

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA O
HOSPITAL MUNICIPAL ADAILTON DO AMARAL - HMAA
CONTRATO N° 004/2022**

CONTRATANTE	INSTITUTO ALCANCE DE GESTÃO EM SAÚDE , pessoa jurídica de direito privado, com sede em Goiânia (GO) e filial na Av. Pernambuco, 219, St. Eliziário, em São Miguel do Araguaia (GO), inscrito no CNPJ sob o n° 27.94987/0002-05, por intermédio de seu representante legal o Sr. Wesley de Abreu Silva Junior , portador do CPF n° 004.695.401-50.
CONTRATADO	SIVECTOR TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E CONSULTORIA EIRELI , pessoa jurídica de direito privado, com sede na Av. T-4 n° 1478, Qd. 169-A, Lt. 1-E, Sl. A154, Ed. Absolut Business Style, Setor Bueno, em Goiânia (GO), CEP 74230-030, inscrita no CNPJ sob n° 22.068.437/0001-08 representada por seu sócio-administrador Jhonatha Junio da Rocha, portador do CPF n° 899.806.201-10.

Pelo presente instrumento, as partes têm entre si justas e acertadas, o presente contrato de acordo com as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO E DOS SERVIÇOS

- 1.1. Contratação de empresa especializada especializada na prestação de serviços de tecnologia da informação voltado à sistemas, dados, infraestrutura de rede, suporte/apoio técnico contínuo, na forma de serviços continuados presenciais e não presenciais.
- 1.2. Os serviços serão prestados no Hospital Municipal Adailton do Amaral, CNES n° 2382431, na Av. Pernambuco, S/N, Setor Eliziário, em São Miguel do Araguaia (GO), CEP 76590-000.
- 1.3. Os serviços a serem executados pela CONTRATADA estão descritos no ANEXO I, que é partes integrante desta avença.
- 1.4. Este instrumento contratual está vinculado ao Contrato n° 159/2018, firmado entre o CONTRATANTE e o Município de São Miguel do Araguaia (GO).

CLÁUSULA SEGUNDA – DO PRAZO

- 2.1 A referida contratação terá período de vigência de 7 (sete) meses, contados a partir do dia 01/03/2022, podendo ter o seu prazo prorrogado por meio de termo aditivo.
- 2.2. A referida contratação poderá ser rescindida, a qualquer tempo, por qualquer uma das partes, sem qualquer ônus ou penalidade, mediante aviso prévio por escrito, com 30 (trinta) dias de antecedência.
- 2.2. Durante o prazo de aviso-prévio, a CONTRATADA prestará, normalmente, os serviços objeto do presente instrumento.

CLÁUSULA TERCEIRA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 3.1. São obrigações da CONTRATANTE:
 - 3.1.1. Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais.
 - 3.1.2. Exercer ampla, irrestrita e permanente fiscalização de todas as fases da execução dos serviços contratados e da qualificação dos profissionais disponibilizados pela CONTRATADA, sem prejuízo da obrigação desta de fiscalizar seus profissionais médicos.
 - 3.1.3. O acompanhamento da execução e da prestação do serviço nas quantidades contratadas, caberá à Diretoria Geral do CONTRATANTE, que será responsável por validar, pontuar, solicitar correções e outros que julgar na fatura mensal dos serviços prestados.
 - 3.1.4. Realizar o pagamento dos valores acordados, até o vigésimo dia do mês subsequente à prestação dos serviços.
 - 3.1.5. Oferecer condições físicas e estruturais necessárias ao CONTRATANTE para realização dos serviços contratados.
 - 3.1.6. Realizar os descontos e multas de serviços não executados.
 - 3.1.7. Prestar as informações necessárias para o melhor cumprimento deste Contrato.
 - 3.1.8. Exigir a observação das normas emanadas pelos órgãos de fiscalização e controle.
 - 3.1.9. A CONTRATANTE deverá proporcionar todas as condições necessárias à boa execução dos serviços objeto deste contrato, incluindo fornecimento de normas, condutas e procedimentos à CONTRATADA.
 - 3.1.10. Comunicar à CONTRATADA, por escrito e tempestivamente, qualquer alteração na administração ou do endereço de cobrança.

CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4. A CONTRATADA obriga-se à:
- 4.1. Executar os serviços contratados através da fixação de parâmetros técnicos e a tempo certo obedecendo ao cronograma e prazos estipulados entre as partes.
 - 4.2. Prestar os serviços/fornecimentos objeto de acordo com o valor contratado e atender às leis e especificações técnicas aplicáveis aos serviços em questão, bem como aquelas que derivem de normas técnicas com profissionais capacitados, regularmente contratados e com qualificação e treinamento adequados.
 - 4.3. Executar os serviços de acordo com os prazos e quantidades estipuladas no Anexo Técnico do Contrato seus respectivos serviços.
 - 4.4. Elaborar as escalas de trabalho dos profissionais, de forma que não ultrapasse a jornada de 12 horas consecutivas de trabalho e considerando o descanso, conforme a Súmula 110 do Tribunal Superior do Trabalho.
 - 4.5. Assumir, eximindo a CONTRATANTE de corresponsabilidade em todas e quaisquer obrigações, despesas e encargos trabalhistas, securitários, previdenciários, diárias e outros decorrente da legislação em vigor, relativa a seus profissionais médicos, empregados e prepostos utilizados na execução do contrato, utilizados na execução do objeto do presente instrumento.
 - 4.6. Pagar todos os tributos e contribuições fiscais que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre o serviço contratado.
 - 4.7. Assumir todas as obrigações decorrentes do contrato, sendo vedada à CONTRATADA transferir, no todo ou em parte, as obrigações ora assumidas.
 - 4.8. Elaborar plano de trabalho contemplando o detalhamento do cronograma e das atividades de operacionalização do sistema, em todas as unidades do HMAA identificando os requisitos necessários à operacionalização do sistema, entre outros:
 - a) Analisar a estrutura organizacional das unidades gerenciais e assistenciais de saúde;
 - b) Levantar o fluxo dos processos de trabalho, normas, rotinas, integração entre as áreas, tipos de documentos e relatórios;
 - c) Parametrizar as necessidades de cada Setor; e
 - d) Reunir com a direção do hospital para definição de prioridades.
 - 4.9. Prover treinamento na operação e administração da solução, respeitando aspectos técnico-pedagógicos de acordo com o público-alvo, de forma que, ao final do curso os profissionais treinados estejam aptos a utilizar todas as funcionalidades do sistema, disponibilizando diariamente um analista sênior até que se termine todo o período de implantação.
 - 4.10. Fornecer sistema de *HelpDesk* com tecnologia WEB, contendo multiusuário e acesso por níveis de usuários, relatórios com gráficos, módulos de: gestão de incidentes e requisições, gestão de níveis de serviço (SLAs e OLAs), Gestão de ativos e licenças, conforme descrito no ANEXO I deste contrato.
 - 4.11. Designar, quando necessário, sem exceções, pessoal técnico devidamente qualificado e apto para o técnico devidamente qualificado e apto para o exercício das atividades objeto deste instrumento de modo a atender com eficiência as necessidades do HMAA.

