, outros) e os serviços LINUX (SQUID, NAGIOS, CACTI, EMAIL, outros); Máquinas Virtuais (ZenServer) plataforma BLADE; Criação de contas de usuário no domínio, e-mail e grupo polices, permissionamento de acesso aos diretórios do file server, web server, outros. Análise de log de acesso. Configurar, testar e homologar serviços Microsoft e LINUX. Manter os serviços (Domain Controller, Exchange, PROXY, DNS, IIS, SQL, DHCP, File Server, outros) disponíveis no ambiente. Catalogar a documentação dos servidores e seus respectivos serviços. Informar através de relatório a indisponibilidade dos serviços prestados. Executar teste de latência das aplicações disponíveis. Verificar a realização dos backups. Otimizar os recursos de rede. Atualizar a documentação dos servidores e os seus respectivos serviços. Manutenção das bases de dados (banco de dados Oracle, servidor de arquivo, Active Director, servidor WEB). Atualizar as configurações dos sistemas operacionais e aplicações. Realização de rotinas de disaster/recovery dos dados, para verificação da integridade. Substituição das senhas de administradores do domínio por segurança. Apoio e/ou acompanhamento as outras áreas da FUNDAÇÃO SAUDE nos projetos de rede em questões de conectividade. Homologação de novas soluções de mercado. Configurar e prestar manutenção de microcomputadores. Atendimento de chamados a setores de maior criticidade. Apoio técnico aos eventos. Quando necessário ir aos postos de serviços para resolver problemas de conectividade em conjunto com outras áreas.

**ESCOLARIDADE:** Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.

**EXPERIÊNCIA:** Mínima de 3 anos.

**CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:** Curso de especialização dos sistemas operacionais Windows Server e LINUX. CCNP Security – Cisco Certified Network Professional Security. RedHat Certified System Administrator – RHCSA. Linux Professional Institute Certification – LPIC1. Tecnologias de firewall, Antivírus, Proxy, IDS, SIEM, IPS, AN-DDoS, Ethernet 802.1x, Radius, IPSEC VPN – Virtual Private Network (client-to-site e site-to-site), e teste de penetração.

**Coordenador de  
Suporte Técnico**

**ATRIBUIÇÕES:**Elaborar as normas internas inerentes a sua área de atuação, com base nas diretrizes gerais dentro das normas de segurança.Interagir com as demais gerências, promovendo uma coordenação adequada dos serviços.Administrar os recursos humanos, materiais e tecnológicos que lhe forem alocados.Administrar os recursos para manutenção corretiva e preventiva de equipamentos de informática com tombamento da FUNDAÇÃO SAUDE (software e hardware).Administrar a movimentação de equipamentos de informática (com tombamento da FUNDAÇÃO SAUDE) de toda a FUNDAÇÃO SAUDE, sempre no processo de retirada, devolução e/ou remanejamento, relativos ao reparo deles quando necessário, através do preenchimento de documentos específicos para este fim.Administrar o atendimento através do serviço de atendimento telefônico e software aos usuários da FUNDAÇÃO SAUDE (colaboradores, servidores e comissionados).Elaborar relatórios analíticos e avaliar constantemente a equipe de técnicos, promover treinamentos internos a fim de manter a qualidade e técnica nos atendimentos.

**ESCOLARIDADE:**Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.

**EXPERIÊNCIA:**Mínima de 5 anos.

**CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:**Conceitos básicos de ITIL; gerenciamento de incidentes; gerenciamento de problemas; gerenciamento de mudanças; gerenciamento de configurações; gerenciamento da disponibilidade; gerenciamento da capacidade; gerenciamento da continuidade dos serviços de TI; gerenciamento do nível de serviços.Cursos de aperfeiçoamento gerencial: gestão da qualidade total, ética profissional, relacionamento interpessoal, teorias gerenciais, administração de tempo, racionalização do trabalho, planejamento e organização.HDI Customer Service Representative (HDI-CSR).

