

Prezado (a) Senhor (a),

A Policlínica Regional – Unidade de Posse, situado na Av. Juscelino Kubitschek de Oliveira - St. Buenos Aires, Posse - GO, 73900-000, gerida pelo Instituto dos Lagos-Rio (ILR) vem respeitosamente solicitar dessa Empresa cotação de preço.

A **proposta DEVERÁ** seguir rigorosamente a **ordem** e especificação do item constando todas as informações referentes à aquisição, inclusive **Preço Unitário, Preço Total e para as quantidades e especificações abaixo discriminadas:**

Os interessados deverão encaminhar via e-mail institucional: [suprimentos@policlinicaposse.org.br](mailto:suprimentos@policlinicaposse.org.br) **sua cotação de preços e/ou manifestação de não aceitação em participar da cotação.**

<b>Objeto</b>	Contratação de empresa de tecnologia da informação, especializada em suporte, para prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para infraestrutura, análise, planejamento, implantação, configuração, detecção e correção de problemas, ajustes de desempenho, migrações, elaboração de scripts, para atender a Policlínica Regional – Unidade Posse, unidade gerida pelo Instituto dos Lagos-Rio.				
<b>Fornecedor</b>				<b>CN PJ</b>	
<b>Endereço</b>			<b>Cidade</b>		<b>UF</b>
<b>Contato</b>			<b>Telefone</b>		<b>Fax</b>
<b>Validade da proposta</b>	Mínimo 90 (noventa) dias	<b>Prazo de Entrega</b>			
<b>Condição de Pagamento</b>					
<b>Observações</b>					

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Unidade</b>	<b>Qtde</b>	<b>Valor Mês R\$</b>	<b>Valor Total (12 Meses) R\$</b>
01	Contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços técnicos especializados em tecnologia da informação, incluindo suporte à infraestrutura, análise, planejamento, implantação, configuração, detecção e correção de problemas, ajustes de desempenho, migrações, elaboração de scripts.	mês	12		



**POLICLÍNICA REGIONAL – UNIDADE POSSE  
GOIÁS**

**Nº.014/2020 – Solicitação de Cotação**

<b>VALOR TOTAL</b>	<b>R\$</b>
--------------------	------------

<b>Assinatura Fornecedor</b>	<b>Carimbo CNPJ do Fornecedor</b>



## TERMO DE REFERÊNCIA N°009/2020/POSSE

**CONTRATAÇÃO DE EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, ESPECIALIZADA EM SUPORTE, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA INFRAESTRUTURA, ANÁLISE, PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, DETECÇÃO E CORREÇÃO DE PROBLEMAS, AJUSTES DE DESEMPENHO, MIGRAÇÕES, ELABORAÇÃO DE SCRIPTS, E DEMAIS ATIVIDADES CORRELATAS DOS AMBIENTES OPERACIONAIS TECNOLÓGICOS, PARA ATENDER A DEMANDA CONFORME NECESSIDADE DA POLICLÍNA REGIONAL – UNIDADE DE POSSE , GERIDA PELO INSTITUTO DOS LAGOS-RIO (ILR).**

### **1 - DO OBJETO**

**1.1** - Visa o presente Termo de Referência detalhar os elementos necessários para Contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços técnicos especializados em tecnologia da informação, incluindo suporte à infraestrutura, análise, planejamento, implantação, configuração, detecção e correção de problemas, ajustes de desempenho, migrações, elaboração de scripts, e demais atividades correlatas dos ambientes operacionais tecnológicos para fins de dar suporte às atividades para atender a Policlína Regional – Unidade de Posse, gerida pelo Instituto dos Lagos-Rio (ILR).

### **2 - DA JUSTIFICATIVA**

**2.2** - Esta contratação decorre da necessidade de fomentar, gerenciar e operar e executar as ações e serviços de saúde na Policlína Regional – Unidade Posse, situado na Av. Juscelino Kubitschek de Oliveira - St. Buenos Aires, Posse - GO, 73900-000, tendo em vista o Contrato de Gestão n. 09/2020-SES/GO.

**2.3** - Conforme Edital a policlínica em questão deverá atender a macrorregião nordeste de Goiás, composta por 1.207.393 habitantes, razão pela qual torna-se imprescindível a realização desta contratação para garantia do acesso aos serviços de saúde aos pacientes do sistema único - SUS.

**2.4** - As demandas por serviços especializados em tecnologia da informação são crescentes, sendo fundamental a existência de uma solução que garanta os controles necessários. Consta-se a insuficiência dos recursos humanos nos setores de tecnologia, o que impossibilita o desempenho eficiente das atribuições da área conforme as necessidades da Administração Pública.

**2.5** - A terceirização dos serviços traduz adequação desta Unidade a requisitos legais e normativos, e trará os seguintes benefícios em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade.



