



Governo do Estado de Mato Grosso do Sul
Fundo Especial de Saúde de Mato Grosso do Sul
Termo de Referência FESA/00493/2020

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada em prestação de serviços em Tecnologia da Informação, para atendimento das demandas da SES (Secretaria de Estado de Saúde), sob a forma de Unidade de Serviço Técnico (UST) conforme tabela abaixo:

Itens						
Tipo	Lote	Código	Descrição	Un. Aquisição	Qtd.	Period.
LOTE	1	0018725	Serviços técnicos de manutenção e evolução de sistema de informática para atender as demandas da Secretaria de Estado de Saúde	1 - Unidade de serviço técnico	84.420	1
	2	0018726	Serviços de desenvolvimento e implantação de sistema de informática para atender a Secretaria de Estado de Saúde	1 - Unidade de serviço técnico	180.000	1

1.2. LOTES - Contratação de empresa especializada em prestação de serviços em Tecnologia da Informação, sob a forma de Unidade de Serviço Técnico (UST) para:

1.2.1. LOTE 01 - Análise, Desenvolvimento, Manutenção evolutiva, manutenção corretiva, manutenção adaptativa, performance, customização, parametrização, testes e modernização de Sistemas de informação (Grupo I);

1.2.2. LOTE 02 - Help Desk, Service Desk, Service Desk em Infraestrutura, configuração e suporte a Redes e Comunicação, Produção Operacional, Apoio ao Usuário e deslocamento de técnico para atendimento as unidades listadas no Anexo II, incluindo hospedagem e alimentação (Grupo II);

1.3. A licitação será via Pregão Eletrônico conforme Lei 10.520/2002.

1.4. O valor estimado da contratação encontra-se no Anexo 1;

1.5. Este órgão autoriza a SUCOMP/SAD (Superintendência de Gestão de Compras e Materiais) a divulgar o valor que consta no Anexo 1, quando da publicação deste Termo.

1.6. Por se tratar de contratação sob a forma de Unidade de Serviço Técnico (UST), com cobertura para todas as áreas de atendimento da SES e estrutura das Secretarias Municipais de Saúde dos 79 (setenta e nove) municípios, o valor máximo considerado deve respeitar o limite estabelecido na contratação;

1.7. O gerenciamento, manutenção e suporte técnico em redes de computadores contemplam o ambiente operacional ora instalado na SES bem como suas possíveis expansões, evoluções e modificações que se fizerem necessárias durante a vigência do contrato.



Governo do Estado de Mato Grosso do Sul
Fundo Especial de Saúde de Mato Grosso do Sul
Termo de Referência FESA/00493/2020

1.8. Os serviços de atendimento e suporte técnico em ambiente computacional são contemplados nas modalidades help desk e service desk conforme GRUPO II LOTE 02, para toda a estrutura da SES e Secretarias Municipais de Saúde-SMS, nesta última em sistemas de informação de base nacional, estadual e municipal.

1.9. A modelagem e automação de sistemas contemplam serviços de análise, desenho, mapeamento, automação, homologação, implantação, suporte, evolução e manutenção de sistemas de informação baseados em computador, solicitados sob demanda, mediante ordem de serviço específica, emitida pela Secretaria de Estado de Saúde – SES – LOTE 01;

1.10. O Serviço Técnico para apoio administrativo em TI - LOTE 02, contempla, através de profissionais qualificados para a função, o atendimento no que diz respeito ao apoio administrativo em Tecnologia da Informação para suprir necessidades dos setores indicados. Os profissionais ficarão lotados fisicamente e em quantidade definida nas Diretorias indicadas.

2. JUSTIFICATIVA E RESULTADOS ESPERADOS

2.1 JUSTIFICATIVAS

2.1.1. A presente contratação se justifica pela necessidade de manutenção destes serviços anteriormente prestados, grande demanda de acompanhamento dos trabalhos, gestão pública da TI, medição de indicadores, resultados efetivos em tempo hábil e elementos consistentes de avaliação de desempenho.

2.1.2. A organização das atividades e processos necessários à consecução desses objetivos é complexa e envolve praticamente todos os colaboradores da organização, o que impõe ao Gestor a necessidade de uma visão sistêmica e cronológica das Atividades e Processos por ele geridos.

2.1.3. Outro aspecto relevante é a capacidade de entrega de sistemas de informação muito abaixo da demanda imediata apresentada atualmente pela área de Tecnologia da Informação-TI da SES. Assim, a contratação desses serviços contribuirá com o atendimento da demanda atual para apoio aos gestores da SES/MS.

2.1.4. Atualmente, a SES possui uma média de 1 computador para cada 1,6 funcionário, tendo estes e outros dispositivos interligados em uma rede computacional única distribuída em 6 (seis) prédios na cidade de Campo de Grande e mais 9 (nove) unidades no interior do estado. A dependência no uso das tecnologias de informação e comunicação é abrangente como mostram os números e atingem setores considerados críticos como, por exemplo, a Hemorrede e a Regulação de Urgência e Emergência do estado. Os serviços de atendimento e suporte técnico visam garantir o funcionamento desse ambiente com o mínimo de interrupção possível.

2.1.5. Ainda, sob responsabilidade da SES e coberto por essa contratação, destacamos a necessidade do serviço de suporte técnico e apoio a sistemas de informação de base nacional, estadual e municipal distribuídos pelas áreas técnicas desta Secretaria atendendo o controle, análise e gestão dos diversos assuntos de interesse da saúde pública somando um total de 40 (quarenta) sistemas e aplicativos. O



estado é composto de 79 (setenta e nove) municípios distribuídos em 12 microrregiões administrativas na área da saúde, nos quais encontram-se 21 (vinte e um) dos 40 (quarenta) sistemas de informação de diversas origens (DATASUS, Ministério da Saúde, INCA, SES) os quais compõem base de dados municipal diretamente jurisdicionados a SES, quanto ao apoio, suporte técnico, treinamento, atualizações, configurações e serviços de help desk de 1º e 2º níveis, e os mesmos serão detalhados no item 9.4 deste termo.

2.1.6. Por fim e, especialmente importante, destacamos a necessidade desta contratação prover mão de obra especializada em ferramentas de escritório (planilhas eletrônicas, edição de textos, apresentações) para os setores identificados, nos quais os técnicos designados como Técnico para apoio administrativo em TI, darão todo apoio nestas ferramentas como subsídio técnico e administrativo em tecnologia da informação, ocupando funções, até o momento, não supridas pela SES-MS em razão de alto índice de afastamentos por diversas razões, mas principalmente, por aposentadorias.

2.2. RESULTADOS ESPERADOS

2.2.1. Os serviços contínuos de gestão e suporte à rede de computadores e o atendimento e suporte técnico em ambiente computacional visam garantir manutenção, disponibilidade e o bom funcionamento deste, objetivo de fundamental importância para garantia da continuidade dos trabalhos, e, sobretudo, para atingir suas metas.

2.2.2. Suprir, junto aos usuários de sistemas de informação municipais e estaduais, a necessidade de apoio e suporte técnico aos cerca de 40 (quarenta) sistemas em funcionamento.

2.2.3. Quanto aos serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação baseados em computador, espera-se desenvolver aplicações consideradas prioritárias pelo grupo gestor da SES, cujas funcionalidades e recursos não se encontram disponíveis em seu ambiente informacional atual, mas que proverão informações relevantes para apoiar a tomada decisão e possibilitar um gerenciamento mais efetivo.

2.2.4. Com essa capacidade de promover manutenção corretiva e evolutiva dos sistemas de informação em uso, teremos como resultado uma efetiva redução das demandas reprimidas de novas funcionalidades, o que agregará maior valor aos resultados almejados pelos gestores da SES.

2.2.5. Suprir, através dos Serviços Técnicos para apoio administrativo em TI, necessidades de atendimento técnico especializado em software para escritório para apoio das atividades de tratamento de informações, gestão de recursos, administração de indicadores em saúde nos setores indicados neste Termo.

2.3. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

2.3.1. Os serviços prestados sob a forma de Unidade de Serviço Técnico (UST) pelo presente contrato são classificados de forma contínua, pois, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio



público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão, de modo que sua interrupção pode comprometer a prestação de um serviço público (Art 15 da IN nº 05/2017). Os serviços de Tecnologia da Informação acontecem de forma contínua e as demandas são sempre crescentes. Esta solução tem amparo legal do artigo 57, inciso II da lei nº 8.666 / 1993.

2.3.2. Destaca-se ainda que os serviços devem ser prestados com o uso de mão-de-obra com dedicação exclusiva. Os serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra são aquele em que o modelo de execução contratual exija, dentre outros requisitos, que:

2.3.2.1. Os empregados da contratada fiquem à disposição nas dependências da contratante para a prestação dos serviços;

2.3.2.2. A contratada não compartilhe os recursos humanos e materiais disponíveis de uma contratação para execução simultânea de outros contratos;

2.3.2.3. A contratada possibilite a fiscalização pela contratante quanto à distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos alocados aos seus contratos.

2.3.2.4. A referida contratação terá a vigência inicial de 12 (doze) meses prorrogáveis por mais 12 (doze) meses, a contar da data de sua assinatura (ou a contar da emissão da Ordem de Serviço), podendo ser prorrogada por iguais e sucessivos períodos, limitada a 60 (sessenta) meses por ser tratar de serviço de natureza contínua.

2.4. REQUISITOS LEGAIS

2.4.1. Os itens elencados para contratação terão como parâmetros as normativas vigentes para contratações públicas em geral:

I- Lei n. 8.666, de 21 de junho de 1993, e suas alterações.

II- Lei n. 10.520, de 17 de julho de 2002.

III- Instrução Normativa n. 03, de 20 de abril de 2017, que dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral.

IV- Instrução Normativa n. 05, de 26 de maio de 2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública.

V- Decreto Estadual n. 15.477, de 21 de julho de 2020;

VI- Decreto Estadual nº 15.327 de 10 de dezembro de 2019, artigo 3º, inciso IV e artigo 14, inciso I;

VII- Decreto n.º 5.450/2005, que regulamenta o pregão na forma eletrônica;

VIII- Resolução PGE/MS/Nº298;

2.4.2. Os prédios e equipamentos onde os serviços serão prestados estão localizados nos endereços relacionados ANEXO I – “LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS”.

2.5. REQUISITOS TEMPORAIS



2.5.1. Fornecer o objeto licitado em conformidade com as condições propostas no termo de referência e no prazo máximo de 5 (cinco) dias, a contar do recebimento da Nota de Empenho, assinatura do contrato ou instrumento equivalente.

2.5.2. O prazo de substituição do serviço, caso o mesmo não seja aceito/aprovado no momento da entrega, será de 05 (cinco) dias úteis após o recebimento da notificação realizada pela SES.

2.5.3. A nota de empenho e/ou assinatura do contrato será firmada na Secretaria de Estado de Saúde de MS, situada no Parque dos Poderes, Bloco VII, em Campo Grande/MS.

2.5.4. Para troca de informações entre Contratante e Contratada, serão utilizados, além dos métodos tradicionais, todos os mecanismos tecnológicos atuais, tais como celular, incluindo mensagens por Whatsapp e-mails.

2.6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO:

2.6.1. Demonstrativo dos resultados pretendidos em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, material ou financeiro disponíveis.

2.6.2. A contratação deverá prover uma prestação de serviços com alta qualidade, eficácia, efetividade, economicidade e melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros, trazendo os seguintes benefícios:

2.6.3. Profissionais especializados, veículos, instalações físicas adequadas a esse tipo de serviço, mobiliário, microcomputadores conectados em rede, softwares básicos e software de acesso remoto;

2.6.4. Consecução de recursos humanos capacitados tecnicamente, o que reduz o tempo de atendimento das demandas e aumenta a qualidade na prestação do serviço;

2.6.5. Suporte técnico adequado aos servidores e colaboradores da Secretaria do Estado de Saúde/MS;

2.6.6. Manter em pleno funcionamento todo o parque tecnológico através dos serviços de suporte em HELP DESK e SERVICE DESK, administração de redes, desenvolvimento e suporte em sistemas de informação e apoio administrativo em T.I., haja vista que esse tipo de serviço é essencial e fundamental para o funcionamento da Secretaria do Estado de Saúde/MS.

2.7. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

2.7.1. O dimensionamento das equipes necessárias para a execução dos serviços será de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, de modo a cumprir o prazo exigido.

2.7.2. Tendo em vista a exclusiva responsabilidade da CONTRATADA por danos de qualquer natureza que possam ser causados aos bens, equipamentos, instalações, edifícios, entre outros, de propriedade da SES/MS e/ou de terceiros, para a execução dos serviços especificados neste estudo técnico, a CONTRATADA obriga-se a disponibilizar somente profissionais devidamente qualificados, que tenham realizado cursos de especialização em instalação de componentes elétricos e, ativos e passivos de rede de computadores.



2.7.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar profissionais com formação específica para a execução do serviço.

2.7.4. A empresa CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem do conhecimento dos seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras da SES/MS e de seus CLIENTES, bem como às atualizações tecnológicas que vierem a ocorrer.

2.8. REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE

2.8.1. Os Estudos Preliminares estão alinhados ao plano institucional onde é preconizada a contratação pela necessidade de manutenção destes serviços anteriormente prestados por terceiros, onde o grande volume de demanda de acompanhamento dos trabalhos aperfeiçoa a gestão pública, assim como as ações da TI, medição de indicadores, resultados efetivos em tempo hábil e elementos consistentes de avaliação de desempenho.

2.8.2. As soluções de TI presentes na SES/MS exigem serviço de hospedagem e operação de telessuporte, pelo serviço de suporte local e administração de redes locais, para sustentação dos serviços em Campo Grande/ MS e pelo serviço de monitoramento e gestão de suporte, em Campo Grande/MS, Dourados/MS, Corumbá/MS, Nova Andradina/MS, Aquidauana/MS, Paranaíba/MS, Jardim/MS, Três Lagoas/MS, Coxim/MS, Ponta Porã/MS, Naviraí/MS. Sistemas de gestão municipal desenvolvidos pelo DATASUS – Ministério da Saúde, porém com bases de dados estaduais e nacionais, envolvem atividades de execução de rotinas periódicas, de manutenção contínua, assim como, registro, análise, suporte software, instalação, configuração de ambiente, diagnóstico.

Planilha de contratação de profissionais sob a forma de Unidade de Serviço Técnico (UST)

LOTE	ITEM	ESPECIFICAÇÃO
1	1	Serviço técnico para desenvolvimento, manutenção, evolução, suporte técnico de sistemas de informação.
	1.1	Analista de Sistemas / Desenvolvedor – JUNIOR
	1.2	Analista de Sistemas / Desenvolvedor – PLENO
	1.3	Analista de Sistemas / Desenvolvedor – SENIOR
	1.4	Web Designer – JUNIOR
	1.5	Web Designer – PLENO
2	2	Serviço de operação de telessuporte
	2.1	Analista Técnico de Suporte em Service Desk – I
	2.2	Analista Técnico de Suporte em Service Desk - II
	2.3	Analista Técnico de Suporte em Service Desk – III
	3	Serviço de suporte local e administração de redes locais
	3.1	Analista Técnico de Redes – JUNIOR
	3.2	Analista Técnico de Redes – PLENO



Governo do Estado de Mato Grosso do Sul
Fundo Especial de Saúde de Mato Grosso do Sul
Termo de Referência FESA/00493/2020

	3.3	Analista Técnico de Redes – SENIOR
	4	Serviço de monitoramento e gestão
	4.1	GERENTE – SERVICE DESK
	4.2	SUPERVISOR – SERVICE DESK
	5	Serviço Técnico para apoio administrativo em TI
	5.1	Técnico de apoio administrativo em TI

2.9. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

2.9.1. A CONTRATADA deverá instruir a equipe no cumprimento do disposto a seguir quando tiver acesso, nos termos do subitem anterior, às informações confidenciais da SES/MS ou de terceiros:

2.9.2. Manter sigilo sobre essas informações;

2.9.3. Limitar o acesso dessas informações aos profissionais que estejam envolvidos nos serviços objeto da contratação;

2.9.4. Notificar prontamente a SES/MS sobre qualquer divulgação ou uso não autorizado dessas informações e seguir todos os passos indicados para remediar qualquer divulgação ou uso;

2.9.5. Não usar, gravar ou de alguma outra forma reproduzir ou reter essas informações, exceto se autorizado por escrito pela SES/MS;

2.9.6. Garantir que as pessoas, com acesso a essas informações, estejam avisadas de sua natureza confidencial e das obrigações originadas desses fatos.

2.9.7. A contratada deverá no ato da contratação assinar o Termo de Sigilo e Confidencialidade conforme modelo do Anexo XX.

2.10. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

2.10.1. Não foram identificados requisitos sociais, ambientais e culturais aplicáveis à solução em tela.

3. DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS POR UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO UST

3.1. Ao longo dos últimos anos, o serviço público adotou diferentes modelos de contratação de serviços. A SES/MS, seguindo o que preconiza a Súmula 269 do TCU Tribunal de Contas da União, está adotando para esta contratação o modelo baseado em UST Unidade de Serviços Técnicos, de modo semelhante ao já adotado por outros órgãos de governo. “Súmula 269 do TCU: Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.”



3.2. DA UNIDADE DE MEDIDA UST (UNIDADE DE SERVIÇO TÉCNICO)

3.2.1. É a unidade de medida adotada na presente licitação. Consiste na moeda usada para dimensionar todas as atividades que serão demandadas pela CONTRATANTE. A contratação será realizada em volume de UST anual.

3.2.2. As tabelas dos itens 6 e 7 apresentam a relação de tipos de atividades passíveis de execução para os Grupos I e II respectivamente, bem como o valor de cada uma em termo de UST em sua menor complexidade. No ato da efetiva prestação de contas da execução das atividades, as mesmas serão discriminadas e o seu valor será calculado em UST, observando-se os quantitativos de UST previstos, bem como o grau de complexidade exigido para a sua efetiva realização.

3.2.3. O valor de cada atividade passível de contratação, em valores de UST, previsto nas tabelas dos itens 6 e 7, não será alterado durante a fase de execução contratual, salvo nos casos de evidente inadequação à realidade fática, e em comum acordo entre as partes, firmado em Aditivo Contratual.

3.2.4. Novas atividades passíveis de contratação podem ser acrescentadas à relação das tabelas dos itens 6 e 7, desde que estejam previstos no escopo da contratação e haja comum acordo entre as partes, também firmado em Aditivo Contratual

3.3. COMPLEXIDADE DAS ATIVIDADES

3.3.1. Todas as atividades descritas nas tabelas dos itens 6 e 7 deverão ser classificadas individualmente de acordo com o seu grau de complexidade (Fator de Complexidade), no momento da realização das mesmas permitindo contemplar as variações de complexidade técnica e de esforço.

3.3.2. A qualificação do fator de complexidade é de exclusiva competência da SES/MS e será indicado tomando por base a execução da demanda por profissionais experientes e competentes; o fator não será utilizado para compensar a falta de capacidade e/ou eficiência de profissionais alocados;

3.3.3. Os fatores de complexidade a serem utilizados para mensurar as atividades serão os apresentados no Anexo XVII;

3.3.4. Para compor o valor em UST de cada atividade executada deverá ser multiplicado o valor de referência previsto na tabela item 6 pelo fator de complexidade aplicável, conforme tabela supracitada;

3.3.5. Para os itens das tabelas itens 7, o valor em UST de cada atividade executada será sempre classificada de nível baixo.