- 4.12. Manter atualizada a documentação apresentada, devendo a CONTRATADA informar ao CONTRATANTE, imediata e formalmente, caso ocorra, a impossibilidade de renovação ou apresentação de qualquer desses documentos;
- 4.13. Providenciar a emissão do documento de cobrança (Nota Fiscal), de acordo com os valores contratados e apurados, até o 25 do mês da efetiva prestação do serviço, no qual deverá vir instruído com as Certidões de Regularidades Fiscais Federais (Impostos e Previdenciária), Estadual (Estado de Goiás), Municipal (ISSQN), FGTS e Trabalhista (TST e TRT), sob pena da retenção do pagamento até que apresente esses documentos.
- 4.14. Respeitar e fazer com que sejam respeitadas as normas atinentes ao funcionamento da CONTRATANTE e aquelas relativas ao objeto do presente Contrato.
- 4.15. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, o objeto do contrato, nem subcontratar quaisquer das prestações a que está obrigada sem prévio consentimento, por escrito, da CONTRATANTE.
- 4.16. Responder por qualquer prejuízo que seus empregados ou prepostos causarem ao patrimônio da CONTRATANTE ou a terceiros, decorrente de ação ou omissão culposa ou dolosa, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente.
- 4.17. Cuidar da regularidade obrigacional derivada do vínculo e subordinação com o pessoal envolvido direta ou indiretamente na execução deste Contrato, adimplindo com toda e qualquer obrigação fiscal e trabalhista decorrente da prestação de serviços dos seus cooperados/funcionários, principalmente no que tange a ISS, PIS, COFINS, FGTS e INSS, ou outras obrigações legais que possam ser instituídas durante a vigência do contrato.
- 4.18. Adimplir com toda e qualquer obrigação trabalhista que eventualmente venha a ser reconhecida judicialmente ou administrativamente por qualquer órgão administrativo e/ou fiscalização.
- 4.19. Desenvolver as atividades contratadas com confidencialidade e ética, cabendo-lhe a responsabilidade por quaisquer perdas e danos, devidamente comprovados, causados por dolo ou culpa.
- 4.20. Subsidiar a CONTRATANTE quando necessário responder ao órgão público conveniente, quando diretamente procurado por este, obrigando-se a informar, explicar ou complementar o trabalho apresentado por sua solicitação e no tempo determinado pela CONTRATANTE.
- 4.21. Informar no corpo da Nota Fiscal o número do contrato, bem como, o número do Contrato de Gestão nº 159/2018 e a competência a que se refere o fornecimento.
- 4.22. Responder, exclusivamente perante seus fornecedores, não possuindo a CONTRATANTE qualquer responsabilidade junto àqueles.
- 4.23. Não permitir, em nenhuma hipótese, que pessoa que não seja membro de seu corpo técnico entre no HMAA, mesmo que acompanhada por funcionário, colaborador ou afim, no escopo de trabalhar, estagiar ou realizar qualquer atividade que tenha a ver com o contrato.
- 4.24. Submeter-se à fiscalização a ser realizada pela CONTRATANTE, ou qualquer órgão fiscalizador, relativa à prestação dos serviços pactuados, conforme regras estabelecidas nos protocolos internos e padronização da CONTRATANTE e do HMAA.
- 4.25. Prestar, quando solicitado, informações, escritas e verbais, completas e fidedignas necessárias para assegurar a continuidade do serviço.

- 4.26. Responsabilizar-se integralmente pela execução do objeto do presente contrato, nos termos do Código Civil Brasileiro, não sendo a presença ou ausência da fiscalização da CONTRATANTE, durante a execução do serviço, motivo de exclusão ou redução de responsabilidade.
- 4.27. Respeitar e/ou fazer respeitar as normas e procedimentos de controle interno, inclusive de acesso às dependências do Hospital.
- 4.28. Responder por acidentes de que possam ser vítimas seus profissionais e, ainda, por eventuais danos causados no local de execução do serviço, aos colaboradores da CONTRATANTE, bem como a terceiros, quando praticados, por dolo, negligência, imperícia ou imprudência, diretamente por seus empregados na execução do ajuste, arcando, após regular processo administrativo, com a restauração, substituição ou indenização, conforme o caso.
- 4.29. Dar ciência à CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar durante a execução dos serviços.
- 4.30. Substituir, sempre que exigido, qualquer colaborador cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina da CONTRATANTE, ou ao interesse do serviço público.
- 4.31. Responsabilizar-se pelo ônus fiscal decorrente do contrato, inclusive a responsabilidade de desdobramentos da fatura, retenção de tributos de sua responsabilidade, distribuição de créditos individuais a seus cooperados, com os quais a CONTRATANTE não tem qualquer vínculo laboral.
- 4.32. Responder por qualquer prejuízo que seus empregados ou prepostos causarem ao patrimônio da CONTRATANTE ou a terceiros, decorrente de ação ou omissão culposa ou dolosa, procedendo imediatamente os reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus decorrente.

CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5. O valor mensal pela prestação dos serviços é resultado da multiplicação do número do USTs efetivamente executado pelo valor unitário UST, que é de R\$ 50,00 (cinquenta reais), com valor mensal máximo estimado de R\$ 25.750,00 (vinte e cinco mil, setecentos e cinquenta reais) e de R\$ 180.250,00 (cento e noventa e dois mil e quinhentos reais) pelo período descrito no item 2.1.
- 5.1. A UST (Unidade de Serviço Técnico) é uma unidade de mensuração de esforço para a execução de um serviço que envolva prioritariamente esforço humano não mensurável previamente com precisão. De acordo com a Controladoria Geral da União (CGU), uma UST equivale a uma hora de trabalho. Esta relação pode ser alterada de acordo com o nível de complexidade dos trabalhos. Ainda segundo a CGU, uma hora de trabalho pode consumir até 6 (seis) USTs, caso esta seja de alta complexidade. Essa modalidade de medida para contratação de serviços de tecnologia da informação é adotada em consonância aos Acórdão nº 509/2015-Plenário do Tribunal de Contas da União (TCU).
- 5.3. A limite mensal de UST por linha de contratação está definido no ANEXO I deste contrato.



