EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO FMS N.º 038/2020

PROCESSO Nº 007143/2020

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que o **MUNICIPIO DE LINHARES/ES**, pessoa jurídica de direito público, por intermédio do **Fundo Municipal de Saúde**, através da Equipe de Pregão, designada pela **Portaria n° 129, de 21 de julho de 2020**, sediada Avenida Augusto Pestana, n.º 790, Centro, Linhares, Estado do Espírito Santo, realizará licitação na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, com critério de julgamento **MENOR PREÇO POR LOTE**, modo de disputa **ABERTO nos termos da Lei** nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, da Lei Complementar n° 123, de 14 de dezembro de 2006, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e as exigências estabelecidas neste Edital.

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da *INTERNET*, mediante condições de segurança - criptografia e autenticação - em todas as suas fases. Os trabalhos serão conduzidos por servidor do Município, denominada Pregoeira, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo **"Licitações-e"**, no sítio eletrônico www.licitacoes-e.com.br do Banco do Brasil S/A.

1.2 O Edital poderá ser lido e obtido nos sítios oficias do Banco do Brasil - www.licitacoes-e.com.br - e da Prefeitura Municipal de Linhares - www.linhares.es.gov.br.Licitações.

1.3 Serão observadas as seguintes datas e horários para os procedimentos:

Data inicial para recebimento das propostas	**Dia 28/08/2020**
Limite para acolhimento das propostas	**Às 08 horas do dia 14/09/2020**
Abertura das propostas	**Às 08 horas do dia 14/09/2020**
Início da sessão de disputa	**Às 09 horas do dia 14/09/2020**

2. FORMALIZAÇÃO DE CONSULTAS

2.1 Observado o prazo legal de 03 (três) dias úteis antes da data fixada para recebimento das propostas, os interessados poderão formular consultas por e-mail, informando o número e o objeto da licitação: pregao@linhares.es.gov.br.

3. RECEBIMENTO E ABERTURA DAS PROPOSTAS E DATA DO PREGÃO

3.1 O fornecedor deverá observar as datas e os horários limites previstos para a abertura da proposta, atentando também para a data e horário do início da disputa.

4. REFERÊNCIA DE TEMPO

4.1 Todas as referências de tempo no Edital, no Aviso e durante a Sessão Pública observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília – DF e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

5. DO OBJETO

5.1 O presente Pregão tem por objeto a **contratação de empresa especializada em serviços continuados técnicos especializados de suporte aos usuários e manutenção relativos ao Sistema Informatizado de Gestão de Saúde Publica, nos diversos setores da Secretaria Municipal de Saúde**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

6. DO CREDENCIAMENTO NO APLICATIVO LICITAÇÕES-E

6.1 Os licitantes ou seus representantes legais deverão estar previamente credenciados junto ao órgão provedor, no prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas antes da data de realização do pregão.

6.2 Para acesso ao sistema eletrônico, os interessados em participar do Pregão deverão dispor de chave de identificação e senha pessoal (intransferíveis), obtidas junto às Agências do Banco do Brasil S.A., sediadas no País.

6.3 A chave de identificação e a senha terão validade de 01 (um) ano e poderá ser utilizada em qualquer pregão eletrônico, salvo quando cancelada por solicitação do credenciado.

6.4 É de exclusiva responsabilidade do usuário o sigilo da senha, bem como seu uso em qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante.

6.5 O credenciamento do fornecedor e de seu representante legal junto ao sistema eletrônico implica na responsabilidade legal pelos atos praticados e a capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

6.6 Em se tratando de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos da Lei complementar nº 123 de 14.12.2006 e alterada pela Lei Complementar n° 147/2014 de 07.08.2014, para que essa possa gozar dos benefícios previstos no Capítulo V da referida Lei, é necessário, à época do credenciamento acrescentar as expressões “Microempresa” ou “Empresa de Pequeno Porte” ou suas respectivas abreviações, “ME” ou “EPP”, à sua firma ou denominação, conforme o caso.

6.6.1 Caso a proponente já esteja cadastrada no sistema e não constem os dados acima em sua firma ou denominação, deverá providenciar a alteração de seu cadastro no sistema. Para tanto deverá dirigir-se a agência do Banco do Brasil de sua cidade.

7. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

7.1 Poderão participar do processo os interessados que atenderem a todas as exigências contidas no Edital e seus anexos.

7.1.1 Consideram-se Micro e Pequenas Empresas aptas à participação no presente certame aquelas que preenchem os requisitos do art. 3º da Lei Complementar nº 123/2006 e que não se enquadrem em nenhuma das situações descritas no Parágrafo 4º do referido Art. 3º.

7.2 Estarão impedidas de participar, direta ou indiretamente, de qualquer fase deste processo licitatório os interessados que se enquadrarem em uma ou mais das situações a seguir:

7.2.1 estejam cumprindo penalidade de suspensão temporária imposta por qualquer órgão da Administração Pública motivada pelas hipóteses previstas no artigo 88 da Lei no. 8.666/93;

7.2.2 sejam declaradas inidôneas em qualquer esfera de Governo;

7.2.3 estejam sob falência; e

7.2.4 se enquadram no disposto no art. 9º da Lei nº 8.666/93 e alterações.

7.3 Não será permitida a participação na licitação de mais de uma empresa sob o controle de um mesmo grupo de pessoas, físicas ou jurídicas.

7.4 Não será permitida a participação na licitação de sociedades constituídas em forma de CONSÓRCIO.

8. REGULAMENTO OPERACIONAL DO CERTAME

8.1 O certame será conduzido pela Pregoeira, que terá, em especial, as seguintes atribuições:

8.1.1 acompanhar os trabalhos da equipe de apoio;

8.1.2 responder as questões formuladas pelos fornecedores, relativas ao certame;

8.1.3 abrir as propostas de preços;

8.1.4 analisar a aceitabilidade das propostas;

8.1.5desclassificar propostas indicando os motivos;

8.1.6 conduzir os procedimentos relativos aos lances e à escolha da proposta do lance de menor preço;

8.1.7 verificar a habilitação do proponente classificado em primeiro lugar;

8.1.8 declarar o vencedor;

8.1.9 receber, examinar e decidir sobre a pertinência dos recursos;

8.1.10 elaborar a ata da sessão;

8.1.11 encaminhar o processo à autoridade superior para homologar e autorizar a contratação;

8.1.12 convocar o vencedor para assinar o contrato ou retirar o instrumento equivalente no prazo

estabelecido;

8.1.13 abrir processo administrativo para apuração de irregularidades visando à aplicação de penalidades previstas na legislação.

9. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

9.1 Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.

9.2 O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

9.3 As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

9.4 Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

9.5 Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;

9.6 Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

9.7 Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

10. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

10.1 O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

10.1.1 Valor unitário e total do item;

10.1.2 Descrição detalhada do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência: indicando, no que for aplicável, o modelo, prazo de validade ou de garantia, número do registro ou inscrição do bem no órgão competente, quando for o caso;

10.2 Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

10.3 Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários,

trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens.

10.4 Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

10.5 O prazo de validade da proposta não será inferior a 90 (noventa) dias**,** a contar da data de sua apresentação.

10.6 O licitante deverá declarar, para cada item, em campo próprio do sistema *LICITAÇÕES -E,* se o produto ofertado é manufaturado nacional beneficiado por um dos critérios de margem de preferência indicados no Termo de Referência.

10.7 Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

10.7.1 O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a fiscalização do Tribunal de Contas do ES e, após o devido processo legal, gerar as seguintes conseqüências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

11. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

11.1 A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

11.2 O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.

11.3 Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

11.4 A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

11.5 A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

11.6 O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

11.7 O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

11.8 Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio do

sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

11.9 O lance deverá ser ofertado pelo valor total do lote.

11.10 Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital. Contendo cada lance no máximo 02 (duas) casas decimais, relativas à parte dos centavos.

11.11 O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

11.12 O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser 03 (três) segundos.

11.13 O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.

11.14 Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o **modo de disputa "aberto",** em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

11.15 A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

11.16 A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

11.17 Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

11.18 Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

11.19 Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pelo pregoeiro, devendo a ocorrência ser comunicada imediatamente ao Banco do Brasil – Licitações-e;

11.20 Na hipótese do subitem anterior, a ocorrência será registrada em campo próprio do sistema.

11.21 Não serão aceitos 02 (dois) ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

11.22 Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

11.23 No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

11.24 Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez (10) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro (24) horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

11.2. O Critério de julgamento adotado será o menor preço por lote, conforme definido neste Edital e seus anexos.

11.26 Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

11.27 Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

11.28 Nessas condições, as propostas de Microempresas e Empresas de Pequeno Porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

11.29 A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

11.30 Caso a Microempresa ou a Empresa de Pequeno Porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes Microempresa e Empresa de Pequeno Porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

11.31 No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

11.32 Quando houver propostas beneficiadas com as margens de preferência em relação ao produto estrangeiro, o critério de desempate será aplicado exclusivamente entre as propostas que fizerem jus às margens de preferência, conforme regulamento.

11.33 A ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação, de maneira que só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances).

11.34 Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos bens produzidos:

11.34.1 no pais;

11.34.2 por empresas brasileiras;

11.34.3 por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

11.34.4 por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

11.35 Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

11.36 Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

11.37 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

11.38 O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo **de 03 (três) horas**, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

11.39 Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

12. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA ARREMATANTE/VENCEDORA

12.1 Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no § 9º do art. 26 do Decreto n.º 10.024/2019.

12.2 Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário), ou que apresentar preço manifestamente inexeqüível.

12.3 Considera-se inexeqüível a proposta que apresente preço global ou unitário simbólico, irrisório ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

12.4 Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exeqüibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita;

12.5 Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, 24 (vinte e quatro horas) de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata;

12.6 O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de **03 (três) horas**, sob pena de não aceitação da proposta.

12.7 O prazo estabelecido poderá ser prorrogado pelo Pregoeiro por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceito pelo Pregoeiro.

12.8 Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do material ofertado, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.

12.9 Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subseqüente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

12.10 Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.

12.11 O Pregoeiro poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

12.12 Também nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subseqüente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor.

12.13 A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

12.14 Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subseqüente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

12.15 Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

12.16 VISTORIA TÉCNICA

12.16.1 A realização da vistoria técnica é OPTATIVA;

12.16.2 Durante o prazo de elaboração de propostas e para fins de habilitação no certame, os licitantes poderão realizar vistoria técnica nas instalações da CONTRATANTE;

12.16.3 As visitas serão acompanhadas por servidores da CONTRATANTE e será emitida declaração de vistoria em nome do licitante. Para tanto, é necessário que os licitantes interessados tragam declaração de vistoria em nome do licitante, já preenchida em duas cópias, em papel timbrado e assinado por representante legal da empresa;

12.16.4 Durante a realização da vistoria, a licitante terá acesso ao Ambiente de Infraestrutura e Ferramentas, mediante assinatura de Termo de Responsabilidade e Sigilo.

12.16.5 A vistoria técnica deverá ser realizada por representante legal da LICITANTE, que deverá portar original ou cópia autenticada do contrato social da empresa, procuração autenticada em cartório para representar a LICITANTE, quando não for sócio ou administrador, e documento de identificação pessoal original, oficial, dentro do período de validade, e com foto, a serem apresentados aos servidores da CONTRATANTE.

12.16.6 O agendamento prévio da vistoria deverá ser realizado junto ao Departamento de Informática da Secretaria Municipal de Saúde - Endereço: Av. Cerejeira, nº 280, Edifício Prima CittàBusinnes, Torre II, 9º andar, sala 907 – Bairro Movelar – CEP: 29906-014 - Telefone: (27) 3372-2100/ 3372-2097/3372-2098 - Horário de Funcionamento: 08:00 ás 17:00 – Segunda à Sexta-feira;

12.16.7 A vistoria deverá ser agendada com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas à sua realização e poderá ocorrer até 24 (vinte e quatro) horas antes da data e horário estabelecidos para a abertura da sessão pública deste Pregão;

12.16.8 Em nenhuma hipótese, o desconhecimento sobre os detalhes do ambiente tecnológico bem como sobre os processos de trabalho da CONTRATANTE servirá como justificativa para a inexecução ou execução irregular do serviço a ser contratado;

12.16.9 A CONTRATANTE se reserva no direito de prestar as informações que somente considerar necessárias para o entendimento do objeto a ser contratado.

13. DA HABILITAÇÃO

13.1 Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

13.1.1 Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União (https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/);

13.2 A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei n° 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

13.3 Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

13.4 No caso de inabilitação haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subseqüente.

13.5 Caso atendidas as condições de participação, a habilitação do licitante será verificada em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica.

13.6 Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 03 (três) horas, sob pena de inabilitação.

13.7 Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital. (prazo de 03 (três) dias úteis)

13.8 Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

13.9 Se o licitante for à matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

13.10 Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

13.11 Os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:

13.12 HABILITAÇÃO JURÍDICA

13.12.1 Registro comercial, no caso de empresa individual; ou

13.12.2 Ato constitutivo e alterações subseqüentes, ou contrato consolidado, devidamente registrado, em se tratando de sociedade comercial, e, no caso de sociedade por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores; ou

13.12.3 Inscrição no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada dos nomes e endereços dos diretores em exercício; ou

13.12.4 Decreto de autorização em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

13.12.5 Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

13.13 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

13.13.1 Certidão negativa de pedido de falência, recuperação judicial, ou recuperação extrajudicial,

expedida pelo distribuidor da sede da licitante em data não superior a 30 (trinta) dias da data da abertura do certame, se outro prazo não constar do documento.

13.13.2 Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do exercício social **2019**, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta; Estes documentos deverão conter as assinaturas dos sócios, do contador ou técnico responsável com os respectivos termos de abertura e encerramento, registrados na Junta Comercial ou Cartório de Registro, comprovando a boa situação financeira da empresa, veda a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios. As empresas obrigadas, na forma da Lei, a escriturara movimentação contábil através do Sistema Público de Escrituração Contábil Digital - (SPED) deverão apresentar o Recibo e as Demonstrações Contábeis extraídas do Sistema Público de Escrituração Contábil Digital - (SPED) juntamente com os Termos de Abertura e Encerramento do último exercício social.

13.13.2.1 Se tratando de MEI - Micro Empreendedor Individual, será indispensável a apresentação do Balanço patrimonial.

13.13.3 O conjunto completo de demonstrações contábeis da entidade deve incluir todos os seguintes demonstrativos, no que couber:

a) balanço patrimonial ao final do período;

b) demonstração do resultado do período de divulgação;

c) demonstração do resultado abrangente do período de divulgação. A demonstração do resultado abrangente pode ser apresentada em quadro demonstrativo próprio ou dentro das mutações do patrimônio líquido. A demonstração do resultado abrangente, quando apresentada separadamente, começa com o resultado do período e se completa com os itens dos outros resultados abrangentes;

d) demonstração das mutações do patrimônio líquido para o período de divulgação;

e) demonstração dos fluxos de caixa para o período de divulgação;

f) notas explicativas, compreendendo o resumo das políticas contábeis significativas e outras informações explanatórias.

DEMONSTRAÇÃO CONTÁBIL	ME E EPP ITG 1000	PME's NBC TG 1000	REGRA GERAL	S.A DE CAPITAL ABERTO
B.P.	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório
D.R.	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório
D.R.A.	Facultativa	Pode ser substituída pela DLPA	Obrigatório	Obrigatório
D.L.P.A.	Facultativa	Facultativa		

		(Obrigatória se substituír a DRA ou a DMPL)	Facultativa	Facultativa
D.M.P.L.	Facultativa	Pode ser Substituída pela DLPA	Obrigatório	Obrigatório
D.F.C.	Facultativa	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório
N.E.	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório	Obrigatório
D.V.A.	Facultativa	Facultativa	Facultativa	Obrigatório

13.13.4 A comprovação da situação financeira da empresa será constatada mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um) resultantes da aplicação das fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

13.13.4.1 As empresas que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar, considerados os riscos para a Administração, e, a critério da autoridade competente, o capital mínimo ou o patrimônio líquido mínimo de 10% (dez) do valor estimado da contratação ou do item pertinente

13.14 REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

13.14.1 Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS, fornecido pela Caixa Econômica Federal.

13.14.2 Comprovação de Regularidade com a Fazenda Federal (Certidão de Quitação de Tributos e Contribuições Federais conjunta com a Certidão Quanto à Dívida Ativa da União, expedida por órgão da Secretaria da Receita Federal, **unificada com a Certidão Negativa de Débito com o INSS,** demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos instituídos por lei, expedida pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional – conforme Portaria MF nº 358, de 5 de setembro de 2014).

13.14.3 Comprovação de Regularidade perante a Fazenda Municipal: Certidão dos Tributos relativos ao domicílio ou sede do proponente.

13.14.4 Certidão de regularidade para com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede da proponente, pertinente ao seu ramo de atividade e relativa aos tributos relacionados com o objeto licitado.

13.14.5 Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, fornecida no sítio eletrônico do Tribunal Superior do Trabalho: www.tst.gov.br <http://www.tst.gov.br> Em atendimento a Lei 12.440/2011 e a Resolução Administrativa do Tribunal Superior do Trabalho nº 1470/2011.

13.15 REGULARIDADE CADASTRAL

13.15.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ).

13.16 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

13.16.1 Comprovação de aptidão para o desempenho de atividades pertinentes, compatíveis em características, quantidades e prazos, mediante apresentação de atestado de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, compatíveis com o objeto desta licitação, devidamente assinado pela pessoa responsável, preferencialmente em papel timbrado da empresa emissora.

13.17 DECLARAÇÕES

13.17.1 Em atendimento à legislação vigente, deverão ser apresentadas as seguintes Declarações:

I. DECLARAÇÃO de inexistência de fato superveniente impeditivo, na forma do modelo ANEXO.

II. DECLARAÇÃO de atendimento ao inciso XXXIII do art. 7º da CF, na forma do modelo ANEXO.

14. OBSERVAÇÕES SOBRE A HABILITAÇÃO

14.1 Em cumprimento o Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019 o licitante DEVERÁ anexar todos os documentos dos itens **13.12, 13.13, 13.14, 13.15, 13.16 e 13.17** no Portal do Banco do Brasil.

14.2 Os documentos deverão ser apresentados em originais, via Internet ou cópias autenticadas em cartório (selo/chave) ou por servidor da unidade realizadora do Pregão, ou por órgãos da imprensa oficial, ficando os mesmos como parte integrante do processo Licitatório nos termos do Art.32 da Lei 8666/93.

14.3 Caso as certidões expedidas pela Fazenda Estadual e Municipal, quando exigidas, não tragam consignados os respectivos prazos de validade, e estes não sejam do nosso conhecimento, o Pregoeiro considerará como máximos, os prazos vigentes no Estado do Espírito Santo e Município de Linhares, 90 (noventa) e 60 (sessenta) dias, respectivamente.

14.4 A confirmação da veracidade das certidões emitidas pela internet apresentadas pelos licitantes será feita pelos Pregoeiros (as) e/ou Membros da Equipe de Apoio, através dos respectivos sites.

14.5 Em caso de restrição quanto à documentação de regularidade fiscal apresentada por Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte (que se manifestou como tal no sistema do provedor), ser-lhe-á assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período a critério da Administração Municipal, para que

regularize sua documentação fiscal, conforme art. 43, §1º da Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014, cujo termo inicial será o término do prazo estipulado para entrega da documentação habilitatória e proposta.

14.6 Caso a Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte não regularize sua documentação fiscal no prazo estabelecido acima, decairá seu direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei 8.666/1993 e suas alterações, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação.

15. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA ARREMATANTE/VENCEDORA

15.1 A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 03 (três) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá: ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal, conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

15.2 A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, vinculam a Contratada.

15.3 Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/93).

15.4 Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

15.5 A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

15.6 A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

15.7 As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

16. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

16.1 **Até 03 (três) dias úteis** antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.

16.2 A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail pregao@linhares.es.gov.br, ou por petição dirigida ou protocolada no endereço Avenida Augusto Pestana, 790, Centro, Linhares/ES -

Setor de Protocolo Geral da PML.

16.3 Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de **até 02 (dois) dias úteis** contados da data de recebimento da impugnação.

16.4 Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

16.5 Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, **até 03 (três) dias úteis** anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.

16.6 O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de **02 dois dias úteis**, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

16.7 As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

16.8 A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

16.9 As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

17. DOS RECURSOS

17.1 Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista da licitante qualificada como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, se for o caso, será concedido o prazo de **30 (trinta) minutos**, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

17.2 Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

17.3 Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

17.4 A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

17.5 Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de 03 (três) dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

17.6 O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

17.7 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

18. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

18.1 A sessão pública poderá ser reaberta:

18.1.1 Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

18.1.2 Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

18.1.3 Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

18.1.4 A convocação se dará por meio do sistema eletrônico ("chat"), e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

18.1.5 A convocação feita por e-mail, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

19. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

19.1 O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

19.2 Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

20. DAS OBRIGAÇÕES DA EMPRESA ARREMATANTE/VENCEDORA

20.1 A empresa vencedora obrigar-se-á a cumprir o Contrato, este edital e as disposições de sua proposta.

20.2 A empresa licitante declarada vencedora deverá apresentar os documentos exigidos no Edital e TR, **no prazo de 03 (três) horas;** ficará na responsabilidade da secretaria quanto o ateste no atendimento da documentação.

20.2.1. A CONTRATADA deverá apresentar declaração com Indicação do(s) profissional (ais) responsável (eis) pela equipe técnica que prestará os serviços, cuja qualificação mínima deverá se comprovar por certificado em:

20.2.1.1 Formação superior ou especialização em áreas de Tecnologia da Informação;

20.2.1.2 Microsoft Certified Solution Associate em Windows 2012 ou superior para manipulação do ambiente de deploy;

20.2.1.3 Certificação Microsoft Certified Technician Specialist em SQL Server 2008 ou superior ou ainda certificação em outras tecnologias de banco de dados para assegurar a qualidade nos serviços de integração, importação e conversão de dados;

20.2.1.4 Certificação ITIL Foundation Certificate in IT Service Management para assegurar qualidade no serviço de suporte técnico e gestão do contrato;

20.2.1.5 Admitir-se-á um único responsável técnico, desde que possua ambas as qualificações exigidas;

20.2.1.6 As certificações ou diplomas exigidos devem ser de instituições oficiais ou empresas autorizadas a ministrar os cursos oficiais;

20.2.1.7 Os cursos superiores exigidos devem ser reconhecidos pelo MEC e a comprovação a CONTRATANTE será feita por meio de documento original ou cópia autenticada do referido certificado ou diploma;

20.2.1.8 Caso os diplomas ou os certificados sejam emitidos online, deverão constar todos os dados para que sejam verificados;

20.2.1.9 A recomendação de profissionais com as qualificações técnicas propostas é indispensável à garantia do cumprimento das obrigações, pois demandam perícia, elevada carga de responsabilidades e habilidades avançadas no uso da tecnologia.

20.2.1.10 É exigido também por manusear equipamentos de alto custo e ambiente onde ocorre uma grande disseminação de dados, sendo indispensável manter toda a segurança e estabilidade, pois uma falha por imperícia poderá não só danificar os equipamentos da CONTRATANTE, como também comprometer a segurança e disponibilidade de uma cadeia imensa dos serviços oferecidos à população. Com isso, é essencial o uso de profissionais certificados que demonstram um conhecimento aprofundado das tecnologias envolvidas, validando sua capacidade de implementar, construir, solucionar problemas e depurar tais tecnologias com segurança e confiabilidade.

20.2.1.11 Além disso, profissionais comprovadamente certificados estão aptos a prestar um suporte de qualidade, mantendo a funcionalidade do sistema com tempo de resposta reduzido, não comprometendo as rotinas administrativas e aumentando a qualidade do serviço prestado à população;

20.2.1.12 Os profissionais a serem designados pela CONTRATADA deverão possuir experiência e ter perfis e qualificações adequados, mantendo ao longo do contrato todas as condições que garantam sua habilitação e qualificação, sendo a CONTRATADA responsável por formalizar aviso à CONTRATANTE das eventuais modificações nos perfis e qualificação técnica;

20.2.1.13 DECLARAÇÃO, datada e assinada por representante legal, que caso seja vencedora do certame, fixará, na cidade de Linhares/ES, escritório de representação e operações em até 30 (trinta) dias após assinatura do contrato;

20.2.3 Os documentos da empresa declarada arrematante/vencedora, constantes no item 20.2 e seus sub-itens deste edital, ficará na responsabilidade da secretaria quanto o ateste no atendimento da documentação.

20.2.4 O licitante vencedor será convocado pela Administração para assinatura do termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo de 05 (cinco) dias, sob pena de decair o direito de contratação conforme estipulado nos art. 64 e 81 da Lei nº 8.666/93.

20.2.5 Os documentos exigidos para a empresa declarada arrematante/vencedora, consoante o estabelecido no item 20.2 deste Edital, não poderão, em hipótese alguma, ser substituído por protocolos que configurem o seu requerimento.

21. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

21.1 Executar os serviços conforme estabelecido no contrato e de acordo com as necessidades da Secretaria, fiscalizando-os juntamente com o servidor especialmente designado para essa tarefa;

21.2 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumida, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital.

21.3 Dispor de equipamento, material e pessoal especializado e no quantitativo necessário ao cumprimento do objeto contratado, respeitando as normas de higiene e segurança no trabalho;

21.4 Indenizar o CONTRATANTE, por quaisquer danos pessoais ou materiais, quando resultantes de ação ou omissão, negligência, imprudência ou imperícia dos seus empregados ou prepostos, bem como reparar, corrigir, remover ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto do contrato, quando constatados vícios, defeitos ou incorreções resultantes da má execução ou de materiais empregados;

21.5 Arcar com o pagamento de taxas, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais e fiscais, bem como seguros, desde que resultantes da contratação com o Município;

21.6 Credenciar, junto a Secretaria Municipal de Saúde, um representante para prestar esclarecimentos e atender às reclamações que porventura surgirem durante a execução do contrato;

21.7 Emitir, Nota Fiscal/Fatura discriminativa contendo os materiais a serem entregues devidamente atestadas por servidor credenciado, onde o CONTRATANTE poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes as multas ou indenizações devidas pela CONTRATADA, de acordo com os termos do edital, desde que não haja nenhum fato impeditivo.

21.8 Aceitar, nas mesmas condições, os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto do contrato, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, nos termos da legislação vigente.