3.4. REGIME DE EXECUÇÃO

3.4.1. O regime de execução adotado é o de empreitada por preço global.

4. MODELO DE EXECUÇÃO EM UST

4.1. Ao executar uma atividade, a(s) CONTRATADA(S) devem seguir os padrões de desenvolvimento, design, arquitetura, plataforma, protocolo, políticas e documentação determinados pela SES;



4.2. Durante a vigência do contrato, os padrões de desenvolvimento, design, arquitetura plataforma, protocolo, políticas e documentação poderão sofrer atualizações a critério da SES. Os padrões alterados serão exigidos apenas nos serviços demandados após a devida comunicação feita à(s) CONTRATADA(S);

4.3. O ambiente tecnológico atualmente utilizado na SES está descrito no Item 3 do Anexo III deste Termo de Referência;

4.4. O Escopo dos Serviços a serem atendidos está descrito nos Itens 9.3, 9.4 e 9.5 deste Termo de Referência, sobre os quais serão executadas as atividades das tabelas dos itens 6 e 7;

4.5. A(S) CONTRATADA(S) deverão dispor de software de gestão de atividades ou procedimentos, que permita gerir de forma individualizada todas as atividades exercidas pelos seus colaboradores;

4.6. O software disposto pelas CONTRATADA(S) deverá possibilitar a extração periódica de relatórios que atendam os seguintes requisitos mínimos:

4.6.1. Relatório de quantificação de atividades executadas contendo: tipo de atividade; custo da atividade em UST; complexidade e custo total em UST (considerando o fator de complexidade). O relatório deve ser gerado em formato PDF, em layout aprovado pela SES. Deve ser possível filtrar o relatório pelos campos: período da execução das atividades (data inicial e final); tipo de atividade e complexidade. O relatório deve apresentar, no final, uma soma da quantidade de UST executadas no período filtrado;

4.6.2. Relatório de rastreamento de execução contendo: data de execução da atividade; sistema de registro da atividade na SES; nome do executor da atividade; tipo de atividade; complexidade da atividade; custo total da atividade (considerando o fator de complexidade); sistema de registro da atividade na SES (caso exista); e código da atividade no sistema de registro da SES (caso exista).

4.6.3. Para cada solicitação de demandas do GRUPO I, a CONTRATADA previamente, deverá emitir uma Ordem de Serviço constando todas as atividades planejadas da Tabela 6, suas quantidades e seus fatores de complexidade para aprovação da CONTRATANTE.

4.6.4. Essa Ordem de Serviço pode ser do grupo de demandas planejadas em um determinado intervalo de tempo.

5. DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS

5.1. O serviço de suporte a usuários de soluções de TI é composto pelo serviço de hospedagem e operação de telessuporte, pelo serviço de suporte local e administração de redes locais, em Campo Grande - MS e pelo serviço de monitoramento e gestão de suporte, em Campo Grande – MS, Dourados – MS, Corumbá – MS, Nova Andradina – MS, Aquidauana – MS, Paranaíba – MS, Jardim – MS, Três Lagoas – MS, Coxim – MS, Ponta Porã – MS, Naviraí – MS. Esses serviços envolvem atividades de execução de rotinas periódicas, de melhoria contínua, esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, suporte software, instalação, configuração de ambiente, diagnóstico e atendimento remoto e presencial de solicitações.



5.2. Os serviços de hospedagem e operação de telessuporte, administração de redes e suporte local Campo Grande - MS, e monitoramento e gestão de suporte nas cidades e regionais, são complementares, integrados e visam estabelecer um ponto único de contato/relacionamento com usuários internos/externos da SES/MS e SECRETARIAS MUNICIPAIS a fim de assegurar agilidade no atendimento ao usuário, qualidade, disponibilidade e melhor desempenho e uso das soluções de tecnologia da informação da SES/MS. Para o atendimento a manutenção da rede de equipamentos de rádio frequência da SES/MS deverá ser emitida Anotação de Responsabilidade Técnica – ART do CREA.

5.3. Cada um dos serviços está detalhado adiante e no Anexo VI, e deve ser executado de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pela SES/MS, bem assim as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Para cada serviço, além das atividades a serem desempenhadas, encontram-se descritos os seguintes itens: a) Períodos de disponibilidade do serviço, que indicam os dias e horários em que os serviços deverão ser prestados, ficando a cargo da contratada a definição de jornada de trabalho e escala de turnos dos profissionais alocados; b) Canais de acesso ao serviço, que definem os instrumentos que poderão ser utilizados pelos usuários das soluções de TI da SES/MS para demandar a prestação de serviços de suporte; c) Requisitos de infraestrutura, que determinam os aspectos a serem observados quanto ao ambiente físico e tecnológico a ser provido pela contratada para a operação do serviço de telessuporte; d) Requisitos de qualificação profissional, que indicam tanto aspectos obrigatórios (exigidos) a serem observados na formação das equipes de cada serviço, como aspectos desejáveis que podem ser usados como referência para seleção de profissionais com perfil mais adequado às necessidades da SES/MS.

5.4. O atendimento aos requisitos de infraestrutura para o serviço de telessuporte deverá ser comprovado quando do início da prestação dos serviços, em até 30 dias após a assinatura do contrato, a ser realizada por servidores indicados pela SES/MS.

5.5. O atendimento aos requisitos obrigatórios de qualificação profissional e às certificações profissionais deverá ser efetuado quando do início da prestação dos serviços, em até 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato, bem como quando da substituição de membros da equipe, mediante apresentação de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

5.6. Ainda, dentro das atividades desta contratação destaca-se, os serviços técnicos para desenvolvimento, manutenção, evolução, suporte técnico de sistemas de informação baseados em computador voltados a soluções para a demanda de análise de informações, geração de indicadores, elaboração de relatórios gerenciais e desenvolvimento de aplicações para controle e gestão da saúde. Essa tarefa compõe o escopo geral deste termo com a finalidade de prover mão de obra especializada à Coordenadoria de Tecnologia da Informação-CTEC, esta responsável por esses serviços na SES.

5.7. Os Serviços Técnicos para Apoio Administrativo em TI, atividade descrita no ITEM 9, atenderá demanda da Diretorias descritas e será destinada suprir necessidades urgentes deste setores, pois há grande demanda de gestão e apoio à produção de indicadores, controle de sistemas, redação de notas



técnicas, construção de tabelas e gráficos, produção de apresentações para eventos, cursos e publicações regulares, além de atividades administrativas do setor.

6. TABELA DE ATIVIDADES RELATIVAS AO GRUPO I - Análise, Desenvolvimento, Manutenção evolutiva, manutenção corretiva, performance, customização, parametrização, testes e modernização de Sistemas de informação, conforme Anexo XVIII.

7. TABELA DE ATIVIDADES RELATIVAS AO GRUPO II - Help Desk, Service Desk, Service Desk em Infraestrutura, configuração e suporte a Redes e Comunicação, Produção Operacional e Apoio ao Usuário, conforme Anexo XIX.

8. CONDIÇÕES GERAIS

8.1. FORMA DE EXECUÇÃO

8.1.1. A CONTRATADA deverá designar profissionais conforme as necessidades que se verificarem e lhe forem demandadas, observado o volume e complexidade dos trabalhos, além das características previstas no item 9.2.

8.1.2. Todas as atividades técnicas serão desempenhadas de acordo com o ambiente tecnológico do Governo do Estado/MS descrito no item 3 Anexo III, devendo, portanto, haver compatibilidade do perfil do profissional alocado.

8.1.3. Os serviços poderão ser realizados no ambiente físico da CONTRATADA, desde que aprovado pelo CONTRATANTE, sendo facultado à CONTRATANTE o acompanhamento dos trabalhos por meio do Gestor do Contrato designado.

8.1.4. Quando os serviços forem realizados no ambiente físico da CONTRATANTE, os profissionais deverão executá-los conforme jornada de trabalho da SES e a legislação trabalhista em vigor, o que será controlado pela CONTRATADA e supervisionado pela SES.

9. METODOLOGIA TRABALHO E PERFIS PROFISSIONAIS

9.1. Considerando a complexidade do ambiente computacional da SES e a criticidade das informações existentes, não é razoável permitir que a manutenção dos sistemas em operação seja realizada por profissional sem o preparo técnico adequado. Tendo em vista que a operação da SES envolve todo o Estado do Mato Grosso do Sul, qualquer parada na operação de TI causa prejuízos consideráveis as atividades fins. Com vistas a reduzir o risco de falhas nos sistemas, a SES, buscou formas de assegurar o nível de conhecimento do profissional que será encarregado de tratar cada área do desenvolvimento de sistemas. Essa medida não elimina os riscos, mas os mitiga de forma considerável;

9.2. Os serviços deverão ser executados por equipe de especialistas habilitados, composta de profissionais com experiência em serviços similares, indispensáveis para o desempenho dos trabalhos, considerando os perfis dos profissionais, a capacitação deve ter base em programas de formação, em



diligência de capacidade técnica e certificações oficiais, oferecendo indícios de capacidade técnica mínima para atender as complexidades especificadas neste TERMO DE REFERÊNCIA, as exigências mínimas de formação, certificação e experiência dos perfis requisitados para atuar nos perfis durante a execução do contrato especificados para cada lote objeto desta contratação conforme abaixo, requisito este em consonância com o Tribunal de Contas da União “Em diversas assentadas, esse tribunal reconheceu como válida a exigência de comprovação de ambos os ângulos da capacitação técnica, que deverá abranger tanto o aspecto operacional (demonstração de possuir aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto do certame) como o profissional (deter, no quadro permanente, profissionais aptos a executar serviço de características semelhantes àquele pretendido pela Administração). Nesse sentido, vale destacar as Decisões nº 395/95-Plenário, 432/96-Plenário, 217/97-Plenário, 285/00Plenário, 2.656/2007-Plenário, bem como o Acórdão nº 32/20031ª Câmara. (Acórdão nº 1.265/2009, Plenário, rel. Min. Benjamin Zymber)” “O inciso i do § 1º do Art. 30 da Lei 8666/93, disciplina justamente a capacitação técnico-profissional, não havendo dúvidas nesse aspecto. A controvérsia que poderia ser levantada relaciona-se à possibilidade de exigência de capacidade técnico operacional, tendo em vista o veto presidencial ao inciso II do § 1º do art. 30, que disciplinava essa questão. No entanto, tanto a doutrina como a jurisprudência desta Corte propugnam por sua possibilidade. (Acórdão nº 1.332/2006, Plenário, rel. Min. Walton Alencar Rodrigues)”.

9.3. Relativo ao GRUPO I

9.3.1. Os serviços serão executados de acordo com a demanda considerada PRIORITÁRIA e dentro da capacidade da equipe técnica disponibilizada pela contratada, mediante ordem de serviço específica, emitida pela SES, através da CTEC, divisão responsável para essa área.

9.3.2. Em apoio à manutenção e desenvolvimento de sistemas de informação, deverão ser elaborados os seguintes produtos: plano de projeto, plano de métricas, plano de configuração, casos de uso, diagrama de classes, diagrama de entidade relacionamento, casos de testes, plano de implantação e manual de usuário. As exigências não se limitam aos artefatos aqui relacionados, podendo, a critério da SES, serem exigidos outros que estejam em conformidade com as metodologias de Engenharia de Software.

9.3.3. Todos os produtos produzidos deverão ser entregues em meio digital.

9.3.4. Todos os registros referentes às fases de levantamento, análises, modelagem e especificações devem constar em seus respectivos produtos de documentação, que deverão ser entregues no ato de implantação do software, juntamente com seu respectivo manual de usuários em arquivo digital e de inteira propriedade da SES/MS.

9.3.5. Os serviços de desenvolvimento de novos sistemas de informação serão realizados a partir de especificações estabelecidas ou validadas pela SES e em conformidade com a sua Metodologia de Desenvolvimento de Sistemas, aplicando os procedimentos necessários à garantia da qualidade dos produtos de software resultantes das atividades desenvolvidas.



9.3.6. Serviços de documentação dos sistemas a serem desenvolvidos, compreendem a geração e manutenção de documentos, tendo como exemplo: Documento de Visão do Sistema; Especificação de Requisitos de Software: Casos de Uso (Modelo de Casos de Uso e Especificações Suplementares), Diagrama de Classes; Modelo de Arquitetura de Software; Modelo de Dados; Dicionário de Dados; Manual de Produção; e todos os demais documentos exigidos na metodologia utilizada pela SES.

9.3.7. O processo de desenvolvimento e manutenção de sistemas não se restringe à pura e simples codificação e testes de programas. Adicionalmente, e de igual ou maior importância, são necessárias tarefas de levantamento e detalhamento das demandas junto aos usuários, assim como da produção de especificações para utilização na etapa de confecção/alteração dos componentes que integram os sistemas. Neste escopo, ficam contemplados ainda os serviços abaixo descritos:

9.3.7.1 Treinamentos em Tecnologia da Informação: encontram-se nesta categoria as demandas de treinamentos em linguagens de programação, ferramentas de gestão, processos, modelos da qualidade, métricas, etc. Estes serviços são executados por profissionais da contratada, especialistas no assunto em questão. Assim, devem ser consideradas as horas de utilizadas para preparação e execução do curso.

9.3.7.2 Desenvolvimento de Cursos para EaD: encontram-se nesta categoria as demandas de desenvolvimento de um curso na modalidade de Ensino a Distância (EaD).

9.3.7.3 Mapeamento de Processos de Negócio: encontram-se nesta categoria as demandas de elaboração de documentação contendo o mapeamento de processos de negócio de uma organização ou de parte de uma organização.

9.3.7.4) Administração de Dados: Este serviço tem como objetivo atender as demandas associadas à definição e manutenção do modelo de dados de negócio do cliente. É importante ressaltar que as atividades de banco de dados associadas ao projeto de desenvolvimento ou de manutenção, por exemplo, preparação de ambiente (testes, homologação, implantação), desempenhadas pela equipe de desenvolvimento, já estão consideradas dentro do projeto de software.

9.3.7.5) Especificação de Negócio: esta atividade é a primeira atividade a ser executada em uma demanda de projeto de desenvolvimento e/ou de manutenção. O objetivo desta atividade é gerar a especificação da demanda (por exemplo, um documento de visão do projeto ou qualquer outro documento inicial de requisitos definido no processo de desenvolvimento do órgão contratante), que deve ser validada pelo órgão contratante.

9.3.8. Conceito de Manutenção em Sistemas de Informação

9.3.8.1. Manutenção Corretiva - Consiste na correção de defeitos em sistemas em produção. Abrange comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos aprovados pela SES.

9.3.8.2. Manutenção Adaptativa - Adequação de aplicações às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, mudanças de versão, linguagem e SGBD.



9.3.8.3. Manutenção Evolutiva - Corresponde a inclusão, alteração e exclusão de características e/ou funcionalidades em aplicações em produção, decorrentes de alterações de regras de negócio e/ou demandas legais.

9.3.9. Ambiente Operacional para Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas:

9.3.9.1) Sistema Gerenciador de Banco de Dados MS SQL Server versão 2005 ou superior;

9.3.9.2 Sistema Gerenciador de Banco de Dados PostgreSQL versão 8.0 ou superior;

9.3.9.3 Sistema Gerenciador de Banco de Dados MySQL versão 5.0 ou superior;

9.3.9.4 Sistema Gerenciador de Banco de Dados Oracle versão 10g ou superior;

9.3.9.5 Zend Framework versão 1.11 ou superior;

9.3.9.6 JSF 2.0 ou superior;

9.3.9.7 JPA 2.0 ou superior;

9.3.9.8 Yii versão 1.1 ou superior;

9.3.9.9 Cake PHP versão 2.0 ou superior;

9.3.9.10 Drupal versão 5.0 ou superior

9.3.9.11 PHP versão 5.2 ou superior

9.3.9.12 C#;

9.3.9.13 Aplicativos de versionamento de software: Apache Subversion versão 1.5 e GIT versão 1.9 ou superior;

9.3.9.14 Servidores de Aplicação Nginx 1.4 ou superior;

9.3.9.15 Apache, 2.0 ou superior;

9.3.9.16 Tomcat 6.0 ou superior;

9.3.9.17 Glassfish 3.0 ou superior;

9.3.9.18 JBoss 6.0 ou superior;

9.3.9.19 Microsoft IIS 6.0 ou superior;

9.3.9.20 Plataforma de desenvolvimento Java;

9.3.9.21 Plataforma de desenvolvimento Microsoft DotNet;

9.3.9.22 Pentaho versão 3.5 ou superior;

9.3.9.23 Qlik Sense, licenciamento USER, DEVELOPMENT, Plataforma pública;

9.3.9.24 Laravel 5.0 ou superior.

9.3.10. Principais atividades a serem executadas

9.3.10.1. Analista de Sistemas / Desenvolvedor – JUNIOR

9.3.10.1.1. Atividades:

9.3.10.1.1.1. Responsável pelo desenvolvimento, acompanhado por Analista de TI Pleno, e manutenção de sistemas, apoio no levantamento e análise de requisitos e na descrição de artefatos de software para produção de sistemas, documentação de sistemas e bases de dados, realizando a modelagem de projetos e documentação dos mesmos, desenvolvendo e aplicando novos métodos de elaboração de projetos em TIC, codificação, testes e implantação de sistemas, homologação de



produtos gerados através de testes funcionais, a fim de prover a racionalização de trabalhos e a otimização operacional das atividades informatizadas da SES.

9.3.10.1.2. Perfil mínimo exigido:

9.3.10.1.2.1. Formação: Ensino médio, curso técnico de sistemas de informação e/ou experiência comprovada na área de sistemas com conhecimento de linguagens php e(ou) python.

9.3.10.1.2.2. Conhecimentos específicos: No mínimo 01 (um) ano de experiência na área.

9.3.10.2. Analista de Sistemas / Desenvolvedor – PLENO

9.3.10.2.1 Atividades:

9.3.10.2.1.1 Responsável pelo desenvolvimento das atividades relacionadas à criação, manutenção, implantação e modificação de projetos de tecnologia da informação e da comunicação (TIC), elaborando programas, arquiteturas e infraestruturas, estudando e analisando soluções em TIC, prestando suporte a usuários, participando da elaboração de treinamentos, efetuando levantamentos técnicos, realizando a modelagem de projetos e documentação dos mesmos, desenvolvendo e aplicando novos métodos de elaboração de projetos em TIC, identificando e corrigindo erros, efetuando levantamento de necessidades junto a usuários, a fim de prover a racionalização de trabalhos e a otimização operacional das atividades informatizadas da SES.

9.3.10.2.2 Perfil mínimo exigido:

9.3.10.2.2.1 Formação: Ensino superior completo e experiência comprovada na área de sistemas;

9.3.10.2.2.2. Conhecimentos específicos: No mínimo 3 (três) anos de experiência na área de elaboração de projetos e desenvolvimento de sistemas de informação;

9.3.10.3. Analista de Sistemas / Desenvolvedor – SENIOR

9.3.10.3.1 Atividades:

9.3.10.3.1.1 Desenvolver atividades relacionadas à criação, manutenção, implantação e modificação de projetos de tecnologia da informação e da comunicação (TIC), elaborando programas, arquiteturas e infraestruturas, estudando e analisando soluções em TIC, prestando suporte a usuários, participando da elaboração de treinamentos, efetuando levantamentos técnicos, realizando a modelagem de projetos e documentação dos mesmos, desenvolvendo e aplicando novos métodos de elaboração de projetos em TIC, identificando e corrigindo erros, efetuando levantamento de necessidades junto a usuários, a fim de prover a racionalização de trabalhos e a otimização operacional das atividades informatizadas da SES.