### **3 - DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

3.1 - Os serviços serão prestados na seguinte unidade de Saúde:

- **Policlínica Regional – Unidade de Posse, situado na Av. Juscelino Kubitschek de Oliveira - St. Buenos Aires, Posse - GO, 73900-000.**

### **3 - RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS**

- I. Atendimento de qualidade aos usuários do parque tecnológico da Policlínica Regional - Unidade Posse, com gerenciamento efetivo das demandas e solicitações;
- II. Diminuição do tempo de resposta aos incidentes, problemas e requisições com consequente redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços, resultando em um mínimo de impacto nos processos de negócios, em conformidade com os Níveis Mínimos de Serviços especificados pelo Diretoria desta Unidade;
- III. Execução dos serviços objeto do contrato de acordo com as políticas de Tecnologia da Informação;
- IV. Atendimento remoto e presencial tempestivos, orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos aos serviços, transações, hardware, software, aplicativos, e demais produtos e serviços disponibilizados pela área de TI;
- V. Criação de uma base histórica dos tratamentos de incidente, problemas e requisições à área de TI desta unidade;
- VI. Geração de relatórios que permitam identificar possíveis pontos de estrangulamento e problemas de infraestrutura, de modo a reduzir o número de incidentes a médio e longo prazo;
- VII. Melhores índices de disponibilidade dos recursos de TI e sistemas de informação mais estáveis;
- VIII. Otimização do uso de recursos humanos, materiais e financeiros;
- IX. Melhoria da produtividade da organização.
- X. Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TI do Departamento de Tecnologia;

### **4 - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA**

Suporte ao parque tecnológico, ao ambiente de redes de computadores, e infraestrutura:

A CONTRATADA deverá possuir especialistas com perfil profissional adequado para prestação de consultoria para suporte aos produtos/tecnologias abaixo:

- 3.1. Servidores DELL R540;
- 3.2 Banco de dados Relacionais ( SQLServer / POSTGREES /Oracle);
- 3.3 Firewall / SonicWall / PFSense;
- 3.4 Máquinas Virtuais VMware , HiperV ;
- 3.5 Ambientes Microsoft;
- 3.6 Ambiente Linux (CentOS / UBUNTU / RedHat).



A CONTRATADA deverá contemplar no mínimo as atividades técnicas abaixo e correlatas, inerentes ao referido perfil profissional, visando atender as necessidades de suporte na administração/operação nos produtos e tecnologias inerentes ao Departamento de Tecnologia da Informação (DTI) da Policlínica Regional - União Posse.

### **5 - Suporte ao Parque Tecnológico Geral**

A CONTRATADA deverá possuir especialistas com perfil profissional adequado para prestação de consultoria para suporte aos produtos/tecnologias abaixo:

- I. Análise, planejamento, definição, instalação e configuração total do parque tecnológico de acordo com as necessidades pertinentes;
- II. Configuração da alocação de recursos do servidor, de acordo com a necessidade apresentada pelo cliente, de forma a otimizar o uso, estabilidade e segurança;
- III. Hardening do Sistema Operacional de acordo com procedimento fornecido pelo fabricante, ou boas práticas de mercado;
- IV. Análise, identificação e, se aplicável, correção de problemas lógicos;
- V. Análise e identificação de problemas de hardware;
- VI. Acompanhamento de chamados abertos;
- VII. Análise e ajustes de performance;
- VIII. Análise, definição e ajustes de conectividade entre os dispositivos e o ambiente;
- IX. Análise, planejamento e migração envolvendo o sistema operacional entre servidores distintos (virtuais ou físicos);
- X. Integração, instalação e realocação física (no endereço principal e/ou suas filiais) de dispositivos do ambiente. No caso de uma eventual realocação física entre endereços distintos, o Instituto Lagos Rio será o responsável pela logística de transporte dos equipamentos e despesas de deslocamento, hospedagem e alimentação dos técnicos quando necessário;
- XI. Análise do ambiente para suporte a identificação de deficiências e apoio estratégico ao estudo de implantação de melhorias e adoção de novas tecnologias;
- XII. Dirimir quaisquer dúvidas pertinentes sobre o ambiente envolvido;

### **6 - Suporte a ambiente Linux**

A CONTRATADA deverá possuir especialistas com perfil profissional adequado para prestação de consultoria para suporte aos produtos/tecnologias abaixo:

6.1 Sistema operacional Linux UBUNTU;

6.2 Sistema operacional CentOS versão 4, 5, 6, 7 e posteriores;

A CONTRATADA deverá contemplar no mínimo as atividades técnicas abaixo e correlatas, inerentes ao referido perfil profissional, visando atender as necessidades de suporte na administração/operação nos produtos/tecnologias listadas acima:

Suporte para análise, planejamento, instalação, configuração, reconfiguração e ajustes do sistema operacional Linux e seus recursos, tais como:



- I. Módulos, RPMs, Services Packs;
- II. Gerência de armazenamento, file system, LVM e GFS;
- III. Recursos de rede, tais como Bridging, Roteamento IP, NFS (Network File System), NIS (Network Information Service), wrappers TCP, IPTABLES;
- IV. Configurações de alta disponibilidade como balanceamento de carga e fail-over;
- V. Processos, permissões, usuários, grupos e quotas;
- VI. Configuração de softwares associados tais como, Apache, Bind, Squid, Qmail, PostFix, DHCP, jBoss, Subversion, Joomla!, WordPress, etc;
- VII. Otimizações e ajustes de CPU schedule, memória, IO, Rede;
- VIII. Ajustes e recompilação do kernel;
- IX. Instalação e configuração de dispositivos e seus respectivos device driver modules, como adaptadores de rede, HBAs, Controladoras RAID, etc;
- X. Instalação de patches;
- XI. Hardening do Sistema Operacional de acordo com procedimento fornecido pelo fabricante, ou boas práticas de mercado;
- XII. Análise, planejamento, instalação e configuração de software de alta disponibilidade;
- XIII. Análise, identificação e, se aplicável, correção de problemas lógicos;
- XIV. Análise e identificação de problemas de hardware;
- XV. Acompanhamento de chamados abertos junto à RedHat;
- XVI. Análise e ajustes de performance;
- XVII. Análise, definição e ajustes de conectividade entre os dispositivos e o ambiente;
- XVIII. Desenvolvimento de scripts para automação de tarefas rotineiras;
- XIX. Análise, planejamento e migração envolvendo o sistema operacional entre servidores distintos (virtuais ou físicos);
- XX. Análise do ambiente para suporte a identificação de deficiências e apoio estratégico ao estudo de implantação de melhorias e adoção de novas tecnologias;
- XXI. Instalação de sistema e drivers de propósito geral suportados pelo S.O. e que possuem manual de instalação;
- XXII. Dirimir quaisquer dúvidas pertinentes sobre o ambiente envolvido.

## **7 - Suporte a ambiente de redes**

A CONTRATADA deverá contemplar no mínimo as atividades técnicas abaixo e correlatas, inerentes ao referido perfil profissional, visando atender as necessidades de suporte na administração/operação nos produtos/ tecnologias de redes adotadas pela CONTRATANTE:

- I. Subsidiar os servidores da CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas.
- II. Elaboração de projetos lógicos de redes.
- III. Planejar a segurança das redes com cabeamento estruturado e sem fio (wireless).
- IV. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros.
- V. Criar e atualizar documentações pertinentes à conectividade.
- VI. Criar e atualizar scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento.
- VII. Gerar relatórios e gráficos por demanda da CONTRATANTE, de desempenho das Redes.
- VIII. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para o monitoramento contínuo da rede de dados local.
- IX. Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções.





- X. Auxiliar na instalação e configuração de hardware e software.
- XI. Realizar confecção, crimpagem e passagem de cabos de rede.
- XII. Realizar remoção e instalação física de equipamentos de conectividade em racks.
- XIII. Realizar a remoção e conexão de patch cords/pigtails entre switches e patch pannels e DIO's.
- XIV. Execução de atendimentos técnicos, envolvendo hardware e software, de modo local, telefônico e remoto.
- XV. Identificação e solução de problemas relacionados a pontos de rede corporativa. Realização de testes dos links de fibra.
- XVI. Avaliar o dimensionamento correto dos links de dados e sugerir melhoria da relação custo/benefício e/ou acréscimo de banda, para os links de comunicação de dados (Internet, Intranet, rede privada, etc.).
- XVII. Aplicar regras de QoS e priorização de tráfego para as aplicações e serviços relevantes.
- XVIII. Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento.
- XIX. *Diagnosticar gargalos e problemas de tráfego de rede através de analisadores de protocolo e demais ferramentas de debug.*

## **5 – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

**5.1** - A prestação dos serviços inclui a realização dos seguintes processos físicos e respectivas informações:

### **5.1.1 – IMPLANTAÇÃO**

A contratada deverá elaborar plano de trabalho contemplando o detalhamento do cronograma e das atividades de implantação dos Sistemas, observando o prazo máximo de 15 (quinze) dias para todos os módulos, contados da assinatura do contrato e identificando os requisitos necessários à operacionalização do Sistema, entre outros:

- Definir logística de implantação;
- Instalar e configurar o ambiente tecnológico e operacional das soluções propostas;

#### **A. Considerações:**

- a.** Todas as atividades componentes do plano de trabalho devem ser descritas em língua portuguesa, assim como todos os demais elementos.
- b.** O recebimento do aceite dos sistemas licitados deverá ser obrigatoriamente antecedido de procedimentos de validação pelo responsável onde os sistemas foram implantados, sendo que estes deverão ser formais e instrumentalizados;
- c.** Todas as decisões e entendimentos havidos entre as partes durante o andamento dos trabalhos e que impliquem em modificações ou implementações nos planos, cronogramas ou atividades pactuados, deverão ser prévia e formalmente acordados e documentados entre as partes;
- d.** A Empresa contratada e os membros da equipe, guardarão sigilo absoluto sobre os dados e informações do objeto da prestação de serviço, ou quaisquer outras informações a que venham a ter conhecimento em decorrência da execução das atividades, previstas no contrato, respondendo contratual e legalmente pela inobservância desta alínea, inclusive após o término do contrato.