21.9 Executar os serviços de acordo com as condições e prazos propostos;

21.10 Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo setor competente do Contratante;

21.11 Falta de manutenção das condições de habilitação e qualificação, exigidas no Edital, poderá ensejar a abertura de processos de rescisão contratual e de apuração de responsabilidade contratual;

21.12 Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos deste Termo de Referência de acordo com os níveis de serviço estabelecidos pelo CONTRATANTE;

21.13 Garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção;

21.14 A contratada deverá manter seus funcionários devidamente identificados por meio do uso de crachás próprios com foto, fornecidos aos funcionários sem nenhum ônus;

21.15 Para fins de atendimento as normas de segurança encaminhar à CONTRATANTE relação nominal dos profissionais que atuarão localmente na CONTRATANTE, bem como os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional;

21.16 Sempre que houver qualquer alteração, os dados devem ser atualizados, em até 5 (cinco) dias úteis;

21.17 Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da alteração dos profissionais, observando a política e normas do CONTRATANTE;

21.18 Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

21.19 Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

21.20 Responder por todos os vícios e defeitos nos produtos e serviços entregues;

21.21 Responsabilizar-se pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Termo de Referência, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias; enfim, por todas as obrigações e responsabilidades, sem qualquer ônus à CONTRATANTE, ficando estabelecido que seus empregados não terão nenhum vínculo trabalhista com a CONTRATANTE e que sua inadimplência, com referência a quaisquer encargos, não transferem à CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do Contrato;

21.22 Reportar formal e imediatamente à CONTRATANTE quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços, o alcance dos níveis de serviço ou o bom andamento das atividades;

21.23 Indicar PREPOSTO (S), que será o responsável pelo gerenciamento dos serviços, com conhecimento técnico suficiente para tratar as demandas da CONTRATANTE, com poderes de

representante legal para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato junto à CONTRATANTE. Deve ser informado no início da execução dos serviços a serem contratados, o nome, CPF e contatos do preposto e de seu substituto.

21.24 Esta informação deverá ser atualizada sempre que houver alteração do preposto ou de seu substituto;

21.25 Encaminhar Relatório Técnico de Atividades realizadas no âmbito dos serviços que compõem o objeto deste Termo de Referência, provendo informações gerenciais ao à CONTRATANTE;

21.26 Encaminhar à CONTRATANTE Nota Fiscal/Fatura dos serviços prestados acompanhada dos comprovantes de regularidade fiscal necessários ao processamento do pagamento;

21.27 Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

21.28 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE;

21.29 Providenciar a emissão e assinatura do termo de sigilo sempre que houver alteração no quadro de prestadores de serviço da CONTRATADA;

21.30 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente Contrato;

21.31 Reparar, corrigir, remover e reconstruir, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços efetuados referentes ao objeto em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução;

21.32 Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, em conformidade com art. 55, inciso XIII, da Lei nº 8.666, incluindo a atualização de documentos de controle de arrecadação de tributos e contribuições federais e outros legalmente exigíveis;

21.33 Cumprir rigorosamente todas as programações e atividades constantes do objeto do contrato e que venham a ser estabelecidas nas Ordens de Serviços;

21.34 A CONTRATADA não deverá se valer do contrato a ser celebrado para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização da CONTRATANTE.

21.35 Considerando a obrigatoriedade de publicação dos contratos devidamente assinados no Portal de Transparência, para atendimento da Lei nº 12.527/11 de 18/11/11 (Lei Acesso a Informação) e a Lei Complementar nº 131/2009 de 27/05/2009, necessário se faz a **assinatura digital dos contratos** a serem celebrados com o Município. (Certificado Digital).

20.36 A CONTRATADA deverá comprovar, no momento da assinatura do contrato, o vínculo trabalhista, societário ou cível com os profissionais que serão alocados na prestação de serviços, por meio da

apresentação de Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS, contrato de prestação de serviços ou atos constitutivos, conforme o caso;

20.36.1 Somente será admitida a substituição por outro profissional com a mesma qualificação exigida nesta licitação, devendo a licitante vencedora, nesse caso, apresentar a documentação comprobatória do vínculo com a empresa e respectiva qualificação dos profissionais;

20.36.2 A apresentação da documentação em questão busca assegurar que o contrato seja celebrado com prestador de serviços de qualidade publicamente reconhecida, em condições de atender às mínimas necessidades da CONTRATANTE no tocante a sistemas de informação, sem prejuízo do caráter competitivo do certame.

22. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

22.1 Se o licitante desistir de sua proposta ou não a mantiver após a abertura dos envelopes de proposta de preço, falharem ou fraudarem na execução do contrato/ordem de fornecimento, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa no certame, comportarem-se de modo inidôneo, fizerem declaração falsa ou cometerem fraude fiscal, poderão ser aplicadas, conforme o caso, as seguintes sanções, sem prejuízo da reparação dos danos causados à Administração Pública Municipal.

22.1.1 Advertência - nos casos de:

a) Desistência parcial da proposta, devidamente justificada;

b) Cotação errônea parcial ou total da proposta, devidamente justificada.

22.1.2 Multa - nos seguintes casos e percentuais:

a) Por atraso injustificado na execução do Contrato/Ordem de Fornecimento até 30 (trinta) dias: 0,3% (três décimos por cento) ao dia sobre o valor total contratado;

b) Por atraso injustificado na execução do Contrato/Ordem de Fornecimento, superior a 30 (trinta) dias: 15% (quinze por cento) sobre o valor global contratado, com possibilidade de cancelamento da Nota de Empenho ou rescisão contratual;

c) Por desistência da proposta, após ser declarado vencedor, sem motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro: 15% (quinze por cento) sobre o valor global da proposta;

d) Recusa do adjudicatário em receber o contrato/ordem de fornecimento, dentro de 05 (cinco) dias úteis contados da data da convocação: 15% (quinze por cento) sobre o valor global da proposta;

e) Por inexecução total ou parcial injustificada do Contrato/Ordem de Fornecimento: 20% (vinte por cento) sobre o valor total da proposta ou sobre a parcela não executada, respectivamente.

22.1.3 As multas serão descontadas, de imediato, do pagamento devido ou cobradas judicialmente, se for o caso.

22.1.4 Ficará impedido de licitar e de contratar com a União e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações

legais, garantido o direito à ampla defesa, o licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

I - não assinar o contrato ou a ata de registro de preços;

II - não entregar a documentação exigida no edital;

III - apresentar documentação falsa;

IV - causar o atraso na execução do objeto;

V - não mantiver a proposta;

VI - falhar na execução do contrato;

VII - fraudar a execução do contrato;

VIII - comportar-se de modo inidôneo;

IX - declarar informações falsas; e

X - cometer fraude fiscal

a) Por atraso injustificado na execução do Contrato/Ordem de Fornecimento superior a 31 (trinta e um) dias: até 03 (três) meses;

b) Por desistência da proposta, após ser declarado vencedor, sem motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro: até 01 (um) ano;

c) Por recusa do adjudicatário em assinar/receber o Contrato/Ordem de Fornecimento, dentro de até 05 (cinco) dias úteis da data da convocação: até 01 (um) ano;

d) Por inexecução total ou parcial injustificada do Contrato/Ordem de Compras: até 02 (dois) anos;

e) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que poderá ser concedida sempre que o licitante ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes.

22.1.5 A suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração Pública e a Declaração de inidoneidade será declarada em função da natureza e gravidade da falta cometida.

22.2 A suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração Pública e a Declaração de inidoneidade será declarado em função da natureza e gravidade da falta cometida e serão aplicadas pelo Prefeito Municipal, as demais sanções pelo Gestor/Fiscal do Contrato.

22.3 A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

22.4 Da aplicação das penalidades definidas caberá recurso no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data da intimação.

22.5 O recurso será dirigido à autoridade competente que poderá rever a sua decisão em 5 (cinco) dias úteis.

22.6 Da aplicação da penalidade de declaração de inidoneidade caberá pedido de reconsideração, apresentado a autoridade competente, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da data da intimação do ato.

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

23. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

23.1 As despesas decorrentes desta Licitação correrão à conta de dotação orçamentária própria consignada no Orçamento Municipal para o exercício de 2020 e subsequentes, a saber:

08 - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE
08.01.10.301.0968.2.049 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE
3.3.90.39.000 - OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS – FICHA 069
RECURSOS: RECEITA DE IMPOSTOS E TRANSFERENCIA DE IMPOSTOS – SAÚDE

08 - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE
08.01.10.301.0968.2.052 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROGRAMA DE SÁUDE BUCAL
3.3.90.39.000 - OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS – FICHA 107
RECURSOS: RECEITA DE IMPOSTOS E TRANSFERENCIA DE IMPOSTOS – SAÚDE

08 - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE
08.01.10.302.0967.2.231 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DAS UNIDADES SANITÁRIA DE LINHARES – USL III
3.3.90.39.000 OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS – FICHA 183
RECURSOS: RECEITA DE IMPOSTOS E TRANSFERENCIA DE IMPOSTOS - SAÚDE

08 - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE
08.01.10.302.0967.2.232 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL
3.3.90.39.000 OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS – FICHA 199
RECURSOS: RECEITA DE IMPOSTOS E TRANSFERENCIA DE IMPOSTOS - SAÚDE

08 - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE
08.01.10.302.0967.2.235 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DAS DO NÚCLEO DE ATENÇAO EM POLITICA DE SAÚDE
3.3.90.39.000 - OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS – FICHA 214
RECURSOS: RECEITA DE IMPOSTOS E TRANSFERENCIA DE IMPOSTOS – SAÚDE

08 - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE
08.01.10.302.0967.2.237 - MANUTENÇÃO DO CENTRO DE FISIOTERAPIA DE LINHARES – CEFIL
3.3.90.39.000 - OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS – FICHA 249
RECURSOS: RECEITA DE IMPOSTOS E TRANSFERENCIA DE IMPOSTOS – SAÚDE

08 - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE
08.01.10.303.0970.2.376 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DA ATENÇÃO FARMACEUTICA
3.3.90.39.000 - OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS – FICHA 264
RECURSOS: RECEITA DE IMPOSTOS E TRANSFERENCIA DE IMPOSTOS - SAÚDE

24. DO CONTRATO

24.1 Será firmado contrato com o licitante vencedor que terá suas cláusulas e condições reguladas pelas Leis nº 10.520/2002 e 8.666/1993.

24.2 O licitante vencedor será convocado pela Administração para assinatura do termo de contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo de 05 (cinco) dias, sob pena de decair o direito de contratação conforme estipulado nos art. 64 e 81 da Lei nº 8.666/93.

25. DO PAGAMENTO

25.1 O pagamento será feito mediante depósito bancário na conta corrente da CONTRATADA, no banco e respectiva agência mencionadas em sua proposta, até 30 (trinta) dias após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura correspondente, caso haja a aceitabilidade do bem, cumprindo o fornecedor as etapas estabelecidas no Edital/Empenho, cabendo ao contratado comprovar sua reguralidade fiscal conforme solicitado para habilitação no certame licitatório.

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

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

$$I = (TX) \qquad I = \frac{(6 / 100)}{} \qquad I = 0{,}00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%
365

25.3 A **CONTRATADA** deverá informar no corpo da Nota Fiscal/Fatura o número do Pregão, número do Processo, número do Empenho e número da Autorização de Fornecimento.

26. VIGÊNCIA DA CONTRATO

26.1 O contrato terá sua vigência no **período de 12 (doze) meses,** contados de sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da legislação.

27. PRAZOS E CONDIÇÕES DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

27.1 **Implantação**

27.1.1 A implantação deverá constar da instalação efetiva e da parametrização necessária conforme as especificidades da configuração do ambiente local;

27.1.2 Deverá ser apresentada para a implantação a identificação das fases, etapas, pontos de controle, fases de homologação, atividades e tarefas, com seus pré-requisitos, produtos, técnicas, ferramentas, prazos e responsáveis;

27.1.3 Compõem os serviços da IMPLANTAÇÃO:

27.1.4 Instalação dos sistemas e módulos necessários para implantação do software contratado em ambiente operacional da CONTRATANTE, garantindo seu pleno funcionamento;

27.1.5 Instalação de toda e qualquer framework, biblioteca ou componentes necessários para a operação dos módulos;

27.1.6 Contempla também as configurações necessárias para o funcionamento do sistema;

27.1.7 Importação, reorganização e reestruturação dos dados existentes no cadastro de paciente s/domicílios do CADSUS, do cadastro de profissionais e estabelecimentos de saúde do sistema CNES - DATASUS e bolsa família, software legado e/ou outro software local;

27.1.8 Ao final do processo de instalação, deverá estar em regime de operação, disponibilizando acesso a todas as funcionalidades do sistema.

27.2 Treinamento

27.2.1 O treinamento visa capacitar os usuários e o administrador técnico do sistema da CONTRATANTE para a plena utilização dele, explorando como os módulos trabalham para alcançar/potencializar ao máximo as soluções fornecidas pela aplicação;

27.2.2 O treinamento deverá ser destinado aos servidores que realizarão as tarefas diárias no sistema. Após o treinamento, o usuário terá a capacidade de utilizar a ferramenta e estará apto a trabalhar com todas as funcionalidades disponibilizadas pela aplicação;

27.2.3 Os serviços de treinamento deverão abranger:

27.2.4 Utilização do sistema;

27.2.5 Procedimentos de segurança: dados dos usuários, cuidados com senhas, acessos etc.;

27.2.6 Rotinas administrativas de importação ou otimização;

27.2.7 Relatórios.

27.2.8 Os treinamentos deverão ser ministrados com instrutor próprio da CONTRATADA, na sede da CONTRATANTE;

27.2.9 As despesas relativas à participação dos instrutores e de pessoal próprio, tais como: hospedagem, transporte, diárias etc. serão de responsabilidade da CONTRATADA, sendo de responsabilidade da CONTRATANTE a infraestrutura física e os equipamentos;

27.2.10 A CONTRATANTE resguardar-se-á o direito de acompanhar, adequar e avaliar o treinamento contratado com instrumentos próprios, sendo que, se o treinamento for julgado insuficiente, caberá à CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE, ministrar o devido complemento;

27.2.11 Quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá providenciar alterações no treinamento, incluindo recursos, instrutores, conteúdo etc.;

27.2.12 Quando novas funcionalidades forem implementadas, poderão ser realizados treinamentos de acordo com as necessidades da CONTRATANTE nos mesmos termos citados;

27.2.13 Ao final do treinamento, os servidores deverão assinar juntamente com os instrutores, um termo de conclusão declarando-se aptos a realizarem cada um dos procedimentos ministrados;

27.2.14 Fornecer, caso a CONTRATANTE julgue necessário, treinamento para equipe de Tecnologia da Informação para que se tenha adequação dos dados para conseguir personalizar relatórios do sistema;

27.2.15 A CONTRATADA deverá propor treinamentos que sejam aplicados tanto a usuários que farão a administração do sistema quanto àqueles que farão uso diário do sistema;

27.2.16 As equipes que participarão do treinamento deverão ser dimensionadas por módulo, sendo que cada equipe será formada por, no máximo, 10 (dez) profissionais.

27.3 Suporte Técnico

27.3.1 A Central de Suporte deverá ficar disponível para atendimento para pedidos de suporte no horário das 8:00h às 18:00h, de segunda à sexta feira, exceto em feriados nacionais;

27.3.2 A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico/atendimento, quando solicitado, sem custos adicionais, inclusive despesas de deslocamento, estadia, horas trabalhadas e demais, para garantir a operacionalização do sistema, assim como dirimir possíveis dúvidas que possam surgir no uso;

27.3.3 Entende-se por Suporte Técnico: assessoria na resolução de problemas e dúvidas limitados à operacionalização do sistema, instalações em novos terminais, instalação de servidores e softwares adicionais etc.;

27.3.4 O atendimento poderá ser realizado utilizando-se de central telefônica, e-mail, acesso remoto, sistema web de help-desk ou chat disponibilizado pela CONTRATADA de forma on-line, devendo a CONTRATADA registrar todos os encaminhamentos dos usuários e atendimentos, com o objetivo de esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização do sistema implantado e/ou novas solicitações dos usuários. Quando nenhuma das formas acima satisfazer a solução do problema, a CONTRATADA deverá disponibilizar um representante para solucioná-lo presencialmente;

27.3.5 As solicitações de atendimento por parte da CONTRATANTE deverão ser abertas através do sistema de help-desk da CONTRATADA, contendo a data e hora da solicitação, a descrição do problema e uma numeração de controle;

27.3.6 Os atendimentos realizados durante a prestação dos serviços deverão ser realizados por profissionais que atendam às qualificações necessárias para resolução do incidente. O setor de tecnologia da CONTRATANTE poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços se julgar que os profissionais envolvidos não são capacitados para resolução dos incidentes;

27.3.7 A CONTRATADA terá que oferecer o suporte necessário para solucionar o problema citado na solicitação de suporte, através da equipe de tecnologia da CONTRATANTE, podendo caso necessário, acessar remotamente o sistema, visando oferecer solução imediata, cabendo a CONTRATANTE disponibilizar as permissões necessárias para realização dos acessos;

27.3.8 A CONTRATADA deverá estar apta a acessar remotamente o sistema da CONTRATANTE de forma a poder verificar condições de erros que não possam ser reproduzidas em ambientes internos;

27.3.9 Os atendimentos deverão seguir níveis de prioridade e tempo de resposta definida como o tempo contínuo decorrido do contato da CONTRATANTE com a CONTRATADA até o início da solução do problema decorrente, abaixo relacionados na tabela:

Tabela de Níveis de Prioridade e Tempos de Respostas	
Nível de Prioridade	**Tempo de Resposta**
Nível Zero	A CONTRATADA deverá enviar seus profissionais à sede da CONTRATANTE sempre que solicitado, por expiração de prazos no atendimento de alguma alteração, manutenção, atualização, solução de problema, ou em comum acordo, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas.
Nível Um	Tempo de resposta até 1 Hora. Quando qualquer um dos módulos esteja completamente inoperante.

Nível Dois	Tempo de resposta até 3 Horas. Quando alguma função interna não esteja funcionando adequadamente. Exemplo: Quando o software não esteja conseguindo emitir relatórios, formulários entre outros que são de necessidades básicas para o bom funcionamento.
Nível Três	Tempo de resposta até 6 Horas. Quando algum processo ou procedimento interno individual esteja apresentando um problema ou necessite ser feito uma correção. Exemplos: Correção de registros duplicados, correção de registros lançados indevidamente, correção de relatórios etc.
Nível Quatro	Tempo de resposta inferior a 10 dias do prazo de adequações. Quando são necessárias alterações no software para adequações à legislação vigente ou outras personalizações.

27.3.10 Deverá ser garantido ao servidor o tempo de início dos trabalhos necessários para a correção das falhas do software de acordo com as prioridades estabelecidas na tabela anterior, respeitando os prazos e informando ao departamento de Tecnologia da Informação dos trabalhos que estão sendo realizados para a solução do problema, não sendo permitida a solução sem o acompanhamento do mesmo;

27.3.11 Toda operação de suporte ou treinamento deverá ser documentada a fim de garantir a eficiência e a qualidade no atendimento técnico. A CONTRATADA deverá adotar as melhores práticas do modelo **ITIL**, alinhando processos de forma que cada incidente é analisado detalhadamente, podendo uma das soluções propostas armazenadas em uma base de conhecimento possibilitando a precisão e agilidade no atendimento de cada ocorrência. A Central de Suporte deverá possibilitar o servidor com dificuldades a acompanhar a evolução do seu incidente, exibindo o processo de escalação, análise inicial do incidente, análise de causa-raiz e solução;

27.3.12 O atendimento deverá seguir o seguinte fluxo:

27.3.13 Tentativa de solução através de telefone com instrução do usuário, utilizando-se a consulta à base de conhecimento e/ou às listas de perguntas mais freqüentes existentes;

27.3.14 Avaliação do atendimento realizado a fim de identificar se ele foi ou não resolvido;

27.3.15 Quando o atendimento é concluído, a solução apresentada é registrada no sistema como “Resolvida” e permanece neste status por 48 horas a fim de confirmar se realmente a solução foi eficaz;

27.3.16 Status da ocorrência alterado para concluído de forma automática pelo sistema;

27.3.17 Pré-diagnóstico realizado;

27.3.18 Caso a solicitação não possa ser solucionada pelo nível 1, ela é encaminhada para o nível 2 de atendimento;

27.3.19 Ocorrência é recebida e o histórico do atendimento analisado;

27.3.20 Tentativa de solução através do acesso remoto ao equipamento;

27.3.21 Avaliação do problema a fim de identificar o possível grupo solucionador;

27.3.22 Caso não possível solucionar o problema por telefone ou acesso remoto, um técnico deverá se deslocar ao local do incidente no prazo máximo de 6 (seis) horas;

27.3.23 Caso a falha seja no equipamento ou na infraestrutura, o chamado é encaminhado para a CONTRATANTE para que seja sanado;

27.3.24 Análise do atendimento para verificar se o problema foi ou não corrigido;

27.3.25 Concluído o atendimento, a solução apresentada é repassada para a equipe de Central de Atendimento ao Usuário através de telefone e/ou e-mail, a base de conhecimento é alimentada e uma nova pergunta na lista de perguntas mais freqüente é criada, caso seja pertinente.

27.3.26 Sugere-se que a Central de Atendimento ao Usuário dê o seguinte encaminhamento ao incidente, segundo modelo **ITIL**:

Tabela de Encaminhamento de Incidente	
Nível	**Ações**
1º Nível	a) Registro do incidente; b) Roteamento da demanda para a equipe solucionadora; c) Acompanhamento da solução; d) Encerramento do chamado.
2º Nível	a) Solução on-line (Atendimento realizado via ferramenta de acesso remoto a fim de solucionar problemas reclamados pelo usuário e pertinentes ao escopo do software); b) Direcionamento da demanda para 3º nível, quando necessário.
3º Nível	a) Persistindo as características da anormalidade, é feito o atendimento técnico local.

27.4 Manutenção Preventiva, Evolutiva, Corretiva e Sustentação do Sistema

27.4.1 Características do Serviço

27.4.2 Consiste no desenvolvimento de novas funcionalidades ou adequação das funcionalidades existentes para atendimento a demandas da CONTRATANTE contemplando:

27.4.3 Atualização de códigos-fonte/binários compilados nos ambientes controlados e em repositórios de armazenamento de artefatos de sistema;

27.4.4 Configuração dos acessos de usuários aos sistemas em ambientes de desenvolvimento, teste e homologação;

27.4.5 Instalação e configuração de ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento de sistemas;

27.4.6 Disponibilização e promoção das baselines entre os ambientes de desenvolvimento, teste e homologação;

27.4.7 Manter estado normal de operação, conforme os requisitos estabelecidos e seu histórico de desempenho;

27.4.8 Realizar as adequações para toda e qualquer modificação que o DATASUS efetuar no sistema de saúde, para que o sistema possa continuar a informar a sua produção para o Governo Federal;

27.4.9 Criar funcionalidades, bem como a interligação do software aos aplicativos do Ministério da Saúde utilizados pela Secretaria de Saúde, conforme solicitação da CONTRATANTE.

27.4.10 Investigação e tratamento de incidentes relativos à degradação de performance da aplicação ou relativos a erros funcionais;

27.4.11 A variação do desempenho de uma aplicação web será considerada um incidente quando a média do tempo de resposta de uma dada requisição for 20% superior ao comportamento habitual, considerados o mesmo dia da semana e horário da medição;

27.4.12 Os dados históricos de desempenho da aplicação serão disponibilizados para consulta pela CONTRATADA, quando do início da **OS** de sustentação;

27.4.13 Os incidentes e demandas para identificação e resolução de causa-raiz (manutenção corretiva), serão encaminhados para a CONTRATADA através da ferramenta de gestão de chamados utilizada;

27.4.14 O diagnóstico realizado pela CONTRATADA deverá indicar as medidas de contorno adotadas, e, quando aplicável, a medida corretiva necessária;

27.4.15 Quando o diagnóstico do incidente apontar necessidade de intervenção na configuração do ambiente de hardware e software da CONTRATANTE no qual a aplicação se insere, a CONTRATADA deverá indicar que mudanças contextuais provocaram essa necessidade. Neste caso, a área de infraestrutura de TI da CONTRATANTE analisará as justificativas da CONTRATADA. Caso esteja de acordo, adotará as medidas cabíveis para corrigir o problema. Caso contrário reabrirá o incidente e o devolverá para o tratamento adequado por parte da CONTRATADA;

27.4.16 As investigações de incidentes, sempre que necessário, utilizarão o ferramental de monitoração do ambiente disponível na CONTRATANTE. Assim, para a execução desta atividade, a CONTRATADA deverá indicar profissionais capacitados no uso daquelas ferramentas;

27.4.17 A CONTRATADA poderá sugerir a incorporação de outras ferramentas ao ambiente desde que isto não represente custo adicional para a CONTRATANTE. Entretanto, a incorporação estará sujeita à aprovação da área de infraestrutura da CONTRATANTE;

27.4.18 A investigação de incidentes engloba a consulta aos servidores de aplicação (logs, parâmetros e estatísticas do SO), bem como parâmetros e logs do servidor de banco de dados de produção;

27.4.19 O processo de investigação e tratamento de incidentes deverá ser realizado, preferencialmente, de maneira remota, a partir das instalações da CONTRATADA;

27.4.20 A CONTRATANTE disponibilizará mecanismos de acesso ao seu ambiente para possibilitar que os serviços de sustentação sejam realizados remotamente. Na hipótese de, por razões técnicas ou de

segurança não ser possível realizar remotamente, a CONTRATANTE disponibilizará, em suas dependências, instalações para tal;

27.4.21 A critério da CONTRATANTE, em razão da criticidade ou urgência de determinado incidente, a CONTRATADA poderá ser convocada para que as atividades de investigação e tratamento sejam realizadas presencialmente;

27.4.22 As atividades de investigação de incidentes, quando envolverem necessidade de consulta em bases de dados, deverão ser realizadas em base de dados disponível no ambiente da CONTRATADA;

27.4.23 A CONTRATANTE fornecerá em periodicidade a ser acordada com a CONTRATADA, cópia atualizada de suas bases de dados, após, devido mascaramento de dados, caso necessário;

27.4.24 Eventualmente, poderá ser concedido acesso às bases de dados de desenvolvimento da CONTRATANTE nas situações em que o incidente não possa ser reproduzido no ambiente da CONTRATADA;

27.4.25 O acesso restrito e temporário de consulta à base produção para investigação de incidentes, apenas será concedido em situações excepcionais, mediante solicitação devidamente justificada, e somente quando não for possível reproduzir o incidente em nenhuma outra base de dados;

27.4.26 A CONTRATANTE deverá utilizar no desenvolvimento de novos sistemas de informação a plataforma tecnológica descrita a seguir:

27.4.27 Microsoft Visual Studio versão 2017 ou superior, Net Framework 4.5 ou superior, Linguagem C#, (ASP.NET Web Forms, MVC ou .NET CORE), (Entity Framework 6 ou superior ou NHibernate 3.3.3 ou superior para camadas de persistência);

27.4.28 SGDB SQL Server 2008 ou superior;

27.4.29 A utilização de componentes e frameworks de terceiros, que não sejam nativos da IDE do Visual Studio, somente poderão ser adotados pela CONTRATADA sob autorização formal da CONTRATANTE.

