

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**INSTITUTO DE GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE DO DISTRITO  
FEDERALSuperintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação  
Gerência de Sistemas da Informação**ELEMENTO TÉCNICO Nº 6/2019 - IGESDF/DIADM/SUTIC/GESIN**

**Unidade:** Gerência de Gestão de Sistemas

**Solicitante:** Severino Ferreira Silva Neto

**Interessado/Responsável:** Severino Ferreira Silva Neto

**E-mail:** silva.neto@igesdf.org.br

**Contato:** (61) 3550-8967

**1. DO OBJETO**

O presente Elemento Técnico destina-se a estabelecer as condições para a contratação de empresa tecnológica para prestação de serviços técnicos especializados de tecnologia da informação voltada ao suporte, a operação, orientação e sustentação de sistemas, bem como, contemplando atendimentos de 2º e 3º nível de forma telefônica, presencial e remoto, por demanda, por um período de 12 meses, prorrogáveis até o limite de 60 meses, previstos no Regulamento Próprio de Compras e Contratações do Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal – IGESDF, para sustentação dos sistemas utilizados nas unidades gerenciadas pelo Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal – IGESDF.

**2. JUSTIFICATIVA DA AQUISIÇÃO**

O Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal – IGESDF possui aproximadamente 9.000 colaboradores distribuídos em 8 unidades de saúde composta por 2 Hospitais (Hospital de Base e Hospital Regional de Santa Maria) e 6 Unidades de Pronto Atendimento - UPA (Ceilândia, Sobradinho, Samambaia, Recanto das Emas, Núcleo Bandeirante e São Sebastião).

A presente aquisição visa atender a demanda de suporte a operação, orientação e sustentação de sistemas aos colaboradores do Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal – IGESDF, uma vez que, o tempo de resposta de resolução de atendimento entre a abertura do chamado e sua conclusão impacta diretamente na assistência ao paciente.

Atualmente na Gerência de Sistemas do IGESDF, não há equipe em número suficiente para atendimento 24x7 das demandas solicitadas pelos colaboradores.

Foram levados em consideração, a quantidade de colaboradores ativos que utilizam o Sistema de Gestão Hospitalar (Soluções MV), implantado em 22/8/2019 e, demais sistemas de apoio das áreas assistencial e administrativa do IGESDF.

A CONTRATADA deverá oferecer suporte/orientação aos demais sistemas de apoio que vierem a ser adquiridos pelo IGESDF, visando a subsistência, sustentação e operacionalização dos sistemas existentes nas unidades.

Atualmente, dispomos dos seguintes sistemas com ações desenvolvidas em andamento:

**Orientação:** SIGTAP, SISH01, SCENS, BPAMAG, SIHD2, SISREG, CADWEB, SISCOLO, SISMAMA, SIH, SISNAC, UpToDate, ClinicalKey, TrakCare, TrakLab e Clinux.

**Suporte, Parametrização e Orientação:** Booked, Biblibre, Moodle, Wordpress ( Site Web e Intranet) e Sistema de Gestão de Certificados Eletrônicos - SGCE (Área administrativa).

**Suporte, Parametrização e Orientação:** Soluções MV (Área assistencial e Gestão).

### 3. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

3.1. Segue abaixo a quantidade e a descrição necessária:

Item	Descrição	Quantidade	Forma de Estimativa
1	2° nível	15	Acompanhamento Mensal
2	3° nível	15	Acompanhamento Mensal
3	Supervisor	5	Acompanhamento Mensal

3.1.1. 2° Nível: consiste no atendimento das demandas recebidas do primeiro atendimento aos usuários, tendo por finalidade a resolução do chamado in-loco ou por acesso remoto, sempre orientando o usuário quanto a utilização dos sistemas e caso a solução não seja possível por essa equipe, a mesma deve encaminhar o chamado para o 3° nível;

3.1.1.1. É estimada a quantidade de 15 profissionais do nível 2°;

3.1.2. 3° Nível: consiste no atendimento especializado aos chamados abertos pelo primeiro nível e que não foram solucionados no 2° nível;

3.1.2.1. É estimada a quantidade de 15 profissionais do nível 3°;

3.1.3. Supervisores: Consiste no supervisionamento da equipe de nível 2 e 3, norteando quanto sua execução, operação, orientação e sustentação de sistemas da CONTRATANTE.