### **4.1.3 - SUPORTE E MANUTENÇÃO**



A Empresa Contratada deverá prestar serviços especializados na solução de problemas dos Sistemas, garantindo sua operacionalização, diagnosticando a performance em seus aspectos operacionais e legais e identificando problemas inerentes aos Sistemas.

## **A. SUPORTE**

- a.** Deverá ser garantido o atendimento, em português, para pedidos de suporte no horário das 07:00h às 19:00h, de segunda à sexta feira;
- b.** O atendimento à solicitação do suporte deverá ser realizado por um atendente apto a prover o devido suporte aos Sistemas, com relação ao problema relatado, ou redirecionar o atendimento a quem o faça;
- c.** A Contratada deverá estar apta a acessar remotamente os Sistemas do cliente de forma a poder verificar condições de erros que não possam ser reproduzidas em ambientes internos da fornecedora do Sistema;
- d.** Deverá ser garantido a Policlína Regional – Unidade de Posse o tempo de início dos trabalhos necessários para a correção das falhas do Sistema de acordo com as prioridades estabelecidas quando da abertura do chamado técnico, sendo que no caso da prioridade mais severa este tempo deverá ser no máximo de 3 (três) horas, e no caso de prioridade menos severa, o tempo deverá ser de no máximo 24 (vinte e quatro) horas;
- e.** Os serviços de Suporte Técnico, a serem prestados no decorrer do contrato, compreendem serviços para implementação de rotinas nos Sistemas de interesse específico das unidades de saúde, visando o novo treinamento de usuários e técnicos em caso de substituição de funcionários alocados às atividades;
- f.** A Empresa Contratada deverá reportar à Administração da unidade quaisquer outros problemas que não forem pertinentes ao Sistemas em questão.

## **B. MANUTENÇÃO**

- a.** A manutenção deverá abranger a atualização de versões do Sistema, assim como a correção, eletrônica e/ou manual, de erros/falhas de programação das versões em uso para garantir a operacionalidade dos mesmos nas funcionalidades descritas, mantendo as parametrizações já efetuadas e garantidas e aquelas que se fizerem necessárias em virtude de mudanças na legislação durante toda a vigência do contrato, como se segue:
  - Os serviços de Manutenção Corretiva dos Sistemas compreendem a correção de erros de lógica e problemas que venham a aparecer com o decorrer do uso dos Sistemas, podendo ser realizados nas instalações da Empresa Contratada mediante o uso de tecnologia de manutenção remota. E, quando a situação exigir, em comum acordo, com o envio de profissionais (analistas e programadores) às instalações da Policlína Regional para efetuar serviços de análise e programação, ocasião em que todas as despesas deverão ser custeadas pela Empresa Contratada, sendo vedada, sob quaisquer hipóteses, a cobrança de qualquer outro valor pela realização dos serviços, seja deslocamento, quilometragem rodada ou outra rubrica qualquer;
  - Os serviços de Manutenção Adaptativa/Evolutiva dos Sistemas a serem prestados no decorrer do contrato, compreendem serviços para implementação de rotinas nos sistemas de interesse específico da Policlína Regional, visando a atender a peculiaridades dos serviços locais;





- b. A Empresa Contratada deverá fornecer informações aos usuários sobre a situação e o andamento dos serviços de manutenção solicitados;
- c. A Empresa Contratada deverá executar os serviços contínuos de manutenção dos Sistemas, durante 12 (doze) meses após o período de implantação e da Rede Física, durante 12 (doze) meses após a adequação;
- d. A Empresa Contratada deverá atualizar as versões do sistema, sem qualquer ônus adicional para a Policlínica Regional, quando da incorporação de novas tecnologias e melhorias nos Sistemas, durante a vigência contratual.

## **5 – DA PROPOSTA DE PREÇOS**

**5.1** - O prestador interessado deverá apresentar proposta, exibindo a descrição detalhada do objeto deste Termo, devendo conter:

- a) Nome ou razão social do proponente, CNPJ, endereço completo, telefone, fax e endereço eletrônico (e-mail), este último, se houver, para contato;
- b) Prazo de validade, não inferior a 30 (trinta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação;
- c) **PREÇO UNITÁRIO** (total), atualizado, em algarismo e por extenso, prevalecendo este último em caso de divergência, expresso em moeda corrente nacional (R\$);
- d) Todos os custos deverão estar inclusos, tais como impostos, taxas, encargos sociais e administrativos, bem como as despesas com materiais de reposição, mão de obra, ferramentas e equipamentos de apoio operacional;

**5.2** - Não serão aceitos preços irrisórios e/ou inexecutáveis, cabendo ao **ILR** a faculdade de promover verificações ou diligências que se fizerem necessárias, objetivando a comprovação da regularidade da cotação ofertada.