27.5 Metodologia e Mensuração dos Serviços

27.5.1 Considerando que o Governo Federal tem adotado a métrica de Pontos de Função (PF) nas estimativas e dimensionamento de tamanho funcional de projetos de software devido aos diversos benefícios de utilização desta métrica, destacando-se: regras de contagem objetivas, independência da solução tecnológica utilizada e facilidade de estimativa nas fases iniciais do ciclo de vida do software, conforme a Instrução Normativa SLTI/MP N° 4, de 11 de setembro de 2014, recomenda o uso de métricas em contratos de projetos de software, em detrimento da estimativa de esforço homem-hora; e da Portaria nº 31/2010 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, que recomenda a utilização da métrica de Pontos de Função (PF) nas contratações de desenvolvimento de software;

27.5.2 Considerando Tribunal de Contas da União (TCU) tem publicado vários acórdãos que recomendam a utilização da métrica Ponto de Função (PF) em contratos de prestação de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas, entre os quais podem ser citados:

27.5.3 Acórdão nº 1.782/2007: recomenda o uso da métrica Ponto de Função como forma de pagamento dos serviços contratados de desenvolvimento e manutenção de sistemas, ao invés de se realizar a conversão dos pontos de função em horas, baseado na produtividade média da tecnologia empregada;

27.5.4 Acórdão nº 1.910/2007: em atenção ao princípio da eficiência, faz duas recomendações: adotar a técnica de medição por pontos de função sem ajustes, ou seja, pontos de função não ajustados;

27.5.5 Acórdãos nos 1.125/2009 e 1.274/2010: determinam não vincular a métrica de tamanho funcional (Ponto de Função) com a de esforço (homem-hora);

27.5.6 Optou-se por utilizar esta métrica como balizador para as demandas de manutenção de software, utilizando o Manual de Práticas de Contagem de Pontos de Função, publicado pelo International Function Point Users Group (IFPUG);

27.5.7 Antes do início da execução de quaisquer serviços, a CONTRATANTE encaminhará para a CONTRATADA uma solicitação de Proposta, contendo uma descrição de escopo inicial e demais documentos de apoio que julgar necessários devidamente anexados. A CONTRATADA deverá avaliar a solicitação da Proposta recebida e, após realizar as atividades necessárias, encaminhar Proposta à CONTRATANTE indicando prazo e quantidade de pontos de função estimados. Ressalta-se que a quantidade de pontos de função, bem como o prazo, são apenas estimativas, sendo facultada à CONTRATADA a utilização da métrica de contagem indicativa de pontos de função durante esta etapa;

27.5.8 Poderão ser realizadas entrevistas e reuniões com a CONTRATANTE com o objetivo de levantar as características de desenvolvimento;

27.5.9 Após as entrevistas e reuniões serão realizadas retificações para criação da documentação suficiente para mensuração da quantidade de pontos de função que será necessário;

27.5.10 A seguir, será informada a “estimativa inicial” do Tamanho Funcional da tarefa para aprovação do CONTRATANTE (por meio do Departamento de Tecnologia da Informação da Secretaria de Saúde). Somente depois de recebida a aprovação formal, a CONTRATANTE estará autorizada a executar o serviço demandado;

27.5.11 Caso haja necessidade de alterações da regra estabelecida neste, por necessidade da CONTRATANTE, força de lei, que porventura possa ser exigida, ou alterada pelos legisladores, a Secretaria Municipal de Saúde deverá das novas diretivas para que estas alterações sejam refletidas no sistema, mudando os procedimentos necessários para atendê-las;

27.5.12 Em se tratando de atendimento referente à manutenção corretiva de caráter emergencial, a CONTRATANTE poderá, a seu critério, dada a criticidade da situação, abrir diretamente uma OS sem utilizar do fluxo referente à solicitação e aprovação de proposta, descrito anteriormente;

27.5.13 A CONTRATANTE poderá recusar a proposta de execução apresentada pela CONTRATADA. Neste caso, a CONTRATADA deverá revisar a proposta, encaminhando nova documentação para validação pela CONTRATANTE. Ressalta-se que a elaboração da Proposta pela CONTRATADA, referente ao serviço solicitado, deverá ser realizada sem qualquer custo à CONTRATANTE;

27.5.14 A CONTRATANTE terá um prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis para a emissão do Termo de Recebimento a contar da data de comunicação oficial de entrega de artefatos pela CONTRATADA;

27.5.15 Quando todas as entregas forem recebidas, homologadas e implantadas, a CONTRATANTE emitirá o Termo de Aceite Definitivo, o qual incluirá a assinatura por parte da unidade de negócio demandante. Os serviços somente serão considerados finalizados após a assinatura do Termo de Aceite Definitivo por parte da CONTRATANTE;

27.5.16 O aceite definitivo e a liberação da OS para faturamento não eximem a CONTRATADA da responsabilidade pela garantia do produto;

27.5.17 Durante a execução dos serviços, poderão ser identificadas necessidades de mudanças nos requisitos da OS, as quais podem afetar o escopo, custo e prazo;

25.5.18 Quaisquer solicitações de mudança relativas a serviços em andamento serão previamente avaliadas quanto à sua pertinência pelo fiscal do contrato;

27.5.19 Uma vez considerada pertinente, a solicitação de mudança será encaminhada à CONTRATADA para avaliação do impacto sobre os serviços em execução;

27.5.20 Apenas as mudanças que forem aprovadas pelo fiscal do contrato devem ser realizadas pela CONTRATADA;

27.5.21 Caso a CONTRATANTE solicite o cancelamento da execução de determinada OS, os serviços efetivamente realizados pela CONTRATADA até o momento do cancelamento serão remunerados proporcionalmente, em função dos artefatos entregues;

27.5.22 A Contratada poderá, durante a execução do contrato, propor novas alterações no fluxo de atendimento do sistema. Tais propostas deverão ser devidamente encaminhadas à Secretaria de Saúde, que poderá aprovar ou não a alterações sugeridas;

27.5.23 A Secretaria Municipal de Saúde elaborará solicitação formal à Contratada (por escrito e numerada – via e-mail ou qualquer sistema de comunicação virtual), por meio da qual explicitarão todas as condições e detalhes necessários. O contato entre CONTRATANTE e Contratada se dará exclusivamente na forma descrita neste item, ou seja, a nenhum usuário do sistema caberá formular demandas diretamente à empresa. Todas as necessidades serão concentradas na Secretaria Municipal de Saúde, e somente essa unidade será competente para filtrar e encaminhar as demandas à Contratada. Uma vez encaminhadas essas demandas iniciarão novamente o ciclo de análise e projeto;

27.5.24 A Contratada poderá requerer, excepcionalmente, dilação do prazo concedido mediante justificativa que será apreciada pela Secretaria Municipal de Saúde, setor competente para autorizar a

concessão de novos prazos;

27.5.25 Juntamente com o serviço, a Contratada entregará relatório de trabalho, por meio do qual detalhará a alteração e indicará o quantitativo de pontos de função utilizados e o cálculo minudenciado que embasou a definição da quantidade de pontos apresentados;

27.5.26 De posse desse relatório, a Secretaria de Saúde examinará o produto entregue, efetuando todos os testes que entender necessários, como também analisará o relatório de trabalho apresentado, a fim de verificar se a contagem dos Pontos de Função está correta;

27.5.27 Caso detecte qualquer falha na customização entregue ou nos cálculos de Ponto de Função apresentados, o CONTRATANTE notificará a Contratada para proceder à correção;

27.5.28 Caso a Contratada não aceite as correções indicadas, deverá apresentar contra argumentação que será analisada pela Equipe de Informática da Secretaria de Saúde para decisão;

27.5.29 Estando o serviço e o relatório de trabalho de acordo com as especificações técnicas solicitadas pelo CONTRATANTE, a nota fiscal deverá ser certificada pelo setor requisitante e encaminhada para pagamento;

27.5.30 A Contratada deverá entregar toda a documentação das alterações e atualizações implementadas durante a execução do contrato (inclusive as customizações), com a respectiva contagem de Ponto de Função executados de toda a aplicação, até o último dia útil do mês da execução deste serviço. A documentação do sistema deve permitir que os profissionais da área de tecnologia sejam capazes de aferir o que de fato foi desenvolvido na solução;

27.5.31 A Secretaria Municipal de Saúde será encarregada de proceder à análise dessa documentação e aprová-la de acordo com normas técnicas aplicáveis;

27.5.32 O quantitativo previsto para esse serviço é meramente estimativo, razão por que não há o comprometimento de sua utilização completa pela CONTRATANTE. Esse tipo de contratação (por estimativa) é amplamente aceito pela doutrina e jurisprudência e, quase sempre, é a única forma de contratar serviços em que não é possível fixar o quantitativo exato a ser consumido, pois sujeito a fatores que somente serão conhecidos no curso do contrato;

27.5.33 Situações supervenientes ocorridas na execução da OS que impliquem, eventualmente, a revisão de prazos ou escopo, deverão ser comunicadas imediatamente a CONTRATANTE e serem registradas no Histórico de Ocorrências da Ordem de Serviço pela CONTRATADA;

27.5.34 O prazo para a entrega de todos os artefatos é estimado com base no tamanho funcional da OS, mediante estimativa de pontos de função (PF) calculados, devidamente validado pela CONTRATANTE;

27.5.35 Toda funcionalidade desenvolvida deve ser homologada pela CONTRATANTE, visando atestar a aderência do que foi construído ou codificado, com o que foi previamente especificado;

27.5.36 Deve ser verificado se a versão do sistema apresenta todas as funcionalidades especificadas e se há erros que possam fazer com que a aplicação falhe ou produza resultados incorretos;

27.5.37 É de responsabilidade da CONTRATANTE disponibilizar o ambiente de homologação, verificando aspectos relacionados à instalação do sistema, configuração, preparação do banco de dados, segurança de acesso, e outras atividades técnicas necessárias;

27.5.38 É de responsabilidade da CONTRATADA realizar a contagem final dos pontos de função, verificando se houve alteração da contagem realizada e apresentá-la para validação da CONTRATANTE;

27.5.39 A contagem final dos pontos de função deverá resultar do total entendimento e consenso entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, prevalecendo a contagem deste, devidamente motivada, em caso de divergência;

27.5.40 Não havendo consenso sobre a contagem dos pontos de função devidos, poderá ser realizada uma reunião de conciliação entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE. Persistindo a divergência, prevalece para fins de faturamento e pagamento a contagem efetuada pela CONTRATANTE;

27.5.41 Caso o resultado da homologação não seja satisfatório, a CONTRATADA deverá realizar as correções e alterações necessárias, disponibilizando novamente os produtos para homologação;

27.5.42 Se durante a homologação houver a ocorrência de erros, funcionamento ou comportamento não esperado do sistema, a CONTRATANTE definirá novo cronograma para futura homologação;

27.5.43 Não havendo manifestação quanto à implantação pela CONTRATANTE até o prazo estipulado, ou no prazo acordado entre ambas as partes, a fase de implantação será considerada concluída.

27.6 Garantia dos Serviços

27.6.1 Os serviços de desenvolvimento e manutenção previstos neste termo de referência contarão com garantia de 180 dias contados da emissão do respectivo termo de recebimento definitivo;

27.6.2 Caso seja detectado erro em produção em código ainda em garantia elaborado pela CONTRATADA, cabe a essa a correção;

27.6.3 No caso de erro detectado nos últimos 60 dias da garantia, essa será prorrogada, de modo que o novo término da garantia se dê 60 dias após a implantação da correção do erro em produção;

27.6.4 É facultado a CONTRATANTE, em situações excepcionais ou emergenciais, realizar intervenções em código produzido ou mantido pela CONTRATADA. Nestes casos, as classes ou arquivos fonte alterados ou impactados pela alteração perderão a garantia;

27.6.5 A abertura de OS de Manutenção Evolutiva/Adaptativa para que a CONTRATADA realize de forma definitiva as alterações executadas em caráter excepcional pela CONTRATANTE, restabelece a garantia das classes ou arquivos fonte alterados ou impactados por novos 180 dias.

27.7 Prazos de Atendimento dos Serviços

27.7.1 A CONTRATADA deverá observar os prazos para o atendimento dos tipos de serviços, conforme tabelas seguintes;

27.7.2 Os prazos contam a partir da abertura das Ordens de Serviço. Para os serviços de manutenção, a OS deverá receber classificação de grau de severidade, visando indicar urgência para o início do atendimento. Os prazos máximos de execução dos serviços estão definidos em horas ou dias corridos;

27.7.3 Excepcionalmente, para os serviços de manutenção corretiva de emergência (alta criticidade), a forma de acionamento da CONTRATADA pela CONTRATANTE poderá ser via telefone ou e-mail, objetivando celeridade para o início imediato do atendimento. Nestes casos, o prazo para o atendimento passa a contar a partir do acionamento. Por sua vez, a CONTRATANTE procederá, após o acionamento, a respectiva abertura da OS para os devidos trâmites e registros do atendimento.

Tabela de Prazos de Atendimento de Manutenção Corretiva				
Grau de Severidade	**Tipo de Ocorrência**	**Início do Atendimento**	**Prazo para execução do Serviço**	**Solução Definitva**
Emergencial	Incidente com paralisação de sistema ou indisponibilidade de dados e/ou ambiente	Imediato	6 horas	9 horas
Crítico	Incidente sem paralisação de sistema e com comprometimento mediano de dados e/ou ambiente	6 horas	12 horas	24 horas
Moderado	Incidente sem paralisação de sistema e sem comprometimento de dados e/ou ambiente	12 horas	24 horas	32 horas

Tabela de Prazos de Atendimento de Manutenção Preventiva, Evolutiva e Sustentação			
Grau de Severidade	**Tipo de Ocorrência**	**Início do Atendimento**	**Prazo para execução do serviço**
Emergencial	Demanda emergencial ou legal	Em até 01 (um) dia	Conforme definido na OS
Crítico	Necessidade de adequação rápida em sistema em produção	Em até 03 (três) dias úteis	
Moderado	Necessidade de evolução ou adequação programada em sistema em homologação ou produção	Em até 03 (três) dias úteis	

Tabela de Prazos de Atendimento de Desenvolvimento de Novas Funcionalidades			
Projeto	**Tamanho do Projeto**	**Início do Atendimento**	**Prazo para execução do serviço**
Pequeno	Até 50 PF	Em até 01 (um) dia	Conforme definido na OS
Médio	Acima de 50 até 100 PF	Em até 03 (três) dias úteis	
Grande	Acima de 100 PF	Em até 05 (três) dias úteis	

27.8 REQUISITOS OPERACIONAIS

27.8.1 A CONTRATADA deverá atender às definições, premissas técnicas e recomendações da CONTRATANTE para execução dos procedimentos abaixo relacionados demandados pelas ordens de serviços, observando, além das recomendadas nas tarefas, o seguinte:

27.8.2 Execução de atividades de Operação Assistida para o suporte ao Sistema deverá ser realizada nas dependências do CONTRATANTE;

27.8.3 Atividades de suporte presencial ou remoto deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos programados e determinados pelo CONTRATANTE;

27.8.4 Serviços e atividades de suporte técnico ao atendimento deverão ser realizados prioritariamente durante o expediente normal da organização;

27.8.5 Manutenções evolutivas e proativas, assim como as programadas deverão ser realizadas prioritariamente fora do expediente normal da organização, ou seja, durante as madrugadas ou em finais de semana e feriados;

27.8.6 Atividades que não possuam rotinas e processos proativos normatizados e documentados serão objeto de reuniões com a participação do CONTRATANTE para a normatização e documentação das rotinas e processos em questão;

27.8.7 Execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, deverão ser contempladas com todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade dos sistemas, como a análise de viabilidade, estudos de boas práticas, implementação e migração dos recursos, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços;

27.8.8 Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços implantados ou modificados;

27.8.9 Preparar, implantar e operacionalizar processos de administração de rotinas, implantação documentada de recursos e procedimentos, controle, operação e monitoração dos módulos do Sistema, quanto a:

- Elaboração de procedimentos, programação e de controle das atividades operacionais e de instalação;
- Avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração dos sistemas;

27.8.10 Realizar a elaboração de normas, padrões e procedimentos relativos ao uso dos módulos dos Sistemas;

27.8.11 Subsidiar a CONTRATANTE na definição de atividades de melhoria qualitativa dos módulos do Sistema seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;

27.8.12 Avaliar e recomendar a CONTRATANTE a adequação de processos que permitam a implantação dos módulos do Sistema planejados ou que proporcionem maior produtividade;

27.8.13 Executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pela CONTRATANTE, dentro do prazo negociado e especificado nas Ordens de Serviços, atendendo o padrão de qualidade exigido;

27.8.14 Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe da CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas, salvo nos casos em que o prejuízo se dê em razão de falhas da equipe interna da CONTRATANTE;

27.8.15 Testar todos os serviços depois de concluídos, na presença da área demandante e/ou da fiscalização da CONTRATANTE, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado;

27.8.16 Identificar, definir e especificar atividades proativas para melhoria do ambiente de Tecnologia da Informação e montar os modelos globais de execução das tarefas, negociando com o CONTRATANTE a implementação das fases propostas;

27.8.17 Serviços solicitados nos chamados que dependerem de outras equipes que não a da CONTRATADA, terá os prazos suspensos a partir do encaminhamento, voltando a contagem tão logo sejam devolvidos pela área responsável, devendo ter o aceite da equipe fiscalizadora por meio de andamento padronizado.

27.9 REQUISITOS DE QUALIDADE

27.9.1 São requisitos exigidos da CONTRATADA com relação ao Padrão de Qualidade dos Serviços:

27.9.2 As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos ITIL (IT Infrastructure Library);

27.9.3 A CONTRATANTE poderá exigir a participação de profissionais certificados nas ferramentas e tecnologias utilizadas nas atividades das Ordens de Serviços, quando demandados por tarefas que assim o exigirem previamente na execução dos serviços, devendo ser anexada cópia da certificação na Ordem de Serviço correspondente, sempre que solicitado pelo demandante;

27.9.4 Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;

27.9.5 Manter, durante todo o período de vigência do contrato, todas as condições que ensejaram sua contratação;

27.9.6 A definição de um quadro mínimo não exclui da CONTRATADA a responsabilidade pela entrega dos produtos com a qualidade exigida, nem das penalidades e glosas previstas contratualmente, cabendo à mesma direcionar tantos recursos quanto forem necessários para atender as exigências de qualidade determinadas para cada tarefa;

27.9.7 Refazer todos os serviços que, devidamente fundamentado pelo representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado;

27.9.8 Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

27.10 REQUISITOS DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

27.10.1 São requisitos exigidos com relação a sigilo e segurança da informação:

27.10.2 A CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pela CONTRATANTE;

27.10.3 Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato devendo orientar seus empregados nesse sentido;

27.10.4 Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE;

27.10.5 Responsabilizar pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo a CONTRATANTE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;

27.10.6 Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da CONTRATANTE;

27.10.7 Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pela CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;

27.10.8 Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, seja fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa da CONTRATANTE;

27.10.9 Executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente;

27.10.10 Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências;

27.10.11 Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações;

27.10.11 A CONTRATADA deverá credenciar junto a CONTRATANTE seus colaboradores autorizados a operar presencialmente nas dependências da CONTRATANTE;

27.10.12 A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus colaboradores, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

27.10.13 É de total responsabilidade da CONTRATADA qualquer ocorrência de transferência, remanejamento dos seus colaboradores envolvidos diretamente na execução dos serviços, no entanto a mesma deverá comunicar a CONTRATANTE com antecedência mínima de 07 (sete) dias para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE.

27.10.14 Todas as informações, documentos e especificações técnicas as quais a CONTRATADA (representantes, empregados e colaboradores) tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a

terceiros, devendo esta zelar pela manutenção do sigilo absoluto do conhecimento adquirido em razão dos serviços executados.

27.10.15 Cada colaborador a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas;

27.10.16 A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pela CONTRATANTE, ou contidos em quaisquer documentos e mídias aos quais venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

27.10.17 A CONTRATADA firmará por meio da Declaração de Compromisso de Manutenção de Sigilo o compromisso de manter total sigilo e preservar a segurança das informações;

27.10.18 Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares.

27.11 REQUISITOS DE METODOLOGIA E PADRONIZAÇÃO

27.11.1 São requisitos mínimos exigidos da CONTRATADA com o objetivo de aperfeiçoamento do processo de metodologia e padronização:

27.11.2 Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades da CONTRATANTE em horário de seu expediente normal;

27.11.3 Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da CONTRATANTE;

27.11.4 Comunicar aos responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido;

27.11.5 Responder, por escrito, no prazo máximo de 24 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitado pela CONTRATANTE;

27.11.6 Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução;

27.11.7 Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pela CONTRATANTE;

27.11.8 Comunicar a CONTRATANTE qualquer anormalidade verificada na entrega das tarefas e prestar a CONTRATADA devidos esclarecimentos, sempre que solicitados;

27.11.9 Acatar as determinações feitas pela fiscalização da CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto;

27.11.10 Prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização da CONTRATANTE no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado.

27.12 O Objeto da licitação será recebido previamente para verificação de atendimento aos requisitos editalícios e posteriormente o recebimento total com o devido ateste de recebimento da nota fiscal.

27.13 Os bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de .... (...) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

27.14 Nos termos do art. 67 Lei nº 8.666, de 1993, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a entrega dos bens, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

28. DO REAJUSTE

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

28.2 A CONTRATADA deverá requerer o reajuste, se assim entender necessário, após o transcurso de 01 (um) ano, contados da apresentação da proposta, ou do orçamento a que essa proposta se referir, nos termos do artigo 40, inciso XI da Lei nº 8.666/93.

28.3 O índice a ser utilizado para o reajuste, será o INPC/IBGE ou por outro índice oficial que vier substituí-lo, acumulado durante o período.

28.4 O reajuste será realizado por apostilamento.

29. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

29.1 Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

29.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subseqüente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.

29.3 No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho

fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

29.4 A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

29.5 As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

29.6 Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

29.7 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

29.8 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

29.9 Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerão as deste Edital, as demais disposições constantes na Lei nº 10.520/2002, e do Decreto nº 10.024/2019, e, subsidiariamente, pela Lei nº 8.666/93 e suas alterações e pela Lei Complementar nº 123/2006

29.10 O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico www.linhares.es.gov.br, www.licitaçoe-e.com.br e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço, no Setor de Licitações da PML, situado na Avenida Augusto Pestana, 790, Centro, Linhares/ES, nos dias úteis, no horário das 8:00 horas às 17:00 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

29.11 O foro para dirimir questões relativas ao presente Edital, será na Comarca de Linhares- ES, com exclusão de qualquer outro.

29.12 Integram este Edital, independente de transcrição, os seguintes anexos:

A) Anexo I - Termo de Referência;

B) Anexo II - Minuta de Contrato;

C) Anexo III - Modelo de Proposta Comercial; ;

D) Anexo IV - Modelo de Declaração de enquadramento no Regime de Microempresa - ME, Empresa de Pequeno Porte - EPP ou Micro Empreendedor Individual.

E) Anexo V - Modelo de Declaração de Inexistência de fato superveniente impeditivo à habilitação na presente licitação;

F) Anexo VI - Modelo de Declaração de Inexistência de menores em seu quadro de pessoal, conforme

determina o Inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal e Lei n.º 9.854/99, regulamentada pelo Decreto n.º 4.358/02;

Linhares - ES, 27 de agosto de 2020.

Saulo Rodrigues Meirelles
Secretário Municipal de Saúde

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 00--/2020
ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO
Contratação de empresa especializada em serviços continuados técnicos especializados de suporte aos usuários e manutenção relativos ao Sistema Informatizado de Gestão de Saúde Publica, nos diversos setores da Secretaria Municipal de Saúde de Linhares-ES, por um período de 12 meses.

OBJETIVO
Promover o suporte aos usuários e a manutenção no sistema já disponibilizado para a CONTRATANTE, haja vista a necessidade de garantir uma alta performance e usabilidade do sistema em uma base de dados centralizada, o que possibilitará, de igual forma, uma prestação de serviços mais eficaz e econômica;
A manutenção do sistema visa um crescimento significativo, não só no que diz respeito a dimensões, mas também em serviços, gerando melhoria no atendimento prestado, diminuindo a espera por atendimento, gerando qualidade aos pacientes, aos profissionais e economicidade.

JUSTIFICATIVA
Prontuário médico é um importante documento de registro dentro de uma unidade de saúde, pois reúne informações a respeito do paciente. O Ministério da Saúde (1992) define prontuário como: “é um conjunto de documentos padronizados, ordenados e concisos, destinado ao registro dos cuidados médicos e dos demais profissionais, prestados ao paciente em um estabelecimento de saúde”.Neste contexto, o presente trabalho nos mostra a importância de manter seguro e intacto este documento. A perda de prontuários é um problema que impede a continuidade do cuidado com o paciente.

Sabendo que o prontuário tem por objetivo registrar os procedimentos relativos ao atendimento, ao curso de internação e à evolução médica e que é também fonte de estudo clínica e epidemiológica, seu mau uso compromete a estruturação dos serviços de saúde da unidade. No caso do prontuário das USF, também se encontram informações relativas aos ACS daquele determinado paciente e sua microárea correspondente, além de qual programa da atenção básica o paciente participa.

Diante disto, percebe-se que o grande número de usuários e as constantes modificações de endereço remetem à falta de espaço e de cuidado para melhor organizar esses prontuários, o que faz muitos atendimentos serem reiniciados e impedem o médico de obter informações a respeito de consultas anteriores, desalinhando seu raciocínio terapêutico.

Resolver a dificuldade na organização dos prontuários faz oportuna a idéia de implantação de prontuários eletrônicos. Criar um sistema integrado para acesso aos prontuários evita a perda, melhora a compreensão do que foi registrado e facilita a consulta aos atendimentos anteriores.

Além do quê, a adoção de prontuário eletrônico garante segurança e confidencialidade das informações, haja vista que apenas os profissionais cadastrados têm autorização para acessá-los.

Conhecer a história clínica do paciente, as medicações usadas anteriormente, os diagnósticos prévios, as reações alérgicas e quaisquer outras intercorrências fazem-se essencial para um atendimento mais ágil, eficaz e possibilita a continuidade do tratamento, função primordial na atenção primária à saúde.

Sabe-se que o extravio ou a criação de um novo prontuário rompe a continuidade do atendimento e desagrega a linha de raciocínio de qualquer pessoa. Aliado a isso, se faz presente o sentimento de frustração do profissional de saúde, que vê desfeito todo o registro documental de atendimento.

A Secretaria Municipal de Saúde é responsável pela realização do planejamento operacional e execução da política de saúde do Município, incluindo atividades como implantar e desenvolver ações de promoção, proteção e recuperação da saúde da população com a realização de atividades assistenciais e preventivas, proceder à vigilância epidemiológica, sanitária e nutricional de orientação alimentar e de saúde da população, prestar serviços médicos e ambulatoriais de emergência, promover campanhas de esclarecimento, objetivando a preservação da saúde da população, implantar e fiscalizar as posturas municipais relativas à higiene e à saúde pública, participar na formulação da política de proteção do meio ambiente.

Neste contexto, é necessária a busca por maior eficácia na gestão das ações tornando eficiente sua gestão e conseqüentemente beneficiando toda a população. A utilização de instrumentos modernos de gestão, contendo ferramentas de controle e permitindo a geração de informação qualificada, torna-se fundamental para a obtenção dos resultados esperados.

O monitoramento do uso dos recursos disponíveis, em tempo real, é outro fator de grande relevância para a tomada de decisão, evitando desperdícios e obtendo maior qualidade nos serviços prestados ao cidadão. Nos órgãos Municipais e Estaduais há uma preocupação crescente com relação ao desenvolvimento de uma administração eficiente baseada em resultados, buscando também a diminuição dos custos.

Para atingir a plenitude na eficiência da gestão, são necessárias informações imediatas e seguras que lhe proporcione uma visão estratégica das suas atividades para que as decisões a serem tomadas atinjam maior eficácia. Diante desta necessidade é fundamental que seja utilizada uma solução informatizada possibilitando o registro dos dados em qualquer ponto da rede municipal de saúde, produzindo informação qualificada, segura, imediata e eficaz para a tomada de decisão.