### 4. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

4.1. A execução do contrato será baseada no modelo no qual a **CONTRATANTE** é responsável pela gestão do contrato e pelo atesto dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a **CONTRATADA** é responsável pela gestão da execução dos serviços, gestão dos recursos humanos e o fornecimento de equipamentos e computadores para os supervisores e equipe de 2° e 3° nível. Por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Elemento Técnico;

4.2. A prestação dos serviços será composta por duas equipes, onde abaixo serão definidas as atividades pertinentes de cada equipe:

#### 4.2.1. EQUIPE DE 2° NÍVEL:

4.2.1.1. Caberá a equipe do segundo nível o atendimento das demandas recebidas na ferramenta disponibilizada pelo CONTRATANTE para abertura de chamado, que serão abertos via contato telefônico ou via WEB, o registro dos chamados será registrado pela equipe de primeiro nível disponibilizada pelo CONTRATANTE;

4.2.1.2. A equipe deverá ser composta por analistas;

4.2.1.3. Estará disponível para suporte telefônico para todos os sistemas instalados nas unidades do CONTRATANTE;

4.2.1.4. O atendimento deverá ser prestado de forma remota ou presencial, conforme necessidade do CONTRATANTE;

4.2.1.5. O serviço deverá ser prestado em horário comercial e regime de 24 x 7 x 365 divididos em escalas de plantão para horários não comerciais, finais de semana e feriados;

4.2.1.6. Deverá conter a expertise para priorização das áreas críticas nas unidades da CONTRATANTE;

4.2.1.7. Deverá prestar serviço conforme nível de severidade das demandas; e

4.2.1.8. Deverá atender ao prazo de atendimento conforme descrito no item 7.

**4.2.2. EQUIPE DE 3º NÍVEL:**

- 4.2.2.1. Os atendimentos que não couberem ao segundo nível, deverão ser transferidos para a equipe de 3º nível solucionar;
- 4.2.2.2. A equipe deverá ser composta por analistas pleno e sênior;
- 4.2.2.3. O atendimento deverá ser prestado de forma remota ou presencial conforme necessidade da CONTRATANTE;
- 4.2.2.4. O serviço deverá ser prestado em horário comercial e regime de 24 x 7 x 365 divididos em escalas de plantão para horários não comerciais, finais de semana e feriados;
- 4.2.2.5. Deverá prestar serviço conforme nível de severidade das demandas; e
- 4.2.2.6. Deverá atender ao prazo de atendimento conforme descrito no item 7.

**5. REQUISITOS E FUNCIONALIDADES DOS SERVIÇOS**

- 5.1. Suporte técnico de 2º nível, consiste ao atendimento presencial ou remoto aos usuários, após abertura de chamado realizado pela equipe de 1º nível, contemplando as demandas como por exemplo: as configurações funcionais, sustentação, reset de senhas, criação de usuários nos sistemas, liberações de permissões e devendo atender as especificações técnicas constantes deste Elemento Técnico;
- 5.2. Suporte técnico de 3º nível, consiste no atendimento especializado após análise da equipe de nível 2, contemplando a abertura de chamados junto à empresas, o acompanhamento da resolução das demandas, por exemplo: criação de relatórios, criação de painéis gerenciais, configurações funcionais e atender as especificações técnicas constantes deste Elemento Técnico; e
- 5.3. Disponibilização de recursos humanos de acesso 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com conhecimento dos sistemas para atendimento das demanda abertas, objetivando a resolução de problemas.
- 5.4. A CONTRATADA deverá utilizar ferramenta de abertura de chamado para controle do nível de serviço bem como acompanhamento das demandas pela CONTRATANTE; e
- 5.5. A Prestação de serviços de Suporte Técnico deverão ser executados observando o nível de qualidade estabelecido no Acordo de Nível de Serviços.