9.3.10.3.1.2. Elaboração, acompanhamento e gerência de projetos de sistemas de informação.

9.3.10.3.1.3. Gerência de equipes de desenvolvimento, monitoramento de evolução e incremento de projetos de sistemas de informação.

9.3.10.3.1.4. Avaliação de necessidades, demandas de sistemas de informação de interesse da SES-MS.

9.3.10.3.2. Perfil mínimo exigido:

9.3.10.3.2.1. Formação: Ensino superior completo e experiência comprovada na área de sistemas;



9.3.10.3.2.2. Conhecimentos específicos: No mínimo 01 (um) ano de experiência na área de elaboração de projetos e desenvolvimento de sistemas de informação e gerência de equipe técnica e gestão projetos.

9.3.10.4. Web Designer – JUNIOR

9.3.10.4.1. Atividades:

9.3.10.4.1.1. Acompanhado de Web Designer Pleno, realizar criações de páginas utilizando HTML e CSS, realizar criação de estruturas utilizando Tabless. Inserção/modificação de conteúdo em páginas existentes, atuar com desenvolvimento de sites, comunicação visual, criação de design e layout, atuar na programação de websites e design de interface, construir e prover manutenção do layout dos sistemas Web (sites, hotspots, páginas, interfaces gráficas), criar elementos gráficos (foto e vetor), ilustrações e objetos gráficos (botões, ícones, banners, portlets, entre outros). Criar e-mails marketing, newsletters, banners, layouts para mídias sociais, peças de comunicação offline (layouts, folders, banners, catálogos, embalagens, logos, ícones etc), criar peças publicitárias como anúncios, painéis para eventos, flyers, elementos cenográficos etc. documentar e aplicar identidades visuais, sendo o responsável pela interface entre empresa e fornecedores gráficos, dando apoio ao levantamento de preços e orçamentos, se responsabilizar pela aprovação técnica de toda produção gráfica (pré-impressão e impressão), desenvolver materiais web, digitais e gráficos tanto para a comunicação interna como externa da companhia, com autonomia, criatividade, inovação, qualidade e agilidade, criar layout, sites, flyer, folder, artes gráficas e digitais em geral.

9.3.10.4.2. Perfil mínimo exigido:

9.3.10.4.2.1. Formação: Ensino superior na área de T.I, e/ou experiência comprovada na área de web designer.

9.3.10.4.2.2. Conhecimentos específicos: No mínimo 01 (um) ano de experiência na área.

9.3.10.5. Web Designer – PLENO

9.3.10.5.1. Atividades:

9.3.10.5.1.1. Realizar criações de páginas utilizando HTML e CSS, realizar criação de estruturas utilizando Tabless. Inserção/modificação de conteúdo em páginas existentes, atuar com desenvolvimento de sites, comunicação visual, criação de design e layout, atuar na programação de websites e design de interface, construir e prover manutenção do layout dos sistemas Web (sites, hotspots, páginas, interfaces gráficas), criar elementos gráficos (foto e vetor), ilustrações e objetos gráficos (botões, ícones, banners, portlets, entre outros). Criar e-mails marketing, newsletters, banners, layouts para mídias sociais, peças de comunicação offline (layouts, folders, banners, catálogos, embalagens, logos, ícones etc), criar peças publicitárias como anúncios, painéis para eventos, flyers, elementos cenográficos etc. documentar e aplicar identidades visuais, sendo o responsável pela interface entre empresa e fornecedores gráficos, dando apoio ao levantamento de preços e orçamentos, se responsabilizar pela aprovação técnica de toda produção gráfica (pré-impressão e impressão), desenvolver materiais web, digitais e gráficos tanto para a comunicação



interna como externa da companhia, com autonomia, criatividade, inovação, qualidade e agilidade, criar layout, sites, flyer, folder, artes gráficas e digitais em geral.

9.3.10.5.2. Perfil mínimo exigido:

9.3.10.5.2.1. Formação: Ensino superior na área de T.I, e/ou experiência comprovada na área de web designer.

9.3.10.5.2.2. Conhecimentos específicos: No mínimo 03 (três) anos de experiência na área.

9.4. Relativo ao GRUPO II

9.4.1. O serviço de hospedagem e operação de telessuporte, é o principal canal de atendimento ao cliente e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar e solucionar dúvidas e solicitações de usuários com apoio de consultas à base de conhecimento. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e atendimento de solicitações. Este serviço representa o primeiro nível de atendimento ao usuário.

9.4.2. As solicitações de suporte serão recebidas pelo serviço de hospedagem e operação de telessuporte, tipicamente por meio de central telefônica exclusiva, operada e gerenciada pela contratada. As solicitações de suporte também poderão ser efetuadas por outros meios, tais como: registro de chamados no sistema de service desk, correio eletrônico, ou via web.

9.4.3. Os chamados atendidos deverão ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação do roteiro de atendimento (script) utilizado, indicação do item de configuração (IC) afetado e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento especificadas. Os chamados só poderão ser fechados com a anuência do usuário demandante, ou de responsável pelo serviço no âmbito da SES/MS na eventual indisponibilidade deste.

9.4.4. Para fins de organização das instalações e avaliação de indicadores de desempenho, o serviço deverá ser estruturado em duas ilhas de atendimento distintas, a serem acionadas pelos usuários por meio do uso de opções de menu específicas no sistema de telefonia:

9.4.4.1 Ilha especializada em soluções comerciais – atende aos chamados relativos aos aplicativos, ambientes operacionais e sistemas comumente encontrados no mercado de tecnologia da informação (ex.: sistema operacional Windows, pacote MS Office, antivírus e demais soluções padronizadas pelo mercado que sejam utilizadas pela SES/MS);

9.4.4.2 Ilha especializada em soluções corporativas/específicas – atende aos chamados relativos aos aplicativos e sistemas em produção desenvolvidos, administrados ou adquiridos pela SES/MS (ex.: SINAN, SINAB, sistemas gerenciais e demais soluções desenvolvidas para atendimento às necessidades da SES/MS), bem como versões, módulos ou aplicações específicas instalados ou com acesso permitido aos 79 (setenta e nove) municípios do estado, sob gestão das SMS.

9.4.5. Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido nesse nível de atendimento, a equipe de telessuporte deverá levantar e registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de suporte local ou ao prestador de serviço correspondente (ex: equipe ou prestador de serviço responsável pelo Datacenter, equipe de sistemas da SES/MS) para resolução do problema no menor



Governo do Estado de Mato Grosso do Sul
Fundo Especial de Saúde de Mato Grosso do Sul
Termo de Referência FESA/00493/2020

tempo possível. Assim, cabe às ilhas especializadas de soluções comerciais e corporativas o recebimento de todas as solicitações referentes à TIC da SES/MS. Todo atendimento realizado pela equipe de telessuporte que modifique itens de configuração deverá ser documentado para fins de atualização da base de conhecimento.

9.4.6. O serviço de hospedagem e operação de telessuporte compreende a solução completa de suporte técnico remoto a clientes e usuários de TI da SES/MS, regionais de saúde e municipais. São considerados parte da solução e devem ser providos pela contratada os seguintes itens: profissionais especializados, instalações físicas adequadas a esse tipo de serviço, mobiliário, microcomputadores conectados em rede, softwares básicos, software de acesso remoto a usuários municipais com licença para no mínimo 80 contas destinadas a atender demanda de conectividade junto aos usuários municipais, sistema de service desk com licença concorrente de usuário disponível para, no mínimo, 25 (vinte e cinco) técnicos, sistema de telefonia com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível), sistema eletrônico de gravação, equipamentos e todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço. O sistema a ser utilizado para registro e acompanhamento das solicitações de suporte será provido pela contratada, atendidos os requisitos técnicos previstos neste Termo de Referência.

9.4.7. Disponibilidade do serviço: Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 7:30h às 17:30h (atendimento: 10 horas por dia). Os dias que não sejam feriados nacionais são considerados dias úteis.

I. Atendimento em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 7:30h às 17:30h (atendimento: 10 horas por dia), funcionamento e atendimento para as unidades que cumpram essa jornada diária. Os dias que não sejam feriados nacionais, municipais ou em acordo com a unidade são considerados dias úteis;

9.4.8. Atividade com disponibilidade todos os dias da semana (24 horas x 7 Dias semanais x 30 dias mensais). a) Atendimento 24 horas x 7 dias (vinte quatro horas por sete dias), para as unidades com essa exigência de funcionamento, inclusive com disponibilidade de técnicos de tele atendimento e profissionais de sobreaviso, com possibilidade de atendimento presencial nas mesmas, em quantidade compatível com as necessidades da unidade;

9.4.9. Canais de acesso ao serviço

9.4.9.1 Linha telefônica a ser provida pela Contratante;

9.4.9.2 Correio eletrônico (sete dias da semana, vinte e quatro horas por dia, inclusive feriados locais e nacionais);

9.4.9.3 Sistema de service desk, em ambiente web para gestão de chamados e acesso à base de conhecimentos, provido pela contratada (sete dias da semana, vinte e quatro horas por dia, inclusive feriados locais e nacionais);

9.4.9.4 Chamados abertos por ferramentas de monitoração instaladas na rede da SES/MS a serem providas pela contratada.



9.4.9.5. A SES/MS se reserva ao direito de criar canal próprio de ouvidoria a fim de obter sugestões/reclamações sobre os serviços prestados.

9.4.10. Requisitos de infraestrutura para prestação do serviço

9.4.10.1 Os requisitos de infraestrutura relacionados neste item são obrigatórios. Para contratação, os licitantes deverão declarar que já atendem ou que têm condições de atender a esses requisitos no prazo previsto para o início da prestação dos serviços.

9.4.11 Ambiente físico

9.4.11.1 O ambiente físico da contratada para fins de execução do serviço deve promover ações para estar compatível com o disposto na NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão.

9.4.11.2 Sempre que necessário, a contratada deve disponibilizar sala de treinamento para a realização de cursos de capacitação e treinamento dos profissionais envolvidos na execução dos serviços, bem como atividades de transferência de conhecimento e reuniões de alinhamento entre a SES/MS e contratada.

9.4.11.3. A contratada, sempre que necessário, deve tornar disponível uma estação de trabalho, com toda a infraestrutura de atendimento, para uso da contratante no processo de acompanhamento, auditoria e verificação dos serviços telessuporte

9.4.12. Requisitos do sistema de telefonia

9.4.12.1. A solução a ser disponibilizada, pela CONTRATADA, deverá contemplar a utilização de equipamento(s) do com solução de telefonia IP com URA – Unidade de Resposta Audível e que abranja, no mínimo, as funcionalidades, a seguir relacionadas:

9.4.12.1.1 Permitir a gravação estabelecida com a instituição (e agente do atendimento) em ambos os diálogos entre agentes do atendimento e usuários, sendo possível armazená-las, e recuperá-las e enviá-las à instituição SES/MS;

9.4.12.1.2 Permitir a interação com o cliente mediante o uso de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico, com o objetivo de realizar o atendimento de forma automática;

9.4.12.1.3 Possuir o mecanismo de fila de atendimento, registrando o tempo médio geral de permanência dos usuários;

9.4.12.1.4 Possuir painel de monitoramento da fila de atendimento e supervisão dos atendimentos em andamento;

9.4.12.1.5 Possuir funções para transferir ligações entre os agentes de atendimento possibilitando ao analista/coordenadores o monitoramento das ações;

9.4.12.1.6 Permitir ao agente do atendimento interromper o atendimentos de forma temporária por meio do dispositivo digital, possibilitando ao analista o monitoramento do tempo de suspensão;

9.4.12.1.7 Permitir o registro dos telefones com exibição no painel eletrônico de monitoramento;



- 9.4.12.1.8 Permitir a programação do início do atendimentos e roteamento da URA com base na programação de ações temporais e períodos de atendimento da SES/MS;
- 9.4.12.1.9 Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante sistema de registro (log), para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, como número de ligações recebidas/perdidas, tempo médio de duração das chamadas, quantidade de chamadas com filtro do data início e final;
- 9.4.12.1.10 Possibilitar a realização e tratamento de transferência de ligações via aplicativo APP;
- 9.4.12.1.11 Permitir a integração e relacionamento dos atendimentos com plataforma CRM por meio de API(Interface de Programação de Aplicações);
- 9.4.12.1.12 Permitir que os analistas possam visualizar seu grupo de operadores/atendentes, com informações ativas sobre status de cada atendimento (agentes livres e ocupados), tempos médio e máximo de atendimento, quantidade de ligações em fila de espera no momento, quantidade de ligações que passaram pela fila e que foram atendidas/abandonadas, estatística diária de atendimento on-line, ferramentas para inicialização e paralisação de gravação de ligações, possibilidade de conferência com os atendentes e/ou usuários, escuta on-line, filtro de busca para escuta das gravações e relatórios gerenciais para apoiar as atividades do analista. Essa funcionalidade deve estar disponível também para os servidores da SES/MS responsáveis pela fiscalização e acompanhamento do contrato;
- 9.4.12.1.13 Reconhecer o número telefônico dos usuários, permitindo a sua identificação, bem como visualização automática do histórico de atendimentos na tela do terminal do atendente, caso seja tecnicamente viável em função da infraestrutura e tecnologia de telefonia da SES/MS;
- 9.4.12.1.14 Informar a quantidades de usuários na fila de espera e o tempo;
- 9.4.12.1.15 Tratamento diferenciado de acordo com o número telefônico do demandante, consultando banco de dados de locais com prioridade de atendimento de acordo com os critérios informados pela SES/MS;
- 9.4.12.1.16 Permitir a irrestrita monitoração, on-line, de todos os atendimentos realizados, por meio de escuta;
- 9.4.12.1.17 Registrar 100% (cem por cento) dos atendimentos realizados pelas URA's (Receptivo Eletrônico);
- 9.4.12.1.18 Gravar 100% (cem por cento) dos atendimentos realizados pelo operador, possibilitando formas de recuperação das mensagens;
- 9.4.12.1.19 Disponibilizar acesso aos arquivos de gravação imediatamente após o término das ligações;
- 9.4.12.1.20 Permitir o download dos arquivos de gravação para envio à SES/MS, quando solicitado;
- 9.4.12.1.21 Possibilitar ao atendente associar dados adicionais aos arquivos de gravação;
- 9.4.12.1.22 Possibilidade de gravação das telas de atendimento, em sincronia com o áudio;
- 9.4.12.1.23 Viabilizar a pesquisa e reprodução das gravações por diversos parâmetros, como data, hora, ramais, número do ticket de atendimento, telefone de origem, dentre outros;
- 9.4.12.1.24 Permitir configuração de número máximo de ligações em espera pelo PABX/VIRTUAL;
- 9.4.12.1.25 Interface de música em espera, sendo vedada a veiculação de mensagens publicitárias;



- 9.4.12.1. 26 Permitir ao atendente visualizar o desempenho individual no display de atendimento;
- 9.4.12.1.27 Emitir “eco” a cada dígito teclado pelo cliente nas opções de direcionamento na URA;
- 9.4.12.1.28 Gerar, no mínimo, as estatísticas diárias e mensais, abaixo relacionadas:
- 9.4.12.1.28.1. Quantidade de chamadas recebidas;
- 9.4.12.1.28.2. Quantidade de chamadas atendidas;
- 9.4.12.1.28.3. Quantidade de chamadas perdidas ou abandonadas;
- 9.4.12.1.28.4. Chamadas atendidas em até “x” segundos, onde “x” é um número parametrizável;
- 9.4.12.1.28.5. Tempo médio de atendimento;
- 9.4.12.1.28.6. Quantidade de chamadas por grupo de atendimento;
- 9.4.12.1.28.7. Tempo médio de espera em fila;
- 9.4.12.1.28.8. Quantidade de chamadas transferidas;
- 9.4.12.1.28.9. Tempo médio de operação;
- 9.4.12.1.28.10. Extração de relatório de serviço no formato PDF ou CSV;
- 9.4.12.1.28.11. Quantidade de transações de direcionamento da URA;
- 9.4.12.1.28.12. Tempo médio das ligações, por grupo de serviço;
- 9.4.12.1.28.13. Fator de concentração de chamadas, na HMM (hora de maior movimento) e em intervalos a serem definidos pela SES/MS;
- 9.4.12.1.29 Deverá ser disponibilizado na SES/MS, para os funcionários designados, o mesmo acesso à interface de gerenciamento do sistema de telefonia, do qual dispõem os serviços de telessuporte remoto (1º nível). Deve ser possível à equipe da SES/MS a escuta on-line de ligações, gravações, acesso às estatísticas em tempo real e execução de relatórios gerenciais dos chamados recebidos e dos atendimentos realizados;
- 9.4.12.1.28.30 O usuário não deverá ter sua ligação finalizada exceto em situações, à qual o usuário preferir ofensas ao agente do atendimento, assim sendo, o mesmo esta autorizado à finalizar o atendimento comunicando ao usuário.
- 9.4.13. Requisitos do sistema de gravação digital
- 9.4.13.1 Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento por meio de aparelho telefônico comum ou remotamente por meio de digitalização em estúdio com alta qualidade de som, com possibilidade de gravação e regravação quando necessário;
- 9.4.13.2 Possibilitar a gravação de todos os atendimentos efetuados (gravação das telas de atendimento juntamente com as conversas telefônicas) de forma a visualizar os procedimentos de atendimento do agente no momento da conversação. As gravações deverão ser armazenadas e estar disponíveis para consulta pelo prazo mínimo de 30 dias úteis, o que não exclui a possibilidade de a SES/MS solicitar a realização de cópias de segurança das gravações antes de seu expurgo; e
- 9.4.13.3 Permitir aos servidores da SES/MS o acesso direto e imediato às gravações para fins de averiguação do atendimento.
- 9.4.14. Requisitos do sistema de Service Desk



9.4.14.1 A contratada deverá dispor de solução informatizada de Service Desk, com interface totalmente Web, voltada à operação e gestão dos atendimentos realizados no âmbito da gerência de incidentes. Esta solução deverá conter ou integrar-se a ferramentas de inventário automático de ativos de TI (item 4.7.16 deste termo), coletando informações de hardware e software dos equipamentos e notificando alterações efetuadas, bem como interfaces para controle dos processos de gerenciamento de problemas, liberação, configurações e mudanças. Cabe à contratada o povoamento e manutenção dos itens de configuração (IC) do CMBD referente ao ambiente da SES/MS.

9.4.14.2 A contratada poderá utilizar ferramenta própria ou provida por terceiros, contanto que a solução atenda aos requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

9.4.14.3 Todos os custos de implantação, customização, gestão e manutenção do sistema de Service Desk (incluindo equipes de desenvolvimento e manutenção, consultorias junto aos fornecedores e atividades de especificação) são de responsabilidade da contratada e deverão estar contemplados no valor dos serviços. Caso a solução seja oferecida de maneira modular, esta deve ser ofertada por um único fornecedor para facilitar a administração, consulta, auditoria e fiscalização; além prover economicidade através de solução integrada.