Atualmente, o município de Linhares conta com o sistema Rede Bem Estar, cedido através de convênio firmado com a Prefeitura de Vitória e ainda em fase de implantação. O software tem por objetivo reunir no prontuário eletrônico do paciente dados produzidos em formatos diversos (atestados, receitas médicas, radiografia, ultrassonografia, entre outros), permitir a interligação dos equipamentos da rede municipal de saúde (unidades de saúde, prontos-atendimentos, farmácias, laboratórios, consultórios odontológicos e centros de referência e de especialidades) em um único sistema, entre outros.

O convênio prevê a cessão do código fonte sem responsabilidade de manutenção corretiva, evolutiva ou sustentação, ficando a cargo da Prefeitura de Linhares toda a manutenção do sistema, assim como o suporte e a implantação nas unidades.

Com a percepção da importância de acompanhar minuciosamente a evolução das técnicas, rotinas, procedimentos e legislação decorrentes do uso do sistema e sua iminente operação nas unidades de saúde, estima-se que ao longo do tempo, para que haja uma aderência integral e permanente, além da necessidade de se contratar os serviços de manutenção e suporte técnico, também se faz necessário a contratação de serviços de customização, treinamento, operação assistida e instalação de novas funcionalidades.

O processo de contratação proposto atende às recomendações legais e normatizadoras para instituições públicas, tendo em sua essência o mesmo conceito de execução dos modelos mais difundidos. Estabelecendo padrões adequados de resultados com vistas ao ganho de escala produtiva, a facilidade de custeamento e orçamentação e a ampla competitividade do mercado, vinculados às práticas de padronização de serviços e definição de resultados.

É necessário enfatizar que a Prefeitura de Linhares não disponibiliza de recursos humanos, em especial na área de tecnologia da informação, com os perfis profissionais para a realização das atividades especializadas, objeto dessa contratação. A contratação de uma empresa com perfis profissionais

especializados em suporte técnico e desenvolvimento de software, que tenham habilidade e destreza para identificar os defeitos, reproduzi-los, reportá-los e garantir a sua estabilização após a correção é um recurso essencial nas organizações. Além disso, os técnicos possibilitam também a identificação do problema propondo uma solução, a rastreabilidade com a regra de negócio a qual ele está infringindo, o reporte dos defeitos de forma adequada para que seja reproduzido sem dificuldade, possibilitando que na próxima fase, release ou sprint do projeto, ajude o time a mitigar os riscos de que os problemas já identificados anteriormente voltem a ocorrer.

Resultados a Serem Alcançados

Espera-se alcançar uma qualidade em serviços que poderá gerar satisfação dos usuários da rede municipal de saúde, e dentro de um médio longo prazo gerar notoriedade dos serviços e tecnologias existentes;

Construção do alinhamento estratégico entre as diretrizes dos gestores de saúde e suas áreas de tecnologia preconizando a viabilidade e disponibilidade de serviços integrados em rede de atenção, unificando as informações dos pacientes em uma única rede de assistência;

Ampliação do nível de informação para tomada de decisão das equipes de saúde, oferecendo aos gestores maior visibilidade das áreas e serviços atendidos pelo sistema, mapeando seus processos e disponibilizando indicadores de desempenho;

Garantir maior eficiência operacional das áreas de atuação do sistema, evitando redundância de entrada de dados, proporcionada por uma ampla visão sistêmica dos serviços com parte do todo e não somente da área de atuação em específico;

Gradativamente ampliar os serviços para o usuário final e para os pacientes, criando maior percepção de eficiência e efetividade do trabalho realizado, tanto para o que é diretamente percebido através do atendimento como também das atividades administrativas;

Expandir o nível de maturidade de governança através da promoção e implementação de novas estratégias de gestão e visões multifacetadas das operações internas, oferecendo alternativas para incidentes e possibilidades de melhorias;

Promover um novo perfil de suporte e manutenção, com implementação de tecnologias de informática e seus serviços;

Integrar processos, sistemas e serviços, reduzindo iniciativas de busca de soluções em silos;

Ampliar o compartilhamento de sistemas, serviços e dados, estimulando a integração e a interoperabilidade entre sistemas transversais e sistemas de informações do governo;

Orquestrar o reuso de sistemas administrativos, reduzindo a duplicidade de esforços e a geração de informações fragmentadas e não-padronizadas e, conseqüentemente, de desperdício de recursos e tempo;

Mitigar as vulnerabilidades de segurança nos sistemas de informação;

Os gestores, Agentes Comunitários de Saúde e Agentes de Combate a Endemias que desempenham suas atividades no Município passarão a dispor de informações e controles que lhes permitirão atuar de forma mais efetiva na modernização da gestão e na melhoria dos serviços ofertados à população. Com a qualificação das informações da Atenção Básica, será possível identificar melhor os problemas de saúde pública do Município, e planejar e controlar as ações voltadas para solucioná-los;

Será possível melhorar o uso dos recursos humanos e físicos das Unidades de Atenção Básica do Município, propiciando o aumento da qualidade e da quantidade de atendimentos e serviços prestados;

Ampliar e qualificar o acesso aos serviços de saúde, em tempo adequado, com ênfase n humanização, equidade e no atendimento das necessidades de saúde, aprimorando a prática de atenção básica, garantindo que a rede de saúde utilize prontuário Eletrônico;

Promover a integração e disponibilização de informações de saúde;

Disponibilizar serviços públicos para o cidadão por meio digital;

Aumentar a integração de informações entre os sistemas;

Permitir customizações, personalizações e/ou implementações e interligação no sistema, de forma que a Administração Municipal possa ter um sistema personalizado e adequado a suas reais necessidades;

Maior segurança na geração guarda e busca das informações do município, visto que não havendo necessidade de substituição do sistema, o risco de perda de informações históricas em virtude de migrações e atualizações não existe.

Especificações do sistema a ser mantido

- Linguagem de programação C#;
- Net Framework versão 3.5;
- LINK2SQL;
- Banco de dados SQL Server;
- Interface Web com Telerik;
- Bootstrap 3;
- JQuery

ESTRUTURA DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Atenção Básica
Telefone: (27) 3372-2063
End: Av. Cerejeira, nº 280, Edifício Prima CittàBusinnes, Torre II, 9º andar, sala 907 – Bairro Movelar – CEP: 29906-014
E-mail: atencaobasica.saude@linhares.es.gov.br

Estratégia Saúde Família
Telefone: (27) 3372-2098 – Ramal: 2907
End: Av. Cerejeira, nº 280, Edifício Prima CittàBusinnes, Torre II, 9º andar, sala 907 – Bairro Movelar – CEP: 29906-014
E-mail: psf@linhares.es.gov.br

Estratégia Saúde Bucal
Telefone: (27) 3372-2098 – Ramal: 1867
End: Rua Governador Bley, S/N, no antigo Hospital Talma – Colina – CEP: 29900-000

Centro de Especialidades Odontológicas – CEO
Telefone: (27) 3372-2098
End: Rua Governador Bley, S/N, no antigo Hospital Talma – Colina – CEP: 29900-000

Central de Regulação (Ama)
End: Rua Governador Bley, S/N, no antigo Hospital Talma – Colina – CEP: 29900-000

Unidade de Especialidades – Unidade Sanitária de Linhares (USL)
Telefone: (27) 3372-2098
End: Rua Governador Bley, S/N, no antigo Hospital Talma – Colina – CEP: 29900-000

Clínica de Fisioterapia de Linhares (Cefil)
Telefone: (27) 3372-2098
End: Av. Augusto Pestana, 1443, Centro, Linhares/ ES. CEP: 29.900-180

Centro de Atenção Psicossocial (CAPS II)
Telefone: (27) 3371-8453
End: Rua Augusto Pestana, 1143, Centro – Linhares/ES CEP 29

Núcleo de Atenção às Políticas de Saúde (NAPS)
Telefone: (27) 3372- 2132/2182
End: Rua Governador Bley, S/N, no antigo Hospital Talma – Colina – CEP: 29900-000
E-mail: naps.adm@hotmail.com

Programas do Núcleo de Atenção às Políticas de Saúde (NAPS)
Programa Municipal Controle de Tabagismo
Telefone: (27) 3372-7424
Programa Municipal de DST/AIDS, Hepatite B e C
Telefone: (27) 3372 – 7404/7410
Programa de Controle de Hipertensão e Diabetes (HIPERDIA)
Telefone: (27) 3372 – 7433
Programa Municipal de Alimentação e Nutrição (SISVAN)
Telefone: (27) 3372 – 7438
Programa de Controle de Hanseníase
Telefone: (27) 3372 – 7432
Programa Municipal de Controle da Tuberculose
Telefone: (27) 3372- 7443
Programa Municipal de Saúde do Idoso
Telefone: (27) 3372 – 7419
Programa Municipal de Saúde do Homem
Telefone: (27) 3372- 7406

Casa Rosa – Núcleo de Referência da saúde da Mulher (ligado ao NAPS)
Telefone: (27) 3373-6830/6178
End: Avenida Nicola Biancardi, Nº 310, Shell.

Programas da Casa Rosa
Programa Viva Mulher
Telefone: (27) 3373 – 6799
Programa de Humanização do Pré Natal e Nascimento
Telefone: (27) 3373 – 6799
Programa Municipal de Planejamento Familiar
Telefone: (27) 3373 – 6799
Programa Municipal de Aleitamento Materno
Telefone: (27) 3373 – 6799
Comitê Mortalidade – Rede Cegonha
Telefone: (27) 3373 – 6178

Vigilância em Saúde / Centro de Controle de Zoonoses
Superintendente da Vigilância em Saúde:
Telefone: (27) 3371-4028
End: Av. Wilson Durão, 955, bairro Três Barras, CEP: 29907 – 035.

Vigilância Epidemiológica
Telefone: (27) 3372-2181
End: Rua Governador Blay, S/Nº, Colina, CEP: 29900 – 380.

Vigilância Sanitária
Telefone: (27) 3371-4098
End: Av. Wilson Durão, 955, bairro Três Barras, CEP: 29907 – 035.

Assistência Farmacêutica
Farmácia Cidadã (Alto Custo)
Telefone: (27) 98132-0975
End: Av. Vitória, nº 1978, Bairro Centro, Linhares –ES
E-mail: farmaciacidada.lin@saude.e s.gov.br

Farmácia Básica
Telefone: (27) 3372-3929
End: Av. Nicola Biancardi, 650, loja 06, esquina com Av. Vitoria, Centro.

Hospital Geral de Linhares (HGL)
Telefone: (27) 3372-3043/ 3121
End: Rua Monsenhor Pedrinha, S/N, bairro Araçá, Linhares/ ES, CEP: 29901-440.

Unidades de Saúde
Unidade de Saúde "Etelvina Loureiro Silvério" – Aviso
End: Rua Wenceslau Brás Nº 130, Bairro Aviso, Cep: 29901-230
Telefone: 3372-3301
Horário de atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta feira

Unidade de Saúde "Êxodo Felix" – Araçá
End: Avenida Guaçuí, S/N CEP: 29901-394 Bairro Araçá
Telefone: 3371-7314
Horário de atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta-feira

Unidade de Saúde "Êxodo Felix" – Centro
End: Rua Monsenhor Pedrinha, nº 509, Bairro Araçá
Telefone: 3372-2266
Horário de atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta-feira.

Unidade de Saúde "Olímpio da Silva Gama" – Baixo Quartel
End: Rua Principal, S/N, CEP – 29900-970
Telefone: 3274-7214
Horário de Atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta-feira.

Unidade de Saúde "Ana Nunes Cardoso" – Rio Quartel
End: Rua Santa Luzia, S/N, Distrito de Rio Quartel.
Telefone: 3373-0130/3373-0446
Horário de Atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta-feira.

Unidade de Saúde "João Favalessa" – Desengano
End: Rua Principal, S/N, Distrito de Desengano CEP.: 29906-990
Telefone: 3264-4692
Horário de Atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta-feira.

Unidade de Saúde "Benevenuto Zorzaneli"- Bebedouro
End: Rua Tobias José de Andrade, nº 83, Distrito de Bebedouro CEP: 29905-110
Telefone: 3373-0330
Horário de Atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta-feira
OBS: Unidade com horário estendido, de 17h às 21h, de segunda a sexta.

Unidade de Saúde "Dr. José Palmeira" – Canivete
End: Rua William Pignaton, S/N, Bairro Canivete – CEP: 29909-050
Telefone: 3372-4677
Horário de Atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta-feira
OBS: Unidade com horário estendido, de 17h as 21h, de segunda a sexta.

Unidade de Saúde "Nossa Senhora da Conceição" – Conceição
End: Rua Gov. Bernardino Monteiro. Nº 276, B. Conceição – CEP: 29900-500
Telefone: 3372-1819
Horário de Atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta-feira

Unidade Saúde "Rodolfo Bitti" – Farias
End: Rua Principal, s/n, Distrito Farias – CEP: 29909-380
Telefone: 3274-6032
Horário de Atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta-feira

Unidade de Saúde "Alcides Correa" – Guaxe
End: Rua Principal, s/n, Patrimônio do Guaxe
Telefone: 3274-7035
Horário de Atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta-feira

Unidade de Saúde "Interlagos I"
End: Av. Vasco Fernandes Coutinho, nº 1190, Bairro Interlagos – CEP: 29903-480
Telefone: 3372-2088
Horário de Atendimento: 7h às 17h de segunda a sexta-feira
OBS: Unidade com horário estendido, de 17h às 21h, de segunda a sexta.

Unidade de Saúde "Mauricio Badiani" – Interlagos II
End: Av. Padre Manoel da Nóbrega, s/n, Bairro Interlagos II – CEP: 29903-490
Telefone: 3372-2169/3372-3283
Horário de Atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta-feira

Unidade de Saúde "Dr. Joel Coelho Ferreira" – CAIC
End: Rua João Gama, s/n, Bairro Interlagos – Cep.: 29903-040
Telefone: 3373-5623
Horário de Atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta-feira.

Unidade de Saúde "Samuel Batista Cruz" – Japira
End: Rua Projetada s/n, Patrimônio da Japira – CEP: 29918-981
Horário de Atendimento: 7h às 17h de segunda a sexta-feira

Unidade de Saúde "Natalino Pandolf" – Bagueira
Endereço: Av. Principal S/N, CEP: 29903-982
Horário de Atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta-feira

Unidade de Saúde "Antônio Melo Mernandes" – Rio das Palmas
End: Rua Principal s/n, Patrimônio Rio das Palmas – CEP: 29900-970
Telefone: 3371-1938
Horário de Atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta-feira

Unidade Saúde "José Maria de Oliveira Marques" – Lagoa do Meio
End: Av. Tupinambás s/n, Bairro Lagoa do Meio – CEP:29904-25
Telefone: 3371-1105
Horário de Atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta-feira

Unidade Saúde Humaitá
End: Rua Principal, s/n, Patrimônio Humaitá CEP: 29900-970

Horário de Atendimento: 7h às 17h de segunda a sexta-feira

Unidade de Saúde "Hercilio de Angeli" – São Rafael
End: Rua Principal s/n, distrito de São Rafael, CEP: 29918-010
Telefone: 3274-3200
Horário de Atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta-feira

Unidade de Saúde da Família – Jardim Laguna
End: Rua das Ortencias, s/n, Bairro Jardim Laguna, CEP: 29904-360
Telefone: 3373-6645
Horário de Atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta-feira

Unidade de Saúde da Família – Novo Horizonte
End: Rua 22, s/n BNH, CEP: 29902-370
Telefone: 3372-3681
Horário de Atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta-feira

Unidade de Saúde "Maria Souza dos Santos" – Linhares V
End: Rua Maria Giuriato Frisso, s/n, Bairro Linhares V, CEP: 29905-380
Telefone: 3372-1762
Horário de Atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta-feira

Unidade de Saúde Nova Esperança
End: Santa Joana, s/n, Bairro Nova Esperança, CEP: 29908-535
Telefone: 3373-2626
Horário de Atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta-feira

Unidade de Saúde Perobas
End: Rua Principal, s/n, Patrimônio Perobas, CEP: 29900-000
Horário de Atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta-feira

Unidade de Saúde "Glaudson Elias Calimam" – Regência
End: Av. Lírio de Oliveira, s/n, Distrito Regência
Telefone: 3274-1124
Horário de Atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta-feira

Unidade de Saúde "Luiz Cândido Durão" – Pontal do Ipiranga
End: Av. Júpiter, S/n, Distrito do Pontal do Ipiranga, CEP: 29916-500
Telefone: 3274-5105
Horário de Atendimento: 7h às 17h de segunda a sexta-feira

Unidade de Saúde "Manoel Pereira da Silva" – Povoação
End: Rua Ricardo Ferreira Leite, s/n, Distrito de Povoação, CEP: 29900-995
Telefone: 3274-2163
Horário de Atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta-feira

Unidade de Saúde "Pedro Felipe Santiago" – Santa Cruz
End: Rua Antenor Elias, s/n, Bairro Santa Cruz, Cep.: 29907-995
Telefone: 3372-4594
Horário de Atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta-feira

Unidade de Saúde Vila Betânia

End: Rua Lafaiete Amâncio Nespoli s/n Bairro Vila Betânia, CEP: 29907-525
Telefone: 3372-5257
Horário de Atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta-feira.

Unidade de Saúde "João Fernandes de Souza" – São José
End: Av. João Bonicenha, s/n, Bairro são José, CEP: 29905-110
Telefone: 3372-3737 / 3373-2486
Horário de Atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta-feira

Unidade de Saúde "Catarina Romanha Lorenzuti" – Shell
End: Av. Cachoeiro de Itapemirim, s/n, Bairro Shel, Cep.: 29901-610
Telefone: 3372-2139/3371-1948
Horário de Atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta-feira

Unidade da Saúde da Família "Márcia Maria da Silva Couto" – Três Barras
End: Rua Jonas Lopes s/n Três Barras, CEP: 29907-140
Telefone: 3371-7256
Horário de Atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta-feira

Unidade de Saúde Planalto
End: Av. José Francisco Carminati Bacheti s/n Planalto CEP: 29906-310
Telefone: 3372-4405
Horário de Atendimento: 7h às 17h, de segunda a sexta-feira

FUNDAMENTAÇÃO LEGAL
O presente certame será regido de acordo com a Lei n.º 10.520, de 17 de julho de 2002, pela Lei Federal n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, republicada no Diário Oficial da União – DOU em 06 de junho de 1994, e alterações, e pela Lei Complementar 123, de 14 de dezembro de 2006.

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA
As despesas para a aquisição dos materiais decorrentes da presente licitação correrão à conta da dotação orçamentária própria consignada no Orçamento Municipal para o exercício de 2020, conforme descrito abaixo:
Manutenção das Atividades da Atenção Farmacêutica
Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica
Ficha: 264
Fonte: 1211
As despesas poderão ser pagas com **RECURSOS PRÓPRIOS**, conta corrente 20.067.104 agencia 0124, Banestes.

Manutenção das Atividades do Centro de Atenção Psicossocial – CAPS II
Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica
Ficha: 199
Fonte: 1211
As despesas poderão ser pagas com **RECURSOS PRÓPRIOS**, conta corrente 20.067.104 agencia 0124, Banestes.

Manutenção das Atividades do Centro de Fisioterapia de Linhares - CEFIL
Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica
Ficha: 249
Fonte: 1211
As despesas poderão ser pagas com **RECURSOS PRÓPRIOS**, conta corrente 20.067.104 agencia 0124,

Banestes.

Manutenção das Atividades do Núcleo de Atenção as Políticas de Saúde - NAPS
Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica
Ficha: 214
Fonte: 1211
As despesas poderão ser pagas com **RECURSOS PRÓPRIOS**, conta corrente 20.067.104 agencia 0124, Banestes.

Manutenção das Atividades do Programa de Saúde Bucal
Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica
Ficha: 107
Fonte: 1211
As despesas poderão ser pagas com **RECURSOS PRÓPRIOS**, conta corrente 20.067.104 agencia 0124, Banestes.

Manutenção das Atividades das Unidades Básicas de Saúde - UBS'S
Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica
Ficha: 069
Fonte: 1211
As despesas poderão ser pagas com **RECURSOS PRÓPRIOS**, conta corrente 20.067.104 agencia 0124, Banestes.

Manutenção das Atividades da Unidade Sanitária de Linhares - USL
Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica
Ficha: 183
Fonte: 1211
As despesas poderão ser pagas com **RECURSOS PRÓPRIOS**, conta corrente 20.067.104 agencia 0124, Banestes.

ESTIMATIVA DE CUSTO GLOBAL
O valor estimado será com base no preço médio apurado através de pesquisa de preços realizada pelo Setor de Compras.

DESCRIÇÃO DA CONTRATAÇÃO

Lote	Item	Und	Quant	Descrição
01	01	Mês	12	Contratação de empresa especializada em **Suporte Técnico, Treinamento e Operação Assistida,** para atender os diversos setores da Secretaria Municipal de Saúde de Linhares – ES, por um período de 12 meses.
	01	Serv	600	Contratação de empresa especializada em **Desenvolvimento de novas funcionalidades, Atualizações, Manutenção Corretiva e Preventiva** para atender os diversos setores da Secretaria Municipal de Saúde de Linhares – ES, por um período de 12 meses.

ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS
Implantação
A implantação deverá constar da instalação efetiva e da parametrização necessária conforme as especificidades da configuração do ambiente local;

Deverá ser apresentada para a implantação a identificação das fases, etapas, pontos de controle, fases de homologação, atividades e tarefas, com seus pré-requisitos, produtos, técnicas, ferramentas, prazos e responsáveis;
Compõem os serviços da IMPLANTAÇÃO:
Instalação dos sistemas e módulos necessários para implantação do software contratado em ambiente operacional da CONTRATANTE, garantindo seu pleno funcionamento;
Instalação de toda e qualquer framework, biblioteca ou componentes necessários para a operação dos módulos;
Contempla também as configurações necessárias para o funcionamento do sistema;
Importação, reorganização e reestruturação dos dados existentes no cadastro de paciente s/domicílios do CADSUS, do cadastro de profissionais e estabelecimentos de saúde do sistema CNES - DATASUS e bolsa família, software legado e/ou outro software local;
Ao final do processo de instalação, deverá estar em regime de operação, disponibilizando acesso a todas as funcionalidades do sistema.

Treinamento

O treinamento visa capacitar os usuários e o administrador técnico do sistema da CONTRATANTE para a plena utilização dele, explorando como os módulos trabalham para alcançar/potencializar ao máximo as soluções fornecidas pela aplicação;
O treinamento deverá ser destinado aos servidores que realizarão as tarefas diárias no sistema. Após o treinamento, o usuário terá a capacidade de utilizar a ferramenta e estará apto a trabalhar com todas as funcionalidades disponibilizadas pela aplicação;
Os serviços de treinamento deverão abranger:
Utilização do sistema;
Procedimentos de segurança: dados dos usuários, cuidados com senhas, acessos etc.;
Rotinas administrativas de importação ou otimização;
Relatórios.
Os treinamentos deverão ser ministrados com instrutor próprio da CONTRATADA, na sede da CONTRATANTE;
As despesas relativas à participação dos instrutores e de pessoal próprio, tais como: hospedagem, transporte, diárias etc. serão de responsabilidade da CONTRATADA, sendo de responsabilidade da CONTRATANTE a infraestrutura física e os equipamentos;
A CONTRATANTE resguardar-se-á o direito de acompanhar, adequar e avaliar o treinamento contratado com instrumentos próprios, sendo que, se o treinamento for julgado insuficiente, caberá à CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE, ministrar o devido complemento;
Quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá providenciar alterações no treinamento, incluindo recursos, instrutores, conteúdo etc.;
Quando novas funcionalidades forem implementadas, poderão ser realizados treinamentos de acordo com as necessidades da CONTRATANTE nos mesmos termos citados;
Ao final do treinamento, os servidores deverão assinar juntamente com os instrutores, um termo de conclusão declarando-se aptos a realizarem cada um dos procedimentos ministrados;
Fornecer, caso a CONTRATANTE julgue necessário, treinamento para equipe de Tecnologia da Informação para que se tenha adequação dos dados para conseguir personalizar relatórios do sistema;
A CONTRATADA deverá propor treinamentos que sejam aplicados tanto a usuários que farão a administração do sistema quanto àqueles que farão uso diário do sistema;
As equipes que participarão do treinamento deverão ser dimensionadas por módulo, sendo que cada equipe será formada por, no máximo, 10 (dez) profissionais.

Suporte Técnico

A Central de Suporte deverá ficar disponível para atendimento para pedidos de suporte no horário das 8:00h às 18:00h, de segunda à sexta feira, exceto em feriados nacionais;
A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico/atendimento, quando solicitado, sem custos adicionais, inclusive despesas de deslocamento, estadia, horas trabalhadas e demais, para garantir a operacionalização do sistema, assim como dirimir possíveis dúvidas que possam surgir no uso;

Entende-se por Suporte Técnico: assessoria na resolução de problemas e dúvidas limitados à operacionalização do sistema, instalações em novos terminais, instalação de servidores e softwares adicionais etc.;
O atendimento poderá ser realizado utilizando-se de central telefônica, e-mail, acesso remoto, sistema web de help-desk ou chat disponibilizado pela CONTRATADA de forma on-line, devendo a CONTRATADA registrar todos os encaminhamentos dos usuários e atendimentos, com o objetivo de esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização do sistema implantado e/ou novas solicitações dos usuários. Quando nenhuma das formas acima satisfazer a solução do problema, a CONTRATADA deverá disponibilizar um representante para solucioná-lo presencialmente;
As solicitações de atendimento por parte da CONTRATANTE deverão ser abertas através do sistema de help-desk da CONTRATADA, contendo a data e hora da solicitação, a descrição do problema e uma numeração de controle;
Os atendimentos realizados durante a prestação dos serviços deverão ser realizados por profissionais que atendam às qualificações necessárias para resolução do incidente. O setor de tecnologia da CONTRATANTE poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços se julgar que os profissionais envolvidos não são capacitados para resolução dos incidentes;
A CONTRATADA terá que oferecer o suporte necessário para solucionar o problema citado na solicitação de suporte, através da equipe de tecnologia da CONTRATANTE, podendo caso necessário, acessar remotamente o sistema, visando oferecer solução imediata, cabendo a CONTRATANTE disponibilizar as permissões necessárias para realização dos acessos;
A CONTRATADA deverá estar apta a acessar remotamente o sistema da CONTRATANTE de forma a poder verificar condições de erros que não possam ser reproduzidas em ambientes internos;
Os atendimentos deverão seguir níveis de prioridade e tempo de resposta definida como o tempo contínuo decorrido do contato da CONTRATANTE com a CONTRATADA até o início da solução do problema decorrente, abaixo relacionados na tabela:

Tabela de Níveis de Prioridade e Tempos de Respostas	
Nível de Prioridade	**Tempo de Resposta**
Nível Zero	A CONTRATADA deverá enviar seus profissionais à sede da CONTRATANTE sempre que solicitado, por expiração de prazos no atendimento de alguma alteração, manutenção, atualização, solução de problema, ou em comum acordo, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas.
Nível Um	Tempo de resposta até 1 Hora. Quando qualquer um dos módulos esteja completamente inoperante.
Nível Dois	Tempo de resposta até 3 Horas. Quando alguma função interna não esteja funcionando adequadamente. Exemplo: Quando o software não esteja conseguindo emitir relatórios, formulários entre outros que são de necessidades básicas para o bom funcionamento.