**6. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS****6.1. DOS REQUISITOS DO PESSOAL DE ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL:**

- 6.1.1. Nível superior completo ou cursando;
- 6.1.2. Possuir conhecimento em suporte de software de Gestão Hospitalar;
- 6.1.3. Possuir conhecimento em suporte de software OpenSource;
- 6.1.4. Possuir conhecimento em ITIL Foundation;
- 6.1.5. Possuir conhecimento de fluxo hospitalar.
- 6.1.6. Domínio de técnicas de telessuporte ou telemarketing receptivo e ativo;
- 6.1.7. Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- 6.1.8. Domínio na utilização dos produtos do pacote Microsoft Office;
- 6.1.9. Facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- 6.1.10. Demonstrar engajamento à missão e às melhores práticas de atendimento ; e
- 6.1.11. Deverão ser remetidos à CONTRATANTE, para fins de comprovação das qualificações aqui exigidas com resumo curricular.

**6.2. DAS TAREFAS E ATIVIDADES DO PESSOAL DE ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL:**

- 6.2.1. Realizar o atendimento local ou remoto;
- 6.2.2. Registrar chamado;
- 6.2.3. Realizar o atendimento do chamado designado;
- 6.2.4. Escalonar o chamado;

- 6.2.5. Encerrar o atendimento;
- 6.2.6. Comunicar-se com o usuário sobre o chamado; e
- 6.2.7. Acionamento e escalonamento hierárquico de chamados.
- 6.3. **DOS REQUISITOS DO PESSOAL DE ATENDIMENTO DE 3º NÍVEL:**
- 6.4. Além de todos os requisitos do 2º nível, o perfil profissional deverá incluir as seguintes características desejáveis:
- 6.4.1. Curso superior completo;
- 6.4.2. Possuir conhecimento ITIL Foundation;
- 6.4.3. Experiência em configuração de *Software*;
- 6.4.4. Conhecimento em linguagem de banco de dados *SQL*;
- 6.4.5. Conhecimento de linguagem de programação aplicada à sistemas *WEB*;
- 6.4.6. Conhecimento em Sistemas de Gestão Hospitalar;
- 6.4.7. Domínio na utilização dos produtos do pacote Microsoft Office;
- 6.4.8. Conhecimento das atividades de instalação, configuração e customização de softwares e/ou produtos em estações de trabalho;
- 6.4.9. Conhecimento Sistemas operacionais de servidores Windows/Linux;
- 6.4.10. Conhecimento em customização/configuração de aplicações *Web*;
- 6.4.11. Dinamismo para atuar com atendimento a usuários; e
- 6.4.12. Capacidade / Experiência com atendimento remoto.
- 6.5. **DAS TAREFAS E ATIVIDADES DO PESSOAL DE ATENDIMENTO DE 3º NÍVEL:**
- 6.5.1. Executar o atendimento dos incidentes de acordo com os procedimentos documentados no Catálogo de Serviços da respectiva classificação do incidente ou requisição de serviços, respeitando os respectivos Acordos de Níveis de Serviços e contratos;
- 6.5.2. No caso de incidentes, deverá considerar os registros da base de dados de erros conhecidos; e
- 6.5.3. Escalonar incidentes para os especialistas ou acionar o processo de Gerenciamento de Problemas sempre que necessário.
- 6.6. **DOS REQUISITOS DO PESSOAL DE SUPERVISÃO:**
- 6.7. Possuir perfil profissional com as seguintes características desejáveis, além da qualificação mínima exigida ao cargo de 3º nível, descritas no item 6.3 serão exigidas as seguintes qualificações adicionais:
- 6.7.1. Experiência na função de liderança/gerência de equipes de Suporte em Sistemas de Tecnologia da Informação;
- 6.7.2. Experiência na elaboração de scripts e procedimentos de telessuporte;
- 6.7.3. Experiência na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pautas, atas de reuniões e relatórios gerenciais de serviços de telessuporte; e
- 6.7.4. Deverão ser remetidos à CONTRATANTE, para fins de comprovação das qualificações aqui exigidas, resumo curricular dos profissionais.
- 6.8. **DAS TAREFAS E ATIVIDADES DO PESSOAL DE SUPERVISÃO:**
- 6.8.1. Acompanhar e orientar o trabalho executado pelos atendentes de 2º e 3º nível; e
- 6.8.2. As tarefas e níveis de serviço são apresentados no Item 7.1 deste Elemento Técnico.
7. **ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA – SERVICE LEVEL AGREEMENT)**
- 7.1. Os indicadores adotados para os serviços serão:

PRIORIDADE	INÍCIO DO ATENDIMENTO	PRAZO SOLUÇÃO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	INDICADOR EXIGIDO

PRIORIDADE	INÍCIO DO ATENDIMENTO	PRAZO SOLUÇÃO	HORÁRIO DE ATENDIMENTO	INDICADOR EXIGIDO
Severidade 1	0.5 hora (30 minutos)	4 horas	24 horas x 7 dias da Semana	80%
Severidade 2	1 hora	10 horas	10 horas x 5 dias: 08:00 às 18:00 de Segunda a Sexta feira (Exceto Feriados)	80%
Severidade 3	8 horas	30 horas	10 horas x 5 dias: 08:00 às 18:00 de Segunda a Sexta feira (Exceto Feriados)	80%
Severidade 4	16 horas	40 horas	10 horas x 5 dias: 08:00 às 18:00 de Segunda a Sexta feira (Exceto Feriados)	80%

7.1.1. **Início Atendimento** – é o tempo entre a comunicação do incidente pelo usuário na Central de Serviços (Service Desk) e o primeiro atendimento da empresa CONTRATADA;

7.1.2. **Prazo Solução** – é o tempo entre a comunicação do incidente pelo usuário na Central de Serviços (Service Desk), e a solução do problema do equipamento/*software* pela CONTRATADA, tornando-o operacional;

7.1.3. Os prazos de atendimento e execução são contados em HORAS;

7.1.4. A contagem do prazo de atendimento e execução inicia a partir da abertura incidente pela Central de Serviços (Help Desk);

7.1.5.

Os incidentes considerados para a avaliação do desempenho são apenas os que fazem parte do escopo da contratação;

7.1.6. A qualquer tempo, no decorrer da vigência contrato, os acordos de níveis de serviços poderão ser revistos, mediante acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA; e

7.1.7. As metas e os indicadores de desempenho servirão para a aferição mensal dos níveis de serviços acordados para a prestação dos SERVIÇOS. Para cada um dos indicadores, é disposta uma tabela de pontos perdidos pelo não atingimento da meta, que serão utilizados para cálculo das penalidades a serem aplicadas conforme item – Sanções Aplicá.

7.2. Definição das prioridades:

ID	PRIORIDADE	DEFINIÇÃO
1	Severidade 1	<p>Todas as funções, ou uma parte substancial das funções, do Sistema não estão disponíveis e não há solução possível, ou o Sistema se opera de forma que os tempos de resposta impedem o uso do sistema, e / ou se houver um incidente que tenha causado ou tem o potencial de causar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Um impacto negativo sobre a prestação de assistência ao paciente a um grande número de pacientes;</li> <li>2. Um impacto crítico sobre as operações do Cliente e / ou na prestação de serviços clínicos pelo cliente;</li> <li>3. Interrupção significativa para as operações do Cliente ou uma parte do Cliente; e</li> <li>4. Resultar em qualquer prejuízo material ou corrupção de dados do cliente ou no fornecimento de dados incorretos a qualquer utilizador final;</li> </ol>