5.4. O pagamento realizado por meio de transferência bancária ou PIX em conta corrente de titularidade da CONTRATADA. Os dados bancários informados neste ato são:

BANCO COOPERATIVO DO BRASIL-756 AGENCIA: 5004 C/C: 1052.183-6
Chave pix (E-mail) sivectorsolucoesti@gmail.com

- 5.5. As faturas serão emitidas conforme disposto no item 4.13 e encaminhadas à CONTRATADA para quitação em até 30 (trinta) dias após o aceite da fatura, devidamente acompanhada da nota fiscal, excetuado os casos em que feito adiantamentos.
- 5.6. Do pagamento efetuado a empresa CONTRATADA serão calculadas e deduzidos as retenções tributárias de Pessoa Jurídica, observada a legislação tributária pertinente, caso a empresa CONTRATADA não seja optante do SIMPLES.
- 5.7. Todo e qualquer tributo que incida ou venha a incidir sobre a prestação dos serviços objeto deste contrato será arcado pela CONTRATADA, sendo defeso invocar este contrato para eximir-se de qualquer responsabilidade ou obrigação, bem como transferir o ônus financeiro decorrente dessas obrigações à CONTRATANTE.
- 5.8. Juntamente com a nota fiscal, referente aos serviços prestados, a Contratada deverá os documentos relacionados no item 4.13 e o relatório mensal de atividades.

CLÁUSULA SEXTA – DA CONTRATAÇÃO E PAGAMENTO DE TERCEIROS

6. É vedada a contratação de terceiros para executar o objeto do presente contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA RESCISÃO

7. Constituem motivos de rescisão unilateral pela CONTRATANTE:
- 7.1.1. O não cumprimento das obrigações pela CONTRATADA.
- 7.1.2. A falta de acordo quanto ao percentual a ser efetuado, em caso de solicitação de reajuste pela CONTRATADA.
- 7.1.3. O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos pela CONTRATADA.
- 7.1.4. O inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais por parte da CONTRATADA, bem como a lentidão do seu cumprimento, levando a CONTRATANTE a comprovar a impossibilidade da conclusão dos serviços e metas nos prazos estipulados.
- 7.1.5. O atraso injustificado no início dos serviços.



- 7.1.6. A paralisação dos serviços, sem justa causa e sem prévia comunicação a CONTRATANTE, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.
- 7.1.7. A subcontratação total ou parcial do objeto do presente Contrato, a associação da CONTRATADA com outrem, bem como a cessão ou transferência, total ou parcial do objeto contratado, a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA.
- 7.1.8. O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar
- 7.1.9. O cometimento reiterado de falhas na sua execução, anotadas em registro próprio, pela CONTRATANTE.
- 7.1.10. A dissolução, falência ou extinção da empresa contratada.
- 7.1.11. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que prejudique a execução deste Contrato.
- 7.1.12. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução deste Contrato.
- 7.1.13. A rescisão do Contrato nº 159/2018, firmado entre o CONTRATANTE e o Município de São Miguel do Araguaia (GO).
- 7.2. Constituem motivos de rescisão do Contrato pela CONTRATADA:
- 7.2.1. O descumprimento das obrigações contratuais por parte da CONTRATANTE.
- 7.2.2. Atraso superior a 30 (trinta) dias, com termo inicial no final do prazo previsto para o pagamento, nos pagamentos devidos pela CONTRATANTE decorrentes dos serviços executados, desde que não seja pelo atraso nos repasses dos aportes e rateios financeiros recebidos pela CONTRATANTE em virtude de execução de contrato de gestão.
- 7.3. Constituem motivos de rescisão por ambas as partes sem qualquer pagamento indenizatório:
- 7.3.1. O término do prazo contratual previsto.
- 7.3.2. O desinteresse de qualquer das partes na continuidade do Contrato, reduzida a termo, observado o prazo de 30 (trinta) dias de denúncia.
- 7.4. A declaração de rescisão contratual deve ser expressamente comunicada à outra parte, com exposição dos motivos que a ensejaram, estabelecendo as partes que a simples correspondência, mediante recibo, é suficiente para tanto.