Nível Três	Tempo de resposta até 6 Horas. Quando algum processo ou procedimento interno individual esteja apresentando um problema ou necessite ser feito uma correção. Exemplos: Correção de registros duplicados, correção de registros lançados indevidamente, correção de relatórios etc.
Nível Quatro	Tempo de resposta inferior a 10 dias do prazo de adequações. Quando são necessárias alterações no software para adequações à legislação vigente ou outras personalizações.

Deverá ser garantido ao servidor o tempo de início dos trabalhos necessários para a correção das falhas do software de acordo com as prioridades estabelecidas na tabela anterior, respeitando os prazos e informando ao departamento de Tecnologia da Informação dos trabalhos que estão sendo realizados para a solução do problema, não sendo permitida a solução sem o acompanhamento do mesmo;
Toda operação de suporte ou treinamento deverá ser documentada a fim de garantir a eficiência e a qualidade no atendimento técnico. A CONTRATADA deverá adotar as melhores práticas do modelo **ITIL**, alinhando processos de forma que cada incidente é analisado detalhadamente, podendo uma das soluções propostas armazenadas em uma base de conhecimento possibilitando a precisão e agilidade no atendimento de cada ocorrência. A Central de Suporte deverá possibilitar o servidor com dificuldades a acompanhar a evolução do seu incidente, exibindo o processo de escalação, análise inicial do incidente, análise de causa-raiz e solução;
O atendimento deverá seguir o seguinte fluxo:
Tentativa de solução através de telefone com instrução do usuário, utilizando-se a consulta à base de conhecimento e/ou às listas de perguntas mais freqüentes existentes;
Avaliação do atendimento realizado a fim de identificar se ele foi ou não resolvido;
Quando o atendimento é concluído, a solução apresentada é registrada no sistema como “Resolvida” e permanece neste status por 48 horas a fim de confirmar se realmente a solução foi eficaz;
Status da ocorrência alterado para concluído de forma automática pelo sistema;
Pré-diagnóstico realizado;
Caso a solicitação não possa ser solucionada pelo nível 1, ela é encaminhada para o nível 2 de atendimento;
Ocorrência é recebida e o histórico do atendimento analisado;
Tentativa de solução através do acesso remoto ao equipamento;
Avaliação do problema a fim de identificar o possível grupo solucionador;
Caso não possível solucionar o problema por telefone ou acesso remoto, um técnico deverá se deslocar ao local do incidente no prazo máximo de 6 (seis) horas;
Caso a falha seja no equipamento ou na infraestrutura, o chamado é encaminhado para a CONTRATANTE para que seja sanado;
Análise do atendimento para verificar se o problema foi ou não corrigido;
Concluído o atendimento, a solução apresentada é repassada para a equipe de Central de Atendimento ao Usuário através de telefone e/ou e-mail, a base de conhecimento é alimentada e uma nova pergunta na lista de perguntas mais freqüente é criada, caso seja pertinente.
Sugere-se que a Central de Atendimento ao Usuário dê o seguinte encaminhamento ao incidente, segundo modelo **ITIL**:

Tabela de Encaminhamento de Incidente	
Nível	**Ações**

1º Nível	e) Registro do incidente; f) Roteamento da demanda para a equipe solucionadora; g) Acompanhamento da solução; h) Encerramento do chamado.
2º Nível	c) Solução on-line (Atendimento realizado via ferramenta de acesso remoto a fim de solucionar problemas reclamados pelo usuário e pertinentes ao escopo do software); d) Direcionamento da demanda para 3º nível, quando necessário.
3º Nível	b) Persistindo as características da anormalidade, é feito o atendimento técnico local.

Manutenção Preventiva, Evolutiva, Corretiva e Sustentação do Sistema
Características do Serviço
Consiste no desenvolvimento de novas funcionalidades ou adequação das funcionalidades existentes para atendimento a demandas da CONTRATANTE contemplando:
Atualização de códigos-fonte/binários compilados nos ambientes controlados e em repositórios de armazenamento de artefatos de sistema;
Configuração dos acessos de usuários aos sistemas em ambientes de desenvolvimento, teste e homologação;
Instalação e configuração de ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento de sistemas;
Disponibilização e promoção das baselines entre os ambientes de desenvolvimento, teste e homologação;
Manter estado normal de operação, conforme os requisitos estabelecidos e seu histórico de desempenho;
Realizar as adequações para toda e qualquer modificação que o DATASUS efetuar no sistema de saúde, para que o sistema possa continuar a informar a sua produção para o Governo Federal;

Criar funcionalidades, bem como a interligação do software aos aplicativos do Ministério da Saúde utilizados pela Secretaria de Saúde, conforme solicitação da CONTRATANTE.

Investigação e tratamento de incidentes relativos à degradação de performance da aplicação ou relativos a erros funcionais;

A variação do desempenho de uma aplicação web será considerada um incidente quando a média do tempo de resposta de uma dada requisição for 20% superior ao comportamento habitual, considerados o mesmo dia da semana e horário da medição;

Os dados históricos de desempenho da aplicação serão disponibilizados para consulta pela CONTRATADA, quando do início da **OS** de sustentação;

Os incidentes e demandas para identificação e resolução de causa-raiz (manutenção corretiva), serão encaminhados para a CONTRATADA através da ferramenta de gestão de chamados utilizada;

O diagnóstico realizado pela CONTRATADA deverá indicar as medidas de contorno adotadas, e, quando aplicável, a medida corretiva necessária;

Quando o diagnóstico do incidente apontar necessidade de intervenção na configuração do ambiente de hardware e software da CONTRATANTE no qual a aplicação se insere, a CONTRATADA deverá indicar que mudanças contextuais provocaram essa necessidade. Neste caso, a área de infraestrutura de TI da CONTRATANTE analisará as justificativas da CONTRATADA. Caso esteja de acordo, adotará as medidas cabíveis para corrigir o problema. Caso contrário reabrirá o incidente e o devolverá para o tratamento adequado por parte da CONTRATADA;

As investigações de incidentes, sempre que necessário, utilizarão o ferramental de monitoração do ambiente disponível na CONTRATANTE. Assim, para a execução desta atividade, a CONTRATADA deverá indicar profissionais capacitados no uso daquelas ferramentas;

A CONTRATADA poderá sugerir a incorporação de outras ferramentas ao ambiente desde que isto não represente custo adicional para a CONTRATANTE. Entretanto, a incorporação estará sujeita à aprovação da área de infraestrutura da CONTRATANTE;

A investigação de incidentes engloba a consulta aos servidores de aplicação (logs, parâmetros e estatísticas do SO), bem como parâmetros e logs do servidor de banco de dados de produção;
O processo de investigação e tratamento de incidentes deverá ser realizado, preferencialmente, de maneira remota, a partir das instalações da CONTRATADA;
A CONTRATANTE disponibilizará mecanismos de acesso ao seu ambiente para possibilitar que os serviços de sustentação sejam realizados remotamente. Na hipótese de, por razões técnicas ou de segurança não ser possível realizar remotamente, a CONTRATANTE disponibilizará, em suas dependências, instalações para tal;
A critério da CONTRATANTE, em razão da criticidade ou urgência de determinado incidente, a CONTRATADA poderá ser convocada para que as atividades de investigação e tratamento sejam realizadas presencialmente;
As atividades de investigação de incidentes, quando envolverem necessidade de consulta em bases de dados, deverão ser realizadas em base de dados disponível no ambiente da CONTRATADA;
A CONTRATANTE fornecerá em periodicidade a ser acordada com a CONTRATADA, cópia atualizada de suas bases de dados, após, devido mascaramento de dados, caso necessário;
Eventualmente, poderá ser concedido acesso às bases de dados de desenvolvimento da CONTRATANTE nas situações em que o incidente não possa ser reproduzido no ambiente da CONTRATADA;
O acesso restrito e temporário de consulta à base produção para investigação de incidentes, apenas será concedido em situações excepcionais, mediante solicitação devidamente justificada, e somente quando não for possível reproduzir o incidente em nenhuma outra base de dados;
A CONTRATANTE deverá utilizar no desenvolvimento de novos sistemas de informação a plataforma tecnológica descrita a seguir:
Microsoft Visual Studio versão 2017 ou superior, Net Framework 4.5 ou superior, Linguagem C#, (ASP.NET Web Forms, MVC ou .NET CORE), (Entity Framework 6 ou superior ou NHibernate 3.3.3 ou superior para camadas de persistência);
SGDB SQL Server 2008 ou superior;
A utilização de componentes e frameworks de terceiros, que não sejam nativos da IDE do Visual Studio, somente poderão ser adotados pela CONTRATADA sob autorização formal da CONTRATANTE.

Metodologia e Mensuração dos Serviços

Considerando que o Governo Federal tem adotado a métrica de Pontos de Função (PF) nas estimativas e dimensionamento de tamanho funcional de projetos de software devido aos diversos benefícios de utilização desta métrica, destacando-se: regras de contagem objetivas, independência da solução tecnológica utilizada e facilidade de estimativa nas fases iniciais do ciclo de vida do software, conforme a Instrução Normativa SLTI/MP N° 4, de 11 de setembro de 2014, recomenda o uso de métricas em contratos de projetos de software, em detrimento da estimativa de esforço homem-hora; e da Portaria nº 31/2010 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, que recomenda a utilização da métrica de Pontos de Função (PF) nas contratações de desenvolvimento de software;
Considerando Tribunal de Contas da União (TCU) tem publicado vários acórdãos que recomendam a utilização da métrica Ponto de Função (PF) em contratos de prestação de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas, entre os quais podem ser citados:
Acórdão nº 1.782/2007: recomenda o uso da métrica Ponto de Função como forma de pagamento dos serviços contratados de desenvolvimento e manutenção de sistemas, ao invés de se realizar a conversão dos pontos de função em horas, baseado na produtividade média da tecnologia empregada;
Acórdão nº 1.910/2007: em atenção ao princípio da eficiência, faz duas recomendações: adotar a técnica de medição por pontos de função sem ajustes, ou seja, pontos de função não ajustados;
Acórdãos nos 1.125/2009 e 1.274/2010: determinam não vincular a métrica de tamanho funcional (Ponto de Função) com a de esforço (homem-hora);
Optou-se por utilizar esta métrica como balizador para as demandas de manutenção de software, utilizando o Manual de Práticas de Contagem de Pontos de Função, publicado pelo International Function Point Users Group (IFPUG);

Antes do início da execução de quaisquer serviços, a CONTRATANTE encaminhará para a CONTRATADA uma solicitação de Proposta, contendo uma descrição de escopo inicial e demais documentos de apoio que julgar necessários devidamente anexados. A CONTRATADA deverá avaliar a solicitação da Proposta recebida e, após realizar as atividades necessárias, encaminhar Proposta à CONTRATANTE indicando prazo e quantidade de pontos de função estimados. Ressalta-se que a quantidade de pontos de função, bem como o prazo, são apenas estimativaSs, sendo facultada à CONTRATADA a utilização da métrica de contagem indicativa de pontos de função durante esta etapa;
Poderão ser realizadas entrevistas e reuniões com a CONTRATANTE com o objetivo de levantar as características de desenvolvimento;
Após as entrevistas e reuniões serão realizadas retificações para criação da documentação suficiente para mensuração da quantidade de pontos de função que será necessário;
A seguir, será informada a "estimativa inicial" do Tamanho Funcional da tarefa para aprovação do CONTRATANTE (por meio do Departamento de Tecnologia da Informação da Secretaria de Saúde). Somente depois de recebida a aprovação formal, a CONTRATANTE estará autorizada a executar o serviço demandado;
Caso haja necessidade de alterações da regra estabelecida neste, por necessidade da CONTRATANTE, força de lei, que porventura possa ser exigida, ou alterada pelos legisladores, a Secretaria Municipal de Saúde deverá das novas diretivas para que estas alterações sejam refletidas no sistema, mudando os procedimentos necessários para atendê-las;
Em se tratando de atendimento referente à manutenção corretiva de caráter emergencial, a CONTRATANTE poderá, a seu critério, dada a criticidade da situação, abrir diretamente uma OS sem utilizar do fluxo referente à solicitação e aprovação de proposta, descrito anteriormente;
A CONTRATANTE poderá recusar a proposta de execução apresentada pela CONTRATADA. Neste caso, a CONTRATADA deverá revisar a proposta, encaminhando nova documentação para validação pela CONTRATANTE. Ressalta-se que a elaboração da Proposta pela CONTRATADA, referente ao serviço solicitado, deverá ser realizada sem qualquer custo à CONTRATANTE;
A CONTRATANTE terá um prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis para a emissão do Termo de Recebimento a contar da data de comunicação oficial de entrega de artefatos pela CONTRATADA;
Quando todas as entregas forem recebidas, homologadas e implantadas, a CONTRATANTE emitirá o Termo de Aceite Definitivo, o qual incluirá a assinatura por parte da unidade de negócio demandante. Os serviços somente serão considerados finalizados após a assinatura do Termo de Aceite Definitivo por parte da CONTRATANTE;
O aceite definitivo e a liberação da OS para faturamento não eximem a CONTRATADA da responsabilidade pela garantia do produto;
Durante a execução dos serviços, poderão ser identificadas necessidades de mudanças nos requisitos da OS, as quais podem afetar o escopo, custo e prazo;
Quaisquer solicitações de mudança relativas a serviços em andamento serão previamente avaliadas quanto à sua pertinência pelo fiscal do contrato;
Uma vez considerada pertinente, a solicitação de mudança será encaminhada à CONTRATADA para avaliação do impacto sobre os serviços em execução;
Apenas as mudanças que forem aprovadas pelo fiscal do contrato devem ser realizadas pela CONTRATADA;
Caso a CONTRATANTE solicite o cancelamento da execução de determinada OS, os serviços efetivamente realizados pela CONTRATADA até o momento do cancelamento serão remunerados proporcionalmente, em função dos artefatos entregues;
A Contratada poderá, durante a execução do contrato, propor novas alterações no fluxo de atendimento do sistema. Tais propostas deverão ser devidamente encaminhadas à Secretaria de Saúde, que poderá aprovar ou não a alterações sugeridas;
A Secretaria Municipal de Saúde elaborará solicitação formal à Contratada (por escrito e numerada – via e-mail ou qualquer sistema de comunicação virtual), por meio da qual explicitarão todas as condições e detalhes necessários. O contato entre CONTRATANTE e Contratada se dará exclusivamente na forma descrita neste item, ou seja, a nenhum usuário do sistema caberá formular demandas diretamente à

empresa. Todas as necessidades serão concentradas na Secretaria Municipal de Saúde, e somente essa unidade será competente para filtrar e encaminhar as demandas à Contratada. Uma vez encaminhadas essas demandas iniciarão novamente o ciclo de análise e projeto;
A Contratada poderá requerer, excepcionalmente, dilação do prazo concedido mediante justificativa que será apreciada pela Secretaria Municipal de Saúde, setor competente para autorizar a concessão de novos prazos;
Juntamente com o serviço, a Contratada entregará relatório de trabalho, por meio do qual detalhará a alteração e indicará o quantitativo de pontos de função utilizados e o cálculo minudenciado que embasou a definição da quantidade de pontos apresentados;
De posse desse relatório, a Secretaria de Saúde examinará o produto entregue, efetuando todos os testes que entender necessários, como também analisará o relatório de trabalho apresentado, a fim de verificar se a contagem dos Pontos de Função está correta;
Caso detecte qualquer falha na customização entregue ou nos cálculos de Ponto de Função apresentados, o CONTRATANTE notificará a Contratada para proceder à correção;
Caso a Contratada não aceite as correções indicadas, deverá apresentar contra argumentação que será analisada pela Equipe de Informática da Secretaria de Saúde para decisão;
Estando o serviço e o relatório de trabalho de acordo com as especificações técnicas solicitadas pelo CONTRATANTE, a nota fiscal deverá ser certificada pelo setor requisitante e encaminhada para pagamento;
A Contratada deverá entregar toda a documentação das alterações e atualizações implementadas durante a execução do contrato (inclusive as customizações), com a respectiva contagem de Ponto de Função executados de toda a aplicação, até o último dia útil do mês da execução deste serviço. A documentação do sistema deve permitir que os profissionais da área de tecnologia sejam capazes de aferir o que de fato foi desenvolvido na solução;
A Secretaria Municipal de Saúde será encarregada de proceder à análise dessa documentação e aprová-la de acordo com normas técnicas aplicáveis;
O quantitativo previsto para esse serviço é meramente estimativo, razão por que não há o comprometimento de sua utilização completa pela CONTRATANTE. Esse tipo de contratação (por estimativa) é amplamente aceito pela doutrina e jurisprudência e, quase sempre, é a única forma de contratar serviços em que não é possível fixar o quantitativo exato a ser consumido, pois sujeito a fatores que somente serão conhecidos no curso do contrato;
Situações supervenientes ocorridas na execução da OS que impliquem, eventualmente, a revisão de prazos ou escopo, deverão ser comunicadas imediatamente a CONTRATANTE e serem registradas no Histórico de Ocorrências da Ordem de Serviço pela CONTRATADA;
O prazo para a entrega de todos os artefatos é estimado com base no tamanho funcional da OS, mediante estimativa de pontos de função (PF) calculados, devidamente validado pela CONTRATANTE;
Toda funcionalidade desenvolvida deve ser homologada pela CONTRATANTE, visando atestar a aderência do que foi construído ou codificado, com o que foi previamente especificado;
Deve ser verificado se a versão do sistema apresenta todas as funcionalidades especificadas e se há erros que possam fazer com que a aplicação falhe ou produza resultados incorretos;
É de responsabilidade da CONTRATANTE disponibilizar o ambiente de homologação, verificando aspectos relacionados à instalação do sistema, configuração, preparação do banco de dados, segurança de acesso, e outras atividades técnicas necessárias;
É de responsabilidade da CONTRATADA realizar a contagem final dos pontos de função, verificando se houve alteração da contagem realizada e apresentá-la para validação da CONTRATANTE;
A contagem final dos pontos de função deverá resultar do total entendimento e consenso entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, prevalecendo a contagem deste, devidamente motivada, em caso de divergência;
Não havendo consenso sobre a contagem dos pontos de função devidos, poderá ser realizada uma reunião de conciliação entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE. Persistindo a divergência, prevalece para fins de faturamento e pagamento a contagem efetuada pela CONTRATANTE;
Caso o resultado da homologação não seja satisfatório, a CONTRATADA deverá realizar as correções e

alterações necessárias, disponibilizando novamente os produtos para homologação;
Se durante a homologação houver a ocorrência de erros, funcionamento ou comportamento não esperado do sistema, a CONTRATANTE definirá novo cronograma para futura homologação;
Não havendo manifestação quanto à implantação pela CONTRATANTE até o prazo estipulado, ou no prazo acordado entre ambas as partes, a fase de implantação será considerada concluída.

Garantia dos Serviços

Os serviços de desenvolvimento e manutenção previstos neste termo de referência contarão com garantia de 180 dias contados da emissão do respectivo termo de recebimento definitivo;

Caso seja detectado erro em produção em código ainda em garantia elaborado pela CONTRATADA, cabe a essa a correção;

No caso de erro detectado nos últimos 60 dias da garantia, essa será prorrogada, de modo que o novo término da garantia se dê 60 dias após a implantação da correção do erro em produção;

É facultado a CONTRATANTE, em situações excepcionais ou emergenciais, realizar intervenções em código produzido ou mantido pela CONTRATADA. Nestes casos, as classes ou arquivos fonte alterados ou impactados pela alteração perderão a garantia;

A abertura de OS de Manutenção Evolutiva/Adaptativa para que a CONTRATADA realize de forma definitiva as alterações executadas em caráter excepcional pela CONTRATANTE, restabelece a garantia das classes ou arquivos fonte alterados ou impactados por novos 180 dias.

Prazos de Atendimento dos Serviços

A CONTRATADA deverá observar os prazos para o atendimento dos tipos de serviços, conforme tabelas seguintes;
Os prazos contam a partir da abertura das Ordens de Serviço. Para os serviços de manutenção, a OS deverá receber classificação de grau de severidade, visando indicar urgência para o início do atendimento. Os prazos máximos de execução dos serviços estão definidos em horas ou dias corridos;
Excepcionalmente, para os serviços de manutenção corretiva de emergência (alta criticidade), a forma de acionamento da CONTRATADA pela CONTRATANTE poderá ser via telefone ou e-mail, objetivando celeridade para o início imediato do atendimento. Nestes casos, o prazo para o atendimento passa a contar a partir do acionamento. Por sua vez, a CONTRATANTE procederá, após o acionamento, a respectiva abertura da OS para os devidos trâmites e registros do atendimento.

Tabela de Prazos de Atendimento de Manutenção Corretiva

Grau de Severidade	Tipo de Ocorrência	Início do Atendimento	Prazo para execução do Serviço	Solução Definitva
Emergencial	Incidente com paralisação de sistema ou indisponibilidade de dados e/ou ambiente	Imediato	6 horas	9 horas
Crítico	Incidente sem paralisação de sistema e com comprometimento mediano de dados e/ou ambiente	6 horas	12 horas	24 horas
Moderado	Incidente sem paralisação de sistema e sem comprometimento de dados e/ou ambiente	12 horas	24 horas	32 horas

Tabela de Prazos de Atendimento de Manutenção Preventiva, Evolutiva e Sustentação			
Grau de Severidade	**Tipo de Ocorrência**	**Início do Atendimento**	**Prazo para execução do serviço**
Emergencial	Demanda emergencial ou legal	Em até 01 (um) dia	Conforme definido na OS
Crítico	Necessidade de adequação rápida em sistema em produção	Em até 03 (três) dias úteis	
Moderado	Necessidade de evolução ou adequação programada em sistema em homologação ou produção	Em até 03 (três) dias úteis	

Tabela de Prazos de Atendimento de Desenvolvimento de Novas Funcionalidades			
Projeto	**Tamanho do Projeto**	**Início do Atendimento**	**Prazo para execução do serviço**
Pequeno	Até 50 PF	Em até 01 (um) dia	Conforme definido na OS
Médio	Acima de 50 até 100 PF	Em até 03 (três) dias úteis	
Grande	Acima de 100 PF	Em até 05 (três) dias úteis	

REQUISITOS OPERACIONAIS

A CONTRATADA deverá atender às definições, premissas técnicas e recomendações da CONTRATANTE para execução dos procedimentos abaixo relacionados demandados pelas ordens de serviços, observando, além das recomendadas nas tarefas, o seguinte:

Execução de atividades de Operação Assistida para o suporte ao Sistema deverá ser realizada nas dependências do CONTRATANTE;

Atividades de suporte presencial ou remoto deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos programados e determinados pelo CONTRATANTE;

Serviços e atividades de suporte técnico ao atendimento deverão ser realizados prioritariamente durante o expediente normal da organização;

Manutenções evolutivas e proativas, assim como as programadas deverão ser realizadas prioritariamente fora do expediente normal da organização, ou seja, durante as madrugadas ou em finais de semana e feriados;

Atividades que não possuam rotinas e processos proativos normatizados e documentados serão objeto de reuniões com a participação do CONTRATANTE para a normatização e documentação das rotinas e processos em questão;

Execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, deverão ser contempladas com todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade dos sistemas, como a análise de viabilidade, estudos de boas práticas, implementação e migração dos recursos, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços;

Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços implantados ou modificados;

Preparar, implantar e operacionalizar processos de administração de rotinas, implantação documentada de recursos e procedimentos, controle, operação e monitoração dos módulos do Sistema, quanto a:

- Elaboração de procedimentos, programação e de controle das atividades operacionais e de instalação;
- Avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração dos sistemas;

Realizar a elaboração de normas, padrões e procedimentos relativos ao uso dos módulos dos Sistemas;

Subsidiar a CONTRATANTE na definição de atividades de melhoria qualitativa dos módulos do Sistema seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;

Avaliar e recomendar a CONTRATANTE a adequação de processos que permitam a implantação dos módulos do Sistema planejados ou que proporcionem maior produtividade;
Executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pela CONTRATANTE, dentro do prazo negociado e especificado nas Ordens de Serviços, atendendo o padrão de qualidade exigido;
Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe da CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas, salvo nos casos em que o prejuízo se dê em razão de falhas da equipe interna da CONTRATANTE;
Testar todos os serviços depois de concluídos, na presença da área demandante e/ou da fiscalização da CONTRATANTE, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado;
Identificar, definir e especificar atividades proativas para melhoria do ambiente de Tecnologia da Informação e montar os modelos globais de execução das tarefas, negociando com o CONTRATANTE a implementação das fases propostas;
Serviços solicitados nos chamados que dependerem de outras equipes que não a da CONTRATADA, terá os prazos suspensos a partir do encaminhamento, voltando a contagem tão logo sejam devolvidos pela área responsável, devendo ter o aceite da equipe fiscalizadora por meio de andamento padronizado.

REQUISITOS DE QUALIDADE
São requisitos exigidos da CONTRATADA com relação ao Padrão de Qualidade dos Serviços:
As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos ITIL (IT Infrastructure Library);
A CONTRATANTE poderá exigir a participação de profissionais certificados nas ferramentas e tecnologias utilizadas nas atividades das Ordens de Serviços, quando demandados por tarefas que assim o exigirem previamente na execução dos serviços, devendo ser anexada cópia da certificação na Ordem de Serviço correspondente, sempre que solicitado pelo demandante;
Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;
Manter, durante todo o período de vigência do contrato, todas as condições que ensejaram sua contratação;
A definição de um quadro mínimo não exclui da CONTRATADA a responsabilidade pela entrega dos produtos com a qualidade exigida, nem das penalidades e glosas previstas contratualmente, cabendo à mesma direcionar tantos recursos quanto forem necessários para atender as exigências de qualidade determinadas para cada tarefa;
Refazer todos os serviços que, devidamente fundamentado pelo representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado;
Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

REQUISITOS DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
São requisitos exigidos com relação a sigilo e segurança da informação:
A CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pela CONTRATANTE;
Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato devendo orientar seus empregados nesse sentido;
Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE;
Responsabilizar pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo a CONTRATANTE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;

Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da CONTRATANTE;
Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pela CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;
Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, seja fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa da CONTRATANTE;
Executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente;
Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências;
Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações;
A CONTRATADA deverá credenciar junto a CONTRATANTE seus colaboradores autorizados a operar presencialmente nas dependências da CONTRATANTE;
A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus colaboradores, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;
É de total responsabilidade da CONTRATADA qualquer ocorrência de transferência, remanejamento dos seus colaboradores envolvidos diretamente na execução dos serviços, no entanto a mesma deverá comunicar a CONTRATANTE com antecedência mínima de 07 (sete) dias para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE.
Todas as informações, documentos e especificações técnicas as quais a CONTRATADA (representantes, empregados e colaboradores) tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo esta zelar pela manutenção do sigilo absoluto do conhecimento adquirido em razão dos serviços executados.
Cada colaborador a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas;
A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pela CONTRATANTE, ou contidos em quaisquer documentos e mídias aos quais venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.
A CONTRATADA firmará por meio da Declaração de Compromisso de Manutenção de Sigilo o compromisso de manter total sigilo e preservar a segurança das informações;
Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares.