9.4.14.4 Cada técnico e analista da contratada deverá ter usuário (login) e senha de acessos individualizados para acesso ao sistema, possibilitando a realização de análises pessoais e o mapeamento de atendimentos.

9.4.14.5 Para fins de acompanhamento, priorização, roteamento e controle de todo ciclo de vida do chamado, deverão ser fornecidas, no mínimo, 100 (cem) licenças concorrentes de usuário para servidores da SES/MS na ferramenta de Service Desk da contratada.

9.4.14.6 O sistema deverá ter cadastradas todas as solicitações do usuário, possibilitando a rápida recuperação de seu histórico, bem como ter sua operação norteadas por conceitos de CRM – Customer Relationship Management – e melhores práticas do ITIL.

9.4.14.7 Para fins de controle de prazos e notificações, a solução deverá possuir estrutura de “workflow”, que permita o acompanhamento em tempo real e o envio de mensagens por E-mail, SMS (Short Message Service) e/ou chat aos responsáveis da contratada quando da aproximação ou do vencimento de prazos de atendimentos.

9.4.14.8 A contratada povoará inicialmente e manterá base de dados atualizada contendo cadastro de usuários, tabela de unidades funcionais e inventário de equipamentos da SES/MS, com a finalidade de produzir relatórios estatísticos atuais e históricos de atendimento por usuário, por unidade funcional e por equipamento, dentre outros. Todos os produtos, relatórios, roteiros de atendimento, configurações de software, modelos lógicos, dicionário de dados e base de dados são de propriedade da SES/MS, e devem ser preservados pela contratada através de backups periódicos e repassados na sua integralidade à SES/MS, por demanda da SES/MS, ou por encerramento do contrato.



9.4.14.9 Além das funcionalidades exigidas, a solução deverá apresentar relatórios, disponíveis também na Web, compreendendo quantitativos de chamados por período, por categoria, por tipo, tempos de atendimento, desempenho por equipe, por técnico, dentre outros.

19.4.14.10 Todas as informações, configurações e bases de dados do sistema devem ser exportáveis para arquivo em formato texto, XML, CSV ou outro plenamente compatível para importação em Sistemas de Gerenciamento e Análise de dados (SGBD) compatíveis com B.I. e analytics avançados, para promover a sugestão e automação de processos, usando as melhores práticas e padrões de mercado do software livre (ORACLE ou SQLServer).

9.4.14.11 Abaixo estão listadas as funcionalidades básicas que deverão estar implementadas na ferramenta da contratada em até 90 (noventa) dias, contados a partir do início da prestação do serviço.

9.4.15. Funcionalidades disponíveis e implementadas no sistema de Service Desk

9.4.15.1. Encaminhamento/escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e incidentes por assunto;

9.4.15.2. Parametrização e customização de indicadores de níveis serviços;

9.4.15.3. Definição de níveis de prioridades diferentes para usuários e grupos de usuários;

9.4.15.4. Base de conhecimento integrada, acessível através da Web aos técnicos e usuários;

9.4.15.5. Disponibilidade do histórico de todos os problemas e soluções encontrados para cada chamado aberto;

9.4.15.6. Abertura de ordens de serviço, consultas de chamado e acesso à base de conhecimentos via Web;

9.4.15.7. Verificação da abertura de mais de um chamado para o mesmo usuário ou equipamento, evitando a criação de chamados em duplicidade;

9.4.15.8. Realização de pesquisa de satisfação de usuários on-line utilizando ferramenta própria ou provida por terceiros;

9.4.15.9. Geração automática de e-mails de alerta, para reiteração de chamados técnicos abertos;

9.4.15.10. Envio automático, na abertura e encerramento do chamado, e-mail ao usuário com os detalhes de sua solicitação e a sua situação de atendimento;

9.4.15.11. Possibilidade de anexar arquivos (ex: .doc, .jpg, .pdf, .xlsx, .mp4, .mp3, .png) aos chamados;

9.4.15.12. Controle e gerenciamento de incidentes, abrangendo funcionalidades típicas da área de manutenção tais como: abertura de tickets, requisições de serviços, alocação de recursos, registro de equipamentos e softwares, inspeção de procedimentos de atendimento de campo e encerramento de incidentes;

9.4.15.13. Criação de “Lista de Software Proibido” de softwares, notificando os responsáveis sempre que detectada a instalação em alguma máquina da rede;



Governo do Estado de Mato Grosso do Sul
Fundo Especial de Saúde de Mato Grosso do Sul
Termo de Referência FESA/00493/2020

- 9.4.15.14. Atualização de base de inventário, contendo, no mínimo, as seguintes informações: número de contrato (ou processo), identificação de patrimônio, ativo fixo, responsável, número de série, localização física, usuário responsável;
- 9.4.15.15. Segmentação e classificação de informações de inventário pelo menos por dispositivos especiais, dispositivos de rede e informações dependentes de outros recursos;
- 9.4.15.16. Acesso remoto às estações de trabalho dos usuários, mediante autorização, possibilitando ao usuário a desconexão a qualquer momento;
- 9.4.15.17. Criação e associação de novas tabelas e campos ao sistema;
- 9.4.15.18. Suporte a entrada do texto livre para o registro de descrições e de resolução dos incidentes;
- 9.4.15.19. Atribuição a um usuário ou grupo de usuários específico, o acesso à abertura, modificação e fechamento de registros de incidentes;
- 9.4.15.20. Automatização da classificação e a gravação de incidentes;
- 9.4.15.21. Inclusão de prioridade, impacto, e indicadores de urgência para os registros de incidentes classificados no regime de plantão;
- 9.4.15.22. Monitoração e rastreamento dos incidentes;
- 9.4.15.23. Suporte ao roteamento automatizado (alerta) dos incidentes à equipe de suporte;
- 9.4.15.24. Produção de relatórios gerenciais dos históricos de registros de incidentes;
- 9.4.15.25. Análise de dados dos incidentes e das chamadas, para identificar tendências;
- 9.4.15.26. Relatórios de incidentes não resolvidos;
- 9.4.15.27. Registro histórico seguro de todas as alterações de incidentes e atividades resolvidas;
- 9.4.15.28. Busca para incidentes resolvidos;
- 9.4.15.29. Manutenção dos relacionamentos entre os incidentes, erros conhecidos, e os registros de problemas;
- 9.4.15.30. Fechamento em lote de todos os incidentes quando o problema associado ou o erro conhecido é resolvido;
- 9.4.15.31. Produção de relatórios de incidentes que podem ser usados para identificar qualquer degradação dos serviços ou indisponibilidade dos mesmos;
- 9.4.15.32. Acesso seguro e controlado à base de dados do gerenciamento da configuração para pesquisar, modificar e extrair informações relacionadas a incidentes;
- 9.4.15.33. Gerenciamento de incidentes, a notificação e atribuição de prioridade e criticidade;
- 9.4.15.34. Priorização, atribuição e escalção automáticas dos incidentes baseados na categorização do registro;
- 9.4.15.35. Escalção automática dos incidentes baseados em usuários afetados e intervalos de tempo pré-determinados;
- 9.4.15.36. Criação, a modificação, e o encerramento de registros de problemas;
- 9.4.15.37. Geração automática de data e hora para novos registros de problemas;



Governo do Estado de Mato Grosso do Sul
Fundo Especial de Saúde de Mato Grosso do Sul
Termo de Referência FESA/00493/2020

- 9.4.15.38. Distribuição e atribuição de registros de problemas para grupos ou colaboradores de suporte;
- 9.4.15.39. Atribuição de códigos de impacto e de urgência a registros de problemas;
- 9.4.15.40. Rastreamento e monitoração do tratamento de problemas;
- 9.4.15.41. Escalonamento de problemas após que limites pré-definidos sejam atingidos;
- 9.4.15.42. Dados históricos de problemas e erros conhecidos para serem utilizados pela equipe de suporte durante o processo de investigação de um problema;
- 9.4.15.43. Entrada de informações em forma de texto livre para a descrição de problemas e das atividades de resolução dos mesmos;
- 9.4.15.44. Acesso seguro e controlado das informações de gerenciamento de mudanças tais como alterações de agendamento e histórico de mudanças;
- 9.4.15.45. Acesso seguro e controlado ao CMDB (Configuration Management Database) para pesquisar, modificar, e extrair informações relacionadas ao gerenciamento de problemas;
- 9.4.15.46. Integração com o CMDB para permitir atualizações de registros de problemas com informações de configuração;
- 9.4.15.47. Associação e a manutenção de relacionamentos entre registros de incidentes e de problemas;
- 9.4.15.48. Automatização de procedimentos de escalamento do gerenciamento de incidentes para o gerenciamento de problemas;
- 9.4.15.49. Comunicação de informativos de estado e de progresso, e soluções temporárias e de contorno entre a equipe de gerenciamento e a equipe da central de serviços;
- 9.4.15.50. Alerta automático para o analista de problemas quando algum problema está próximo de ultrapassar um limite pré-definido;
- 9.4.15.51. Acesso seguro e controlado às informações do processo de gerenciamento de níveis de serviço;
- 9.4.15.52. Registro e o gerenciamento de itens de configuração (IC's);
- 9.4.15.53. Validação automática de dados de IC (Itens de Configuração);
- 9.4.15.54. Estabelecimento dos relacionamentos entre IC's;
- 9.4.15.55. Acesso somente autorizado a atividades de leitura, inclusão e modificação do CMDB;
- 9.4.15.56. Armazenamento do histórico de mudanças dos IC's para fins de auditoria;
- 9.4.15.57. Verificação do dado do IC com sua situação atual na infraestrutura física por meio automatizado ou manual;
- 9.4.15.58. Integração das informações do CMDB com registro de incidentes;
- 9.4.15.59. Disponibilidade para o gerenciamento de incidentes dos indicadores de nível de criticidade e de impacto de falhas de IC's para a classificação de registro de incidentes;
- 9.4.15.60. Avaliação e aprovação de uma requisição de mudança (RDM) fornecendo as informações dos IC's afetados;



Governo do Estado de Mato Grosso do Sul
Fundo Especial de Saúde de Mato Grosso do Sul
Termo de Referência FESA/00493/2020

- 9.4.15.61. Identificação de diferentes RDM's relativos ao mesmo IC;
- 9.4.15.62. Auditorias programadas de gerenciamento da configuração;
- 9.4.15.63. Automatizar a atualização das informações de histórico do ambiente através das informações do gerenciamento da configuração;
- 9.4.15.64. Adequação do modelo de relacionamento de IC's para atender a requisitos organizacionais;
- 9.4.15.65. Monitoração e rastreamento do ciclo de vida de um RDM (Requisição de Mudança);
- 9.4.15.66. Habilidade para controlar acessos de leitura, escrita e modificação para a equipe de gerenciamento de mudanças, os construtores da mudança, equipe de testadores, dentre outros.
- 9.4.15.67. Roteamento de RDM para as entidades autorizadoras apropriadas conforme estabelecido pelo processo de gerenciamento de mudanças;
- 9.4.15.68. Funcionalidade de rejeição de mudanças;
- 9.4.15.69. Registro de informações de avaliação do impacto dentro do registro de mudança a fim de suportar o processo de autorização de mudanças;
- 9.4.15.70. Registro de procedimentos de retorno para uma situação anterior dentro do registro da mudança;
- 9.4.15.71. Facilidade de elaboração e emissão de relatórios;
- 9.4.15.72. Encerramento de erros conhecidos, de problemas e de incidentes quando uma mudança relacionada a estes é implementada com sucesso;
- 9.4.15.73. Comunicação das informações e dos agendamentos de mudanças que podem ser distribuídas para a central de serviços e ao grupo de usuários;
- 9.4.15.74. Processo de gerenciamento de problemas mantendo a informação histórica, presente/corrente e futura das mudanças;
- 9.4.15.75. Atualização de informações dos IC's no CMDB;
- 9.4.15.76. Acesso a detalhes do IC para ajudar na avaliação da autorização de uma mudança;
- 9.4.15.77. Coleta de informações para avaliação de impacto e de recursos necessários para mudanças a partir de todas as áreas funcionais apropriadas dentro da organização;
- 9.4.15.78. Relatórios estatísticos atuais e históricos de atendimento por usuário, por unidade funcional e por equipamento, a partir dos dados do cadastro de usuários, tabela de unidades funcionais e inventário de equipamentos da SES/MS, que deverão ser atualizados pela contratada;
- 9.4.15.79. Controle de atividades rotineiras com programação prévia para períodos diários, semanais, mensais, dentre outros, para diferentes técnicos e equipes;
- 9.4.15.80. Capacidade de atribuição de níveis diferenciados de permissões de acesso e privilégios, conforme o perfil dos usuários (administradores, somente consulta, consulta e alteração);
- 9.4.15.81. Estabelecimento de múltiplas opções para parametrização de nível de serviço, NMS/SLA por Cliente, Pessoa, Equipamento/Item de Controle, Tipo de Incidente, Tipo de Incidente no Cliente, Tipo de Incidente do equipamento, Script de atendimentos, dentre outros;



- 9.4.15.82. Opções de NMS/SLAs por datas e horários para atender a demandas com períodos críticos de utilização, equipamentos que tenham horários especiais de atendimento, dentre outros;
- 9.4.15.83. Controle de indicadores de NMS/SLA para chamados atendidos em diversos tempos parametrizáveis na solução;
- 9.4.15.84. Informe, no momento de abertura do chamado, do respectivo NMS/SLA de atendimento, cuja definição é restrita somente (para o usuário solicitante.)às pessoas com nível de permissão especial para esta operação;
- 9.4.15.85. Criação de uma Base de Conhecimento (SGBC) com mecanismo inteligente de busca (não limitado somente a busca por palavras-chaves), podendo ser disponibilizada para acesso por usuários e especialistas da área de atendimento do suporte técnico (analistas, técnicos, etc...);
- 9.4.15.86. Controle de criação e atualização de itens na base de conhecimento gerando relatórios e gráficos sobre as taxas de atualização da base de conhecimento;
- 9.4.15.87. Integrar-se ao Sistema de Gestão de Inventário definido neste Termo de Referência, de forma a permitir o acesso aos dados do dispositivo inventariado, no momento da abertura do chamado;
- 9.4.15.88. Integrar-se com a solução de Correio Eletrônico atualmente utilizada na SES/MS (Microsoft Exchange);
- 9.4.15.89. Interface única para acesso aos aplicativos relativos aos diferentes processos ITIL. A navegação entre os processos e formulários deverá ocorrer de forma transparente ao usuário, sem necessidade de novas conexões;
- 9.4.15.90. Geração de número único de chamado toda vez que um chamado é registrado, seja pelo atendente, ou pelo usuário final;
- 9.4.15.91. Habilidade para que o atendente registre o tipo de chamado (incidente ou solicitação de serviços), grupos, e tipos de atendimento, prioridade e a descrição do chamado;
- 9.4.15.92. Registro e consulta de matriz de escalonamento funcional dos chamados (matriz de responsabilidade pelo atendimento aos diferentes chamados);
- 9.4.15.93. Encaminhamento/escalonamento automático e manual das solicitações de serviços e chamados para pessoas ou grupos. O direcionamento poderá ser entre níveis de atendimento (1º nível para o 2º nível e 3º nível ou vice-versa) ou entre grupos no mesmo nível de atendimento;
- 9.4.15.94. Disponibilização de ferramenta para que o usuário consulte diretamente informações sobre o chamado, tais como: status do chamado (aberto, em andamento, concluído), tempo contabilizado de atendimento (até o momento da consulta) e ações já realizadas para solucionar o chamado;
- 9.4.15.95. Mecanismos para o controle de problemas, de acordo com as definições do ITIL, permitindo a identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz;
- 9.4.15.96. Registro das solicitações de mudanças (SDM) na infraestrutura de TIC;



Governo do Estado de Mato Grosso do Sul
Fundo Especial de Saúde de Mato Grosso do Sul
Termo de Referência FESA/00493/2020

- 9.4.15.97. Encaminhamento automático dos chamados, cuja resolução implique em aprovações, para os responsáveis pela aprovação da mudança necessária na infraestrutura de TIC;
- 9.4.15.98. Rastreamento e monitoração do ciclo de vida de uma requisição de mudança;
- 9.4.15.99. Suporte à elaboração de programação de mudanças.
- 9.4.15.100. Mecanismos para consultas das aprovações das solicitações de mudança (SDM) para fins de auditoria;
- 9.4.15.101. Geração de relatórios e gráficos de número de chamados e de tempo de atendimento considerando (no mínimo) os seguintes atributos:
 - 94.15.101.1. Relatórios e gráficos de número de chamados e tempos médios de atendimento dos chamados por atendente, Área Operacional, unidade da Empresa, usuário da Empresa, tipo de problema, prioridade, dentre outros.
 - 94.15.101.2. Relatórios e gráficos indicativos de desempenho do atendimento dos diversos setores e atendentes;
 - 94.15.101.3. Relatórios indicando os chamados que não atenderam os níveis de serviço estabelecidos;
 - 94.15.101.4. Resumos por tipo de problema e incidência de problemas por unidade da SES/MS e usuários.
- 9.4.15.102. Acompanhamento dos níveis de serviço acordados de forma on-line;
- 9.4.15.103. Representação dos ICs, no mínimo, com as seguintes informações: servidores, sistemas, ativos de rede, topologia da rede, aplicações e informações de usuários;
- 9.4.15.104. Habilidade de relacionamento entre pessoas, processos e tecnologia de dados dentro do CMDB. Informações que podem ser provenientes de várias fontes como: Ferramentas de descobrimento (discovery), banco de dados de ativos de TIC e ferramentas de rede;
- 9.4.15.105. Relacionamentos entre os Itens de Configuração de acordo com as definições do ITIL, especificando-se diversos tipos de relacionamento entre estes;
- 9.4.15.106. Suporte à customização do estado do ciclo de vida do IC (ex: em manutenção, em teste, em produção, em implementação e outros);
- 9.4.15.107. Acesso seguro e controlado para o CMDB (Configuration Management Database) para navegar, modificar e extrair informações de atividades;
- 9.4.15.108. Registro do histórico de mudanças de um IC para propósitos de auditoria (ex: data de instalação, registro de mudanças, localização prévia);
- 9.4.15.109. Definição de uma estrutura de categorização do ICs (i.e. categoria principal, categoria, subcategoria);
- 9.4.15.110. Recursos para povoar o CMDB e mantê-lo atualizado por meio das integrações de troca de dados com outras aplicações de inventário;
- 9.4.15.111. Integração com os demais módulos de Gerenciamento de Serviços: Incidentes, Mudanças, Problemas, Gerenciamento de Níveis de Serviços;
- 9.4.15.112. Registro e Contabilização de despesas de atendimento;



9.4.15.113. Criação e Disponibilização de Catálogo de Serviços.

9.4.16. Requisitos do sistema de Gestão de Inventário

9.4.16.1 A contratada deverá dispor de solução informatizada de gestão de inventário para fins de controle do parque de equipamentos de TIC, controle da instalação de aplicativos e gestão de licenças de software, prazos contratuais, integrada ao sistema de atendimento do Service Desk, descrito no item 4.7.14 deste termo.