CLAUSULA OITAVA – PENALIDADES

8. Cada parte será responsável isoladamente pelos atos que der causa, respondendo perante quem de direito, inclusive pelos atos praticados por prepostos que agirem legalmente em seu nome e, particularmente, com relação as obrigações legais, fiscais e econômicas que der causa.

CLÁUSULA NONA - DISPOSIÇÕES GERAIS

- 9.1. Os serviços realizados de forma incompleta são, para efeitos deste Contrato, considerados como não cumpridos em seu todo, arcando o inadimplente com as obrigações contratuais resultantes, e pelas perdas e danos ocasionalmente causados a outra parte e a terceiros.
- 9.2. O não pagamento de obrigações legais por parte da CONTRATADA que possa gerar responsabilidade solidária ou mesmo dano direto ou indireto à CONTRATANTE, dará a esta o direito de reter os créditos que ainda houver para repassar à outra parte, como garantia, ou para o cumprimento das obrigações pendentes. É facultada às partes a substituição da retenção por garantia bancária.
- 9.3. Nenhum direito decorrerá deste Contrato sem que as partes comprovem ter tentado apresentar à outra, previamente, por escrito, sua pretensão quanto a lesões de direito ou descumprimento de obrigação, permitindo a superação por via de solução conciliatória.
- 9.4. O presente Contrato não constitui, de forma alguma, sucessão de obrigações e direitos ou continuação de contratos passados.
- 9.5. A CONTRATADA poderá, mediante termo aditivo, poderá incluir ou suprimir objeto de prestação de serviços, realizando a recomposição financeira do valor mensal do contrato, se for o caso.

CLÁUSULA DÉCIMA – DO FORO

11. Para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do CONTRATO, as partes elegem o foro da Comarca da cidade Goiânia (GO), renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

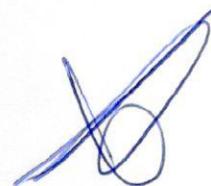
Para firmeza e como prova de haverem entre si, justos e avençados, e depois de lido e achado conforme, as partes assinam o presente Contrato, em 02 (duas) vias de igual teor e forma, e subscritas também por 02 (duas) testemunhas, podendo todos optar pela assinatura eletrônica do instrumento, utilizando-se de certificados digitais emitidos conforme disposto na Medida Provisória nº 2.200-2/2001, dispensando-se a presença de testemunhas em caso de assinatura digital.

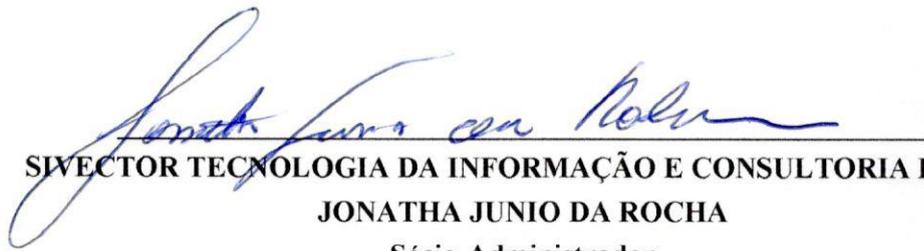
Goiânia (GO), 28 de fevereiro de 2022.

INSTITUTO ALCANCE | GESTÃO EM SAÚDE

Wesley de Abreu Silva Junior

Presidente




SIVECTOR TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E CONSULTORIA EIRELI
JONATHA JUNIO DA ROCHA
Sócio-Administrador

Testemunhas:

Nome: Beatriz Santos Rocha

CPF nº: 055.182.421.23

Assinatura: Beatriz Santos Rocha

Nome: Marcos Jose Rodrigues

CPF nº: 975.921.611.68

Assinatura: 

ANEXO I
SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO OBJETO DO CONTRATO

1. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

1.1. A prestação de serviços pelo CONTRATADO compreenderá os seguintes serviços conforme o Catálogo de Serviços abaixo, dimensionado em UST* por mês:

Tabela 1 - Catálogo de Serviços

ITEM	SERVIÇO	UNIDADE	QUANT.
1	Serviços de Administração de Ambiente de Plataforma baixa Windows/Linux Instalação, configuração e gerenciamento de servidores, ativos de rede e aplicativos corporativos. Operação de sistema automatizado de gestão do parque de informática, especialmente registro de ocorrências, estatísticas de atendimentos, controle de configuração e inventário do parque de informática. Atividades de testes de microcomputadores, periféricos e acompanhamento da manutenção e atualização dos recursos do parque computacional	UST	110
2	Servidor Rack 1u, 02 Xeon, E5 2650, Octacore, 32 Gb, 2 HD Sata (1 Tera) – (Garantia de 06 Meses)	UST	53
3	Recurso Humano – 01 – Suporte Técnico Presencial	UST	90
4	Gerência de serviços de rede: Proxy, Firewall, AntiSpam, serviço de prevenção e detecções de intrusão, FTP, DNS, DHCP, WINS e outros. Apoio a Gestão de Segurança, compreendendo: análise de vulnerabilidades do ambiente; implementação de política de segurança; e implementação de Plano de Continuidade de Negócio (PCN). Implementação de planos e rotinas de backups dos dados. Implementação e gerenciamento de Redes TCP/IP e Redes Sem fio.	UST	90
5	Serviços de apoio suporte nível II, a todos usuários do Sistema de Gestão Hospitalar da Unidade, incluindo a interlocução com o administrador central da nuvem de dados pertencente a Secretaria Municipal de Saúde	UST	120
6	Gerenciador de Conteúdo / Site – Nos Moldes Transparência Publica	UST	52

* UST – Unidade de Serviço Técnico: É uma unidade de mensuração de esforço para a execução de um serviço que envolva prioritariamente esforço humano não mensurável previamente com precisão. De acordo com a Controladoria Geral da União (CGU), uma UST equivale a uma hora de trabalho. Esta relação pode ser alterada de acordo com o nível de complexidade dos trabalhos. Ainda segundo a CGU, uma hora de trabalho pode consumir até 6



(seis) USTs, caso esta seja de alta complexidade. Essa modalidade de medida para contratação de serviços de tecnologia da informação é adotada em consonância aos Acórdão nº 509/2015-Plenário do Tribunal de Contas da União (TCU).

1.2. Os sistemas a serem implantados deverá estar disponível a todos os profissionais vinculados ao HMAA, bem como àqueles que vierem a ser incorporados durante a vigência do Contrato, através de login de acesso e senha individuais e exclusivas, de acordo com o perfil de cada profissional.

1.3. A prestação dos serviços necessários à implantação de sistema ou suporte contínuo do deverá levar em conta o levantamento de processos, análise da aderência na HMAA e configurações para a adequada utilização e produção de informações pretendidas.

1.4. No caso das demandas de software a serem atendidas nesta contratação, seja pela alta criticidade dos sistemas a serem mantidos, pela segurança que os envolve, pela variedade de atividades que podem compreender a manutenção de sistemas ou pela variação de custos da aplicação de uma única métrica para diferentes tipos de serviço de manutenção de sistemas de informação e suporte técnico, optou-se pela utilização da métrica de Unidades de Serviço Técnico em Engenharia de Software (UST).

1.5. A UST é uma unidade de mensuração de esforço para a execução de um serviço ou geração de um artefato. Os serviços, produtos ou artefatos estabelecidos no Catálogo de Serviços (Tabela 1) foram divididos em áreas comuns, para a qual podem ser criados níveis proporcionais de esforços, bem como do perfil profissional necessário à sua consecução, garantindo desta forma uma remuneração justa pelos serviços prestados.

1.6. O CONTRATANTE emitirá Ordens de Serviço (OS) à CONTRATADA, para que a mesma proceda a execução dos serviços de manutenção de infraestrutura tecnológica, manutenção de sistemas ou componentes de sistemas de informação.