		5. Um impacto sobre a prestação de assistência aos pacientes internados em leito de UTI ou a espera de leito de UTI.
2	Severidade 2	As funções ou uma parte substancial das funções do Sistema não estão disponíveis e não há solução possível, ou Software opera de forma que os tempos de resposta tornam o Software difícil de usar, e / ou se houver um incidente que tenha causado ou tem o potencial para causar:  1. Um grande impacto sobre as operações do Cliente e / ou na prestação de serviços clínicos pelo cliente;  2. Um impacto negativo sobre a prestação de assistência ao paciente em um pequeno (ou seja, um ou mais) ou moderado número de pacientes;  3. Um impacto adverso moderado sobre a prestação de cuidados do paciente para um elevado número de pacientes.
3	Severidade 3	Qualquer função do sistema não disponível ou com baixo desempenho que ocasione impacto ou redução na eficiência dos usuários finais, mas uma solução aceitável para o cliente é proposta e pode ser implementado pelo Cliente ou CONTRATADA.
4	Severidade 4	Falha que acarrete impacto mínimo ou limitado na prestação dos cuidados ao paciente e que não afete qualquer módulo crítico de funcionalidade e apenas resulte em um mínimo inconveniente para um pequeno número de usuários da solução.

#### Aferição do Nível de Serviço

$$NS = (((IR1 / IE1) + (IR2 / IE2) + (IR3 / IE3) + (IR4 / IE4)) / 4) * 100$$

Onde:

NS – Nível de Serviço apurado no período IRn – Índice Realizado no período IEn – Índice Exigido

#### 8. PROPOSTA COMERCIAL

8.1. A proposta deverá ser apresentada em planilha discriminativa, que deverá conter, no mínimo:

- a) nome do representante legal da empresa e dados;
  - b) detalhamento do objeto;
  - c) as quantidades;
  - d) valores unitários e totais por unidade, em moeda nacional, em algarismo e por extenso;
  - e) prazo de validade da proposta não inferior a 90 (noventa) dias;
  - f) prazo para entrega ;
  - g) dados bancários da empresa, tais como número da conta corrente, agência e nome do Banco da mesma;
  - h) CNPJ, telefone/fac-símile, endereço e e-mail;
  - i) marca e modelo do objeto;
  - j) garantia do objeto; e
- k) Nos preços já deverão estar consideradas todas as despesas com tributos, fretes, transportes, seguros e demais despesas que incidam direta ou indiretamente no fornecimento do objeto deste Elemento Técnico.

#### 9. HABILITAÇÕES DA EMPRESA

9.1. O Fornecedor deverá apresentar os documentos referentes à regularidade fiscal, jurídica e técnica, conforme relacionados abaixo:

9.1.1. Referentes às Regularidades Fiscais:

- a) CNPJ – Comprovante de inscrição e de situação cadastral no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica;
- b) União – Certidão Negativa de regularidade com a Fazenda Federal, mediante certidão conjunta negativa de débitos, ou positiva com efeitos de negativa, relativos aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- c) CNDT – Certidão Negativa de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, ou certidão positiva com efeitos de negativa;
- d) FGTS – Certidão Negativa de regularidade relativa ao Fundo de Garantia do Tempo de Serviço, mediante Certificado de Regularidade;
- e) Certidão Negativa de regularidade perante as Fazendas Municipal, Estadual ou Distrital da sede do fornecedor;
- f) CEIS – Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas, mantido pela Controladoria Geral da União;
- g) CNJ – Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça;
- h) TCU – Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União; e
- i) Certidão Negativa de Falência ou Concordata (art.192, Lei nº11.101/2005), Recuperação Judicial ou Extrajudicial e Execução patrimonial, expedidas pelo setor de distribuição da Justiça Comum, Justiça Federal e Justiça do Trabalho do domicílio ou domicílios da pessoa física ou jurídica.

9.1.2. **Referentes à Habilitação Jurídica:**

- a) Cópia da Cédula de identidade, quando se tratar de empresa Pessoa Física;
- b) No caso de empresa individual: registro empresarial na junta comercial;
- c) No caso de sociedades comerciais: Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado na junta comercial. Os documentos deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva;
- d) Documento comprobatório autenticado de seus administradores reconhecido nacionalmente (CNH, carteira de identidade, registro profissional ou outro);
- e) No caso de sociedades por ações: Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores, em exercício;
- f) No caso de sociedades civis: inscrição do Ato constitutivo e alterações subsequentes no Registro civil das Pessoas Jurídicas, prova de diretoria em exercício; acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- g) No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país: decreto de autorização e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir; e
- h) Para todos os efeitos, considera-se como Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, o documento de constituição da empresa, acompanhado da (s) última (s) alteração (ões) referente (s) à natureza da atividade comercial e à administração da empresa, ou a última alteração consolidada.