<p><b>Analista de Suporte</b></p>	<p><b>ATRIBUIÇÕES:</b> Realizar o primeiro atendimento através do serviço de atendimento telefônico e software aos usuários da FUNDAÇÃO SAUDE (colaboradores, servidores e comissionados). Realizar o controle de chamados abertos e direcionados à empresa locadora de equipamentos de informática, responsável pela manutenção do hardware destes. Elaborar relatórios analíticos e avaliar constantemente a equipe de técnicos, promover treinamentos internos a fim de manter a qualidade e técnica nos atendimentos.</p> <p><b>ESCOLARIDADE:</b> Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.</p> <p><b>EXPERIÊNCIA:</b> Mínima de 3 anos</p> <p><b>CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:</b> Gestão de procedimentos de atendimento técnico. Condução de reuniões gerenciais, elaboração de pautas e atas de reuniões e relatórios gerenciais de serviços de suporte técnico. Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada. Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos. Demonstrar engajamento à missão e diretrizes de atendimento técnico. HDI Desktop Support Technician (HDI-DST) Microsoft 365 (Teams, Office 365, Skype, dentre outras). Conhecimentos Windows: Microsoft 365 Certified: Messaging Administrator Associate. Windows Server 2016, ou similar. Instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2012 ou superior. Redes de Computadores e Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shell script). Ou, Conhecimentos Linux Red Hat Certified Engineer – RHCE ou Linux Professional Institute Certification – LPIC2”. Administração de redes e infraestrutura para sistemas operacionais Linux. Sistemas operacionais GNU/Linux (Debian, Suse, Fedora e RedHat) e Unix (Solaris e AIX). Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shell script). Ou, Virtualização Virtualização VMWare, e com gerência e orquestração de ambiente virtualizado. Administração de redes e infraestrutura para sistemas operacionais Linux e Windows. Containerização, com experiência em administração e operação de soluções baseadas em containers, tais como: Docker, Kubernetes, Rancher e correlatos. Ou, Backup e Armazenamento Backup (Implantação, Configuração, Administração e Criação de Políticas) em ambiente Veritas. Armazenamento (Storage) em ambiente VSAN.</p>
<p><b>Técnico Atendimento de Campo</b></p>	<p><b>ATRIBUIÇÕES:</b> Responsável pelo atendimento sede da área de Saúde da FUNDAÇÃO SAUDE. Além de proceder na devolução de equipamentos reparados que se encontram no almoxarifado.</p> <p><b>ESCOLARIDADE:</b> Ensino médio completo com formação técnica nas áreas de informática ou eletrônica, ou ensino médio completo com experiência profissional nessas áreas mínima de 1 ano.</p> <p><b>EXPERIÊNCIA:</b> Mínima de 1 ano</p> <p><b>CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:</b> Sistema operacional: MS-Windows e Linux, para estações de trabalho. Software de correio eletrônico MS-Outlook. Software de automação de escritório: MS-Office; e Open Office. Software de navegação na internet: MS-Internet e Mozilla Firefox. Montagem e configuração de hardware e software em microcomputadores. Montagem e configuração de hardware e software em switches de rede. Rede local de computadores. Instalação de softwares na forma de “pacotes”. Instalação e customização de sistemas corporativos em ambientes de duas camadas (cliente-servidor). Domínio das atividades de instalação, configuração e troca de insumos de impressoras, scanners etc. Experiência na detecção de problemas em componentes de hardware, tais como placas, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores etc. Disciplinas de suporte aos serviços de TI, segundo o ITIL ou HDI.</p>