1.7. A empresa CONTRATADA deverá elaborar um plano de trabalho contemplando o detalhamento do cronograma e das atividades de operacionalização do sistema, em todas as unidades do HMAA identificando os requisitos necessários à operacionalização do sistema, entre outros:

1.7.1. Analisar a estrutura organizacional das unidades gerenciais e assistenciais de saúde;

1.7.2. Levantar o fluxo dos processos de trabalho, normas, rotinas, integração entre as áreas, tipos de documentos e relatórios;

1.7.3. Parametrizar as necessidades de cada Setor; e

1.7.4. Reunir com a direção do hospital para definição de prioridades.

1.8. A empresa CONTRATADA deverá prover treinamento na operação e administração da solução, respeitando aspectos técnico-pedagógicos de acordo com o público-alvo, de forma que, ao final do curso os profissionais treinados estejam aptos a utilizar todas as funcionalidades do sistema, disponibilizando diariamente um analista sênior até que se termine todo o período de implantação.

A



1.9. A empresa contratada deverá fornecer sistema de *HelpDesk* com tecnologia WEB, contendo multiusuário e acesso por níveis de usuários, relatórios com gráficos, módulos de: gestão de incidentes e requisições, gestão de níveis de serviço (SLAs e OLAs), Gestão de ativos e licenças.

1.10. Os serviços de suporte técnicos remotos deverão ser oferecidos em ambiente da contratada e poderão ser acionados por meio de sistema de solicitações *HelpDesk* fornecido pela contratada, durante o período de 8h x 5d (oito horas por cinco dias da semana).

1.10.1. As consultas e solicitações efetuadas pelos usuários da solução deverão ser respondidas no prazo máximo de 24 horas úteis, possibilitando a padronização dos serviços, agilidade na resolução de problemas e recuperação de falhas que por ventura venham a ocorrer no sistema. O suporte via telefone deverá estar disponível de segunda a sexta-feira das 8h às 18h.

1.11. O suporte técnico deverá contemplar:

4.11.1. Serviços especializados na solução de problemas do sistema, garantindo a operacionalização do Sistema;

4.11.2. Diagnosticar o desempenho do sistema em seus aspectos operacionais e legais;

4.11.3. Identificar problemas inerentes ao sistema, os quais serão encaminhados para a equipe de manutenção de sistemas da empresa contratada;

4.11.4. Reportar ao gestor da contratante quaisquer outros problemas que não forem pertinentes ao sistema em questão; e

4.11.5. Fornecer informações aos usuários sobre a situação e o andamento dos serviços de manutenção solicitados.

1.12. A CONTRATADA, quando necessário, deverá designar, sem exceções, pessoal técnico devidamente qualificado e apto para o técnico devidamente qualificado e apto para o exercício das atividades objeto deste instrumento de modo a atender com eficiência as necessidades do HMAA.

2. VALOR DA UST

2.1. O valor da Unidade de Serviço Técnico (UST), pautada para esse contrato, é de R\$ 50,00 (cinquenta reais).

3. LIMITE DE UST MENSAL

3.1. O limite de UST por linha de contratação é o seguinte:



ITEM	SERVIÇO	UNIDADE	QUANT.
1	Serviços de Administração de Ambiente de Plataforma baixa Windows/Linux Instalação, configuração e gerenciamento de servidores, ativos de rede e aplicativos corporativos. Operação de sistema automatizado de gestão do parque de informática, especialmente registro de ocorrências, estatísticas de atendimentos, controle de configuração e inventário do parque de informática. Atividades de testes de microcomputadores, periféricos e acompanhamento da manutenção e atualização dos recursos do parque computacional	UST	110
2	Servidor Rack 1u, 02 Xeon, E5 2650, Octacore, 32 Gb, 2 HD Sata (1 Tera) – (Garantia de 06 Meses)	UST	53
3	Recurso Humano – 01 – Suporte Técnico Presencial	UST	90
4	Gerência de serviços de rede: Proxy, Firewall, AntiSpam, serviço de prevenção e detecções de intrusão, FTP, DNS, DHCP, WINS e outros. Apoio a Gestão de Segurança, compreendendo: análise de vulnerabilidades do ambiente; implementação de política de segurança; e implementação de Plano de Continuidade de Negócio (PCN). Implementação de planos e rotinas de backups dos dados. Implementação e gerenciamento de Redes TCP/IP e Redes Sem fio.	UST	90
5	Serviços de apoio suporte nível II, a todos usuários do Sistema de Gestão Hospitalar da Unidade, incluindo a interlocução com o administrador central da nuvem de dados pertencente a Secretaria Municipal de Saúde	UST	120
6	Gerenciador de Conteúdo / Site – Nos Moldes Transparência Publica	UST	52