REQUISITOS DE METODOLOGIA E PADRONIZAÇÃO
São requisitos mínimos exigidos da CONTRATADA com o objetivo de aperfeiçoamento do processo de metodologia e padronização:
Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades da CONTRATANTE em horário de seu expediente normal;
Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da CONTRATANTE;
Comunicar aos responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido;
Responder, por escrito, no prazo máximo de 24 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitado pela CONTRATANTE;

Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução;
Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pela CONTRATANTE;
Comunicar a CONTRATANTE qualquer anormalidade verificada na entrega das tarefas e prestar a CONTRATADA devidos esclarecimentos, sempre que solicitados;
Acatar as determinações feitas pela fiscalização da CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto;
Prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização da CONTRATANTE no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado.

VISTORIA TÉCNICA
A realização da vistoria técnica é OPTATIVA;
Durante o prazo de elaboração de propostas e para fins de habilitação no certame, os licitantes poderão realizar vistoria técnica nas instalações da CONTRATANTE;
As visitas serão acompanhadas por servidores da CONTRATANTE e será emitida declaração de vistoria em nome do licitante. Para tanto, é necessário que os licitantes interessados tragam declaração de vistoria em nome do licitante, já preenchida em duas cópias, em papel timbrado e assinado por representante legal da empresa;
Durante a realização da vistoria, a licitante terá acesso ao Ambiente de Infraestrutura e Ferramentas, mediante assinatura de Termo de Responsabilidade e Sigilo.
A vistoria técnica deverá ser realizada por representante legal da LICITANTE, que deverá portar original ou cópia autenticada do contrato social da empresa, procuração autenticada em cartório para representar a LICITANTE, quando não for sócio ou administrador, e documento de identificação pessoal original, oficial, dentro do período de validade, e com foto, a serem apresentados aos servidores da CONTRATANTE.
O agendamento prévio da vistoria deverá ser realizado junto ao Departamento de Informática da Secretaria Municipal de Saúde - Endereço: Av. Cerejeira, nº 280, Edifício Prima CittàBusinnes, Torre II, 9º andar, sala 907 – Bairro Movelar – CEP: 29906-014 - Telefone: (27) 3372-2100/ 3372-2097/3372-2098 - Horário de Funcionamento: 08:00 ás 17:00 – Segunda à Sexta-feira;
A vistoria deverá ser agendada com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas à sua realização e poderá ocorrer até 24 (vinte e quatro) horas antes da data e horário estabelecidos para a abertura da sessão pública deste Pregão;
Em nenhuma hipótese, o desconhecimento sobre os detalhes do ambiente tecnológico bem como sobre os processos de trabalho da CONTRATANTE servirá como justificativa para a inexecução ou execução irregular do serviço a ser contratado;
A CONTRATANTE se reserva no direito de prestar as informações que somente considerar necessárias para o entendimento do objeto a ser contratado.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA
Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital;
Falta de manutenção das condições de habilitação e qualificação, exigidas no Edital, poderá ensejar a abertura de processos de rescisão contratual e de apuração de responsabilidade contratual;
Executar os serviços nos termos da legislação vigente, assumindo a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais, bem como encargos trabalhistas, uma vez que seus empregados não manterão nenhum vínculo com a Administração Pública;
Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos deste Termo de Referência de acordo com os níveis de serviço estabelecidos pelo CONTRATANTE;
Garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção;
A contratada deverá manter seus funcionários devidamente identificados por meio do uso de crachás próprios com foto, fornecidos aos funcionários sem nenhum ônus;

Para fins de atendimento as normas de segurança encaminhar à CONTRATANTE relação nominal dos profissionais que atuarão localmente na CONTRATANTE, bem como os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional;
Sempre que houver qualquer alteração, os dados devem ser atualizados, em até 5 (cinco) dias úteis;
Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da alteração dos profissionais, observando a política e normas do CONTRATANTE;
Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
Responder por todos os vícios e defeitos nos produtos e serviços entregues;
Responsabilizar-se pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Termo de Referência, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias; enfim, por todas as obrigações e responsabilidades, sem qualquer ônus à CONTRATANTE, ficando estabelecido que seus empregados não terão nenhum vínculo trabalhista com a CONTRATANTE e que sua inadimplência, com referência a quaisquer encargos, não transferem à CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do Contrato;
Reportar formal e imediatamente à CONTRATANTE quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços, o alcance dos níveis de serviço ou o bom andamento das atividades;
Indicar PREPOSTO (S), que será o responsável pelo gerenciamento dos serviços, com conhecimento técnico suficiente para tratar as demandas da CONTRATANTE, com poderes de representante legal para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato junto à CONTRATANTE. Deve ser informado no início da execução dos serviços a serem contratados, o nome, CPF e contatos do preposto e de seu substituto. Esta informação deverá ser atualizada sempre que houver alteração do preposto ou de seu substituto;
Encaminhar Relatório Técnico de Atividades realizadas no âmbito dos serviços que compõem o objeto deste Termo de Referência, provendo informações gerenciais ao à CONTRATANTE;
Encaminhar à CONTRATANTE Nota Fiscal/Fatura dos serviços prestados acompanhada dos comprovantes de regularidade fiscal necessários ao processamento do pagamento;
Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE;
Providenciar a emissão e assinatura do termo de sigilo sempre que houver alteração no quadro de prestadores de serviço da CONTRATADA;
Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do presente Contrato;
Reparar, corrigir, remover e reconstruir, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços efetuados referentes ao objeto em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução;
Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, em conformidade com art. 55, inciso XIII, da Lei nº 8.666, incluindo a atualização de documentos de controle de arrecadação de tributos e contribuições federais e outros legalmente exigíveis;
Cumprir rigorosamente todas as programações e atividades constantes do objeto do contrato e que venham a ser estabelecidas nas Ordens de Serviços;
A CONTRATADA não deverá se valer do contrato a ser celebrado para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização da CONTRATANTE.
A CONTRATADA deverá comprovar, no momento da assinatura do contrato, o vínculo trabalhista, societário ou cível com os profissionais que serão alocados na prestação de serviços, por meio da apresentação de

Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS, contrato de prestação de serviços ou atos constitutivos, conforme o caso;

- Somente será admitida a substituição por outro profissional com a mesma qualificação exigida nesta licitação, devendo a licitante vencedora, nesse caso, apresentar a documentação comprobatória do vínculo com a empresa e respectiva qualificação dos profissionais;
- A apresentação da documentação em questão busca assegurar que o contrato seja celebrado com prestador de serviços de qualidade publicamente reconhecida, em condições de atender às mínimas necessidades da CONTRATANTE no tocante a sistemas de informação, sem prejuízo do caráter competitivo do certame.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato por meio de servidor designado, na forma prevista no caput do artigo 67 Lei nº 8666/93;

Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas à execução dos serviços contratados;

Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado, livre acesso às instalações, onde se encontrarem os equipamentos, para execução dos serviços, respeitadas todas as normas internas de segurança da CONTRATANTE, inclusive àqueles referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências;

Fornecer crachá de acesso às suas dependências, de uso obrigatório pelos funcionários da CONTRATADA quando aplicável;

Transmitir formalmente à CONTRATADA, previamente à execução dos serviços objeto desta contratação, todas as informações necessárias à realização dos trabalhos;

Encaminhar formalmente as demandas de serviço por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

Designar servidores como Gestor e Fiscal Técnico, Administrativo ou Requisitante para acompanhar e autorizar, fiscalizar, medir a eficiência e aprovar a execução do Contrato;

Exercer a fiscalização e acompanhamento dos serviços na forma prevista na Lei n. 8.666/93 e alterações, procedendo ao atesto das respectivas notas fiscais/faturas, com as ressalvas e/ou glosas que se fizerem necessárias;

Proporcionar à CONTRATADA as facilidades e instruções necessárias para a execução deste Contrato;

Receber os serviços fornecidos pela CONTRATADA que estejam em conformidade com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência, conforme inspeções realizadas;

Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, nos prazos indicados neste Instrumento, após a apresentação da nota fiscal ou fatura devidamente discriminada, a qual será conferida e atestada pelo Gestor do Contrato, desde que não exista fator impeditivo provocado pela CONTRATADA;

Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre multas, penalidades e quaisquer outros débitos de sua responsabilidade, garantido o contraditório e a ampla defesa;

Autorizar o pagamento da Nota Fiscal referente aos serviços prestados no período;

Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

Prover o ambiente físico para execução de todas as tarefas necessárias à consecução do objeto contratual;

Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas ou irregularidades observadas no cumprimento deste Instrumento, inclusive e especialmente as não conformidades constatadas na avaliação dos serviços prestados;

A CONTRATANTE designará um gestor para acompanhar e fiscalizar os serviços, nos termos do disposto no art. 67 da Lei n. 8.666/1993, devendo-se registrar todas as ocorrências e as deficiências verificadas em relatório, cuja cópia será encaminhada ao CONTRATADO, para que providencie a imediata correção das irregularidades, sob pena de aplicação das penalidades previstas neste Instrumento;

A fiscalização que trata o parágrafo anterior não exclui nem reduz a responsabilidade do CONTRATADO, até mesmo perante terceiro, por qualquer irregularidade, inclusive resultante de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos (art. 70 da lei 8.666/93).

ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO

A execução do contrato será acompanhada pelo Servidor Christiano Sfalsin Teixeira designado representante da Administração nos termos do art. 67 da Lei nº 8.666/93, que deverá atestar a execução do objeto contratado, observadas as disposições deste Contrato, sem o que não será permitido qualquer pagamento.

- **Elementos Para Gestão De Contrato**

O Fiscal do contrato será responsável por:
Emitir mensalmente as Ordens de Serviços contendo todas as tarefas e informações exigidas
Avaliar, quantificar e aprovar os serviços de suporte realizados pela CONTRATANTE;
Supervisionar a execução e implantação dos produtos objetos das Ordens de Serviços;
Checar e aprovar os relatórios de serviços encaminhados pela CONTRATANTE;
Analisar a qualidade dos serviços realizados pela CONTRATANTE e aplicar as glosas quando não atendidos os padrões exigidos;
No caso de proposta de glosa, anexar os documentos comprobatórios do não atendimento às exigências;
Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA ao Gestor do Contrato;
Analisar e verificar se os Acordos de Níveis de Serviços contratados foram alcançados e propor as glosas estipuladas para cada caso;
Determinar as datas e os horários para realização das manutenções, em acordo com a área demandante, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários;
Exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório;
Atestar a nota de cobrança encaminhada pela CONTRATANTE e enviar, juntamente, com as Ordens de Serviços e os Relatórios de Atividades, à área administrativa para providências;
Permitir o acesso dos representantes e dos recursos técnicos da CONTRATADA ao local de prestação dos serviços, desde que devidamente identificados, e respeitados as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações;
Proporcionar todas as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o objeto desta contratação;
Proporcionar os espaços físicos, instalações, equipamentos e meios materiais necessários ao desempenho das atividades técnicas exigidas neste instrumento;
Fiscalizar, com apoio da área técnica, o cumprimento, por parte da CONTRATADA, das exigências legais e de eficiência, eficácia, efetividade e economicidade do contrato.

A VIGÊNCIA CONTRATUAL

O prazo de vigência do presente CONTRATO será de **12 (doze) meses,** contados a partir da data de assinatura e sua eficácia dar-se-á a partir da data de sua publicação resumida na Imprensa Oficial do Estado.
A prorrogação poderá ser admitida nos termos do artigo 57, da Lei Federal nº. 8.666/93, mediante prévia justificativa e autorização da autoridade competente, devendo ser precedida, ainda, de manifestação da Procuradoria do Município de Linhares.

Parágrafo Único. Ocorrendo a hipótese prevista no inciso II, artigo 57, da Lei Federal nº. 8666/93, a duração do contrato poderá sofrer prorrogação por sucessivos períodos, limitada a 60 (sessenta) meses, desde que cumpridas as formalidades acima indicadas e demonstrado, nos autos, que a medida importará em obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração.
O Contrato deverá ter cláusula rescisória a qualquer momento de sua vigência.

CONDIÇÕES E PRAZO DE PAGAMENTO

A Contratante pagará à Contratada **pelos serviços efetivamente prestados**, em até 30 (trinta) dias após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura correspondente, caso haja a aceitabilidade do serviço, cumprido o Contratado as etapas estabelecidas no Edital, cabendo ao contratado comprovar sua regularidade fiscal conforme solicitado para habilitação no certame licitatório.

CRITÉRIO DE JULGAMENTO
O critério de julgamento será o de **MENOR PREÇO POR LOTE.**

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

a) Comprovação de que a empresa licitante, declarada vencedora forneceu sem restrição, serviço igual ou semelhante ao objeto. A comprovação será feita por meio de apresentação de no mínimo 1 (um) **ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**, emitido por pessoa jurídica, compatível com o objeto desta licitação; e em papel timbrado;

DOCUMENTAÇÕES OBRIGATORIAS PARA O (OS) LICITANTE (S) DECLARADO (S) VENCEDOR DO CERTAME.
A CONTRATADA deverá apresentar declaração com Indicação do(s) profissional (ais) responsável (eis) pela equipe técnica que prestará os serviços, cuja qualificação mínima deverá se comprovar por certificado em:

- Formação superior ou especialização em áreas de Tecnologia da Informação;
- Microsoft Certified Solution Associate em Windows 2012 ou superior para manipulação do ambiente de deploy;
- Certificação Microsoft Certified Technician Specialist em SQL Server 2008 ou superior ou ainda certificação em outras tecnologias de banco de dados para assegurar a qualidade nos serviços de integração, importação e conversão de dados;
- Certificação ITIL Foundation Certificate in IT Service Management para assegurar qualidade no serviço de suporte técnico e gestão do contrato;
- Admitir-se-á um único responsável técnico, desde que possua ambas as qualificações exigidas;
- As certificações ou diplomas exigidos devem ser de instituições oficiais ou empresas autorizadas a ministrar os cursos oficiais;
- Os cursos superiores exigidos devem ser reconhecidos pelo MEC e a comprovação a CONTRATANTE será feita por meio de documento original ou cópia autenticada do referido certificado ou diploma;
- Caso os diplomas ou os certificados sejam emitidos online, deverão constar todos os dados para que sejam verificados;
- A recomendação de profissionais com as qualificações técnicas propostas é indispensável à garantia do cumprimento das obrigações, pois demandam perícia, elevada carga de responsabilidades e habilidades avançadas no uso da tecnologia.
- É exigido também por manusear equipamentos de alto custo e ambiente onde ocorre uma grande disseminação de dados, sendo indispensável manter toda a segurança e estabilidade, pois uma falha por imperícia poderá não só danificar os equipamentos da CONTRATANTE, como também comprometer a segurança e disponibilidade de uma cadeia imensa dos serviços oferecidos à população. Com isso, é essencial o uso de profissionais certificados que demonstram um conhecimento aprofundado das tecnologias envolvidas, validando sua capacidade de implementar, construir, solucionar problemas e depurar tais tecnologias com segurança e confiabilidade.
- Além disso, profissionais comprovadamente certificados estão aptos a prestar um suporte de qualidade, mantendo a funcionalidade do sistema com tempo de resposta reduzido, não comprometendo as rotinas administrativas e aumentando a qualidade do serviço prestado à população;
- Os profissionais a serem designados pela CONTRATADA deverão possuir experiência e ter perfis e qualificações adequados, mantendo ao longo do contrato todas as condições que garantam sua

habilitação e qualificação, sendo a CONTRATADA responsável por formalizar aviso à CONTRATANTE das eventuais modificações nos perfis e qualificação técnica;

- DECLARAÇÃO, datada e assinada por representante legal, que caso seja vencedora do certame, fixará, na cidade de Linhares/ES, escritório de representação e operações em até 30 (trinta) dias após assinatura do contrato;

A documentação deverá ser direcionada ao pregoeiro do certame.

Linhares-ES, 20 de Maio de 2020.

Saulo Rodrigues Meirelles
Secretário Municipal de Saúde
Fundo Municipal de Saúde de Linhares-ES

RELAÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS

Lote	Item	Und	Quant	Descrição	Unitário	Valor Total
01	01	MES	12	**CONTRATAÇÃO EMPRESA ESPECIALIZADA.** Contratação de empresa especializada em **Suporte Técnico, Treinamento e Operação** Assistida, para atender os diversos setores da Secretaria Municipal de Saúde de Linhares – ES, por um período de 12 meses.	26.487,50	317.850,00
	02	SERV.	600	**CONTRATAÇÃO EMPRESA ESPECIALIZADA.** Contratação de empresa especializada em **Desenvolvimento de novas funcionalidades, Atualizações,** Manutenção Corretiva e Preventiva para atender os diversos setores da Secretaria Municipal de Saúde de Linhares – ES, por um período de 12 meses	516,50	309.900,00
Valor Total						R$ 627.750,00

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 00--/2020

ANEXO II

(MINUTA) CONTRATO Nº ____ / 2020

TERMO DE CONTRATO FIRMADO NA SEDE DA PREFEITURA MUNICIPAL DE LINHARES, QUE ENTRE SÍ FAZEM, DE UM LADO O MUNICÍPIO DE LINHARES-ES., E DE OUTRO LADO A FIRMA "VENCEDORA DO PREGÃO ELETRONICO Nº -----/20**20**, EM CONFORMIDADE COM O PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº ----------/20----.

Por este instrumento particular de contrato que entre si fazem, de um lado o Município de LINHARES**,** ES, pessoa jurídica de Direito Público, com sede à Avenida Augusto Pestana, 790, Centro, Linhares - ES, devidamente inscrito no C.N.P.J (MF) sob o nº ----------, neste ato representado pelo(a) Fundo Municipal de Saúde, portador do CPF (MF) nº --------, residente e domiciliado(a) à ----------, neste instrumento denominado simplesmente **CONTRATANTE** e, do outro, a empresa ----------**,** estabelecida à----------, devidamente inscrita no CNPJ (MF) nº ----------, representada legalmente neste ato pelo Sr (a) ----------, portador(a) do CPF (MF) n° -------, residente e domiciliado(a) à ----------, adiante denominada simplesmente **CONTRATADA,** tendo em vista o julgamento datado de -----, referente ao Pregão Eletrônico Nº -----/2020, devidamente homologado pela Secretaria Municipal de ----------, no processo n^{o} ----------/20---, têm entre si, justos e contratados, sob a forma de execução indireta, nos termos da Lei N 10.520/2002 e Lei n. 8.666/93 e suas alterações, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1.1 O presente contrato tem por objeto a contratação de empresa especializada em serviços continuados técnicos especializados de suporte aos usuários e manutenção relativos ao Sistema Informatizado de Gestão de Saúde Publica, nos diversos setores da Secretaria Municipal de Saúde, conforme disposto na Licitação Pregão Eletrônico Nº ----/2020 cujo edital consta no **Processo Administrativo nº 7143/2020,** conforme proposta anexa.

PARÁGRAFO ÚNICO - DA DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR

A prestação dos serviços obedecerá ao estipulado neste Contrato e às disposições da Lei n.º 8.666/93, à

qual se encontra vinculado, bem como às disposições contidas na Licitação Pregão Eletrônico Nº ----/2020, além das obrigações assumidas na proposta firmada pela CONTRATADA e dirigida à CONTRATANTE, que, independentemente de transcrição, fazem parte integrante e complementar deste contrato, no que não o contrarie.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

2.1 A CONTRATANTE obrigam-se a:

a) assegurar os recursos orçamentários e financeiros para custear o contrato;

b) fornecer à contratada todas as informações necessárias visando propiciar a perfeita execução dos serviços;

c) promover, por meio do servidor designado pela Secretaria competente, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, anotando em registro próprio as falhas detectadas e comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da contratada;

d) efetuar o pagamento à empresa contratada, até 30 (trinta) dias, após a certificação das Notas Fiscais pela Secretaria Municipal de Saúde, de acordo com as condições de preço e pagamento estabelecidos no Termo de Referência.

e) Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato por meio de servidor designado, na forma prevista no caput do artigo 67 Lei nº 8666/93;

f) Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas à execução dos serviços contratados;

g) Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado, livre acesso às instalações, onde se encontrarem os equipamentos, para execução dos serviços, respeitadas todas as normas internas de segurança da CONTRATANTE, inclusive àqueles referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências;

h) Fornecer crachá de acesso às suas dependências, de uso obrigatório pelos funcionários da CONTRATADA quando aplicável;

i) Transmitir formalmente à CONTRATADA, previamente à execução dos serviços objeto desta contratação, todas as informações necessárias à realização dos trabalhos;

j) Encaminhar formalmente as demandas de serviço por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

k) Designar servidores como Gestor e Fiscal Técnico, Administrativo ou Requisitante para acompanhar e autorizar, fiscalizar, medir a eficiência e aprovar a execução do Contrato;

l) Exercer a fiscalização e acompanhamento dos serviços na forma prevista na Lei n. 8.666/93 e alterações, procedendo ao atesto das respectivas notas fiscais/faturas, com as ressalvas e/ou glosas que se fizerem necessárias;

m) Proporcionar à CONTRATADA as facilidades e instruções necessárias para a execução deste Contrato;

n) Receber os serviços fornecidos pela CONTRATADA que estejam em conformidade com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência, conforme inspeções realizadas;

o) Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, nos prazos indicados neste Instrumento, após a apresentação da nota fiscal ou fatura devidamente discriminada, a qual será conferida e atestada pelo Gestor do Contrato, desde que não exista fator impeditivo provocado pela CONTRATADA;

p) Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre multas, penalidades e quaisquer outros débitos de sua responsabilidade, garantido o contraditório e a ampla defesa;

q) Autorizar o pagamento da Nota Fiscal referente aos serviços prestados no período;

r) Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

s) Prover o ambiente físico para execução de todas as tarefas necessárias à consecução do objeto contratual;

t) Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas ou irregularidades observadas no cumprimento deste Instrumento, inclusive e especialmente as não conformidades constatadas na avaliação dos serviços prestados;

u) A CONTRATANTE designará um gestor para acompanhar e fiscalizar os serviços, nos termos do disposto no art. 67 da Lei n. 8.666/1993, devendo-se registrar todas as ocorrências e as deficiências verificadas em relatório, cuja cópia será encaminhada ao CONTRATADO, para que providencie a imediata correção das irregularidades, sob pena de aplicação das penalidades previstas neste Instrumento;

v) A fiscalização que trata o parágrafo anterior não exclui nem reduz a responsabilidade do CONTRATADO, até mesmo perante terceiro, por qualquer irregularidade, inclusive resultante de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos (art. 70 da lei 8.666/93).

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

3.1 A CONTRATADA obriga-se a execução dos serviços obedecendo rigorosamente o disposto no edital do Pregão Eletrônico Nº ----/20**20**, que, independentemente de transcrição, faz parte integrante e complementar deste contrato.

3.2 A CONTRATADA obriga-se, ainda, a:

3.2.1 Executar o serviço conforme estabelecido no contrato e de acordo com as necessidades da Secretaria, fiscalizando-os juntamente com o servidor especialmente designado para essa tarefa;

3.2.2 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumida, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Edital.

3.2.3 Dispor de equipamento, material e pessoal especializado e no quantitativo necessário ao cumprimento

do objeto contratado, respeitando as normas de higiene e segurança no trabalho;

3.2.4 Indenizar o CONTRATANTE, por quaisquer danos pessoais ou materiais, quando resultantes de ação ou omissão, negligência, imprudência ou imperícia dos seus empregados ou prepostos, bem como reparar, corrigir, remover ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto do contrato, quando constatados vícios, defeitos ou incorreções resultantes da má execução ou de materiais empregados;

3.2.5 Arcar com o pagamento de taxas, impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, comerciais e fiscais, bem como seguros, desde que resultantes da contratação com o Município;

3.2.6 Credenciar, junto a Secretaria Municipal Saúde, um representante para prestar esclarecimentos e atender às reclamações que porventura surgirem durante a execução do contrato;

3.2.7 Emitir, Nota Fiscal/Fatura discriminativa contendo os materiais a serem entregues devidamente atestadas por servidor credenciado, onde o CONTRATANTE poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes as multas ou indenizações devidas pela CONTRATADA, de acordo com os termos do edital, desde que não haja nenhum fato impeditivo.

3.2.8 Aceitar, nas mesmas condições, os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto do contrato, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato, nos termos da legislação vigente.

3.2.9 Executar o serviço de acordo com as condições e prazos propostos;

3.2.10 Providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pelo setor competente do Contratante;

3.2.11 Falta de manutenção das condições de habilitação e qualificação, exigidas no Edital, poderá ensejar a abertura de processos de rescisão contratual e de apuração de responsabilidade contratual;

3.2.12 Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos deste Termo de Referência de acordo com os níveis de serviço estabelecidos pelo CONTRATANTE;

3.2.13 Garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção;

3.2.14 A contratada deverá manter seus funcionários devidamente identificados por meio do uso de crachás próprios com foto, fornecidos aos funcionários sem nenhum ônus;

3.2.15 Para fins de atendimento as normas de segurança encaminhar à CONTRATANTE relação nominal dos profissionais que atuarão localmente na CONTRATANTE, bem como os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional;

3.2.16 Sempre que houver qualquer alteração, os dados devem ser atualizados, em até 5 (cinco) dias úteis;

3.2.17 Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da alteração dos profissionais, observando a política e normas do CONTRATANTE;

3.2.18 Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

3.2.19 Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

3.2.20 Responder por todos os vícios e defeitos nos produtos e serviços entregues;

3.2.21 Responsabilizar-se pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Termo de Referência, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias; enfim, por todas as obrigações e responsabilidades, sem qualquer ônus à CONTRATANTE, ficando estabelecido que seus empregados não terão nenhum vínculo trabalhista com a CONTRATANTE e que sua inadimplência, com referência a quaisquer encargos, não transferem à CONTRATANTE a responsabilidade por seu pagamento, nem poderá onerar o objeto do Contrato;

3.2.22 Reportar formal e imediatamente à CONTRATANTE quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços, o alcance dos níveis de serviço ou o bom andamento das atividades;

3.2.23 Indicar PREPOSTO (S), que será o responsável pelo gerenciamento dos serviços, com conhecimento técnico suficiente para tratar as demandas da CONTRATANTE, com poderes de representante legal para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato junto à CONTRATANTE. Deve ser informado no início da execução dos serviços a serem contratados, o nome, CPF e contatos do preposto e de seu substituto.

3.2.24 Esta informação deverá ser atualizada sempre que houver alteração do preposto ou de seu substituto;

3.2.25 Encaminhar Relatório Técnico de Atividades realizadas no âmbito dos serviços que compõem o objeto deste Termo de Referência, provendo informações gerenciais ao à CONTRATANTE;

3.2.26 Encaminhar à CONTRATANTE Nota Fiscal/Fatura dos serviços prestados acompanhada dos comprovantes de regularidade fiscal necessários ao processamento do pagamento;

3.2.27 Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

3.2.28 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE;

3.2.29 Providenciar a emissão e assinatura do termo de sigilo sempre que houver alteração no quadro de prestadores de serviço da CONTRATADA;

3.2.30 Reparar, corrigir, remover e reconstruir, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços efetuados referentes ao objeto em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução;

3.2.31 Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, em conformidade com art. 55, inciso XIII, da Lei nº 8.666, incluindo a atualização de documentos de controle de arrecadação de tributos e contribuições federais e outros legalmente exigíveis;

3.2.32 Cumprir rigorosamente todas as programações e atividades constantes do objeto do contrato e que venham a ser estabelecidas nas Ordens de Serviços;

3.2.33 A CONTRATADA não deverá se valer do contrato a ser celebrado para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização da CONTRATANTE.