<p><b>Coordenador de Desenvolvimento de Sistemas</b></p>	<p><b>ATRIBUIÇÕES:</b>Coordenar e planejar as atividades da área de sistemas, para a padronização e a racionalização de procedimentos, controles, implantação de sistemas específicos, processamento eletrônico dos dados e guarda das informações.Coordenar e controlar as apurações de dados, análises para implantação e/ou modificações de sistemas, definições de normas e procedimentos, racionalização e padronização de formulários, a fim de fornecer meios adequados de controles de sistemas e informações.Prestar apoio técnico a toda a área de Saúde da FUNDAÇÃO SAUDE, no que se refere à utilização de softwares, pelas análises de suas necessidades.Coordenar a manutenção dos sistemas administrativos implantados, verificando seu desempenho, avaliando resultados e propondo alterações necessárias.</p> <p><b>ESCOLARIDADE:</b>Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.</p> <p><b>EXPERIÊNCIA:</b>Mínima de 5 anos</p> <p><b>CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:</b>Gerência de projetos;Metodologias ágil Scrum;ORACLE, UML, JAVA.</p>
<p><b>Scrum Master</b></p>	<p><b>ATRIBUIÇÕES:</b>Liderar equipe de programadores e desenvolvedores Web.Gerenciar o desenvolvimento dos projetos junto aos clientes internos e clientes externosFazer uma gestão de vanguarda motivando a equipe para a criação de novas metodologias de entrega de soluções (novas plataformas).Trabalhar com indicadores para acompanhar prazos, disponibilidade, segurança, qualidade e custo.</p> <p><b>ESCOLARIDADE:</b>Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.</p> <p><b>EXPERIÊNCIA:</b>Mínima de 6 anos.</p> <p><b>CERTIFICAÇÕES OBRIGATÓRIAS:</b>Certificação em metodologias ágeis: PSM - Professional Scrum Master (Scrum.org) ou CSM - Certified Scrum Master (Scrum Alliance) ou ASM - Agile Scrum Master (Exin)</p> <p><b>CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:</b>Conhecimentos sólidos em PHP, ASP, Javascript, HTML, XML, Sql Server e MySql.Administração e controle de cronogramas para desenvolvimento, manutenção, customização, implantação e/ou testes de sistemas; planejamento, organização e supervisão das etapas dos trabalhos.</p>
<p><b>Arquiteto de Aplicações</b></p>	<p><b>ATRIBUIÇÕES:</b>Liderar equipe de programadores e desenvolvedores Web.Gerenciar o desenvolvimento dos projetos junto aos clientes internos e clientes externos.Fazer uma gestão de vanguarda motivando a equipe para a criação de novas metodologias de entrega de soluções (novas plataformas)Trabalhar com indicadores para acompanhar prazos, disponibilidade, segurança, qualidade e custo.</p> <p><b>ESCOLARIDADE:</b>Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.</p> <p><b>EXPERIÊNCIA:</b>Mínima de 6 anos.</p> <p><b>CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:</b>Conhecimentos sólidos em PHP, ASP, Javascript, HTML, XML, Sql Server e MySql.Administração e controle de cronogramas para desenvolvimento, manutenção, customização, implantação e/ou testes de sistemas.Planejamento, organização e supervisão das etapas dos trabalhos.</p>

<p><b>Analista de Sistemas/Desenvolvedor</b></p>	<p><b>ATRIBUIÇÕES:</b>Deverá possuir grande conhecimento técnico de todas as fases da atividade e dos sistemas e métodos, orientando nas soluções mais complexas, nas quais trabalha, podendo desenvolver programas.Elaborar e realizar levantamentos sobre informações e dados, para estudo e implementação de sistemas aos órgãos requisitantes.Instruções e informações para programadores, operação e manutenção, mantendo-os atualizados.</p> <p><b>ESCOLARIDADE:</b>Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.</p> <p><b>EXPERIÊNCIA:</b>Mínima de 3 anos.</p> <p><b>CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:</b>Desenvolvimento e análise de sistemas em aplicações Web utilizando modelo de arquitetura MVC.Desenvolvimento e manutenção de sistemas utilizando as seguintes linguagens: PLSQL, Java, JavaScript, PHP, C#, ASP.Net, Delphi, Python e R, HTML e XML.Banco de Dados Oracle.UML (casos de uso e demais diagramas);Arquitetura orientada a serviços (SOA).</p>
<p><b>Analista de Negócios</b></p>	<p><b>ATRIBUIÇÕES:</b>Elaborar e realizar levantamentos de informações e documentos que apoiem a análise e avaliação sobre os atuais processos de negócio, seus subprocessos, tarefas e procedimentos.Identificar de novas necessidades e mapeamento dos processos e procedimentos ainda não existentes.Elaborar e realizar mapeamentos e otimização da reestruturação dos processos existentes.Participar nas fases de validação, tanto na elaboração e aprovação dos processos redesenhados.</p> <p><b>ESCOLARIDADE:</b>Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.</p> <p><b>EXPERIÊNCIA:</b>Mínima de 3 anos.</p> <p><b>CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:</b>Desejável conhecimento em análise de sistemas.Levantamento, análise, mapeamento e especificação de processos de negócio (UML).Implementações de normas e procedimentos.Participação na implantação de sistemas de informação.Ferramentas de gestão de conteúdo (Wiki etc.).Homologação das regras de negócios.</p>
<p><b>Analista de Teste Pleno</b></p>	<p><b>ATRIBUIÇÕES:</b>Participar dos projetos de desenvolvimento e garantir as melhores técnicas de testes para atenderem os respectivos escopos.</p> <p><b>ESCOLARIDADE:</b>Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.</p> <p><b>EXPERIÊNCIA:</b>Mínima de 3 anos.</p> <p><b>CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:</b>Especificação de testes de funcionalidade, desempenho, segurança e interface.Descrever detalhadamente roteiros para reprodução de defeitos.Noções de programação UML.Desenvolvimento de modelos de testes usando metodologia Ágil</p>
<p><b>Analista de Teste Junior</b></p>	<p><b>ATRIBUIÇÕES:</b>Participar dos projetos de desenvolvimento e garantir as melhores técnicas de testes para atenderem os respectivos escopos.</p> <p><b>ESCOLARIDADE:</b>Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.</p> <p><b>EXPERIÊNCIA:</b>Mínima de 1 ano.</p> <p><b>CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:</b>Especificação de testes de funcionalidade, desempenho, segurança e interface.Descrever detalhadamente roteiros para reprodução de defeitos.Noções de programação.Desenvolvimento de modelos de testes usando metodologia Ágil.</p>