**5.3** - A apresentação da proposta implicará plena aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas no Contrato e neste Termo de Referência.

## **6 – DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO**

**61** - Sagar-se-á vencedora a empresa que apresentar o **MENOR PREÇO** e **MELHOR TÉCNICA**, com atendimento aos itens solicitados.

## **7 - O serviço requisitado deverá ocorrer baseado no quantitativo estimado e conforme descrição abaixo:**

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID.	QUANT. MÊS	VALOR MÊS R\$	VALOR ANUAL R\$



01	<p>Serviços Técnicos Especializados em Tecnologia da Informação, incluindo suporte à infraestrutura, análise, planejamento, implantação, configuração, detecção e correção de problemas, ajustes de desempenho, migrações, elaboração de scripts, e demais atividades correlatas dos ambientes operacionais tecnológicos. Em conformidade com as demais especificações técnicas e obrigações no Termo de Referência N°009/2020/POSSE em anexo.</p>	UN	12		
<b>VALOR TOTAL</b>					R\$

## **8 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

**8.1** - O prazo de vigência do instrumento contratual será de 12 (doze) meses, podendo ser renovado por igual período, desde que mantidas as condições de habilitação da **CONTRATADA** e a economicidade da proposta apresentada, em comparação com os preços praticados no mercado.

**8.2** - A eficácia jurídica do instrumento contratual ficará condicionada à vigência do Contrato de Gestão nº 001/2020 SESGO, firmado entre o Instituto dos Lagos-Rio e o Estado do Goiás, através da sua Secretaria de Estado de Saúde, para a gestão dos serviços de saúde para Policlínica Regional, de tal modo que a extinção do contrato principal, independentemente de motivo ou forma, mesmo que por imputação de culpa, extingue, ipso facto, a relação jurídica contratual que decorrer do presente Termo de Referência, sem quaisquer direitos a indenização, retenção ou compensação por parte da Contratada.

## **9 – DA HABILITAÇÃO**

**9.1** - Para fins de habilitação e posterior assinatura do instrumento contratual, o interessado na prestação do serviço objeto do presente Termo de Referência deverá apresentar, **junto com a proposta**, os seguintes documentos:

### **9.1.1 Habilitação Jurídica:**

- a) registro comercial, no caso de empresa individual;
- b) ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades empresariais e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores e alterações ou da consolidação respectiva;



c) inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de eleição da diretoria em exercício;

d) 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;

### **9.1.2 Regularidade Fiscal e Trabalhista:**

a) prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

b) prova de regularidade perante a Fazenda Federal, efetuada mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), incluindo os créditos tributários relativos às contribuições sociais previstas nas alíneas "a", "b" e "c" do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212/91 (INSS), nos termos da Portaria Conjunta PGFN/RFB nº 1.751, de 02/10/2014;

c) prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante;

d) prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);

e) prova de regularidade trabalhista mediante apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT;

### **9.1.3 Qualificação Econômico-Financeira**

a) certidão negativa de falência, recuperação judicial e recuperação extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, com data não excedente a 60 (sessenta) dias de antecedência da data de apresentação dos documentos de habilitação, quando não vier expresse o prazo de validade;

## **10 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**10.1 - Caberá à Contratada, quanto aos serviços a serem prestados:**

a) Atender e resolver todos os chamados de suporte técnico e ou de incidentes, respeitar os prazos acordados, prezar pelo sigilo das informações a que tiver acesso em razão do trabalho efetuado;

b) Monitorar em tempo real a solução contratada através de ferramentas adequadas, assim como notificar o ILR e a administração Policlína Regional sobre o desempenho dos equipamentos utilizados;

c) Entregar o produto em sua versão mais atual, sendo que, em caso de mudança de nomenclatura, deve estar especificado na proposta técnica o nome anterior e o atual;

d) O software deverá ser fornecido com garantia do fabricante para manutenção e atualização tecnológica (upgrade) mínima de 12 (doze) meses;

e) Disponibilizar atualizações de software e correções via Web, sem custo adicional durante o período de garantia;

f) Constituirão responsabilidades da Contratada, a prestação de serviços, as operações e suportes do ambiente de rede, sob a demanda da Contratante ou da sua equipe de operação devidamente autorizada;