9.4.16.2 O sistema deve possuir as seguintes funcionalidades:

9.4.16.2.1. Permitir o controle das configurações de hardware e software de cada computador a fim de fornecer ao atendente informações completas sobre o equipamento.

9.4.16.2.2. Detectar automaticamente alterações nas configurações de hardware/software, com emissão de alertas por e-mail aos analistas/operadores;

9.4.16.2.3. Detectar softwares por meio do "Registry" do Windows ou por varredura do disco rígido;

9.4.16.2.4. Permitir a coleta de informações sobre tipos específicos de arquivos (e.g. MP3, DOC);

9.4.16.2.5. Possuir dicionário de aplicativos permitindo sua identificação por nome de arquivo, data da criação e tamanho, e permitir a inclusão de aplicações próprias ou de terceiros;

9.4.16.2.6. Permitir o controle de licenças de software, informando seu local de instalação e quantas excedem às quantidades adquiridas;

9.4.16.2.7. Efetuar a coleta de informações das estações Windows em periodicidade a ser definida pela SES/MS;

9.4.16.2.8. Importar e exportar informações da sua base de dados;

9.4.16.2.9. Permitir o inventário de estações de trabalho fora da rede, de modo off-line;

9.4.16.2.10. Permitir que o monitoramento de utilização seja dinâmico, apontando em tempo real a carga de CPU, disco e memória;

9.4.16.2.11. Auditar o uso de aplicativos por equipamento ou grupo de equipamentos;

9.4.16.2.12. Permitir a instalação programada de pacotes MSI (e sua verificação) com horários e datas configuráveis para equipamentos e grupos de equipamentos;

9.4.16.2.13. Impedir que o agente de coleta de informações seja interrompido ou cancelado mesmo por usuários logados no equipamento;

9.4.16.2.14. Permitir a atualização automática dos agentes nas estações;

9.4.16.2.15. Permitir a criação de uma lista de softwares não autorizados para execução nas estações;

9.4.16.2.16. Possibilitar a criação de listas de licenças de software que deverão ser inventariadas, mas ocultadas na geração padrão de relatórios (deverá permitir a listagem destas licenças mediante parâmetro a ser ativado na geração do relatório sob demanda);

9.4.16.2.17. Permitir a configuração de diretórios a não serem investigados no momento de varredura de disco para busca de executáveis a fim de reduzir o escopo da busca para diretórios reconhecidamente não controlados;

9.4.16.2.18. Centralizar em local único a administração e o armazenamento dos dados coletados;



- 9.4.16.2.19. Permitir o cadastramento de serviços e itens de configuração de modo flexível para que possam ser criadas diferentes associações simultâneas entre eles;
- 9.4.16.2.20. Coletar automaticamente, enviar para a base de dados e gerenciar informações no mínimo sobre discos rígidos, memória, processador, BIOS, dispositivos de I/O, placa-mãe instalados nas estações de trabalho e servidores locais, sem intervenção manual;
- 9.4.16.2.21. Coletar automaticamente, enviar para a base de dados e gerenciar informações sobre todos os componentes de software instalados nas estações de trabalho e servidores, sejam softwares registrados no sistema operacional ou através da busca de executáveis armazenados no disco local, sem intervenção manual;
- 9.4.16.2.22. Identificar e discriminar as versões de software auditadas nas estações de trabalho e servidores locais;
- 9.4.16.2.23. Permitir a classificação e agrupamento dos arquivos que fazem parte do mesmo software inventariado;
- 9.4.16.2.24. Emitir alertas automáticos e configuráveis quando houver alteração de qualquer componente de software ou de hardware inventariados;
- 9.4.16.2.25. Registrar e enviar (a partir da segunda coleta de dados), como resultado do inventário efetuado, apenas os dados nos quais foram verificadas alterações;
- 9.4.16.2.26. Deverá executar o inventário pontualmente por grupo ou individualmente nas estações de trabalho e servidores locais de acordo com as necessidades da SES/MS;
- 9.4.16.2.27. Permitir a inclusão de, no mínimo, as seguintes informações: número de patrimônio, componente organizacional, dados do usuário, superintendência, localização física, e suportar a emissão de relatórios e cruzamento das informações com outros dados da base de inventário;
- 9.4.16.2.28. Permitir a criação de grupos a partir das informações disponíveis na base de dados agrupando estações de trabalho. Ex: faixa de endereços IP, localidade, superintendência/gerência;
- 9.4.16.2.29. Executar a varredura total (*.*) e parcial (e.g. *.EXE, *.DLL) dos discos rígidos das estações; dd) Informar a localização do caminho de instalação dos softwares nas estações de trabalho; XXX. Utilizar SGBD que permita à SES/MS optar, no futuro, por migrações de ambiente operacional, fornecendo scripts para criação das bases de dados;
- 9.4.16.2.30. Suporte à funcionalidade "Wake-on-lan" para permitir que a varredura das estações e instalação de software seja feita fora do horário de utilização normal.
- 9.4.17. Requisitos do Sistema de Controle Remoto
- 9.4.17.1 A plataforma tecnológica e postos de atendimento a serem disponibilizados pela contratada deverá permitir interação remota diretamente na estação de trabalho do usuário da rede da SES/MS e demais usuários municipais detalhados neste termo conforme Anexo II, expressamente autorizada ou solicitada por este, para solução de problemas técnicos, sem a necessidade de deslocamento de técnicos até o local onde se encontra o usuário. A contratada deverá ser capaz de realizar atendimento



remoto através da ferramenta que será utilizada pela SES/MS e/ou software de acesso remoto quando se tratar de usuário não pertencente à rede da SES/MS, a partir da vigência do contrato deste objeto.

9.4.17.2 A abrangência deste serviço inclui todas as unidades da SES/MS no MS, bem como os locais onde estão lotados servidores e/ou equipamentos da SES/MS, 79 Municípios do estado de Mato Grosso do Sul, integrantes e usuários de sistemas de informação de base estadual e federal sediados nas Secretarias Municipais de Saúde-SMS e que tenham acesso à sua rede de forma remota.

9.4.17.3 Este serviço deve possuir mecanismos que garantam a certificação do usuário solicitante e do técnico de suporte que prestará a assistência, através da intervenção remota com a devida segurança desta operação, possibilitando as seguintes funcionalidades básicas:

9.4.17.4. Permitir a instalação do agente de forma remota e automatizada sem intervenção do usuário;

9.4.17.4.1. Permitir a notificação ao usuário que sua estação está sob controle remoto;

9.4.17.4.2. Utilizar canais seguros entre a máquina controlada e controladora;

9.4.17.4.3. Permitir a troca de mensagens (chat) entre as máquinas controladas e controladoras e Não permitir que o usuário desative ou altere as configurações do software de controle remoto.

9.4.17.4.5) Para aqueles equipamentos da SES/MS e/ou municipais que não tenham acesso à sua rede de forma remota, o atendimento será de primeiro ou segundo nível, e não sendo possível a solução do problema, deverá ser direcionado para a CTEC da SES/MS para análise e resolução.

9.4.18. Serviço de operação de telessuporte – Ilha especializada em soluções comerciais a) Principais atividades a serem executadas

9.4.18.1. O rol básico de serviços executados inclui, de forma não exaustiva, as seguintes atividades:

9.4.18.1.1 Esclarecer dúvidas de usuários internos quanto ao uso de sistemas operacionais, softwares básicos, aplicativos comerciais, equipamentos e aparelhos em geral, bem como quanto à configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de TI;

9.4.18.1.2 Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos comerciais e equipamentos em geral;

9.4.18.1.3 Efetuar recebimento, abertura e encaminhamento de chamados para o serviço de suporte local com a anuência do analista de turno;

9.4.18.1.4 Executar intervenção remota em estação de trabalho de usuários da SES/MS, mediante autorização expressa, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos comerciais, atualizações de softwares e reparos diversos;

9.4.18.1.5 Efetuar recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, opiniões, elogios e sugestões de usuários quanto às adaptações e melhorias evolutivas nos softwares básicos, aplicativos comerciais e equipamentos em geral;

9.4.18.1.6 Prestar esclarecimentos e informações aos profissionais de suporte técnico on-site quanto aos chamados, resoluções de problemas e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações;



- 9.4.18.1.7 Receber e documentar as soluções de problemas e efetuar o fechamento dos chamados no sistema;
- 9.4.18.1.8 Participar da elaboração de roteiros de atendimento e da revisão da base de conhecimento;
- 9.4.18.1.9 Participar de atividades de transferência de conhecimento junto à equipe técnica da SES/MS, para obtenção de informações sobre os processos de trabalho, produtos e serviços providos pela SES/MS, bem como sobre as alterações ocorridas ou previstas nesses elementos;
- 9.4.18.1.10 Efetuar comunicação com o usuário interessado quando do encerramento de solicitações atendidas pelos técnicos e/analistas da Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTEC);
- 9.4.18.1.11 Abrir chamados de assistência técnica junto às empresas fornecedoras da SES/MS para equipamentos cobertos por contratos de garantia ou de manutenção e controle do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos nos contratos;
- 9.4.18.1.12 Retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;
- 9.4.18.1.13 Receber, registrar, encaminhar e gerenciar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas aplicativos;
- 9.4.18.1.14 Receber, registrar, encaminhar e gerenciar reclamações, denúncias, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços entregues/disponibilizados pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTEC);
- 9.4.18.1.15 Prover informações ao suporte técnico de 2º nível quanto aos chamados, resoluções de incidentes e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações;
- 9.4.18.1.16 Controlar solicitações encaminhadas aos demais níveis de atendimento, bem como seus respectivos prazos de atendimento;
- 9.4.18.1.17 Receber soluções e fechar chamados no sistema;
- 9.4.18.1.18 Executar pesquisas de satisfação de usuários com o serviço prestado;
- 9.4.18.1.19 Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários;
- 9.4.18.1.20 Prover atendimento com cortesia, de forma padronizada, por telefone, e-mail, web ou por outro meio de comunicação segura aos usuários/clientes de serviços de TI da SES/MS, registrando, categorizando e priorizando os incidentes reportados por estes usuários;
- 9.4.18.1.21 Efetuar os atendimentos mediante identificação, registro, classificação e solução dos incidentes, alimentando a Base de Conhecimentos;
- 9.4.18.1.22 Resolver chamados a partir de consulta à Base de Conhecimentos, banco de dados de chamados e de registros de solicitações;
- 9.4.18.1.23 Utilizar software especializado em atendimento remoto para a intervenção nas estações de trabalho, mediante autorização do demandante ou responsável da SES/MS, dependendo da natureza e do tipo de incidente ou solicitação;



- 9.4.18.1.24 Atuar como primeira linha de investigação e solução de incidentes em suporte de 1º Nível, além de fornecer orientação às dúvidas dos usuários quanto à correta utilização dos recursos de TI, fazendo uso, se necessário, da intervenção remota;
- 9.4.18.1.25 Evitar, sempre que possível, a necessidade de deslocamento para atendimento presencial em casos de realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos, através do acesso remoto;
- 9.4.18.1.26 Registrar em log os acessos remotos, para fins de auditoria;
- 9.4.18.1.27 Receber e registrar soluções, e encerrar chamados no sistema;
- 9.4.18.1.28 Registrar todos os atendimentos de 1º Nível na ferramenta de Service Desk, bem como os “tickets” para acionamento da resolução nos demais níveis de atendimento;
- 9.4.18.1.29 Informar aos usuários a respeito dos status de solicitações e incidentes abertos;
- 9.4.18.1.30 Fazer a gestão do ciclo de vida dos incidentes e das solicitações;
- 9.4.18.1.31 Realizar o escalonamento dos chamados para os demais níveis de atendimento, quando não for possível o atendimento no 1º Nível ou quando a previsão de conclusão do atendimento remoto superar os limites de tempo e/ou de complexidade estabelecidos para interação;
- 9.4.18.1.32 Acompanhar as solicitações encaminhadas aos demais níveis de atendimento;
- 9.4.18.1.33 Registrar, em relação aos serviços disponibilizados, dúvidas e solicitações de usuários, solucionando aquelas e atendendo a estas quando lhe for competente;
- 9.4.18.1.34 Prover esclarecimentos e informações ao suporte técnico dos demais níveis de atendimento quanto aos chamados, resoluções de incidentes e problemas;
- 9.4.18.2. A título informativo, considerando o ambiente computacional atual da SES/MS, os serviços típicos executados por este nível incluem, de forma não exaustiva, o esclarecimento de dúvidas, instalação, configuração, esclarecimento de dúvidas, e resolução de problemas referentes aos seguintes ambientes:
- 9.4.18.2.1 Sistemas operacionais: Windows 10 e posterior; BlackBerry, Android e IOS;
- 9.4.18.2.2 Instalação, configuração, esclarecimento de dúvidas, suporte a aplicativos e componentes da Microsoft (Word, Excel, MS Project, Access, Outlook com Exchange e Active Directory, Firewall, Internet Explorer 8.0 e superior)
- 9.4.18.2.3 Serviços de impressão e digitalização;
- 9.4.18.2.4 Serviços de conectividade dos equipamentos de TIC à rede local, Internet e WAN;
- 9.4.18.2.5 Instalação e configuração de certificados digitais;
- 9.4.18.2.6 Instalação e configuração local de aplicativos, frameworks e sistemas corporativos homologados pela SES/MS (e.g. drivers de acesso à Banco de Dados, aplicações específicas);
- 9.4.18.2.7 Instalação, administração e configuração local de Antivírus;
- 9.4.18.2.8 Capacidade de salvaguarda (backup) e restauro, sob demanda, de arquivos, pastas, mensagens de correio eletrônico e demais configurações referentes ao ambiente de Desktop do usuário;



- 9.4.18.2.9 Instalação, administração e configuração de dispositivos móveis.
- 9.4.18.3. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço
- 9.4.18.3.1. Possuir ensino médio completo;
- 9.4.18.3.2. Possuir experiência em atividade de suporte e/ou help desk;
- 9.4.18.3.3. Possuir experiência em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;
- 9.4.18.3.4. Ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório;
- 9.4.18.3.5. Ter conhecimento básico da língua inglesa;
- 9.4.18.3.6. Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- 9.4.18.3.7. Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- 9.4.18.3.8. Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- 9.4.18.3.9. Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- 9.4.18.3.10. Possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários; e
- 9.4.18.3.11. Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.
- 9.4.19. Serviço de operação de telessuporte – Ilha especializada em soluções corporativas
- 9.4.19.1 A SES/MS mantém ou dá suporte a uma série de sistemas de informação que são utilizados por usuários internos, externos e municipais, conforme listados no Anexo IV Esses sistemas estão disponíveis aos usuários via Sítio da SES/MS na Rede Mundial de Computadores, Intranet da SES/MS em sua rede corporativa e/ou diretamente instalada nos 79 municípios. Em alguns casos, tais sistemas são implementados e/ou mantidos por terceiros, a exemplo do Datasus (órgão do Ministério da Saúde) ficando a cargo desta ilha apenas o suporte técnico de natureza que seja compatível com este termo.
- 9.4.19.2 Analista Técnico de Suporte em Service Desk – I
- 9.4.19.2.1 Atividades:
- 9.4.19.2.1.1. Responsável pela realização de inventário, levantamento de dados com atualização de cadastro dos usuários, documentando e executando tarefas operacionais da Central de Serviços em todo o parque tecnológico da SES.
- 9.4.19.2.2 Perfil mínimo exigido:
- 9.4.19.2.2.1. Formação: Ensino médio, curso de manutenção em microcomputador, e experiência na área de Tecnologia da Informação;
- 9.4.19.2.2.2. Conhecimentos específicos: No mínimo 1 (um) ano de experiência na área de Tecnologia da Informação e procedimentos administrativos.
- 9.4.19.3. Analista Técnico de Suporte em Service Desk – II
- 9.4.19.3.1 Atividades:



9.4.19.3.1.1. Responsável pelo atendimento no primeiro ponto de contato na Central de Serviços, solucionando incidentes, problemas e dúvidas através de acesso remoto com orientações aos usuários e dúvidas através de acesso remoto com orientações aos usuários.

9.4.19.3.2. Perfil mínimo exigido:

9.4.19.3.2.1. Formação: Ensino médio, curso de manutenção em microcomputador, e experiência na área de Tecnologia da Informação;

9.4.19.3.2.2. Conhecimentos específicos: No mínimo 2 (dois) anos de experiência na área de Tecnologia da Informação, conhecimentos básicos de pacote office.

9.4.19.4. Analista Técnico de Suporte em Service Desk – III

9.4.19.4.1 Atividades:

9.4.19.4.1.1. Responsável pelo atendimento no primeiro ponto de contato na Central de Serviços, solucionando incidentes, problemas e dúvidas através de acesso remoto com orientações aos usuários, dúvidas através de acesso remoto com orientações aos usuários e atendimento in loco.

9.4.19.4.2 Perfil mínimo exigido:

9.4.19.4.2.1. Formação: Ensino médio, curso de manutenção em microcomputador, e experiência na área de Tecnologia da Informação, conhecimentos básicos de pacote office e disponibilidade para viagens.