<p><b>Web Designer</b></p>	<p><b>ATRIBUIÇÕES:</b>Desenvolver a parte gráfica de sites de Internet/Intranet, envolvendo a elaboração de ilustrações, combinação de cores, disposição de elementos gráficos no site, navegabilidade, uso de fontes e animações gráficas.  <b>ESCOLARIDADE:</b>Nível superior ou cursando em sistema de informação, publicidade, jornalismo, ciência da computação ou tecnólogo em informática.  <b>EXPERIÊNCIA:</b>Mínima de 3 anos.  <b>CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:</b>Photoshop.Flash.HTML.Design gráfico (interface), design de navegação, design de conteúdo, design de performance e design de experiência.CSS (Cascading Style Sheets).SEO (Search Engine Optimization).Javascript, Ajax e DHTML.Conceitos de usabilidade.Wireframing.Produção e manutenção de Websites ou portais.Criação de mídia digital (banners, hotsites).Elaboração de identidade visual de sites.Ferramentas de gerenciamento de conteúdo.</p>
<p><b>Analista de BI</b></p>	<p><b>ATRIBUIÇÕES:</b>Deverá possuir grande conhecimento técnico de todas as fases da atividade e dos sistemas e métodos, orientando nas soluções mais complexas, nas quais trabalha, podendo desenvolver programas e análise de dados.Elaborar e realizar levantamentos sobre informações e dados, para estudo e implementação de sistemas aos órgãos requisitantes, instruções e informações para programadores, operação e manutenção, indicadores, mantendo-os atualizados.  <b>ESCOLARIDADE:</b>Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.  <b>EXPERIÊNCIA:</b>Mínima de 3 anos.  <b>CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:</b>Desenvolvimento e análise de sistemas em aplicações Web utilizando modelo de arquitetura MVC.Desenvolvimento e manutenção de aplicações, painéis de dados e processos de carga utilizando as seguintes tecnologias: QlikSense, Oracle BI e PLSQL.Banco de dados Oracle.UML (Casos de Uso e demais diagramas).</p>
<p><b>Cientista de Dados</b></p>	<p><b>ATRIBUIÇÕES:</b>Analisar a massa de dados da FUNDAÇÃO SAUDE para criação de Insights sobre conjuntos suspeitos de informações e possibilidade de criação de novos mecanismos de auditoria mais automatizados e inteligentes;Construção de algoritmos de análise de dados não-estruturados;Produção de algoritmos de aprendizagem de máquina;Sintetizar a informação para uso eficaz, produtiva e de forma simples aos consumidores de dados da FUNDAÇÃO SAUDE;Garantir a implementação das suas atribuições usando metodologia ágil e prover a mudança necessária nos processos, dinâmicas e estrutura da área quando necessários;  <b>ESCOLARIDADE:</b>Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação.  <b>EXPERIÊNCIA:</b>Mínima de 2 anos.  <b>CERTIFICAÇÕES OU CURSOS OBRIGATÓRIOS:</b>Ter Diploma, Certificado ou estar cursando pós-graduação em Big Data, Inteligência Artificial ou Business Analytics;Ter formação técnica em Data Science em uma das seguinte escolas: Coursera, Datacamp, Udacity, Dataquest ou Data Science Academy.  <b>CONHECIMENTOS NECESSÁRIOS:</b>Sólida conhecimento em Estatística;Programação Python e R;Sólidos conhecimentos em Arquiteturas de Big Data.</p>