9.1.3. **Quanto à Representação:**

- a) Se representante legal apresentar procuração por instrumento particular ou público, com poderes para praticar os atos pertinentes da Seleção de Fornecedores;
- b) Na hipótese de procuração por instrumento particular, deverá vir acompanhada do documento constitutivo do proponente ou de outro documento em que esteja expressa a capacidade/competência do outorgante para constituir mandatário; e
- c) O representante legal constante na procuração deverá apresentar documento comprobatório autenticado reconhecido nacionalmente (CNH, carteira de identidade, registro profissional ou outro), assim como do sócio outorgante.

9.1.4. **Referentes à Habilitação Técnica:**

- a) O LICITANTE deverá apresentar declaração, emitida pelo fabricante, atestando que está APTO a operacionalizar o software de Gestão Hospitalar.

9.2. A qualquer momento durante o processo ou no prazo de vigência do instrumento contratual, o Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal – IGESDF poderá solicitar, para fins de comprovação, as cópias autenticadas ou os originais da documentação exigida neste elemento técnico.

## 10. DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. Os serviços deverão ser executados em todas as unidades do Instituto de Gestão Estratégica em Saúde do Distrito Federal - IGESDF; e

10.2. Os serviços executados deverão estar de acordo com as especificações, quantidades e prazos contidos neste Elemento Técnico, devendo ser prestados sempre com excelência, segundo os padrões definidos pelos órgãos de controle de qualidade e padronização do Instituto de Gestão Estratégica em Saúde do Distrito Federal - IGESDF, atender as Normas Regulamentadoras, bem como as recomendações dos órgãos fiscalizadores, no que couber.

## 11. VIGÊNCIA

11.1. O prazo de vigência da contratação são de 12 meses corridos, havendo a possibilidade de ser prorrogado posteriormente, mediante Termo Aditivo nos termos do Art. 29 do Regulamento Próprio de Compras e Contratações.

## 12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

12.1. Apresentar, ao Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal – IGESDF:

12.1.1. Até o quinto dia útil do mês subsequente, comprovante de recolhimento dos encargos previdenciários, resultantes da execução do Contrato;

12.1.2. Comprovante de recolhimento dos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais;

12.1.3. Por ocasião do pagamento, a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, nos termos da Lei nº 12.440/2011;

12.1.4. Constitui obrigação da CONTRATADA o pagamento dos salários e demais verbas decorrentes da prestação de serviço;

12.1.5. Cumprir o objeto deste elemento técnico, dentro do prazo fixado, em conformidade com a proposta apresentada, ficando ao seu cargo todos os ônus e encargos decorrentes do fornecimento;

12.1.6. Ao emitir a nota fiscal o Fornecedor deverá seguir fielmente a descrição do produto, conforme descrição do subitem 3.1;

12.1.7. Manter em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas, durante toda a execução do contrato, todas as condições de habilitação e de qualificação na licitação;

12.1.8. A CONTRATADA responderá integral e exclusivamente por eventuais reclamações trabalhistas de seu pessoal, mesmo na hipótese de ser a CONTRATANTE acionada diretamente como Co-Reclamada;

12.1.9. Comunicar ao Gestor do Contrato e ao executor do contrato qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários, conforme política de suporte;

12.1.10. Manter atualizados os dados cadastrais, comunicando ao Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal – IGESDF toda e qualquer alteração;

12.1.11. A CONTRATADA fica obrigada a apresentar, sempre que expire o prazo de validade, a Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros, o Certificado de Regularidade do FGTS – CRF e a Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União;