- g) Atuar em chamado de maior complexidade, buscando a resolução de problema de integração, conectividade, compatibilidade, otimização, baixo desempenho e indisponibilidade do ambiente; liberando a equipe de operação para suas atividades de rotina, de forma a manter o ambiente operacional;
- i) Orientar a equipe de operação quanto à adoção de melhores práticas de operações, configurações, manutenções no que tange ao ambiente de rede;
- k) Realizar configuração técnica para o funcionamento das soluções;
- m) A empresa CONTRATADA deverá proporcionar corpo técnico qualificado especializado para garantir os serviços de assistência técnica;
- n) Realizar demonstração técnica para administração e controle da solução;
- o) A contratada deverá ministrar treinamento presencial no ambiente da Unidade e habilitar 02 (dois) profissionais indicados pela administração do Policlína Regional para administração e controle de toda a solução ofertada, através da demonstração técnica após a implantação dos equipamentos;
- p) Responsabilizar-se, por todas as despesas com materiais, infraestrutura, mão-de-obra, instalações, deslocamentos, hospedagens, alimentações, pedágios, combustíveis, taxas, tributos, incidências fiscais, contribuições de qualquer natureza ou espécie, encargos sociais, trabalhistas, salários, custos diretos e indiretos e quaisquer outros encargos ou despesas necessárias à perfeita execução do objeto dessa solicitação;
- q) Apresentar Nota Fiscal ou Fatura dos Serviços prestados e certidões negativas de débito, a saber, Regularidade FGTS, Tributos Federais e Dívida Ativa da União, Tributos Municipais e Dívida Ativa do Estado;
- s) Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo ILR ou pela Administração do Policlína Regional pelos serviços prestados;
- t) Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas para sua contratação durante todo o prazo contratual.

## **11 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

**11.1 - Caberá à Contratante durante a execução dos serviços contratados:**

- a) Fornecer à Contratada os acessos necessários para a execução do trabalho;
- b) Acompanhar e fiscalizar a execução deste instrumento, consistente na verificação da conformidade dos produtos entregues e sua conformidade em relação a este Termo de Referência, de forma a assegurar o perfeito cumprimento das obrigações ora pactuadas;
- c) Prestar informações e esclarecimentos solicitados pela Contratada para fiel execução do fornecimento;
- d) Efetuar o pagamento nas condições pactuadas;
- e) Comunicar à Contratada sobre possíveis irregularidades observadas no objeto fornecido, para imediata correção.



## **12 – DA VISITA TÉCNICA**

**12.1** - As empresas interessadas em participar do certame poderão realizar visita técnica no local da prestação dos serviços, executando todos os levantamentos necessários ao desenvolvimento de seus trabalhos, acompanhado por pessoa designada para esse fim, no dia e horário constante do Edital.

**12.2** - Para a visita técnica, o participante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado;

**12.3** - A Visita Técnica tem por finalidade possibilitar que os concorrentes tomem ciência das condições dos equipamento, bem como das instalações físicas das unidades.

**12.4** – Tendo em vista que a realização de visita técnica é opcional, caso o participante a considere desnecessária, não poderá alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldade existente como justificativa para eximir-se das obrigações assumidas em decorrência da execução do objeto.

## **13 - DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

**13.1** - A Fiscalização dos serviços será exercida pela Administração da Policlína, a quem incumbirá acompanhar a conformidade dos serviços, dirimindo as dúvidas que surgirem ao longo da execução do contrato, e determinando à **CONTRATADA** as providências necessárias ao seu regular e efetivo cumprimento.

**13.2** - A atuação fiscalizadora em nada restringirá a responsabilidade única, integral e exclusiva da **CONTRATADA** no que concerne ao objeto contratado, à sua execução e às consequências e implicações, próximas ou remotas, perante o **ILR** ou perante terceiros, do mesmo modo que a ocorrência de eventuais irregularidades na fiscalização dos mesmos não implicará em corresponsabilidade do ILR ou de seus prepostos.

## **14 – DA FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**14.1** - Ressalvada circunstância imprevista, o pagamento será efetuado, por meio de depósito em conta corrente de titularidade da Contratada, entre os dias 11 e 21 do mês subsequente ao serviço prestado, mediante apresentação da respectiva Nota Fiscal, que deverá conter o detalhamento dos serviços executados, e com o aceite devidamente atestado, de acordo com os valores constantes na proposta da Contratada.

**14.2** - A Contratada deverá apresentar, mensalmente, junto com os documentos de faturamento da prestação de serviço, toda a documentação referente aos funcionários lotados nas instalações do **ILR**, quando aplicável, relativas ao mês anterior ao mês faturado em referência.

**14.3** - A Nota Fiscal/Fatura deverá ser atestada pelo **ILR** e, no caso de ocorrer a não aceitação dos serviços faturados, o fato será de imediato comunicado à Contratada, para retificação das causas de seu indeferimento.

**14.4** - A Nota Fiscal/Fatura, deverá vir acompanhada das devidas comprovações de regularidade da Contratada (Certidão de Regularidade do FGTS, Certidão Negativa de Débitos Relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União, além da Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas), Relatórios de Execução dos Serviços e Outros (quando aplicável).





## **15 – DAS PENALIDADES E IMPEDIMENTOS**

**15.1** - No caso de descumprimento de cláusulas contratuais e/ou especificações deste Termo de Referência, as seguintes sanções poderão ser aplicadas à Contratada, conforme o caso, sem prejuízo da reparação dos danos causados ao **ILR** pelo infrator, na forma da legislação:

- a) advertência;
- b) multa de até 10% sobre o valor do objeto contratado;
- c) rescisão antecipada do Contrato.