<b>Engenheiro de Dados</b>	<b>ATRIBUIÇÕES:</b> Construir o pipeline de extração e consolidação de dados; Desenhar a arquitetura dos sistemas distribuídos de dados; Desenvolver o desenho de arquitetura de soluções de dados; Colaborar com a equipe de Cientistas de Dados; Criar protocolos de governança de dados da FUNDAÇÃO SAÚDE; <b>ESCOLARIDADE:</b> Graduação em curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação, devidamente registrado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação. <b>EXPERIÊNCIA:</b> Mínima de 2 anos. <b>CONHECIMENTOS DESEJÁVEIS:</b> Sólida experiência na construção de processos de ETL em ferramentas como Apache NIFI, Oracle Data Integrator, Power Center, Pentaho ou similares; Modelagem de dados em ambiente de Data Lake; Modelagem de dados multidimensionais em estruturas de Data Warehouse; Desenvolvimento em Python e R.
----------------------------	--

Mais de um perfil de Analista pode ser executado pelo mesmo profissional, desde que tenha as qualificações para os perfis pretendidos e que isso não venha a impactar negativamente no serviço prestado a FUNDAÇÃO SAÚDE.

Durante o PAO, o número mínimo de profissionais para os perfis de analista deve ser 4 (quatro).

Uma vez que a forma de contratação não é de alocação de mão-de-obra, a quantidade de profissionais esmada deve ser entendida como o quantitativo mínimo definido pelo órgão somente para a execução inicial dos serviços, durante o PAO.

O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços, após o PAO será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos no edital.

Rio de Janeiro, 07 fevereiro de 2023



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Albuquerque, Coordenador de Sistemas**, em 10/03/2023, às 16:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **46850926** e o código CRC **6C4982EB**.

Referência: Processo nº SEI-080007/009503/2021

SEI nº 46850926

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



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

## ANEXO J - REQUISITOS DA PROVA DE CONCEITO

A PROVA DE VERIFICARÁ OS SEGUINTE REQUISITOS:

Ferramenta de Requisição de Serviço e Gestão de TIC

Item	S/N
Demonstrar acesso web para as funções de solicitante, executor e aprovador.	
Demonstrar através de operação simulada envio automático de e-mails da ferramenta (simular abertura, andamento e encerramento de um chamado) se integrando a servidor de e-mail da FUNDAÇÃO SAÚDE.	
Demonstrar personalização de templates de e-mail.	
Demonstrar personalização de página inicial por meio da inclusão de painéis e dashboards.	
Demonstrar, utilizando um perfil de usuário e um de gerente, a segregação de informação. Em seguida, conceder outro perfil de acesso a este usuário, mudando a quantidade de registros aos quais ele tem acesso.	
Demonstrar em acesso web a criação de relatórios sobre os chamados de um usuário e de um executor.	
Demonstrar a criação, utilizando ferramentas visuais, de um workflow com designação de responsável, utilizando como referência as categorizações do chamado e que inclua etapa de aprovação e em seguida validar o workflow simulando os papéis de solicitante, procurador, aprovador e executor.	
Demonstrar consulta de histórico nos papéis de usuário e de gerente.	
Demonstrar a funcionalidade de capturas de tela do usuário para documentação do atendimento.	
Demonstrar a funcionalidade de impressão de um chamado com seus andamentos.	
Demonstrar, com os perfis de executor e usuário, a troca de notas e anexos no sistema.	
Demonstrar, com os perfis de executor e usuário, uma sessão de chat.	
Demonstrar que a conexão web da ferramenta possui segurança de, no mínimo, 128-bit com SSL-Secure.	
Demonstrar a funcionalidade de inventário de hardware, software e informações de conexão de rede de uma estação, um servidor e um avo de rede.	
Demonstrar a criação de uma requisição a partir de um registro de incidente, gerando o relacionamento entre os registros.	
Demonstrar a criação de um formulário de requisição de serviço, com campos já preenchidos (integração LDAP), campos obrigatórios e campos opcionais.	
Demonstrar a visualização por parte do usuário do fluxo de atividades e do status de realização de cada atividade e da esmava de tempo para o atendimento,	
Demonstrar a funcionalidade de pesquisa de satisfação com a utilização de questionário personalizado.	
Demonstrar a funcionalidade de relacionamentos entre registros atribuindo qualificações de "Criado por" e "Duplicado de".	
Demonstrar a funcionalidade de limitação de tamanho de anexo permitido na ferramenta.	
Demonstrar a funcionalidade de consulta rápida.	
Demonstrar a funcionalidade de controle de processo do ciclo de vida do conhecimento (rascunho, em avaliação, disponível, fora de uso, etc.).	
Demonstrar a funcionalidade de controle de versão do conhecimento.	
Demonstrar mecanismo controle de acesso, mostrando visões diferentes por usuários com níveis de acesso diferentes.	