9.4.19.4.2.2. Conhecimentos específicos: No mínimo 3 (três) anos de experiência na área de Tecnologia da Informação;

9.4.19.5. O rol básico de serviços executados inclui, de forma não exaustiva, as seguintes atividades:

9.4.19.5.1 Esclarecer dúvidas de usuários internos e externos e oferecer orientações técnicas quanto ao uso de sistemas de informação, aplicativos e páginas institucionais da SES/MS;

9.4.19.5.2 Orientar os usuários internos e externos quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços providos pela SES/MS, com base em roteiros de atendimento registrados na ferramenta de service desk;

9.4.19.5.3 Participar da elaboração de roteiros de atendimento e da revisão da base de conhecimento;

9.4.19.5.4 Participar de atividades de transferência de conhecimento junto à equipe técnica da SES/MS, para obtenção de informações sobre os processos de trabalho, produtos e serviços providos pela SES/MS, bem como sobre as alterações ocorridas ou previstas nesses elementos;

9.4.19.5.5 Efetuar recebimento, abertura, priorização e encaminhamento de chamados para o serviço de suporte local com a anuência do analista de turno;

9.4.19.5.6 Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da SES/MS e municípios que possuam sistemas e aplicações de base nacional, estadual e municipal, mediante autorização expressa, para realização de configurações, instalações e remoções de sistemas corporativos, atualizações de softwares e reparos diversos;



- 9.4.19.5.7 Efetuar recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, opiniões, elogios e sugestões de usuários quanto às adaptações e melhorias evolutivas nos aplicativos e softwares corporativos em geral;
- 9.4.19.5.8 Prestar esclarecimentos e informações aos profissionais de suporte técnico on-site quanto aos chamados, resoluções de problemas e falhas, a partir de consulta à base de conhecimento, banco de dados de chamados e de registro de solicitações;
- 9.4.19.5.9 Receber e documentar as soluções de problemas e efetuar o fechamento dos chamados no sistema;
- 9.4.19.5.10 Verificar todos os atendimentos junto ao usuário antes do fechamento (follow-up), mantendo registro dos resultados;
- 9.4.19.5.11 Coletar estatísticas sobre os serviços acima;
- 9.4.19.5.12 Preparar relatórios sobre os serviços acima
- 9.4.19.5.13 Executar pesquisas de satisfação de usuários com o serviço prestado; e
- 9.4.19.5.14 Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.
- 9.4.19.5.15 Quanto aos sistemas de informação com base nos 79 municípios e de acordo com referência no Anexo IV deste termo, compete a contratada:
- 9.4.19.5.15.1. Dar suporte técnico para instalação e configurações iniciais das aplicações citadas;
- 9.4.19.5.15.2. Orientar a respeito da existência e uso dos sites (web sites) específicos de cada sistema;
- 9.4.19.5.15.3. Prover atendimento e solução em casos de problemas de instalação derivados de incompatibilidade do software com o sistema operacional ou de ambiente;
- 9.4.19.5.15.4. Recomendar soluções de segurança e controle através de boas práticas de uso do computador e sistemas instalados, bem como do uso de softwares antivírus;
- 9.4.19.5.15.5. Identificar e solucionar problemas de funcionamento que estejam diretamente relacionados aos sistemas de informação instalados nos municípios.
- 9.4.19.5.15.6. Registrar, administrar e atender com suporte técnico de 1º e 2º nível, quando necessário, até a solução definitiva do problema de funcionamento dos sistemas;
- 9.4.19.5.15.7. Recomendar, encaminhar e apoiar o atendimento especializado pela área técnica da SES responsável pela gestão estadual do sistema de informação de base municipal quando se tratar de dúvidas operacionais que dizem respeito a regras de negócio, normas de programa de saúde ou serem de caráter exclusivamente técnico da área de saúde.
- 9.4.19.6. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço
- 9.4.19.6.1 Possuir ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação (TI) ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área;
- 9.4.19.6.2 Ter experiência de atuação em uma ou mais das seguintes áreas: desenvolvimento de sistemas e/ou suporte a infraestrutura de TI;
- 9.4.19.6.3 Possuir experiência em atividade de suporte e/ou help-desk;



9.4.19.6.4 Possuir noções básicas sobre o funcionamento da administração pública e das atividades da SES/MS;

9.4.19.6.5 Ter conhecimento básico da língua inglesa;

9.4.19.6.6 Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;

9.4.19.6.7 Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;

9.4.19.6.8 Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;

9.4.19.6.9 Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;

9.4.19.6.10 Possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários;

9.4.19.6.11 Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

9.4.19.6.12 Para atendimento especializado em suporte técnico aos usuários de sistemas de informação de base estadual /municipal, listados no Anexo IV deste termo, são requisitos fundamentais:

9.4.19.6.12.1 Conhecimento da estrutura funcional de sistemas de informação instalados nos municípios de MS, bem como sua hierarquia de gestão em relação ao estado e a SES;

9.4.19.6.12.2 Estar familiarizado com os sistemas de base municipal que serão atendidos pelo suporte no que diz respeito a sua aplicação, área de controle, jurisdição, competências e periodicidade para envio de informações;

9.4.19.6.12.3 Estar familiarizado com a estrutura funcional de recursos humanos nas esferas estadual, regional e municipal diretamente ligada no uso, manutenção e envolvimento dos sistemas de informação de base estadual, regional e municipal, bem como de suas atribuições, competências e responsabilidades a fim de assegurar a hierarquização do atendimento;

9.4.19.6.12.4 Ter conhecimento dos procedimentos necessários para o atendimento aos sistemas específicos, incluindo roteiro de download de arquivos, instalação e configuração dos mesmos na instância municipal;

9.4.20. Conceito de Serviço Técnico para administrativo em TI

9.4.20.1. A SES-MS, dentro de suas atribuições técnicas, possui diversas atividades administrativas realizadas cotidianamente e que envolvem produção de notas técnicas, documentos oficiais, relatórios de produção e/ou indicadores em saúde, controles internos de cada área técnica, material estatístico com representações gráficas, interfaciamento entre os níveis de gestão municipal/estadual/federal, alimentação regular de sistemas de informação, além de atividades diárias de rotina de setores administrativos/financeiros, recursos humanos, educação em saúde, assistência em saúde, atenção básica, auditoria e diversos outros serviços de atendimento ao público como Hemorede, Casa da Saúde entre outros.

9.4.20.2. Essas atividades envolvem e exigem habilidades operacionais e em tecnologia da informação através de softwares de escritório (office) desenhados para edição, formatação de textos, elaboração



e tratamento de planilhas eletrônicas, produção e acabamento em apresentações refinadas e com recursos áudio visuais, fluência em navegadores, sites, aplicações para internet e sistema operacional windows 7 professional ou superior, conhecimentos básicos em ambiente de redes corporativas, capacidade profissional para resolução de problemas, apoio operacional em eventos, cursos, supervisões e demais atividades em Tecnologia da Informação.

9.4.20.3. Por se tratar de uma atividade que exija habilidades em TI, especialmente voltada para serviços usando ferramentas em computação e softwares para escritório, fez-se necessário a definição e atribuição de profissional com a função designada Técnico para Apoio Administrativo em Tecnologia da Informação.

9.4.21. Ambiente Operacional para Serviço Técnico para apoio administrativo em TI

9.4.21.1. Sistema Windows 7 professional ou superior;

9.4.21.2. Navegador para internet: Explorer versão 11 ou superior;

9.4.21.3. Navegador para internet: Google Chrome versão 8.0 ou superior;

9.4.21.4. Navegador para internet: Mozilla FireFox versão 7.1 ou superior;

9.4.21.5. Pacote para escritório: Microsoft Office professional versão 2013 ou superior;

9.4.21.6. Software para leitura de arquivos PDF: Adobe Acrobat Reader versão 2019 ou superior;

9.4.21.7. Compactadores de arquivos (winrar, winzip e outros)

9.4.21.8. Softwares de comunicação entre computadores remotos: Netsuport, teamviewer, Anydesk;

9.4.21.9. Softwares antivírus: Karspesky versão corporate;

9.4.21.10. Gerenciador de e-mail: Outlook, Webmail SES, Gmail, Hotmail e demais;

9.4.21.11. Ambiente de controle e configuração de acesso internet e redes (componente do Windows);

9.4.22. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço

9.4.22.1. Possuir ensino médio completo ou superior incompleto em TI ou superior completo em TI, curso no pacote office na área de Tecnologia da Informação (TI);

9.4.22.2. Ter conhecimento básico da língua inglesa;

9.4.22.3. Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;

9.4.22.4. Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;

9.4.22.5. Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento;

9.4.22.6. Ter bons conhecimentos de redes de computadores, com e sem fio;

9.4.22.7. Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;

9.4.22.8. Ter dinamismo para atuar com atendimento a usuários; e

9.4.22.9. Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

9.4.23. Principais atividades a serem executada

9.4.23.1. Edição, formatação de textos utilizando recursos básicos, intermediários e avançados neste ambiente quando necessário;



- 9.4.23.2. Edição, formatação, elaboração de planilha de eletrônicas utilizando recursos básicos, intermediários e avançados neste ambiente quando necessário;
- 9.4.23.3. Edição, formatação, criação de apresentações eletrônicas utilizando recursos básicos, intermediários e avançados neste ambiente quando necessário
- 9.4.23.4. Criação, edição visual e de formato de manuais, notas técnicas, relatórios de prestação de prestação de contas, de indicadores em saúde em diversos formatos eletrônicos(PDF, .DOC, .XLS, .PPT E PPX e compatíveis);
- 9.4.23.5. Registro e acompanhamento de demandas por plataforma de Ordens de Serviços (Software da contratada);
- 9.4.23.6. Apoio técnico e operacional no suporte à eventos, reuniões que exijam instalação, configuração e acompanhamento de infraestrutura computacional nestes ambientes ao qual serve como técnico;
- 9.4.23.7. Manter atualizada configuração de hardware de estações de trabalho, software básico e aplicativos de automação de escritório.
- 9.4.24. Serviço de monitoramento e gestão de suporte.
- 9.4.24.1 O serviço de monitoramento corresponde à função de gestão de suporte que é responsável pela organização, assim como pelo controle e pela integração das equipes de execução dos serviços, bem como pela administração da interface existente entre as atividades de suporte a usuários e as demais atividades executadas pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTEC) da SES/MS e terceiros. Esse serviço compreende a solução completa de gestão dos serviços e também será avaliado por indicadores de nível de serviço estabelecidos no contrato. Tendo em vista a necessidade de especialização da equipe de gestão, o serviço é subdividido em cinco ilhas, conforme adiante:
- 9.4.24.1.1 Ilha de monitoramento e gestão de telessuporte;
- 9.4.24.1.2 Ilha de monitoramento e gestão de suporte local e administração de redes locais;
- 9.4.24.1.3 Ilha de monitoramento e gestão de incidentes, problemas, liberação, configurações e mudanças;
- 9.4.24.1.4 Ilha de monitoramento e gestão de service-desk.
- 9.4.24.1.5 Ilha de monitoramento e gestão de suporte técnico administrativo de TI.
- 9.4.25. Canais de acesso ao serviço
- 9.4.25.1 Linha telefônica a ser provida pela contratante;
- 9.4.25.2 Correio eletrônico;
- 9.4.25.3 Sistema de service desk, na plataforma web para gestão de chamados e acesso à base de conhecimentos, fornecido pela contratada; e
- 9.4.25.4 Chamados abertos de forma automática por ferramentas de monitoramento instaladas na rede da SES/MS a serem providas pela Contratante.
- 9.4.26. Serviço de monitoramento e gestão de suporte - Ilha de monitoramento e gestão de telessuporte.



9.4.26.1. Disponibilidade do serviço

9.4.26.1.1 Em acordo com o horário estabelecido neste documento para o serviço de hospedagem e operação de telessuporte.

9.4.26.2. Ambiente físico para prestação do serviço

9.4.26.2.1 As ações necessárias à execução dos serviços de monitoramento e gestão da ilha de telessuporte serão executadas nas dependências da contratada, em ambiente contíguo ao ambiente de prestação dos serviços de hospedagem e operação de telessuporte.

9.4.26.3. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço:

9.4.26.3.1 Possuir ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI). Alternativamente, será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;

9.4.26.3.2 Ter experiência na supervisão de serviços de atendimento a usuários de TI ou telessuporte;

9.4.26.3.3 Possuir experiência na operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório;

9.4.26.3.4 Possuir experiência na utilização de scripts e procedimentos de atendimento ou telessuporte;

9.4.26.3.5 Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;

9.4.26.3.6 Possuir conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório;

9.4.26.3.7 Ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP;

9.4.26.3.8 Ter conhecimento básico da língua inglesa;

9.4.26.3.9 Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;

9.4.26.3.10 Ter capacidade de organização e liderança de equipe;

9.4.26.3.11 Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;

9.4.26.3.12 Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;

9.4.26.3.13 Ter dinamismo para atuar com atendimento a usuários; e

9.4.26.3.14 Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

9.4.26.4. Principais atividades a serem executadas

9.4.26.4.1 Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;

9.4.26.4.2 Supervisionar a execução dos serviços dos atendentes de telessuporte;

9.4.26.4.3 Orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer.



- 9.4.26.4.4 Avaliar o desempenho dos profissionais de telessuporte, ouvir ligações em tempo real e gravações de atendimentos, gerar relatórios e verificar o status dos postos de telessuporte;
- 9.4.26.4.5 Tratar os chamados abertos pelo sistema de atendimento por meio de mensagem eletrônica, quando da ocorrência de erros nos aplicativos da SES/MS, efetuando o agrupamento dos chamados referentes ao mesmo erro, de forma que todos possam ser fechados automaticamente quando da resolução do problema, sem necessidade de acessar cada chamado;
- 9.4.26.4.6 Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da SES/MS, de scripts de telessuporte e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;
- 9.4.26.4.7 Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais de telessuporte;
- 9.4.26.4.8 Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;
- 9.4.26.4.9 Elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades de telessuporte;
- 9.4.26.4.10 Realizar o encaminhamento de demandas não resolvidas para os demais níveis de atendimento quando essas não puderem ser solucionadas pelo serviço de telessuporte; e
- 9.4.26.4.11 Realizar pesquisas trimestrais de satisfação de usuários sobre os serviços de telessuporte, em formato e conteúdo acordado com a SES/MS.
- 9.4.27. Serviço de monitoramento e gestão de suporte - Ilha de monitoramento e gestão de suporte local e administração de redes locais
- 9.4.27.1. Disponibilidade do serviço a) Dias úteis, de segunda a sexta-feira, no período entre 07:30h e 17:30h. Os dias que não sejam feriados nacionais são considerados dias úteis.
- 9.4.27.2. Ambiente físico para prestação do serviço
- 9.4.27.2.1 A ilha de monitoramento e gestão de suporte local será responsável pela gerência de duas ilhas distintas: ilha de suporte local das Regionais, e ilha de administração de redes locais – Campo Grande.
- 9.4.27.2.2 Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço
- 9.4.27.2.3 Possuir ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI); alternativamente, será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;
- 9.4.27.2.4 Ter capacidade de supervisão e/ou gerência de serviços de suporte técnico de TI;
- 9.4.27.2.5 Ter experiência na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pauta e ata de reunião e relatórios gerenciais de serviços de suporte técnico;
- 9.4.27.2.6 Ter conhecimento básico da língua inglesa;
- 9.4.27.2.7 Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- 9.4.27.2.8 Possuir conhecimento de manutenção e configuração de hardware de estações de trabalho, software básico e aplicativos de automação de escritório;
- 9.4.27.2.9 Ter bons conhecimentos de redes de computadores, com e sem fio;



- 9.4.27.2.10 Ter capacidade de organização e liderança de equipe;
- 9.4.27.2.11 Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- 9.4.27.2.12 Ter facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos;
- 9.4.27.2.13 Ter dinamismo para atuar com atendimento a usuários; e
- 9.4.27.2.14 Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

9.4.27.3. Analista Técnico de Suporte Service Desk - IV

9.4.27.3.1 Atividades:

- 9.4.27.3.1.1 Realizar a gestão dos serviços prestados, implementando metodologia de trabalho e definindo modelo de atendimento, controlando serviços prestados pelas equipes; atuando dentro das operações de T.I. trazendo soluções para possíveis incidentes e problemas no âmbito computacional.
 - 9.4.27.3.1.2. Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
 - 9.4.27.3.1.3. Gerenciar a execução dos serviços de suporte local;
 - 9.4.27.3.1.4. Orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer.
 - 9.4.27.3.1.5. Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;
 - 9.4.27.3.1.6. Implantar e manter a escala de trabalho dos profissionais de suporte local;
 - 9.4.27.3.1.7. Realizar pesquisas periódicas de satisfação de usuários sobre os serviços prestados;
- ##### 9.4.27.3.2 Perfil mínimo exigido:
- 9.4.27.3.2.1 Formação: Ensino superior completo na área de tecnologia da informação, pós graduação ou certificação na área da gestão e ou governança em T.I.
 - 9.4.27.3.2.2 Conhecimentos específicos: No mínimo 3 (três) anos de experiência na de gerência em service desk;

9.4.27.4. Analista Técnico de Suporte em Service Desk - V

9.4.27.4.1 Atividades:

- 9.4.27.4.1.1 Realizar a supervisão das tarefas executadas pela equipe de service desk com o monitoramento dos serviços prestados, atribuindo tarefas para execução.
- 9.4.27.4.1.2. Efetuar supervisão em tempo real dos profissionais de suporte local em CAMPO GRANDE/MS;
- 9.4.27.4.1.3. Manter registro dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento;
- 9.4.27.4.1.4. Realizar encaminhamento de demandas que não puderem ser solucionadas pelo serviço de suporte local para grupos e unidades da SES/MS responsáveis pela solução;



- 9.4.27.4.1.5. Elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades de suporte local;
- 9.4.27.4.1.6. Executar outros serviços correlatos a supervisão do serviço de suporte local.
- 9.4.27.4.2 Perfil mínimo exigido:
 - 9.4.27.4.2.1. Formação: Ensino superior completo na área de tecnologia da informação, pós graduação ou certificação na área da gestão e ou governança em T.I.
 - 9.4.27.4.2.2 Conhecimentos específicos: No mínimo 3 (três) anos de experiência na de gerência em service desk;
- 9.4.28. Serviço de monitoramento e gestão de suporte - Ilha de monitoramento e gestão de incidentes, problemas, liberação, configurações e mudanças.
 - 9.4.28.1. Disponibilidade do serviço a) Dias úteis, de segunda a sexta-feira, no período entre 07:30hs e 17:30hs. Os dias que não sejam feriados nacionais são considerados dias úteis.
 - 9.4.28.2. Ambiente físico para prestação do serviço
 - 9.4.28.2.1 O serviço de monitoramento e gestão de suporte – Ilha de monitoramento e gestão de incidentes, problemas, liberação, configurações e mudanças – será executado nas dependências da contratada.
 - 9.4.28.3. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço
 - 9.4.28.3.1 Possuir ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI); alternativamente, será aceita formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;
 - 9.4.28.3.2 Ter capacidade de supervisão e/ou gerência de serviços de suporte técnico de TI;
 - 9.4.28.3.3 Ter experiência na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pauta e ata de reunião e relatórios gerenciais de serviços de suporte técnico;
 - 9.4.28.3.4 Ter conhecimento básico da língua inglesa;
 - 9.4.28.3.5 Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
 - 9.4.28.3.6 Possuir conhecimento sobre elementos de infraestrutura de TI (servidores de aplicação e de banco de dados, redes de computadores, serviços de correio eletrônico e Internet);
 - 9.4.28.3.7 Ter dinamismo para atuar com gestão de ambientes críticos;
 - 9.4.28.3.8 Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
 - 9.4.28.3.9 Ter facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos; e
 - 9.4.28.3.10 Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.
 - 9.4.28.4. Principais atividades a serem executadas
 - 9.4.28.4.1 Publicar no sistema de service-desk e informar imediatamente à CTEC da SES/MS e aos demais interessados a ocorrência de incidentes críticos;
 - 9.4.28.4.2 Acompanhar junto aos demais setores da CTEC o prazo para resolução de incidentes;



- 9.4.28.4.3 Alimentar o sistema de service-desk com as informações colhidas sobre o andamento da solução do incidente;
- 9.4.28.4.4 Agrupar incidentes registrados que tenham a mesma origem; e) Verificar as demandas que se enquadram como incidentes e alterar o tipo;
- 9.4.28.4.5 Encaminhar incidentes registrados para a equipe responsável pelo tratamento inicial;
- 9.4.28.4.6 Coordenar o encaminhamento de demandas para os servidores da CTEC, quando essas não puderem ser solucionadas pelos serviços e telessuporte ou suporte local;
- 9.4.28.4.7 Coordenar o encerramento das demandas solucionadas pelos servidores da CTEC, incluindo o contato com o usuário interessado e o fechamento da demanda no sistema de service-desk;
- 9.4.28.4.8 Elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades de gestão de incidentes;
- 9.4.28.4.9 Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da SES/MS, de scripts e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas. A base de conhecimento deve estar acessível à equipe de suporte da SES/MS;
- 9.4.28.4.10 Analisar o impacto, propor métodos e procedimentos, gerenciar o ciclo de vida de configuração e mudanças de software e hardware da SES/MS, em metodologia, periodicidade e prazo acordados com a área técnica da SES/MS;
- 9.4.28.4.11 Analisar a ocorrência de problemas com vistas à identificação da causa-raiz (root cause analysis), em metodologia, periodicidade e prazo acordados com a área técnica da SES/MS;
- 9.4.28.4.12 Analisar o impacto e propor procedimentos de liberação, em metodologia, periodicidade e prazo acordados com a área técnica da SES/MS;
- 9.4.28.4.13 Executar outros serviços correlatos ao gerenciamento de incidentes, problemas, liberação, configurações e mudanças no contexto do ITIL.
- 9.4.29. Serviço de monitoramento e gestão de suporte - Ilha de monitoramento e gestão de service-desk
- 9.4.29.1. Disponibilidade do serviço a) Dias úteis, de segunda a sexta-feira, no período entre 07:30h e 17:30h. Os dias que não sejam feriados nacionais são considerados dias úteis.
- 9.4.29.2. Ambiente físico para prestação do serviço
- 9.4.29.2.1 O serviço de monitoramento e gestão de suporte – Ilha de monitoramento e gestão de Service-desk – será executado nas dependências da contratada.
- 9.4.29.3. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço
- 9.4.29.3.1 Possuir ensino superior completo;
- 9.4.29.3.2 Possuir experiência em atividade de suporte técnico e/ou help desk;
- 9.4.29.3.3 Possuir experiência em atividade de supervisão e/ou gerência serviços de suporte técnico de TI;