**15.2** - O valor da multa poderá ser descontado do pagamento a ser efetuado à Contratada ou de qualquer outra fatura existente no **ILR**.

**15.3** - A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório, e a sua cobrança não isentará a Contratada da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.

**15.4** - Qualquer omissão ou tolerância das partes em exigir o fiel cumprimento dos termos e condições deste Termo de Referência e respectiva relação jurídica contratual, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará o direito de a parte exigir seu cumprimento a qualquer tempo.

## **16 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**16.1** - Dúvidas sobre este Termo de Referência poderão ser esclarecidas pelo e-mail *suprimentos@policlinicaposse.org.br*





## MAPA COMPARATIVO Nº 029/2020 - CONTRATAÇÃO INFRAESTRUTURA DE REDE

DESCRIÇÃO E QUANTIDADES				COTAÇÕES DE PRESTADORES					
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTDE	DOC-X TECNOLOGIA CNPJ:16.908.361/0001-70		PC&Cia Soluções Tecnológicas. CNPJ:281.283.810/001-08		Voz Digital Soluções em Tecnologia e Consultoria LTDA. ME 07.178.954/0001-38	
				VALOR MENSAL R\$	VALOR ANUAL R\$	VALOR MENSAL R\$	VALOR ANUAL R\$	VALOR MENSAL R\$	VALOR ANUAL R\$
1	Serviços Técnicos Especializados em Tecnologia da Informação, incluindo suporte à infraestrutura, análise, planejamento, implantação, configuração, detecção e correção de problemas, ajustes de desempenho, migrações, elaboração de scripts, e demais atividades correlatas dos ambientes operacionais tecnológicos. Em conformidade com as demais especificações técnicas e obrigações no Termo de Referência	MÊS	12	15.900,00	274.800,00	23.600,00	283.200,00	23.700,00	284.400,00
<b>VALOR TOTAL</b>				<b>R\$ 15.900,00</b>	<b>R\$ 274.800,00</b>	<b>R\$ 23.600,00</b>	<b>R\$ 283.200,00</b>	<b>R\$ 23.700,00</b>	<b>R\$ 284.400,00</b>

## PROPOSTA COMERCIAL PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Goiânia, 19 de fevereiro de 2020

Ao Instituto Lagos Rio  
Policlínica Posse - Região Nordeste II  
A/C Sr. Wellithon



DOC-X TECNOLOGIA  
CNPJ: 16.908.361/0001-70

Prezados (as),

Após cumprimenta-los, servimos do presente para apresentar proposta para prestação de serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação.

### 1. Objeto da Proposta

A presente proposta tem por objeto a prestação de serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação (TI) nas dependências da **Policlínica Regional de Posse**, localizada ao endereço: **Av. Juscelino Kubistchek de Oliveira, S/N, Setor Buenos Aires. Posse/GO** seguindo os parâmetros descritos no **TERMO DE REFERÊNCIA Nº 009/2020-Posse**, onde havendo divergências os valores poderão ser alterados para atender serviços adicionais.

Prestação de serviços inclui funcionários uniformizados, utilizando EPI's adequados, e equipamentos necessários, incluindo salários e encargos sociais, bem como obrigações sindicais, e quaisquer taxas de cunho trabalhista para execução dos serviços.

### 2. Validade da Proposta

A validade se dá 90 (noventa) dias contados da data de sua apresentação.



### 3. Descrição e Valor Mensal dos Serviços

#### POLICLÍNICA REGIONAL DE POSSE – GO

##### RESUMO E VALORES

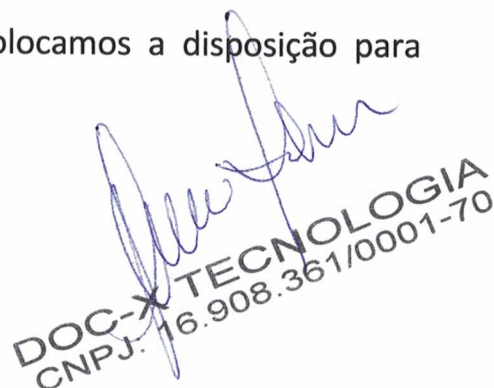
Item	Descrição	Unidade	Qtde	Valor Mês R\$	Valor Total (12 Meses) R\$
01	Contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços técnicos especializados em tecnologia da informação, incluindo suporte à infraestrutura, análise, planejamento, implantação, configuração, detecção e correção de problemas, ajustes de desempenho, migrações, elaboração de scripts.	mês	12	15.900,00	190.800,00
<b>VALOR TOTAL</b>					<b>R\$ 190.800,00</b>
<b>VALOR GLOBAL:</b>					
<b>CENTO E NOVENTA MIL E OITOCENTOS REAIS</b>					

A **R. S. Gonçalves Participações & Serviços**, inscrita no CNPJ/MF sob o número **16.908.361/0001-70**, Localizada a **Av. C255, Nº 270, Sala 117, Setor Nova Suíça, Goiânia/GO, CEP 74280-010**, representada pelos seu procurador abaixo assinado, compromete-se, sob as penas da lei, assumir a responsabilidade por todos os atos e pelas consequências decorrentes direta e indiretamente da execução do objeto desta proposta comercial, estando o Instituto Lagos livre de quaisquer ônus e / ou responsabilização.