Demonstrar a incorporação na base de conhecimento de documentos externos.	
Demonstrar o estabelecimento de SLAs diferentes para diferentes tipos de chamados.	
Demonstrar dashboards de status de SLAs para diferentes tipos de chamados.	
Demonstrar a funcionalidade de criação de queries interativas, através de interface web.	

#### Ferramenta de Requisição de Serviço e Gestão de TIC

Item	S/N
Demonstrar a funcionalidade de registro do tempo que o usuário espera de atendimento.	
Demonstrar a funcionalidade de gravação e recuperação posterior de atendimento telefônico.	
Demonstrar a associação de gravação com outros dados do atendimento.	

Rio de Janeiro, 08 fevereiro de 2023



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Albuquerque, Coordenador de Sistemas**, em 10/03/2023, às 16:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **46878281** e o código CRC **966D1A35**.

Referência: Processo nº SEI-080007/009503/2021

SEI nº 46878281

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



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

## ANEXO K - MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Declaro, em atendimento ao previsto no Edital de Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_\_/20\_\_\_\_\_, que eu, \_\_\_\_\_, portador (a) da CI/RG nº \_\_\_\_\_ e do CPF nº \_\_\_\_\_ representante da empresa,

Estabelecida no (a) \_\_\_\_\_, como seu representante legal para os fins da presente declaração, compareci perante o representante da Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro e em suas Unidades Incorporadas e vistoriei o ambiente computacional, assim como recebi o anexo de detalhamento de tarefas e o anexo de detalhamento do ambiente de TIC, tomando plena ciência das condições e grau de dificuldade existentes.

Declaramos, ainda, que a supramencionada empresa está ciente do compromisso assumido de manter sigilo sobre todas as informações às quais teve acesso em decorrência da vistoria realizada nesta data.

Rio de Janeiro, ----- de ----- de 20\_\_.

Assinatura do representante da empresa

Rio de Janeiro, 08 fevereiro de 2023



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Albuquerque, Coordenador de Sistemas**, em 10/03/2023, às 16:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **46879585** e o código CRC **52E08F0D**.

Referência: Processo nº SEI-080007/009503/2021

SEI nº 46879585

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



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

## ANEXO L - MODELO DE DECLARAÇÃO DE ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

(Identificação do Processo licitatório)

(IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE LEGAL DA LICITANTE), como representante devidamente constituído de (IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DA LICITANTE), doravante denominado LICITANDO, para fins do disposto no item 1.8 do Edital (COMPLETAR COM A IDENTIFICAÇÃO DO EDITAL), declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do código Penal Brasileiro, que:

A proposta anexa foi elaborada de maneira independente, e que o conteúdo da proposta anexa não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a discutido com ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato do (IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO LICITATÓRIO), por qualquer meio ou por qualquer pessoa;

A intenção de apresentar a proposta anexa não foi informada a discutida com ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato do (IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO LICITATÓRIO), por qualquer meio ou qualquer pessoa;

Que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato do (IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO LICITATÓRIO), quanto a participar ou não da referida licitação;

Que o conteúdo da proposta anexa não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato do (IDENTIFICAÇÃO DO PROCESSO LICITATÓRIO) antes da adjudicação do objeto da referida licitação;

Que o conteúdo da proposta anexa não foi no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado a discutido com ou recebido de (Licitante) antes da abertura oficial das propostas e;

Que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

Rio de Janeiro, ----- de ----- de 20\_\_.

Assinatura do representante da empresa

(IDENTIFICAÇÃO COMPLETA DO REPRESENTANTE LEGAL DO LICITANTE NO ÂMBITO DA LICITAÇÃO)

Rio de Janeiro, 08 fevereiro de 2023



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Albuquerque, Coordenador de Sistemas**, em 10/03/2023, às 16:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **46879698** e o código CRC **9A2871D6**.

---

Referência: Processo nº SEI-080007/009503/2021

SEI nº 46879698

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