32.2.34 A CONTRATADA deverá comprovar, no momento da assinatura do contrato, o vínculo trabalhista, societário ou cível com os profissionais que serão alocados na prestação de serviços, por meio da apresentação de Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS, contrato de prestação de serviços ou atos constitutivos, conforme o caso;

32.2.34.1 Somente será admitida a substituição por outro profissional com a mesma qualificação exigida nesta licitação, devendo a licitante vencedora, nesse caso, apresentar a documentação comprobatória do vínculo com a empresa e respectiva qualificação dos profissionais;

32.2.34.2 A apresentação da documentação em questão busca assegurar que o contrato seja celebrado com prestador de serviços de qualidade publicamente reconhecida, em condições de atender às mínimas necessidades da CONTRATANTE no tocante a sistemas de informação, sem prejuízo do caráter competitivo do certame.

3.2.35 Considerando a obrigatoriedade de publicação dos contratos devidamente assinados no Portal de Transparência, para atendimento da Lei nº 12.527/11 de 18/11/11 (Lei Acesso a Informação) e a Lei Complementar nº 131/2009 de 27/05/2009, necessário se faz a **assinatura digital dos contratos** a serem celebrados com o Município. (Certificado Digital).

CLAUSULA QUARTA - DA EXECUÇÃO FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO:

4.1 A execução do contrato será acompanhada pelo servidor **Srº** Christiano Sfalsin Teixeira**,** designado representante da Administração nos termos do art. 67 da Lei nº 8.666/93, que deverá atestar à execução do objeto contratado, observadas as disposições deste contrato, sem o que não será permitido qualquer pagamento.

4.2 O Fiscal do contrato será responsável por:

4.3 Emitir mensalmente as Ordens de Serviços contendo todas as tarefas e informações exigidas

4.4 Avaliar, quantificar e aprovar os serviços de suporte realizados pela CONTRATANTE;

4.5 Supervisionar a execução e implantação dos produtos objetos das Ordens de Serviços;

4.6 Checar e aprovar os relatórios de serviços encaminhados pela CONTRATANTE;

4.7 Analisar a qualidade dos serviços realizados pela CONTRATANTE e aplicar as glosas quando não atendidos os padrões exigidos;

4.8 No caso de proposta de glosa, anexar os documentos comprobatórios do não atendimento às exigências;

4.9 Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA ao Gestor do Contrato;

4.10 Analisar e verificar se os Acordos de Níveis de Serviços contratados foram alcançados e propor as glosas estipuladas para cada caso;

4.11 Determinar as datas e os horários para realização das manutenções, em acordo com a área demandante, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários;

4.12 Exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório;

4.13 Atestar a nota de cobrança encaminhada pela CONTRATANTE e enviar, juntamente, com as Ordens de Serviços e os Relatórios de Atividades, à área administrativa para providências;

4.14 Permitir o acesso dos representantes e dos recursos técnicos da CONTRATADA ao local de prestação dos serviços, desde que devidamente identificados, e respeitados as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações;

4.15 Proporcionar todas as condições necessárias para que a CONTRATADA possa cumprir o objeto desta contratação;

4.16 Proporcionar os espaços físicos, instalações, equipamentos e meios materiais necessários ao desempenho das atividades técnicas exigidas neste instrumento;

4.17 Fiscalizar, com apoio da área técnica, o cumprimento, por parte da CONTRATADA, das exigências legais e de eficiência, eficácia, efetividade e economicidade do contrato.

CLÁUSULA QUINTA - PREÇO E PAGAMENTO

5.1 O preço global do fornecimento é de R$ _____ (_____),conforme proposta comercial de preços unitários da contratada, constante da Planilha de Formação de Preços do termo de referência Edital, apresentada pela contratada, anexada ao presente contrato.

5.2 No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução contratual, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

PARÁGRAFO PRIMEIRO

A CONTRATANTE efetuará o pagamento, à CONTRATADA, pelos produtos efetivamente fornecidos, de acordo com a importância constante da respectiva nota fiscal/fatura

O pagamento será feito mediante depósito bancário na conta corrente da CONTRATADA, no banco e respectiva agência mencionadas em sua proposta, até 30 (trinta) dias após a apresentação da Nota Fiscal/Fatura correspondente, caso haja a aceitabilidade do bem, cumprindo o fornecedor as etapas estabelecidas no Edital/Empenho, cabendo ao contratado comprovar sua reguralidade fiscal conforme solicitado para habilitação no certame licitatório.

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

EM = I x N x VP, sendo:
EM = Encargos moratórios;
N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;
VP = Valor da parcela a ser paga.
I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \qquad I = \frac{(6/100)}{365}$$

I = 0,00016438
TX = Percentual da taxa anual = 6%

A **CONTRATADA** deverá informar no corpo da Nota Fiscal/Fatura o número do Pregão, número do Processo, número do Empenho e número da Autorização de Fornecimento.

PARÁGRAFO SEGUNDO

O CONTRATANTE, na condição de TOMADORA DOS SERVIÇOS, reterá o ISSQN (Imposto sobre serviços de qualquer natureza) de todos os prestadores de acordo com a lista de serviços contida na Lei Complementar nº 10/2011, Lei Complementar nº 012/2012, Decreto nº 1246/2013 e Lei Complementar nº 046/2017.

PARÁGRAFO TERCEIRO

Nenhum pagamento será efetuado a CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao

pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.

PARÁGRAFO QUARTO

Não serão aceitas cobranças realizadas através de títulos colocados em cobrança através de banco ou outra instituição do gênero.

PARÁGRAFO QUINTO

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

A CONTRATADA deverá requerer o reajuste, se assim entender necessário, após o transcurso de 01 (um) ano, contados da apresentação da proposta, ou do orçamento a que essa proposta se referir, nos termos do artigo 40, inciso XI da Lei nº 8.666/93.

O índice a ser utilizado para o reajuste será o INPC/IBGE ou por outro índice oficial que vier substituí-lo, acumulado durante o período.

O reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA SEXTA - DO RECURSO ORÇAMENTÁRIO

6.1 As despesas decorrentes da execução do presente contrato correrão à conta da dotação orçamentária própria consignada no orçamento municipal para o exercício de 20**20** e subseqüentes, a saber:

08 - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

08.01.10.301.0968.2.049 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE

3.3.90.39.000 - OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS – FICHA 069

RECURSOS: RECEITA DE IMPOSTOS E TRANSFERENCIA DE IMPOSTOS – SAÚDE

08 - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

08.01.10.301.0968.2.052 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO PROGRAMA DE SÁUDE BUCAL

3.3.90.39.000 OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS – FICHA 107

RECURSOS: RECEITA DE IMPOSTOS E TRANSFERENCIA DE IMPOSTOS – SAÚDE

08 - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

08.01.10.302.0967.2.231 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DAS UNIDADES SANITÁRIA DE LINHARES – USL III

3.3.90.39.000 - OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS – FICHA 183
RECURSOS: RECEITA DE IMPOSTOS E TRANSFERENCIA DE IMPOSTOS - SAÚDE

08 - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE
08.01.10.302.0967.2.232 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO CENTRO DE ATENÇÃO PSICOSSOCIAL
3.3.90.39.000 - OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS – FICHA 199
RECURSOS: RECEITA DE IMPOSTOS E TRANSFERENCIA DE IMPOSTOS - SAÚDE

08 - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE
08.01.10.302.0967.2.235 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DAS DO NÚCLEO DE ATENÇAO EM POLITICA DE SAÚDE
3.3.90.39.000 - OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS – FICHA 214
RECURSOS: RECEITA DE IMPOSTOS E TRANSFERENCIA DE IMPOSTOS – SAÚDE

08 - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE
08.01.10.302.0967.2.237 - MANUTENÇÃO DO CENTRO DE FISIOTERAPIA DE LINHARES – CEFIL
3.3.90.39.000 - OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS – FICHA 249
RECURSOS: RECEITA DE IMPOSTOS E TRANSFERENCIA DE IMPOSTOS – SAÚDE

08 - FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE
08.01.10.303.0970.2.376 - MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DA ATENÇÃO FARMACEUTICA
3.3.90.39.000 - OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS – FICHA 264
RECURSOS: RECEITA DE IMPOSTOS E TRANSFERENCIA DE IMPOSTOS - SAÚDE

PARÁGRAFO ÚNICO

Para a cobertura das despesas relativas ao presente contrato, serão emitidas Notas de Empenho, à conta das dotações especificadas nesta cláusula.

CLÁUSULA SÉTIMA - DA VIGÊNCIA E DURAÇÃO

7.1 O contrato terá sua vigência no **período de 12 (doze) meses**, podendo ser prorrogado nos termos da legislação.

7.2 O contrato estará vigente a partir de sua assinatura.

CLÁUSULA OITAVA - DO PRAZO E FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

8.1 **Implantação**

8.1.1 A implantação deverá constar da instalação efetiva e da parametrização necessária conforme as especificidades da configuração do ambiente local;

8.1.2 Deverá ser apresentada para a implantação a identificação das fases, etapas, pontos de controle, fases de homologação, atividades e tarefas, com seus pré-requisitos, produtos, técnicas, ferramentas, prazos e responsáveis;

8.1.3 Compõem os serviços da IMPLANTAÇÃO:

8.1.4 Instalação dos sistemas e módulos necessários para implantação do software contratado em ambiente operacional da CONTRATANTE, garantindo seu pleno funcionamento;

8.1.5 Instalação de toda e qualquer framework, biblioteca ou componentes necessários para a operação dos módulos;

8.1.6 Contempla também as configurações necessárias para o funcionamento do sistema;

8.1.7 Importação, reorganização e reestruturação dos dados existentes no cadastro de paciente s/domicílios do CADSUS, do cadastro de profissionais e estabelecimentos de saúde do sistema CNES - DATASUS e bolsa família, software legado e/ou outro software local;

8.1.8 Ao final do processo de instalação, deverá estar em regime de operação, disponibilizando acesso a todas as funcionalidades do sistema.

8.2 Treinamento

8.2.1 O treinamento visa capacitar os usuários e o administrador técnico do sistema da CONTRATANTE para a plena utilização dele, explorando como os módulos trabalham para alcançar/potencializar ao máximo as soluções fornecidas pela aplicação;

8.2.2 O treinamento deverá ser destinado aos servidores que realizarão as tarefas diárias no sistema. Após o treinamento, o usuário terá a capacidade de utilizar a ferramenta e estará apto a trabalhar com todas as funcionalidades disponibilizadas pela aplicação;

8.2.3 Os serviços de treinamento deverão abranger:

8.2.4 Utilização do sistema;

8.2.5 Procedimentos de segurança: dados dos usuários, cuidados com senhas, acessos etc.;

8.2.6 Rotinas administrativas de importação ou otimização;

8.2.7 Relatórios.

8.2.8 Os treinamentos deverão ser ministrados com instrutor próprio da CONTRATADA, na sede da CONTRATANTE;

8.2.9 As despesas relativas à participação dos instrutores e de pessoal próprio, tais como: hospedagem, transporte, diárias etc. serão de responsabilidade da CONTRATADA, sendo de responsabilidade da CONTRATANTE a infraestrutura física e os equipamentos;

8.2.10 A CONTRATANTE resguardar-se-á o direito de acompanhar, adequar e avaliar o treinamento contratado com instrumentos próprios, sendo que, se o treinamento for julgado insuficiente, caberá à CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE, ministrar o devido complemento;

8.2.11 Quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá providenciar alterações no treinamento, incluindo recursos, instrutores, conteúdo etc.;

8.2.12 Quando novas funcionalidades forem implementadas, poderão ser realizados treinamentos de acordo com as necessidades da CONTRATANTE nos mesmos termos citados;

8.2.13 Ao final do treinamento, os servidores deverão assinar juntamente com os instrutores, um termo de conclusão declarando-se aptos a realizarem cada um dos procedimentos ministrados;

8.2.14 Fornecer, caso a CONTRATANTE julgue necessário, treinamento para equipe de Tecnologia da Informação para que se tenha adequação dos dados para conseguir personalizar relatórios do sistema;

8.2.15 A CONTRATADA deverá propor treinamentos que sejam aplicados tanto a usuários que farão a administração do sistema quanto àqueles que farão uso diário do sistema;

8.2.16 As equipes que participarão do treinamento deverão ser dimensionadas por módulo, sendo que cada equipe será formada por, no máximo, 10 (dez) profissionais.

8.3 Suporte Técnico

8.3.1 A Central de Suporte deverá ficar disponível para atendimento para pedidos de suporte no horário das 8:00h às 18:00h, de segunda à sexta feira, exceto em feriados nacionais;

8.3.2 A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico/atendimento, quando solicitado, sem custos adicionais, inclusive despesas de deslocamento, estadia, horas trabalhadas e demais, para garantir a operacionalização do sistema, assim como dirimir possíveis dúvidas que possam surgir no uso;

8.3.3 Entende-se por Suporte Técnico: assessoria na resolução de problemas e dúvidas limitados à operacionalização do sistema, instalações em novos terminais, instalação de servidores e softwares adicionais etc.;

8.3.4 O atendimento poderá ser realizado utilizando-se de central telefônica, e-mail, acesso remoto, sistema web de help-desk ou chat disponibilizado pela CONTRATADA de forma on-line, devendo a CONTRATADA registrar todos os encaminhamentos dos usuários e atendimentos, com o objetivo de esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização do sistema implantado e/ou novas solicitações dos usuários. Quando nenhuma das formas acima satisfazer a solução do problema, a CONTRATADA deverá disponibilizar um representante para solucioná-lo presencialmente;

8.3.5 As solicitações de atendimento por parte da CONTRATANTE deverão ser abertas através do sistema de help-desk da CONTRATADA, contendo a data e hora da solicitação, a descrição do problema e uma numeração de controle;

8.3.6 Os atendimentos realizados durante a prestação dos serviços deverão ser realizados por profissionais

que atendam às qualificações necessárias para resolução do incidente. O setor de tecnologia da CONTRATANTE poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços se julgar que os profissionais envolvidos não são capacitados para resolução dos incidentes;

8.3.7 A CONTRATADA terá que oferecer o suporte necessário para solucionar o problema citado na solicitação de suporte, através da equipe de tecnologia da CONTRATANTE, podendo caso necessário, acessar remotamente o sistema, visando oferecer solução imediata, cabendo a CONTRATANTE disponibilizar as permissões necessárias para realização dos acessos;

8.3.8 A CONTRATADA deverá estar apta a acessar remotamente o sistema da CONTRATANTE de forma a poder verificar condições de erros que não possam ser reproduzidas em ambientes internos;

27.3.9 Os atendimentos deverão seguir níveis de prioridade e tempo de resposta definida como o tempo contínuo decorrido do contato da CONTRATANTE com a CONTRATADA até o início da solução do problema decorrente, abaixo relacionados na tabela:

Tabela de Níveis de Prioridade e Tempos de Respostas	
Nível de Prioridade	**Tempo de Resposta**
Nível Zero	A CONTRATADA deverá enviar seus profissionais à sede da CONTRATANTE sempre que solicitado, por expiração de prazos no atendimento de alguma alteração, manutenção, atualização, solução de problema, ou em comum acordo, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas.
Nível Um	Tempo de resposta até 1 Hora. Quando qualquer um dos módulos esteja completamente inoperante.
Nível Dois	Tempo de resposta até 3 Horas. Quando alguma função interna não esteja funcionando adequadamente. Exemplo: Quando o software não esteja conseguindo emitir relatórios, formulários entre outros que são de necessidades básicas para o bom funcionamento.
Nível Três	Tempo de resposta até 6 Horas. Quando algum processo ou procedimento interno individual esteja apresentando um problema ou necessite ser feito uma correção. Exemplos: Correção de registros duplicados, correção de registros lançados indevidamente, correção de relatórios etc.
Nível Quatro	Tempo de resposta inferior a 10 dias do prazo de adequações. Quando são necessárias alterações no software para adequações à legislação vigente ou outras personalizações.

8.3.10 Deverá ser garantido ao servidor o tempo de início dos trabalhos necessários para a correção das

falhas do software de acordo com as prioridades estabelecidas na tabela anterior, respeitando os prazos e informando ao departamento de Tecnologia da Informação dos trabalhos que estão sendo realizados para a solução do problema, não sendo permitida a solução sem o acompanhamento do mesmo;

8.3.11 Toda operação de suporte ou treinamento deverá ser documentada a fim de garantir a eficiência e a qualidade no atendimento técnico. A CONTRATADA deverá adotar as melhores práticas do modelo **ITIL**, alinhando processos de forma que cada incidente é analisado detalhadamente, podendo uma das soluções propostas armazenadas em uma base de conhecimento possibilitando a precisão e agilidade no atendimento de cada ocorrência. A Central de Suporte deverá possibilitar o servidor com dificuldades a acompanhar a evolução do seu incidente, exibindo o processo de escalação, análise inicial do incidente, análise de causa-raiz e solução;

8.3.12 O atendimento deverá seguir o seguinte fluxo:

8.3.13 Tentativa de solução através de telefone com instrução do usuário, utilizando-se a consulta à base de conhecimento e/ou às listas de perguntas mais freqüentes existentes;

8.3.14 Avaliação do atendimento realizado a fim de identificar se ele foi ou não resolvido;

8.3.15 Quando o atendimento é concluído, a solução apresentada é registrada no sistema como “Resolvida” e permanece neste status por 48 horas a fim de confirmar se realmente a solução foi eficaz;

8.3.16 Status da ocorrência alterado para concluído de forma automática pelo sistema;

8.3.17 Pré-diagnóstico realizado;

8.3.18 Caso a solicitação não possa ser solucionada pelo nível 1, ela é encaminhada para o nível 2 de atendimento;

8.3.19 Ocorrência é recebida e o histórico do atendimento analisado;

8.3.20 Tentativa de solução através do acesso remoto ao equipamento;

8.3.21 Avaliação do problema a fim de identificar o possível grupo solucionador;

8.3.22 Caso não possível solucionar o problema por telefone ou acesso remoto, um técnico deverá se deslocar ao local do incidente no prazo máximo de 6 (seis) horas;

8.3.23 Caso a falha seja no equipamento ou na infraestrutura, o chamado é encaminhado para a CONTRATANTE para que seja sanado;

8.3.24 Análise do atendimento para verificar se o problema foi ou não corrigido;

8.3.25 Concluído o atendimento, a solução apresentada é repassada para a equipe de Central de Atendimento ao Usuário através de telefone e/ou e-mail, a base de conhecimento é alimentada e uma nova pergunta na lista de perguntas mais freqüente é criada, caso seja pertinente.

8.3.26 Sugere-se que a Central de Atendimento ao Usuário dê o seguinte encaminhamento ao incidente, segundo modelo **ITIL**:

Tabela de Encaminhamento de Incidente

Nível	Ações
1º Nível	i) Registro do incidente; j) Roteamento da demanda para a equipe solucionadora; k) Acompanhamento da solução; l) Encerramento do chamado.
2º Nível	e) Solução on-line (Atendimento realizado via ferramenta de acesso remoto a fim de solucionar problemas reclamados pelo usuário e pertinentes ao escopo do software); f) Direcionamento da demanda para 3º nível, quando necessário.
3º Nível	c) Persistindo as características da anormalidade, é feito o atendimento técnico local.

8.4 Manutenção Preventiva, Evolutiva, Corretiva e Sustentação do Sistema

8.4.1 Características do Serviço

8.4.2 Consiste no desenvolvimento de novas funcionalidades ou adequação das funcionalidades existentes para atendimento a demandas da CONTRATANTE contemplando:

8.4.3 Atualização de códigos-fonte/binários compilados nos ambientes controlados e em repositórios de armazenamento de artefatos de sistema;

8.4.4 Configuração dos acessos de usuários aos sistemas em ambientes de desenvolvimento, teste e homologação;

8.4.5 Instalação e configuração de ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento de sistemas;

8.4.6 Disponibilização e promoção das baselines entre os ambientes de desenvolvimento, teste e homologação;

8.4.7 Manter estado normal de operação, conforme os requisitos estabelecidos e seu histórico de desempenho;

8.4.8 Realizar as adequações para toda e qualquer modificação que o DATASUS efetuar no sistema de saúde, para que o sistema possa continuar a informar a sua produção para o Governo Federal;

8.4.9 Criar funcionalidades, bem como a interligação do software aos aplicativos do Ministério da Saúde utilizados pela Secretaria de Saúde, conforme solicitação da CONTRATANTE.

8.4.10 Investigação e tratamento de incidentes relativos à degradação de performance da aplicação ou relativos a erros funcionais;

8.4.11 A variação do desempenho de uma aplicação web será considerada um incidente quando a média do tempo de resposta de uma dada requisição for 20% superior ao comportamento habitual, considerados o mesmo dia da semana e horário da medição;

8.4.12 Os dados históricos de desempenho da aplicação serão disponibilizados para consulta pela CONTRATADA, quando do início da **OS** de sustentação;

8.4.13 Os incidentes e demandas para identificação e resolução de causa-raiz (manutenção corretiva), serão encaminhados para a CONTRATADA através da ferramenta de gestão de chamados utilizada;

8.4.14 O diagnóstico realizado pela CONTRATADA deverá indicar as medidas de contorno adotadas, e, quando aplicável, a medida corretiva necessária;

8.4.15 Quando o diagnóstico do incidente apontar necessidade de intervenção na configuração do ambiente de hardware e software da CONTRATANTE no qual a aplicação se insere, a CONTRATADA deverá indicar que mudanças contextuais provocaram essa necessidade. Neste caso, a área de infraestrutura de TI da CONTRATANTE analisará as justificativas da CONTRATADA. Caso esteja de acordo, adotará as medidas cabíveis para corrigir o problema. Caso contrário reabrirá o incidente e o devolverá para o tratamento adequado por parte da CONTRATADA;

8.4.16 As investigações de incidentes, sempre que necessário, utilizarão o ferramental de monitoração do ambiente disponível na CONTRATANTE. Assim, para a execução desta atividade, a CONTRATADA deverá indicar profissionais capacitados no uso daquelas ferramentas;

8.4.17 A CONTRATADA poderá sugerir a incorporação de outras ferramentas ao ambiente desde que isto não represente custo adicional para a CONTRATANTE. Entretanto, a incorporação estará sujeita à aprovação da área de infraestrutura da CONTRATANTE;

8.4.18 A investigação de incidentes engloba a consulta aos servidores de aplicação (logs, parâmetros e estatísticas do SO), bem como parâmetros e logs do servidor de banco de dados de produção;

8.4.19 O processo de investigação e tratamento de incidentes deverá ser realizado, preferencialmente, de maneira remota, a partir das instalações da CONTRATADA;

8.4.20 A CONTRATANTE disponibilizará mecanismos de acesso ao seu ambiente para possibilitar que os serviços de sustentação sejam realizados remotamente. Na hipótese de, por razões técnicas ou de segurança não ser possível realizar remotamente, a CONTRATANTE disponibilizará, em suas dependências, instalações para tal;

8.4.21 A critério da CONTRATANTE, em razão da criticidade ou urgência de determinado incidente, a CONTRATADA poderá ser convocada para que as atividades de investigação e tratamento sejam realizadas presencialmente;

8.4.22 As atividades de investigação de incidentes, quando envolverem necessidade de consulta em bases de dados, deverão ser realizadas em base de dados disponível no ambiente da CONTRATADA;

8.4.23 A CONTRATANTE fornecerá em periodicidade a ser acordada com a CONTRATADA, cópia atualizada de suas bases de dados, após, devido mascaramento de dados, caso necessário;

8.4.24 Eventualmente, poderá ser concedido acesso às bases de dados de desenvolvimento da CONTRATANTE nas situações em que o incidente não possa ser reproduzido no ambiente da CONTRATADA;

8.4.25 O acesso restrito e temporário de consulta à base produção para investigação de incidentes, apenas será concedido em situações excepcionais, mediante solicitação devidamente justificada, e somente quando não for possível reproduzir o incidente em nenhuma outra base de dados;

8.4.26 A CONTRATANTE deverá utilizar no desenvolvimento de novos sistemas de informação a plataforma tecnológica descrita a seguir:

8.4.27 Microsoft Visual Studio versão 2017 ou superior, Net Framework 4.5 ou superior, Linguagem C#, (ASP.NET Web Forms, MVC ou .NET CORE), (Entity Framework 6 ou superior ou NHibernate 3.3.3 ou superior para camadas de persistência);

8.4.28 SGDB SQL Server 2008 ou superior;

8.4.29 A utilização de componentes e frameworks de terceiros, que não sejam nativos da IDE do Visual Studio, somente poderão ser adotados pela CONTRATADA sob autorização formal da CONTRATANTE.