Desde já agradecemos a oportunidade, e nos colocamos a disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente,

Silvano Mamede  
Diretor Comercial  
R. S. Gonçalves ME.



DOC-X TECNOLOGIA  
CNPJ. 16.908.361/0001-70



A/C: Diretoria

Pelo presente, observado o cenário apresentado pela Diretoria Administrativa desta unidade, e evidenciado por visitas técnicas *in loco*, onde constatada a necessidade de implementar uma gestão eficiente dos serviços daquele departamento tais como:

- a) Planejar, organizar, implementar, monitorar, produzir e avaliar processos de gestão do Departamento de Tecnologia da Informação.
- b) Gestão da infraestrutura de TI, incluindo a gestão dos contratos dos demais prestadores de serviços (Comodatos/ Telefonia / Internet / Vídeo monitoramento);
- c) Relatórios de padronização dos procedimentos internos para gestão e treinamentos para utilização dos recursos de TI;
- d) Realização de procedimentos técnicos preventivos que se façam necessários, de forma a garantir a perfeita estabilidade e segurança da operação do cliente;
- e) Prestação de serviços técnicos de alta qualidade e padrão nos prazos e segundo as condições convencionadas;
- f) Atendimento às solicitações da CONTRATANTE em relação à abertura de chamados SAO - Serviço de Atendimento Operacional;
- g) Manutenção da Rede em condições normais de funcionamento;
- h) Orientação à CONTRATANTE, quando necessário, quanto ao uso e/ou funcionamento adequado da Rede, bem como informar sobre quaisquer anormalidades que coloquem em risco o funcionamento da mesma, sugerindo medidas para sua correção;

Para os serviços acima descritos, de acordo com cenário proposto, em atendimento ao TR009/20, serão cobrados os valores conforme quadro abaixo:

Item	Descrição	Unidade	Qtde	Valor Mês R\$	Valor Total (12 Meses) R\$
01	Contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços técnicos especializados em tecnologia da informação, incluindo suporte à infraestrutura, análise, planejamento, implantação, configuração, detecção e correção de problemas, ajustes de desempenho, migrações, elaboração de scripts.	mês	12	23600,00	283200,00
<b>VALOR TOTAL</b>					<b>R\$ 283600,00</b>

Goiânia, 19 de fevereiro de 2020.

Patrícia Otaviano  
Gerente Comercial  
PC&Cia Soluções Tecnológicas  
CNPJ: 28.128.381/0001-08



Goiânia, 21 de fevereiro de 2020

### COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

A Empresa **Voz Digital Soluções em Tecnologia e Consultoria LTDA. ME**, com sede na Avenida T-4, Sala 154<sup>a</sup> - quadra 169, Lote 1/2/17, 18 - 1478 - St. Bueno, Goiânia - GO, 74230-030, inscrita no CNPJ sob o n.º 07.178.954/0001-38, neste ato representada por **Jonatha Junio da Rocha**, RG nº 4137534, CPF nº 899.806.201-10, interessada na **prestação de serviços técnicos especializados em tecnologia da informação, incluindo suporte à infraestrutura, análise, planejamento, implantação, configuração, detecção e correção de problemas, ajustes de desempenho, migrações, elaboração de scripts, e demais atividades correlatas dos ambientes operacionais tecnológicos para fins de dar suporte às atividades** para atender a **Policlínica Regional – Unidade de Posse, gerida pelo Instituto dos Lagos-Rio (ILR)**

### TABELA ITENS

Item	Descrição do Item	Unidade	Quantidade Mensal	Valor Mensal R\$
1	Serviços Técnicos Especializados em Tecnologia da Informação, incluindo suporte à infraestrutura, análise, planejamento, implantação, configuração, detecção e correção de problemas, ajustes de desempenho, migrações, elaboração de scripts, e demais atividades correlatas dos ambientes operacionais tecnológicos. Em conformidade com as demais especificações técnicas e obrigações no Termo de Referência N°009/2020/POSSE em anexo.	MÊS	12	23.700,00
	<b>TOTAL ANUAL (R\$)</b>			<b>284.400,00</b>

O valor total global é de **R\$ 284.400,00 (Duzentos e oitenta e quatro mil e quatrocentos reais)**, pelo prazo de 12 meses, sendo que o valor mensal de **R\$ 23.700,00 (vinte e três mil e setecentos reais)**.

Obs.: Esta proposta cotação é válida por 90 dias.



---

JONATHA JUNIO DA ROCHA  
DIRETOR TÉCNICO - VOZ DIGITAL

Jonatha Junio da Rocha  
Diretor Técnico  
VOZ DIGITAL SOLUÇÕES TI