12.1.12. Admitir, dirigir ou credenciar, sob sua inteira responsabilidade, o pessoal adequado e capacitado de que necessitar, em todos os níveis de trabalho, para a prestação de serviços, correndo por sua conta exclusiva todos os encargos obrigações de ordem trabalhista, previdenciária e civil e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados, uma vez que os mesmos não têm nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

12.1.13. Facilitar o pleno exercício das funções de fiscalização;

12.1.14. A manter atualizada, durante a vigência do Contrato, sua regularidade fiscal junto ao Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF;

12.1.15. A não transferir a terceiros ou quaisquer outras entidades, sob qualquer pretexto, o objeto da presente contratação;

12.1.16. Fornecer o(s) serviço (s), rigorosamente, de acordo com as especificações constantes no subitem 3.1; e

12.1.17. Responder, integralmente, pelos danos causados ao Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal – IGESDF ou a terceiros, por sua culpa ou dolo, não reduzindo ou excluindo a responsabilidade o mero fato da execução ser fiscalizada ou acompanhada por parte do Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal – IGESDF e dos participantes.

### 13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

13.1. Indicar os locais e horários em que deverá ser entregue o produto;

13.2. Autorizar o pessoal da Contratada, acesso ao local da entrega desde que observadas às normas de segurança do Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal – IGESDF;

13.3. Rejeitar no todo ou em parte, o produto entregue em desacordo com as obrigações assumidas pelo fornecedor;

13.4. Garantir o contraditório e ampla defesa;

13.5. Efetuar o pagamento à Contratada nas condições estabelecidas deste Elemento Técnico;

13.6. Acompanhar e fiscalizar a execução do instrumento contratual, bem como atestar na nota fiscal/fatura a efetiva execução do objeto; e

13.7. Notificar a Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução da entrega deste Elemento Técnico, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

### 14. FISCALIZAÇÃO

14.1. A fiscalização e atesto das Nota (s) Fiscal (is) será realizado pela Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação do Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal – IGESDF

### 15. PAGAMENTO

15.1. O pagamento será realizado em até 30 (trinta) dias, por meio de depósito bancário em conta corrente, contados do recebimento da Nota Fiscal devidamente atestada pela Unidade responsável.

15.2. Sendo o pagamento realizado mediante depósito em conta corrente, o Fornecedor não deverá fazer a emissão de boleto bancário, sob pena de haver cobrança indevida.

### 16. PENALIDADES

16.1. O atraso injustificado na entrega do(s) serviço(s) e produto(s), objeto do presente Elemento Técnico, sujeitará o fornecedor, sem prejuízo das sanções previstas nos artigos 35, 41, 42 e 43 do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal – IGESDF, às seguintes multas:

a) 0,1% (um décimo por cento) ao dia, sobre o valor total da aquisição, até o limite de 30 (trinta) dias;

b) 10% (dez por cento), cumulativamente, sobre o valor total da aquisição, após 30 (trinta) dias, podendo ainda o Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal – IGESDF, a seu critério, impedir o fornecedor de participar de novas cotações com este Instituto.

### 17. LOCAL E DATA

Brasília/DF, 10/dezembro/2019.

Identificação do Responsável da área técnica:

Severino Ferreira da Silva Neto

Gerente de Sistemas

Matrícula 00000059

Na atribuição de autoridade imediata superior responsável pela Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação, APROVO e AUTORIZO o presente Elemento Técnico, em observância ao Art. 2º, §1º do Regulamento Próprio de Compras e Contratações do Instituto de Gestão Estratégica de Saúde do Distrito Federal – IGESDF.

Marcos Flávio de Souza

Superintendente de Tecnologia da Informação e Comunicação

Matrícula 00003047



Documento assinado eletronicamente por **SEVERINO FERREIRA DA SILVA NETO - Matr. 0000005-9, Gerente**, em 12/12/2019, às 16:47, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS FLAVIO DE SOUZA - Matr. 0000304-7, Superintendente**, em 12/12/2019, às 16:49, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=32780375)  
verificador= **32780375** código CRC= **1DDE5E38**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"  
SMHS - Área Especial - Quadra 101 - Brasília - DF - Bairro Asa Sul - CEP 70335900 - DF  
33151664