8.5 Metodologia e Mensuração dos Serviços

8.5.1 Considerando que o Governo Federal tem adotado a métrica de Pontos de Função (PF) nas estimativas e dimensionamento de tamanho funcional de projetos de software devido aos diversos benefícios de utilização desta métrica, destacando-se: regras de contagem objetivas, independência da solução tecnológica utilizada e facilidade de estimativa nas fases iniciais do ciclo de vida do software, conforme a Instrução Normativa SLTI/MP N° 4, de 11 de setembro de 2014, recomenda o uso de métricas em contratos de projetos de software, em detrimento da estimativa de esforço homem-hora; e da Portaria nº 31/2010 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, que recomenda a utilização da métrica de Pontos de Função (PF) nas contratações de desenvolvimento de software;

8.5.2 Considerando Tribunal de Contas da União (TCU) tem publicado vários acórdãos que recomendam a utilização da métrica Ponto de Função (PF) em contratos de prestação de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas, entre os quais podem ser citados:

8.5.3 Acórdão nº 1.782/2007: recomenda o uso da métrica Ponto de Função como forma de pagamento dos serviços contratados de desenvolvimento e manutenção de sistemas, ao invés de se realizar a conversão dos pontos de função em horas, baseado na produtividade média da tecnologia empregada;

8.5.4 Acórdão nº 1.910/2007: em atenção ao princípio da eficiência, faz duas recomendações: adotar a técnica de medição por pontos de função sem ajustes, ou seja, pontos de função não ajustados;

8.5.5 Acórdãos nos 1.125/2009 e 1.274/2010: determinam não vincular a métrica de tamanho funcional (Ponto de Função) com a de esforço (homem-hora);

8.5.6 Optou-se por utilizar esta métrica como balizador para as demandas de manutenção de software, utilizando o Manual de Práticas de Contagem de Pontos de Função, publicado pelo International Function Point Users Group (IFPUG);

8.5.7 Antes do início da execução de quaisquer serviços, a CONTRATANTE encaminhará para a

CONTRATADA uma solicitação de Proposta, contendo uma descrição de escopo inicial e demais documentos de apoio que julgar necessários devidamente anexados. A CONTRATADA deverá avaliar a solicitação da Proposta recebida e, após realizar as atividades necessárias, encaminhar Proposta à CONTRATANTE indicando prazo e quantidade de pontos de função estimados. Ressalta-se que a quantidade de pontos de função, bem como o prazo, são apenas estimativas, sendo facultada à CONTRATADA a utilização da métrica de contagem indicativa de pontos de função durante esta etapa;

8.5.8 Poderão ser realizadas entrevistas e reuniões com a CONTRATANTE com o objetivo de levantar as características de desenvolvimento;

8.5.9 Após as entrevistas e reuniões serão realizadas retificações para criação da documentação suficiente para mensuração da quantidade de pontos de função que será necessário;

8.5.10 A seguir, será informada a “estimativa inicial” do Tamanho Funcional da tarefa para aprovação do CONTRATANTE (por meio do Departamento de Tecnologia da Informação da Secretaria de Saúde). Somente depois de recebida a aprovação formal, a CONTRATANTE estará autorizada a executar o serviço demandado;

8.5.11 Caso haja necessidade de alterações da regra estabelecida neste, por necessidade da CONTRATANTE, força de lei, que porventura possa ser exigida, ou alterada pelos legisladores, a Secretaria Municipal de Saúde deverá das novas diretivas para que estas alterações sejam refletidas no sistema, mudando os procedimentos necessários para atendê-las;

8.5.12 Em se tratando de atendimento referente à manutenção corretiva de caráter emergencial, a CONTRATANTE poderá, a seu critério, dada a criticidade da situação, abrir diretamente uma OS sem utilizar do fluxo referente à solicitação e aprovação de proposta, descrito anteriormente;

8.5.13 A CONTRATANTE poderá recusar a proposta de execução apresentada pela CONTRATADA. Neste caso, a CONTRATADA deverá revisar a proposta, encaminhando nova documentação para validação pela CONTRATANTE. Ressalta-se que a elaboração da Proposta pela CONTRATADA, referente ao serviço solicitado, deverá ser realizada sem qualquer custo à CONTRATANTE;

8.5.14 A CONTRATANTE terá um prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis para a emissão do Termo de Recebimento a contar da data de comunicação oficial de entrega de artefatos pela CONTRATADA;

8.5.15 Quando todas as entregas forem recebidas, homologadas e implantadas, a CONTRATANTE emitirá o Termo de Aceite Definitivo, o qual incluirá a assinatura por parte da unidade de negócio demandante. Os serviços somente serão considerados finalizados após a assinatura do Termo de Aceite Definitivo por parte da CONTRATANTE;

8.5.16 O aceite definitivo e a liberação da OS para faturamento não eximem a CONTRATADA da responsabilidade pela garantia do produto;

8.5.17 Durante a execução dos serviços, poderão ser identificadas necessidades de mudanças nos requisitos da OS, as quais podem afetar o escopo, custo e prazo;

8.5.18 Quaisquer solicitações de mudança relativas a serviços em andamento serão previamente avaliadas quanto à sua pertinência pelo fiscal do contrato;

8.5.19 Uma vez considerada pertinente, a solicitação de mudança será encaminhada à CONTRATADA para avaliação do impacto sobre os serviços em execução;

8.5.20 Apenas as mudanças que forem aprovadas pelo fiscal do contrato devem ser realizadas pela CONTRATADA;

8.5.21 Caso a CONTRATANTE solicite o cancelamento da execução de determinada OS, os serviços efetivamente realizados pela CONTRATADA até o momento do cancelamento serão remunerados proporcionalmente, em função dos artefatos entregues;

8.5.22 A Contratada poderá, durante a execução do contrato, propor novas alterações no fluxo de atendimento do sistema. Tais propostas deverão ser devidamente encaminhadas à Secretaria de Saúde, que poderá aprovar ou não a alterações sugeridas;

8.5.23 A Secretaria Municipal de Saúde elaborará solicitação formal à Contratada (por escrito e numerada – via e-mail ou qualquer sistema de comunicação virtual), por meio da qual explicitarão todas as condições e detalhes necessários. O contato entre CONTRATANTE e Contratada se dará exclusivamente na forma descrita neste item, ou seja, a nenhum usuário do sistema caberá formular demandas diretamente à empresa. Todas as necessidades serão concentradas na Secretaria Municipal de Saúde, e somente essa unidade será competente para filtrar e encaminhar as demandas à Contratada. Uma vez encaminhadas essas demandas iniciarão novamente o ciclo de análise e projeto;

8.5.24 A Contratada poderá requerer, excepcionalmente, dilação do prazo concedido mediante justificativa que será apreciada pela Secretaria Municipal de Saúde, setor competente para autorizar a concessão de novos prazos;

8.5.25 Juntamente com o serviço, a Contratada entregará relatório de trabalho, por meio do qual detalhará a alteração e indicará o quantitativo de pontos de função utilizados e o cálculo minudenciado que embasou a definição da quantidade de pontos apresentados;

8.5.26 De posse desse relatório, a Secretaria de Saúde examinará o produto entregue, efetuando todos os testes que entender necessários, como também analisará o relatório de trabalho apresentado, a fim de verificar se a contagem dos Pontos de Função está correta;

8.5.27 Caso detecte qualquer falha na customização entregue ou nos cálculos de Ponto de Função apresentados, o CONTRATANTE notificará a Contratada para proceder à correção;

8.5.28 Caso a Contratada não aceite as correções indicadas, deverá apresentar contra argumentação que será analisada pela Equipe de Informática da Secretaria de Saúde para decisão;

8.5.29 Estando o serviço e o relatório de trabalho de acordo com as especificações técnicas solicitadas pelo CONTRATANTE, a nota fiscal deverá ser certificada pelo setor requisitante e encaminhada para pagamento;

8.5.30 A Contratada deverá entregar toda a documentação das alterações e atualizações implementadas durante a execução do contrato (inclusive as customizações), com a respectiva contagem de Ponto de Função executados de toda a aplicação, até o último dia útil do mês da execução deste serviço. A documentação do sistema deve permitir que os profissionais da área de tecnologia sejam capazes de aferir o que de fato foi desenvolvido na solução;

8.5.31 A Secretaria Municipal de Saúde será encarregada de proceder à análise dessa documentação e aprová-la de acordo com normas técnicas aplicáveis;

8.5.32 O quantitativo previsto para esse serviço é meramente estimativo, razão por que não há o comprometimento de sua utilização completa pela CONTRATANTE. Esse tipo de contratação (por estimativa) é amplamente aceito pela doutrina e jurisprudência e, quase sempre, é a única forma de contratar serviços em que não é possível fixar o quantitativo exato a ser consumido, pois sujeito a fatores que somente serão conhecidos no curso do contrato;

8.5.33 Situações supervenientes ocorridas na execução da OS que impliquem, eventualmente, a revisão de prazos ou escopo, deverão ser comunicadas imediatamente a CONTRATANTE e serem registradas no Histórico de Ocorrências da Ordem de Serviço pela CONTRATADA;

8.5.34 O prazo para a entrega de todos os artefatos é estimado com base no tamanho funcional da OS, mediante estimativa de pontos de função (PF) calculados, devidamente validado pela CONTRATANTE;

8.5.35 Toda funcionalidade desenvolvida deve ser homologada pela CONTRATANTE, visando atestar a aderência do que foi construído ou codificado, com o que foi previamente especificado;

8.5.36 Deve ser verificado se a versão do sistema apresenta todas as funcionalidades especificadas e se há erros que possam fazer com que a aplicação falhe ou produza resultados incorretos;

8.5.37 É de responsabilidade da CONTRATANTE disponibilizar o ambiente de homologação, verificando aspectos relacionados à instalação do sistema, configuração, preparação do banco de dados, segurança de acesso, e outras atividades técnicas necessárias;

8.5.38 É de responsabilidade da CONTRATADA realizar a contagem final dos pontos de função, verificando se houve alteração da contagem realizada e apresentá-la para validação da CONTRATANTE;

8.5.39 A contagem final dos pontos de função deverá resultar do total entendimento e consenso entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, prevalecendo a contagem deste, devidamente motivada, em caso de divergência;

8.5.40 Não havendo consenso sobre a contagem dos pontos de função devidos, poderá ser realizada uma reunião de conciliação entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE. Persistindo a divergência, prevalece para fins de faturamento e pagamento a contagem efetuada pela CONTRATANTE;

8.5.41 Caso o resultado da homologação não seja satisfatório, a CONTRATADA deverá realizar as correções e alterações necessárias, disponibilizando novamente os produtos para homologação;

8.5.42 Se durante a homologação houver a ocorrência de erros, funcionamento ou comportamento não

esperado do sistema, a CONTRATANTE definirá novo cronograma para futura homologação;

8.5.43 Não havendo manifestação quanto à implantação pela CONTRATANTE até o prazo estipulado, ou no prazo acordado entre ambas as partes, a fase de implantação será considerada concluída.

8.6 Garantia dos Serviços

8.6.1 Os serviços de desenvolvimento e manutenção previstos neste termo de referência contarão com garantia de 180 dias contados da emissão do respectivo termo de recebimento definitivo;

8.6.2 Caso seja detectado erro em produção em código ainda em garantia elaborado pela CONTRATADA, cabe a essa a correção;

8.6.3 No caso de erro detectado nos últimos 60 dias da garantia, essa será prorrogada, de modo que o novo término da garantia se dê 60 dias após a implantação da correção do erro em produção;

8.6.4 É facultado a CONTRATANTE, em situações excepcionais ou emergenciais, realizar intervenções em código produzido ou mantido pela CONTRATADA. Nestes casos, as classes ou arquivos fonte alterados ou impactados pela alteração perderão a garantia;

8.6.5 A abertura de OS de Manutenção Evolutiva/Adaptativa para que a CONTRATADA realize de forma definitiva as alterações executadas em caráter excepcional pela CONTRATANTE, restabelece a garantia das classes ou arquivos fonte alterados ou impactados por novos 180 dias.

8.7 Prazos de Atendimento dos Serviços

8.7.1 A CONTRATADA deverá observar os prazos para o atendimento dos tipos de serviços, conforme tabelas seguintes;

8.7.2 Os prazos contam a partir da abertura das Ordens de Serviço. Para os serviços de manutenção, a OS deverá receber classificação de grau de severidade, visando indicar urgência para o início do atendimento. Os prazos máximos de execução dos serviços estão definidos em horas ou dias corridos;

8.7.3 Excepcionalmente, para os serviços de manutenção corretiva de emergência (alta criticidade), a forma de acionamento da CONTRATADA pela CONTRATANTE poderá ser via telefone ou e-mail, objetivando celeridade para o início imediato do atendimento. Nestes casos, o prazo para o atendimento passa a contar a partir do acionamento. Por sua vez, a CONTRATANTE procederá, após o acionamento, a respectiva abertura da OS para os devidos trâmites e registros do atendimento.

Tabela de Prazos de Atendimento de Manutenção Corretiva				
Grau de Severidade	**Tipo de Ocorrência**	**Início do Atendimento**	**Prazo para execução do Serviço**	**Solução Definitva**

Emergencial	Incidente com paralisação de sistema ou indisponibilidade de dados e/ou ambiente	Imediato	6 horas	9 horas
Crítico	Incidente sem paralisação de sistema e com comprometimento mediano de dados e/ou ambiente	6 horas	12 horas	24 horas
Moderado	Incidente sem paralisação de sistema e sem comprometimento de dados e/ou ambiente	12 horas	24 horas	32 horas

Tabela de Prazos de Atendimento de Manutenção Preventiva, Evolutiva e Sustentação			
Grau de Severidade	**Tipo de Ocorrência**	**Início do Atendimento**	**Prazo para execução do serviço**
Emergencial	Demanda emergencial ou legal	Em até 01 (um) dia	Conforme definido na OS
Crítico	Necessidade de adequação rápida em sistema em produção	Em até 03 (três) dias úteis	
Moderado	Necessidade de evolução ou adequação programada em sistema em homologação ou produção	Em até 03 (três) dias úteis	

Tabela de Prazos de Atendimento de Desenvolvimento de Novas Funcionalidades			
Projeto	**Tamanho do Projeto**	**Início do Atendimento**	**Prazo para execução do serviço**
Pequeno	Até 50 PF	Em até 01 (um) dia	Conforme definido na OS
Médio	Acima de 50 até 100 PF	Em até 03 (três) dias úteis	
Grande	Acima de 100 PF	Em até 05 (três) dias úteis	

8.8 REQUISITOS OPERACIONAIS

8.81 A CONTRATADA deverá atender às definições, premissas técnicas e recomendações da CONTRATANTE para execução dos procedimentos abaixo relacionados demandados pelas ordens de serviços, observando, além das recomendadas nas tarefas, o seguinte:

8.8.2 Execução de atividades de Operação Assistida para o suporte ao Sistema deverá ser realizada nas dependências do CONTRATANTE;

8.8.3 Atividades de suporte presencial ou remoto deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos programados e determinados pelo CONTRATANTE;

8.8.4 Serviços e atividades de suporte técnico ao atendimento deverão ser realizados prioritariamente durante o expediente normal da organização;

8.8.5 Manutenções evolutivas e proativas, assim como as programadas deverão ser realizadas prioritariamente fora do expediente normal da organização, ou seja, durante as madrugadas ou em finais de semana e feriados;

8.8.6 Atividades que não possuam rotinas e processos proativos normatizados e documentados serão objeto de reuniões com a participação do CONTRATANTE para a normatização e documentação das rotinas e processos em questão;

8.8.7 Execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, deverão ser contempladas com todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade dos sistemas, como a análise de viabilidade, estudos de boas práticas, implementação e migração dos recursos, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços;

8.8.8 Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços implantados ou modificados;

8.8.9 Preparar, implantar e operacionalizar processos de administração de rotinas, implantação documentada de recursos e procedimentos, controle, operação e monitoração dos módulos do Sistema, quanto a:

- Elaboração de procedimentos, programação e de controle das atividades operacionais e de instalação;
- Avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração dos sistemas;

8.8.10 Realizar a elaboração de normas, padrões e procedimentos relativos ao uso dos módulos dos Sistemas;

8.8.11 Subsidiar a CONTRATANTE na definição de atividades de melhoria qualitativa dos módulos do Sistema seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;

8.8.12 Avaliar e recomendar a CONTRATANTE a adequação de processos que permitam a implantação dos módulos do Sistema planejados ou que proporcionem maior produtividade;

8.8.13 Executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pela CONTRATANTE, dentro do prazo negociado e especificado nas Ordens de Serviços, atendendo o padrão de qualidade exigido;

8.8.14 Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe da CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observadas

as rotinas internas, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas, salvo nos casos em que o prejuízo se dê em razão de falhas da equipe interna da CONTRATANTE;

8.8.15 Testar todos os serviços depois de concluídos, na presença da área demandante e/ou da fiscalização da CONTRATANTE, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado;

8.8.16 Identificar, definir e especificar atividades proativas para melhoria do ambiente de Tecnologia da Informação e montar os modelos globais de execução das tarefas, negociando com o CONTRATANTE a implementação das fases propostas;

8.8.17 Serviços solicitados nos chamados que dependerem de outras equipes que não a da CONTRATADA, terá os prazos suspensos a partir do encaminhamento, voltando a contagem tão logo sejam devolvidos pela área responsável, devendo ter o aceite da equipe fiscalizadora por meio de andamento padronizado.

8.9 REQUISITOS DE QUALIDADE

8.9.1 São requisitos exigidos da CONTRATADA com relação ao Padrão de Qualidade dos Serviços:

8.9.2 As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos ITIL (IT Infrastructure Library);

8.9.3 A CONTRATANTE poderá exigir a participação de profissionais certificados nas ferramentas e tecnologias utilizadas nas atividades das Ordens de Serviços, quando demandados por tarefas que assim o exigirem previamente na execução dos serviços, devendo ser anexada cópia da certificação na Ordem de Serviço correspondente, sempre que solicitado pelo demandante;

8.9.4 Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;

8.9.5 Manter, durante todo o período de vigência do contrato, todas as condições que ensejaram sua contratação;

8.9.6 A definição de um quadro mínimo não exclui da CONTRATADA a responsabilidade pela entrega dos produtos com a qualidade exigida, nem das penalidades e glosas previstas contratualmente, cabendo à mesma direcionar tantos recursos quanto forem necessários para atender as exigências de qualidade determinadas para cada tarefa;

8.9.7 Refazer todos os serviços que, devidamente fundamentado pelo representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado;

8.9.8 Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

8.10 REQUISITOS DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

8.10.1 São requisitos exigidos com relação a sigilo e segurança da informação:

8.10.2 A CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pela CONTRATANTE;

8.10.3 Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato devendo orientar seus empregados nesse sentido;

8.10.4 Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE;

8.10.5 Responsabilizar pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo a CONTRATANTE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;

8.10.6 Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da CONTRATANTE;

8.10.7 Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pela CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;

8.10.8 Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, seja fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa da CONTRATANTE;

8.10.9 Executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente;

8.10.10 Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências;

8.10.11 Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações;

8.10.11 A CONTRATADA deverá credenciar junto a CONTRATANTE seus colaboradores autorizados a operar presencialmente nas dependências da CONTRATANTE;

8.10.12 A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus colaboradores, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

8.10.13 É de total responsabilidade da CONTRATADA qualquer ocorrência de transferência, remanejamento dos seus colaboradores envolvidos diretamente na execução dos serviços, no entanto a mesma deverá comunicar a CONTRATANTE com antecedência mínima de 07 (sete) dias para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE.

8.10.14 Todas as informações, documentos e especificações técnicas as quais a CONTRATADA (representantes, empregados e colaboradores) tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo esta zelar pela manutenção do sigilo absoluto do conhecimento adquirido em razão dos serviços executados.

8.10.15 Cada colaborador a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas;

8.10.16 A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pela CONTRATANTE, ou contidos em quaisquer documentos e mídias aos quais venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

8.10.17 A CONTRATADA firmará por meio da Declaração de Compromisso de Manutenção de Sigilo o compromisso de manter total sigilo e preservar a segurança das informações;

8.10.18 Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares.

8.11 REQUISITOS DE METODOLOGIA E PADRONIZAÇÃO

8.11.1 São requisitos mínimos exigidos da CONTRATADA com o objetivo de aperfeiçoamento do processo de metodologia e padronização:

8.11.2 Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades da CONTRATANTE em horário de seu expediente normal;

8.11.3 Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da CONTRATANTE;

8.11.4 Comunicar aos responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido;

8.11.5 Responder, por escrito, no prazo máximo de 24 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitado pela CONTRATANTE;

8.11.6 Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução;

8.11.7 Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pela CONTRATANTE;

8.11.8 Comunicar a CONTRATANTE qualquer anormalidade verificada na entrega das tarefas e prestar a CONTRATADA devidos esclarecimentos, sempre que solicitados;

8.11.9 Acatar as determinações feitas pela fiscalização da CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto;

8.11.10 Prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização da CONTRATANTE no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado.

8.12 O Objeto da licitação será recebido previamente para verificação de atendimento aos requisitos editalícios e posteriormente o recebimento total com o devido ateste de recebimento da nota fiscal.

8.13 Os bens poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de .... (...) dias, a contar da notificação da contratada, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.14 Nos termos do art. 67 Lei nº 8.666, de 1993, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a entrega dos bens, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

CLÁUSULA NONA - DA ALTERAÇÃO

9.1 Este instrumento poderá ser alterado na ocorrência de quaisquer dos fatos estipulados nos artigos 58, I, e 65 da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS PENALIDADES E RECURSOS ADMINISTRATIVOS

10.1. Se a Contratada descumprir as condições deste Contrato ficará sujeita às penalidades estabelecidas nas Leis n. 10.520/2002 e 8.666/1993 e Decreto n.º 10.024/2019, como falharem ou fraudarem na execução do contrato/ordem de fornecimento, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa no certame, comportarem-se de modo inidôneo, fizerem declaração falsa ou cometerem fraude fiscal, poderão ser aplicadas, conforme o caso, as seguintes sanções, sem prejuízo da reparação dos danos causados à Administração Pública Municipal.

10.1.1. Advertência - nos casos de:

a) Desistência parcial da proposta, devidamente justificada;

b) Cotação errônea parcial ou total da proposta, devidamente justificada.

10.1.2. Multa - nos seguintes casos e percentuais:

a) Por atraso injustificado na execução do Contrato/Ordem de Fornecimento até 30 (trinta) dias: 0,3% (três

décimos por cento) ao dia sobre o valor total contratado;

b) Por atraso injustificado na execução do Contrato/Ordem de Fornecimento, superior a 30 (trinta) dias: 15% (quinze por cento) sobre o valor global contratado, com possibilidade de cancelamento da Nota de Empenho ou rescisão contratual;

c) Por desistência da proposta, após ser declarado vencedor, sem motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro: 15% (quinze por cento) sobre o valor global da proposta;

d) Recusa do adjudicatário em receber o contrato/ordem de fornecimento, dentro de 05 (cinco) dias úteis contados da data da convocação: 15% (quinze por cento) sobre o valor global da proposta;

e) Por inexecução total ou parcial injustificada do Contrato/Ordem de Fornecimento: 20% (vinte por cento) sobre o valor total da proposta ou sobre a parcela não executada, respectivamente.

10.1.3. Ficará impedido de licitar e de contratar com a União e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, garantido o direito à ampla defesa, o licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

I - não assinar o contrato ou a ata de registro de preços;

II - não entregar a documentação exigida no edital;

III - apresentar documentação falsa;

IV - causar o atraso na execução do objeto;

V - não mantiver a proposta;

VI - falhar na execução do contrato;

VII - fraudar a execução do contrato;

VIII - comportar-se de modo inidôneo;

IX - declarar informações falsas; e

X - cometer fraude fiscal

a) Por atraso injustificado na execução do Contrato/Ordem de Fornecimento superior a 31 (trinta e um) dias: até 03 (três) meses;

b) Por desistência da proposta, após ser declarado vencedor, sem motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro: até 01 (um) ano;

c) Por recusa do adjudicatário em assinar/receber o Contrato/Ordem de Fornecimento, dentro de até 05 (cinco) dias úteis da data da convocação: até 01 (um) ano;

d) Por inexecução total ou parcial injustificada do Contrato/Ordem de Compras: até 02 (dois) anos;

10.1.4. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que poderá ser concedida sempre que o licitante ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes.

10.2. A suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração Pública e a Declaração de inidoneidade será declarado em função da natureza e gravidade da falta cometida e serão aplicadas pelo Prefeito Municipal, as demais sanções pelo Gestor/Fiscal do Contrato.

10.3. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

10.4. Da aplicação das penalidades definidas caberá recurso no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data da intimação.

10.4.1. O recurso será dirigido a autoridade competente que poderá rever a sua decisão em 5 (cinco) dias úteis.

10.5. Da aplicação da penalidade de declaração de inidoneidade caberá pedido de reconsideração, apresentado a autoridade competente, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da data da intimação do ato.

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

PARÁGRAFO PRIMEIRO - DO DESCONTO DO VALOR DA MULTA

As multas porventura aplicadas serão descontadas dos pagamentos eventualmente devidos pela Contratante, ou na impossibilidade de ser feito o desconto, recolhidas pela Contratada mediante depósito em conta corrente da Contratante, dentro de 05 (cinco) dias a contar da intimação, ou, quando for o caso, cobradas judicialmente.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA RESCISÃO

11.1 Poderá o presente contrato ser rescindido no todo ou em parte, a qualquer momento, caso ocorram os motivos constantes dos artigos 77, 78 e 79 da Lei nº 8.666/93, mediante formalização, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA PUBLICIDADE

12.1 O extrato do presente contrato será publicado no Diário Oficial do Estado, conforme o disposto no art. 61, parágrafo único, da Lei nº 8.666/93, correndo as despesas por conta da CONTRATANTE.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DO FORO

13.1 As controvérsias decorrentes deste contrato serão dirimidas no foro da Comarca de Linhares, Estado do Espírito Santo, nos termos do art. 99, I, do Código de Processo Civil, c/c o art. 109, I, da Constituição Federal.

E por estar, assim, justo e avençado, depois de lido e achado conforme, foi o presente contrato lavrado em quatro vias de igual teor e forma e assinado pelas partes e testemunhas abaixo.

Linhares - ES, _____ de _____ de _____.

MUNICÍPIO DE LINHARES - ES

Secretario

CONTRATANTE

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

1 - ----------

2 - ----------

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 00--/2020

ANEXO III

PROPOSTA COMERCIAL

1. Planilha de Formação de Preços

ITEM	LOTE	ESPECIFICAÇÃO	UNID.	QUANT	V. UNIT.	V. TOTAL
1.	1.					
2.						
TOTAL ESTIMADO DOS SERVIÇOS						

Os valores unitários e total da proposta deverão ser preenchidos preferencialmente em algarismo e por extenso, para o lote cotado.

Valor Total da proposta por extenso: _____

Prazo de validade da proposta: _____

DECLARO que nos preços ora propostos e naqueles que porventura vierem a ser ofertados através de lances, estão incluídos todos os custos que se fizerem indispensáveis à perfeita execução dos serviços objeto desta proposta.

Razão Social:_____

CNPJ: _____

Endereço:_____

Telefones: _____

FAX: _____

E-mail: _____

Banco: _____ Agência: _____ Conta: _____

Nome do representante legal para assinatura do contrato: _____

CPF: _____ Ident. _____

Domicilio e cargo na empresa _____

Profissão: _____

Local/Data: _____

_____

Assinatura do Representante Legal

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 00--/2020

ANEXO IV

DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA, EMPRESA DE PEQUENO PORTE E MICRO EMPREENDEDOR INDIVIDUAL

Para fins de participação na licitação realizada na modalidade Pregão Presencial nº /2020, a(o) *(nome da Empresa)*, Inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ sob nº , sediada (o) *(Endereço completo)*, declara, sob as penas da lei, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123/2006 e, que essa Empresa está apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 ao 49 da referida Lei.

Declara ainda a intenção de usufruir, caso necessite, do prazo de regularização fiscal previsto nos artigos 43, § 1º da Lei Complementar nº 123/06, estando ciente de que a não regularização da documentação no prazo previsto implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei 8.666/93.

Linhares, _____ de _____ de _____.

_____

(sócio administrador)

_____

(contador da empresa)

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 00--/2020

ANEXO V

MODELO DE DECLARAÇÃO

SUPERVENIÊNCIA DE FATO IMPEDITIVO PARA HABILITAÇÃO NA PRESENTE LICITAÇÃO

_____(nome da empresa), CNPJ Nº_____,sediada na _____(endereço completo), declara, sob as penas da lei, que até a presente data inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Linhares-ES, de de 2020

NOME E ASSINATURA DO DECLARANTE

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 00--/2020

ANEXO VI

MODELO DE DECLARAÇÃO

(INEXISTÊNCIA DE MENORES EM SEU QUADRO DE PESSOAL, CONFORME DETERMINA O INCISO XXXIII DO ART. 7º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL E LEI N.º 9.854/99, REGULAMENTADA PELO DECRETO N.º 4.358/02);

_____ (nome da empresa), inscrito no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal, o(a) Sr(a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, DECLARA, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ( ).

Linhares - ES, de de 2020

(REPRESENTANTE LEGAL)