- 9.4.29.3.4 Possuir experiência na condução de reuniões gerenciais, elaboração de pauta e ata de reunião e relatórios gerenciais de serviços de telessuporte técnico;
- 9.4.29.3.5 Possuir experiência na elaboração de scripts e procedimentos de atendimento ou suporte técnico;
- 9.4.29.3.6 Ter capacidade de organização e liderança de equipe;
- 9.4.29.3.7 Ter conhecimento básico da língua inglesa;
- 9.4.29.3.8 Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- 9.4.29.3.9 Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos; e
- 9.4.29.3.10 Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

9.4.29.4. Principais atividades a serem executadas

- 9.4.29.4.1 Consolidar o plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;
- 9.4.29.4.2 Descrever, em conjunto com servidores da SES/MS, as posturas técnicas e institucionais que afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência do ambiente de suporte a clientes;
- 9.4.29.4.3 Definir, em conjunto com servidores da SES/MS, o nível de controle e de detalhamento de dados a serem utilizados para a execução dos serviços de gerência do ambiente de suporte a clientes;
- 9.4.29.4.4 Elaborar e manter atualizados os scripts de telessuporte e a base de conhecimento;
- 9.4.29.4.5 Organizar reuniões, orientar as áreas envolvidas, documentar procedimentos e acompanhar as mudanças a fim de garantir a eficiência e eficácia do processo de gerência do ambiente de suporte a clientes;
- 9.4.29.4.6 Realizar eventos de treinamento e campanhas para atualização de procedimentos que afetam os componentes de serviços disponibilizados, quanto aos serviços de gerência de ambiente de suporte a clientes;
- 9.4.29.4.7 Validar, registrar e manter atualizada base de dados de mudanças do sistema de gestão de suporte disponibilizado pela SES/MS, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços (equipamentos, sistemas, documentação). A atualização de dados deverá ser feita a partir da análise de ocorrências e registros produzidos pelos profissionais de telessuporte e suporte local;
- 9.4.29.4.8 Manter atualizada base de dados de gerência de configuração referente aos componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários, a partir da análise de ocorrências e de registros produzidos pelos serviços de telessuporte e suporte local;
- 9.4.29.4.9 Assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos status estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração;



9.4.29.4.10 Realizar revisões e auditorias periódicas para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração;

9.4.29.4.11 Zelar pela conservação e pelo uso adequado dos equipamentos, mobiliários e demais bens de propriedade da SES/MS colocados à disposição das equipes de suporte local e de gestão e monitoramento, para realização de suas atividades, bem como responder por eventuais danos ou extravios de tais bens;

9.4.29.4.12 Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos dos serviços de gerência do ambiente de suporte a clientes;

9.4.29.4.13 Definir, em conjunto com servidores da SES/MS, o conteúdo das pesquisas de satisfação dos usuários; e

9.4.29.4.14 Consolidar o relatório gerencial de serviços agrupando as informações dos serviços de telessuporte, suporte local e gestão de incidentes e elaborar mensalmente a versão final do relatório gerencial de serviços que será entregue a contratante; gerenciar, publicar, alterar, propor atualizações ao Catálogo de Serviços da SES/MS.

9.4.29.5. O serviço de suporte local tem por objetivo receber, avaliar, classificar e resolver os chamados encaminhados pela equipe de telessuporte, além de executar outros serviços nas dependências da SES/MS. Esse serviço compreende a solução completa de suporte técnico presencial a clientes e usuários de TI da SES/MS, bem como a administração de redes locais.

9.4.29.6. Em razão de requisitos de distribuição geográfica e de especialização, o serviço de suporte local e administração de redes locais estará dividido em duas ilhas, conforme adiante:

9.4.29.6.1 Ilha de suporte Remoto REGIONAIS: Será responsável pelas solicitações que necessitem de atendimento presencial nas dependências da SES/MS localizadas nas cidades de Dourados – MS, Corumbá – MS, Nova Andradina – MS, Aquidauana – MS, Paranaíba – MS, Jardim – MS, Três Lagoas – MS, Coxim – MS, Ponta Porã – MS, Naviraí – MS.

9.4.29.6.2 Ilha de administração CAMPO GRANDE: será responsável pela administração dos serviços de redes locais nas localidades da SES/MS na cidade de Campo Grande - MS. Este serviço engloba a administração e monitoramento de serviços locais ou replicados na rede (e.g. DHCP, WSUS, Antivírus, impressão, CVS/Subversion, gestão de inventário, monitoramento e gestão de servidores e ativos de rede locais, SNMP, replicação do serviço de Service Desk), a instalação, inventário e atualização automática de aplicativos, sistemas operacionais, antivírus, dentre outros, bem como a administração e gestão de switches, hub e outros equipamentos de conectividade de rede local.

9.4.29.7. Os chamados encaminhados ao serviço de suporte local deverão ser resolvidos pelos técnicos de campo com base em informações disponíveis em diversas fontes (ex.: registros de chamados, base de conhecimento, normas, manuais, Internet, ferramentas de monitoramento) e informações obtidas em contatos diretos com os usuários.



9.4.29.8. Caso o problema não possa ser resolvido pela equipe de suporte local, o chamado deverá ser encaminhado a grupos ou unidades que tenham condições de solucionar o problema, de acordo com procedimentos e atribuições de responsabilidade definidos e informados pela SES/MS. A contratada é responsável pelo acompanhamento do chamado e documentação da solução, bem como pela atualização dos registros correspondentes no sistema de service-desk.

9.4.29.9. Todo atendimento realizado pelas equipes locais de suporte e administração que modificar itens de configuração deverá ser documentado para fins de atualização da base de conhecimento.

9.4.29.10. São considerados parte da solução e devem ser providos pela contratada os seguintes itens: profissionais especializados, instrumentos de comunicação com os técnicos (celular, por exemplo), maletas de ferramentas e todos os serviços, insumos e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço.

9.4.29.11. As maletas de ferramentas devem conter todos os utensílios necessários à execução dos serviços, tais como: chaves de fenda, chaves phillips, alicates convencionais, alicates de corte, multímetro, lan-test, lanterna, penta scanner para localização de cabeamento de rede (ex.: intellitone) e disco externo de, no mínimo, 1 TB (para execução de backups locais e cópia de informações). Aceita-se que nem todas as maletas possuam todos os equipamentos relacionados, desde que existam equipamentos em quantidade suficiente para a execução dos serviços. Vale ressaltar que os serviços de instalação e manutenção de cabeamento físico não estão no escopo deste contrato, pois, atualmente, são terceirizados. As instalações físicas e linhas telefônicas necessárias à execução do serviço serão providas pela SES/MS.

9.4.29.12. Canais de acesso ao serviço:

9.4.29.12.1 Linha Telefônica a ser provida pela Contratante;

9.4.29.12.2 Correio eletrônico (sete dias da semana, vinte e quatro horas por dia, inclusive feriados locais e nacionais);

9.4.29.12.3 Sistema de service desk, na plataforma web, a ser provido pela contratada para gestão de chamados (sete dias da semana, vinte e quatro horas por dia, inclusive feriados locais e nacionais);

9.4.29.12.4 Acesso à base de conhecimento; e

9.4.29.12.5 Chamados abertos de forma automática por ferramentas de monitoramento instaladas na rede da SES/MS a serem providas pela contratada.

9.4.30. Serviço de suporte local

9.4.30.1. Disponibilidade do serviço

9.4.30.1.1 Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 07:30h às 17:30h (10 horas por dia). Os dias que não sejam feriados nacionais são considerados dias úteis.

9.4.30.2. Analista Técnico de Redes – JUNIOR

9.4.30.2.1 Atividades:



9.4.30.2.1.1. Responsável pelo gerenciamento e manutenção de redes local e remota realizando a instalação e configuração de servidores e ativos de rede.

9.4.30.2.2 Perfil mínimo exigido:

9.4.30.2.2.1 Formação: Ensino médio, curso técnico de redes, e/ou experiência comprovada na área de redes, conhecimento da plataforma windows server.

9.4.30.2.3. Conhecimentos específicos:

9.4.30.2.3.1 No mínimo 01 (um) ano de experiência na área.

9.4.30.3. Analista Técnico de Redes – PLENO

9.4.30.3.1 Atividades:

9.4.30.3.1.1. Responsável pelo gerenciamento e manutenção de redes local e remota realizando a instalação e configuração de servidores windows e linux; ativos de rede; firewalls, conhecimento avançado em shell script, backup; plataforma windows server; Virtualização, DNS, DHCP, AD.

9.4.30.3.2 Perfil mínimo exigido:

9.4.30.3.2.1. Formação: Ensino superior completo e experiência comprovada na área de redes,

9.4.30.3.2.2. Conhecimentos específicos: No mínimo 3 (três) anos de experiência na área de redes;

9.4.30.4. Analista Técnico de Redes – SENIOR

9.4.30.4.1 Atividades:

9.4.30.4.1.1. Conhecimento avançado em gerenciamento de redes local e remoto; instalação e configuração de servidores Windows e Linux; Ativos de rede; Firewall; Shell Script; Backup; Virtualização; DNS; DHCP; AD; Monitoramento SNMP; Configuração Routers; VLAN; APACHE; NGIX; IP Tables.

9.4.30.4.2 Perfil mínimo exigido:

9.4.30.4.2.1. Formação: Ensino superior completo e experiência comprovada na área de redes, no mínimo 2 (duas) certificações/Certificados na área de redes.

9.4.30.4.2.2. Conhecimentos específicos: No mínimo 6 (seis) anos de experiência na área de redes;; experiencia em administração de redes com no mínimo 600 (seiscentos) usuários.

9.4.30.4.3 O rol básico de serviços executados inclui, de forma não exaustiva, as seguintes atividades:

9.4.30.4.3.1 Substituir e remanejar módulos e equipamentos; substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção de equipamentos em geral;

9.4.30.4.3.2 Realizar pequenos reparos em componentes de serviços disponibilizados aos usuários (e.g. equipamentos, sistemas, documentação técnica/normativa);

9.4.30.4.3.3 Instalar e configurar softwares em microcomputadores de usuários;

9.4.30.4.3.4 Elaborar scripts e packages para instalação de softwares;

9.4.30.4.3.5 Efetuar a ativação, testes e desativação de pontos de rede e equipamentos de TI em geral;



- 9.4.30.4.3.6 Criar e aplicar imagens padronizadas de sistemas operacionais e softwares em equipamentos de TIC adquiridos pela SES/MS;
 - 9.4.30.4.3.7 Reorganizar wiring closets;
 - 9.4.30.4.3.8 Operar a solução de áudio e videoconferência;
 - 9.4.30.4.3.9 Executar procedimentos periódicos de rotina;
 - 9.4.30.4.3.10 Elaborar instruções de configuração e operação de equipamentos e softwares;
 - 9.4.30.4.3.11 Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas no primeiro contato (telessuporte), na tentativa de solucionar o problema;
 - 9.4.30.4.3.12 Esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados;
 - 9.4.30.4.3.13 Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;
 - 9.4.30.4.3.14 Prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral;
 - 9.4.30.4.3.15 Acionar as empresas responsáveis pela assistência técnica dos equipamentos de TI, quando disponível, por meio dos canais previamente disponibilizados pela contratante, bem como registrar as informações pertinentes no sistema de service desk;
 - 9.4.30.4.3.16 Efetuar o encaminhamento de chamados para grupos e unidades da SES/MS responsáveis pela solução, com a anuência do analista de turno;
 - 9.4.30.4.3.17 Efetuar o recebimento das soluções e fechamento das ocorrências e solicitações no sistema de service desk;
 - 9.4.30.4.3.18 Realizar a instalação e configuração de softwares voltados para conectividade e sincronização de dispositivos móveis (notebooks, smartphones, telefones celulares, agendas eletrônicas e equipamentos semelhantes).
- 9.4.30.4.4 A título informativo, considerando o ambiente computacional atual da SES/MS, os serviços típicos executados por este nível incluem, de forma não exaustiva, as seguintes atividades técnicas:
- 9.4.30.4.4.1 Instalação de equipamentos de TIC;
 - 9.4.30.4.4.2 Substituição e remanejamentos de módulos e equipamentos;
 - 9.4.30.4.4.3 Substituição de itens de consumo em impressoras e scanners;
 - 9.4.30.4.4.4 Realização de pequenos reparos em componentes de serviços disponibilizados aos usuários (e.g. equipamentos, sistemas, documentação técnica/normativa);
 - 9.4.30.4.4.5 Instalação e configuração de softwares em microcomputadores de usuários;
 - 9.4.30.4.4.6 Elaboração de scripts e packages ou instalação de softwares;



- 9.4.30.4.4.7 Abertura de chamados de assistência técnica junto às empresas fornecedoras da SES/MS para equipamentos cobertos por contratos de garantia ou de manutenção e controle do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos nos contratos;
- 9.4.30.4.4.8 Geração de imagens (backup) da estação de trabalho do usuário e de sistemas operacionais;
- 9.4.30.4.4.9 Verificação de serviços críticos;
- 9.4.30.4.4.10 Ativação, testes e desativação de pontos de rede, equipamentos e instalações em geral;
- 9.4.30.4.4.11 Monitoramento, configuração e substituição de componentes ativos de rede.
- 9.4.30.4.4.12 Correção de falhas de conectividades dos dispositivos que compõem a rede LAN quando necessário;
- 9.4.30.4.4.13 Instalação, monitoramento, substituição, atualização de firmware e configuração dos servidores e ativos de rede local, como, modems, firewalls, hubs, switches e roteadores;
- 9.4.30.4.4.14 Organização do cabeamento dos servidores e ativos de rede local;
- 9.4.30.4.4.15 Acompanhamento da manutenção e instalação de link em unidade da SES/MS;
- 9.4.30.4.4.16 Realização de testes de conectividade aos sistemas internos e externos a SES/MS;
- 9.4.30.4.4.17 Manter atualizado o inventário dos servidores e ativos de rede local;
- 9.4.30.4.4.18 Instalação, monitoramento e manutenção de redes sem fio;
- 9.4.30.4.4.19 Instalação e configuração do agente de monitoramento nos servidores locais;
- 9.4.30.4.4.20 Configuração SNMP nos ativos de rede;
- 9.4.30.4.4.21 Monitoramento da carga elétrica, da umidade e da temperatura média nas salas dos servidores e nos racks onde estão instalados os ativos de rede;
- 9.4.30.4.4.22 Manter atualizada a documentação da configuração e da topologia de rede da unidade;
- 9.4.30.4.4.23 Realização periódica e verificação por amostragem dos procedimentos de salvaguarda (backup) e realização periódica de restauro (restores) dos servidores de rede local, a fim de validação do procedimento;
- 9.4.30.4.4.24 Administração de servidores de rede local (atualização do sistema operacional dos servidores; instalação e atualização do software de antivírus; instalação do agente de software de gerenciamento de rede, configurações relativas ao domínio local, impressão);
- 9.4.30.4.4.25 Administração de estações de trabalho (permissões de grupos locais, compartilhamentos, firewall, funcionamento das políticas de grupos nas estações, dentre outros);
- 9.4.30.4.4.26 Administração do serviço de antivírus (e.g. atualização, Instalação, definição de políticas para varredura, identificação, reparo de vulnerabilidades, avaliação e otimização de desempenho).
- 9.4.30.4.5. Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço
- 9.4.30.4.5.1 Possuir ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área;



- 9.4.30.4.5.2 Possuir experiência na administração de redes Windows;
- 9.4.30.4.5.3 Ter conhecimento avançado em redes de computadores, com e sem fio, protocolos de rede e serviços (e.g. DNS, DHCP, email), e plataformas Windows Server, Active Directory e Exchange;
- 9.4.30.4.5.4 Ter conhecimento básico da língua inglesa;
- 9.4.30.4.5.5 Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- 9.4.30.4.5.6 Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- 9.4.30.4.5.7 Ter facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos; e
- 9.4.30.4.5.8 Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

9.4.30.5 Serviço de suporte local – Ilha de administração de redes locais

9.4.30.5.1. Disponibilidade do serviço

9.4.30.5.1.1 Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 07:30h às 17:30h (10 horas por dia). Os dias que não sejam feriados nacionais são considerados dias úteis.

9.4.30.5.2. Principais atividades a serem executadas

9.4.30.5.2.1. O serviço de suporte local – ilha de administração de redes locais - inclui as seguintes atividades:

9.4.30.5.2.2. Instalar, configurar, gerenciar e monitorar serviços do âmbito de administração de rede local da SES/MS;

9.4.30.5.2.3. Executar rotinas periódicas de recuperação de desastres;

9.4.30.5.2.4. Monitorar atividades críticas e linhas de comunicação;

9.4.30.5.2.5. Executar procedimentos diários de verificação dos serviços de rede;

9.4.30.5.2.6. Gerenciar, operar e monitorar equipamentos que compõem a rede local de dados (ex.: switches, impressoras, hubs, firewalls, roteadores, servidores);

9.4.30.5.2.7. Executar procedimentos de manutenção, atualização, reparo, dentre outros, nos servidores de rede, conforme orientações técnicas da Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTEC) da SES/MS;

9.4.30.5.2.8. Executar rotinas diárias de backup de sistemas, servidores, arquivos, volumes de disco e bases de dados;

9.4.30.5.2.9. Executar, quando necessário, rotinas de restauro (restore) de arquivos, volumes de disco e bases de dados;

9.4.30.5.2.10. Executar procedimentos de resposta para incidentes de segurança;

9.4.30.5.2.11. Notificar o serviço de suporte a clientes e demais interessados sobre eventuais interrupções nos serviços de TI;

9.4.30.5.2.12. Comunicar a SSI sempre que houver interrupções nos serviços de TI ou ocorrência de danos em equipamentos;



- 9.4.30.5.2.13. Acompanhar a prestação de serviços de terceiros nas dependências da SES/MS;
- 9.4.30.5.2.14. Monitorar as condições ambientais das dependências da SES/MS relativas aos ativos de TI, incluindo o funcionamento de equipamentos de ar-condicionado e de sistemas de suprimento de energia elétrica (no break);
- 9.4.30.5.2.15. Instalar e monitorar através de softwares específicos os equipamentos de rádio frequência utilizados para interligar os prédios da SES/MS, quanto ao throughput e qualidade dos sinais;
- 9.4.30.5.2.16. Proceder manutenções físicas nas instalações dos equipamentos, tanto nas conexões elétricas quanto lógicas.
- 9.4.30.5.2.17. Realizar auditorias nas configurações de segurança de acesso dos softwares embeded dos equipamentos de rádio, quando demandada ou por consequência das normas técnicas dos equipamentos;
- 9.4.30.5.2.18. Realizar testes para verificação do nível de ruído apresentado pelas conexões de rádio e determinar melhores canais de comunicação dentro das frequências dos rádios;
- 9.4.30.5.2.19. Realizar testes de realinhamento físico dos rádios quando de intempéries ou outro fato que influa no sinal do equipamento;
- 9.4.30.5.2.20. Organizar os ativos de TI no que diz respeito a móveis, equipamentos, softwares, centrais da rede e cabeamento. Obs: a instalação e manutenção do cabeamento físico não estão no escopo desse serviço.

9.4.30.5.3 Requisitos de qualificação de profissional para execução do serviço

- 9.4.30.5.3.1 Possuir, no mínimo, ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação ou outra formação superior acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TI;
- 9.4.30.5.3.2 Ter experiência em administração de redes. No caso dos técnicos de manutenção de rádios, possuir certificação em treinamento do fabricante dos equipamentos;
- 9.4.30.5.3.3 Ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório;
- 9.4.30.5.3.4 Ter conhecimento de arquitetura de microcomputador padrão IBM/PC;
- 9.4.30.5.3.5 Ter conhecimento para substituição de suprimentos e kits de manutenção em equipamentos de TI em geral;
- 9.4.30.5.3.6 Ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP;
- 9.4.30.5.3.7 Ter conhecimento básico sobre sistemas operacionais de servidores da família Windows;
- 9.4.30.5.3.8 Ter conhecimento básico da língua inglesa;
- 9.4.30.5.3.9 Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;



9.4.30.5.3.10 Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;

9.4.30.5.3.11 Ter facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos; e

9.4.30.5.3.12 Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

10. DIMENSIONAMENTO DO SERVIÇO

10.1. Situação atual

10.1.1. A área de tecnologia da informação da SES/MS é gerenciada pela CTEC – Coordenadoria de Tecnologia da Informação.

10.1.2. A SES/MS dispõe de cerca de 1500 usuários internos/externos de TIC, 2100 estações de trabalho (computadores pessoais e notebooks, etc) - com estimativa de crescimento de cerca de 5% nos próximos 2 anos. No futuro próximo há previsão de aumento significativo do quantitativo de pessoal e equipamentos com expansão do complexo da HEMOREDE, CENTRAL DE REGULAÇÃO e REGIONAIS DE SAÚDE. O atendimento presencial referente a este grupo de serviços está em vigência e será substituído por esta contratação descrita neste termo. O contrato vigente é realizado por uma equipe de profissionais de diversas especialidades técnicas, porém, com abrangência e cobertura muito inferior ao proposto neste termo, além de não contemplar a possível expansão da rede e o serviço de atendimento a municípios previsto neste documento. A tabela do Anexo III sumariza estas informações.

10.2. Volumetria de chamados

10.2.1. Considerando o período de janeiro/2019 a dezembro/2019 (último período de prestação dos serviços), a média mensal de chamados foi de, aproximadamente, 1.500 (hum mil e quinhentos) atendimentos detalhados no Anexo V.

10.2.2. A seguir, apresentamos detalhamento dos chamados referentes aos serviços de rede, sistemas corporativos, aplicativos e operacionais da SES/MS, de acordo com seu nível.

10.2.3. Os chamados atendidos pelo provedor de serviços até dezembro/2019 eram recebidos através de central telefônica, intranet e e-mail.

10.2.4. Estão inclusos todos os chamados relativos aos serviços de suporte local (helpdesk), administração de rede local e de longa distância (WAN), Datacenter, Correio Eletrônico, certificação digital e sistemas corporativos e operacionais. Foi dimensionado de forma estimativa a demanda não controlada pelo contrato anterior e projeção de crescimento a medida que o serviço contratado for implantado em atendimento ao sistemas de informação de base municipal.

10.3. Software utilizados pelas diversas plataformas utilizadas pela SES

10.3.1. Sistema Operacional e redes de computadores

10.3.1.1 Microsoft Windows 7 Professional 32/64 bits;

10.3.1.2 Microsoft Windows 8 Professional 64 bits;



- 10.3.1.3 Microsoft Windows 10 Professional 64 bits;
- 10.3.1.4 Drivers de impressora, token;
- 10.3.1.5 Microsoft Windows Server versão 2008R ou superior;
- 10.3.1.6 Sistema Operacional Linux na distribuição Ubuntu versão LTS 12.04 ou superior, com integração ao Active Director da Microsoft;
- 10.3.1.7 Aplicativo de monitoramento de rede CACTI, versão 0.8 ou superior;
- 10.3.1.8 VMWare ESXi versão 4.3 ou superior;
- 10.3.1.9 Firewall Sonicwall modelos TZ 210; NSA 240 e NSA 2400;
- 10.3.1.10 Ativos de Redes Gerenciáveis modelos instalados: 3Com 4210, HP 5120, HP 5500; k) Conexão Wimax com equipamentos Alvarion modelos RB-B14 e BU-B14 nos modos ponto-a-ponto e ponto-multiponto;
- 10.3.1.11 Sistema de Proteção contra invasão de programas indesejáveis (malware), Kaspersky versão 10.0 ou superior;
- 10.3.1.12 Sistema de armazenamento (Storage) com equipamentos IBM e EMC nos modelos System X- 3650 e VNX 5300 respectivamente;
- 10.3.2. Softwares de automação de escritório
- 10.3.2.1 Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome;
- 10.3.2.2 Microsoft Office (Word, Excel, Powerpoint);
- 10.3.2.4 Project, Adobe Acrobat Professional; d) Corel Draw, Adobe Photoshop;
- 10.3.3. Softwares utilitários/Data Base/desenvolvimento sistemas
- 10.3.3.1 Adobe Acrobat Reader;
- 10.3.3.2 Microsoft Access, Outlook;
- 10.3.3.3 Kaspersky Antivirus;
- 10.3.3.4 FireBird;
- 10.3.3.5 Sistema Gerenciador de Banco de Dados MS SQL Server versão 2005 ou superior;
- 10.3.3.6 Sistema Gerenciador de Banco de Dados PostgreSQL versão 8.0 ou superior;
- 10.3.3.7 Sistema Gerenciador de Banco de Dados MySQL versão 5.0 ou superior;
- 10.3.3.8 Sistema Gerenciador de Banco de Dados Oracle 10g ou superior;
- 10.3.3.9 Zend Framework versão 1.11 ou superior;
- 10.3.3.10 JSF 2.0 ou superior;
- 10.3.3.11 JPA 2.0 ou superior;
- 10.3.3.12 Yii versão 1.1 ou superior;
- 10.3.3.13 Cake PHP versão 2.0 ou superior;
- 10.3.3.14 Drupal versão 5.0 ou superior;
- 10.3.3.15 PHP versão 5.2 ou superior;
- 10.3.3.16 C#;



10.3.3.17 Aplicativos de versionamento de software: Apache Subversion versão 1.5 e GIT versão 1.9 ou superior;

10.3.3.18 Servidores de Aplicação Nginx 1.4 ou superior;

10.3.3.19 Apache, 2.0 ou superior;

10.3.3.20 Tomcat 6.0 ou superior;

10.3.3.21 Glassfish 3.0 ou superior;

10.3.3.22 JBoss 6.0 ou superior;

10.3.3.23 Microsoft IIS 6.0 ou superior;

10.3.3.24 Plataforma de desenvolvimento Java;

10.3.3.25 Plataforma de desenvolvimento Microsoft DotNet;

10.3.3.26 Pentaho versão 3.5 ou superior;

10.3.4. Sistemas de informação

10.3.4.1. A tabela no Anexo IV apresenta a relação de serviços e sistemas atualmente em uso na SES/MS Regionais e Secretarias Municipais de Saúde com a respectiva indicação de local de instalação e respectivo nível de atendimento a ser contemplado por este contrato.

10.4. Dimensionamento da Equipe

10.4.1. O dimensionamento da equipe para execução das tarefas referentes aos grupos de serviços I e II, será de responsabilidade única e exclusiva da licitante, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos para as ilhas de atendimento de Suporte Local na cidade de Campo Grande e as cidades sede de regionais num total de 10 (dez) localidades, incluindo no mínimo 02 (dois) veículos, custeio de hospedagem e deslocamento, manutenção de equipe de atendimento sediada das cidades propostas e demais estruturas necessárias para o atendimento contratado.

10.4.2. Para viabilizar a fiscalização pela contratante, as contratações e demissões ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas de imediato à SES/MS. Além disso, quando da substituição dos profissionais, a contratada deverá observar os requisitos de qualificação previstos para cada serviço e deverá encaminhar à SES/MS documentação que comprove o atendimento a tais requisitos. As solicitações atendidas por profissionais que eventualmente não possuam as qualificações exigidas serão consideradas “não resolvidas” e permanecerão pendentes para fins de apuração do nível de serviço.

11. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO

11.1. Nos termos do art. 67 Lei nº 8.666, de 1993, será designado servidor ou comissão responsável pela gestão do contrato e acompanhamento e fiscalização da entrega dos bens, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.



Governo do Estado de Mato Grosso do Sul
Fundo Especial de Saúde de Mato Grosso do Sul
Termo de Referência FESA/00493/2020

11.1.1. O(s) responsável(eis) pela gestão e fiscalização conforme Decreto 15.477/2020 do contrato serão designados conforme abaixo:

Gestor de Contrato	Fiscal de Contrato
Nome: Alessandro V. Fernandes Matricula:129943024 E-mail:afernandes@saude.ms.gov.br	Nome: Tiago Oliveira Vargas Matricula: 94273021 E-mail: tvargas@saude.ms.gov.br
Substituto do Gestor	Substituto do Fiscal
Nome: Susi Meire Cabreira Massulo Matricula:89859021 E-mail:susi.massulo@saude.ms.gov.br	Nome: Luiz Fabiano Câmara Matricula:88990021 E-mail:luiz.camara@saude.ms.gov.br

11.1.2. O recebimento de bens de valor superior a R\$ 80.000,00 (Oitenta mil reais) será confiado a uma comissão de, no mínimo, 03 (três) membros, designados por ato da contratante.

11.2. A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666/93.

11.3. O servidor ou comissão designada para a gestão e fiscalização do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução deste, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

11.4. A contratada permitirá e oferecerá condições para a mais ampla e completa fiscalização, durante a vigência do contrato, fornecendo informações, propiciando o acesso à documentação pertinente e atendendo às observações e exigências apresentadas pela fiscalização.

11.5. A Contratada se obriga a permitir que a auditoria interna da Contratante e/ou auditoria externa por ela indicada tenha acesso a todos os documentos que digam respeito ao Contrato.

11.6. A Contratante realizará avaliação da qualidade do atendimento, dos resultados concretos dos esforços sugeridos pela Contratada e dos benefícios decorrentes da política de preços por ela praticada.

11.7. A avaliação será considerada pela Contratante para aquilatar a necessidade de solicitar à Contratada que melhore a qualidade dos produtos ofertados, para decidir sobre a conveniência de



renovar ou, a qualquer tempo, rescindir o Contrato ou, ainda, para fornecer, quando solicitado pela Contratada, declarações sobre seu desempenho, a fim de servir de prova de capacitação técnica em licitações públicas.

11.8. As regras de gestão e fiscalização do contrato são regidas conforme Sessão III do Decreto 15.477/2020.

12. DA ESTIMATIVA ANUAL DE UNIDADES DE SERVIÇO TÉCNICO À SEREM DEMANDADAS

12.1. Os Quantitativos anuais estimados de USTs a serem contratados, conforme as necessidades da SES, relativamente às atividades dos Grupos I e II, dispostas respectivamente no Anexo XVI.

12.2. CÁLCULO DO VALOR ESTIMADO ANUAL

12.2.1. O valor estimado anual do Contrato, em termos de UST, é obtido segundo a fórmula abaixo:

$$VEAC\ UST = (QUST-I \times VUST-I) + (QUST-II \times VUST-II)$$

Onde:

VEAC UST é o valor estimado do contrato, em Reais, relativamente à prestação de serviços em UST;

QUST-I significa a quantidade de Unidades de Serviço Técnico definidos previamente para as Atividades do Grupo I;

VUST-I significa o valor contratado para a Unidade de Serviço Técnico relativa ao Grupo I;

QUST-II significa a quantidade de Unidades de Serviço Técnico definidos previamente para as Atividades do Grupo II;

VUST-II significa o valor contratado para a Unidade de Serviço Técnico relativa ao Grupo II.

13. PAGAMENTO

13.1. O pagamento, decorrente do fornecimento do objeto do Contrato, será efetuado mediante crédito em conta corrente, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento definitivo dos bens ofertados, após a apresentação da respectiva nota fiscal, devidamente atestada pelo setor competente, conforme dispõe o art. 40, inciso XIV, alínea "a", combinado com o art. 73, inciso II, alínea "b", da Lei nº 8.666/93 e alterações.

13.1.1 A Contratada, durante toda a execução do contrato, deverá manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

13.2. Constatada a situação de irregularidade em quaisquer das certidões da Contratada, a mesma será notificada, por escrito, sem prejuízo do pagamento pelo objeto já executado, para, no prazo de 02 (dois) dias úteis, regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa, em processo administrativo instaurado para esse fim específico.

13.3. O prazo para regularização ou encaminhamento de defesa de que trata o subitem 13.2 poderá ser prorrogado uma vez e por igual período, a critério da Contratante.

13.4. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal e trabalhista quanto à



Governo do Estado de Mato Grosso do Sul
Fundo Especial de Saúde de Mato Grosso do Sul
Termo de Referência FESA/00493/2020

inadimplência do fornecedor, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado pela Administração, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

13.5. Persistindo a irregularidade, a Contratante, em decisão fundamentada, deverá aplicar a penalidade cabível nos autos do processo administrativo correspondente.

13.6. Será admissível a retenção sobre o valor devido ao contratado quando diante de rescisão contratual ou de aplicação de multa prevista nos arts. 86 e 87, II, da Lei n. 8.666/1993, observado o disposto nos arts. 80, IV 86, § 3º e 87, §1º, todos da Lei n. 8.666/1993.

13.6.1. Ressalvada a hipótese do subitem 13.6, havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao CCF/MS.

13.6.2. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente, salvo por motivo de economicidade ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

13.7. O documento de cobrança da Contratada será mediante nota fiscal/fatura, cujo crédito será realizado na conta corrente/agencia/banco a ser informado pela Contratada.

13.8. Caso se constate erro ou irregularidade na nota fiscal/fatura, a Contratante, a seu critério, poderá devolvê-la para as devidas correções, ou aceitá-la, com a glosa da parte que considerar indevida, nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

13.9. Na hipótese de devolução, a nota fiscal/fatura será considerada como não apresentada, para fins de atendimento das condições contratuais.

13.10. A Contratante não pagará, sem que tenha autorização prévia e formal, nenhum compromisso que lhe venha a ser cobrado diretamente por terceiros, sejam ou não instituições financeiras.

13.11. Os eventuais encargos financeiros, processuais e outros, decorrentes da inobservância, pela Contratada, de prazo de pagamento, serão de sua exclusiva responsabilidade.

13.12. A Contratante efetuará retenção, na fonte, dos tributos e contribuições sobre todos os pagamentos devidos à Contratada.

13.13. As despesas com deslocamento de pessoal da Contratada ou de seus representantes serão de sua exclusividade responsabilidade.

13.14. O recolhimento do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN deverá ser feito em consonância com o art. 3º e demais disposições da Lei Complementar Federal n. 116/2003, e respeitando as seguintes determinações:

I - quando da celebração do contrato, a CONTRATADA deverá indicar a legislação municipal aplicável aos serviços por ela prestados, relativamente ao tributo especificado no caput deste subitem, esclarecendo, expressamente, sobre a eventual necessidade de retenção do tributo pelo tomador dos serviços;



II - caso se mostre exigível, à luz da legislação municipal, a retenção do ISSQN pelo tomador dos serviços:

- a) o CONTRATANTE, na qualidade de responsável tributário, deverá reter a quantia correspondente do valor da nota-fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente apresentada e recolher a respectiva importância em nome da CONTRATADA no prazo previsto na legislação municipal;
- b) a CONTRATADA deverá destacar o valor da retenção, a título de “RETENÇÃO PARA O ISSQ”, ao emitir a nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente.

III - Caso, por outro lado, não haja previsão de retenção do ISSQN pelo tomador dos serviços:

- a) a CONTRATADA deverá apresentar declaração da Municipalidade competente com a indicação de sua data-limite de recolhimento ou, se for o caso, da condição de isenção;
- b) mensalmente, a CONTRATADA deverá apresentar comprovante de recolhimento do ISSQN por meio de cópias autenticadas das guias correspondentes ao serviço executado e deverá estar referenciado à data de emissão da nota fiscal, fatura ou documento de cobrança equivalente;
- c) na hipótese de, por ocasião da apresentação da nota fiscal, da fatura ou do documento de cobrança equivalente, não tenha decorrido o prazo legal para recolhimento do ISSQN, poderão ser apresentadas cópias das guias de recolhimento referentes ao mês imediatamente anterior, devendo a CONTRATADA apresentar a documentação devida quando do vencimento do prazo legal para o recolhimento.

14. DO PRAZO PARA ENTREGA OU EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

14.1. O prazo para início da execução dos serviços deverá ser de até 30 dias (trinta) dias após a assinatura do contrato.

15. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1. Com fundamento no artigo 7º da Lei Federal n. 10.520/2002 e no artigo 50 do Decreto n. 15.327/2019, ficará impedida de licitar e contratar com o Estado do Mato Grosso do Sul e será descredenciada do Cadastro Central de Fornecedores do Estado de Mato Grosso do Sul - CCF/MS, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo da aplicação de multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do Lote e das demais cominações legais, garantindo o direito à ampla defesa, a licitante que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta:

- 15.1.1 não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
- 15.1.2 não entregar a documentação exigida no edital;
- 15.1.3 apresentar documentação falsa;
- 15.1.4 causar atraso na execução do objeto;
- 15.1.5 não manter a proposta;
- 15.1.6 falhar na execução do contrato;
- 15.1.7 fraudar a execução do contrato;



15.1.8 comportar-se de modo inidôneo;

15.1.9 declarar informações falsas; e

15.1.10 cometer fraude fiscal.

15.2. Para fins do disposto no subitem 15.1, alínea "h", reputar-se-ão inidôneos atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame, tais como a fraude ou frustração do caráter competitivo do procedimento licitatório, ação em conluio ou em desconformidade com a lei, indução deliberada a erro no julgamento, prestação falsa de informações, apresentação de documentação com informações inverídicas, ou que contenha emenda ou rasura, destinada a prejudicar a veracidade de seu teor original, constituindo-se como exemplos as condutas tipificadas nos artigos 90, 93, 95, 96 e 97, parágrafo único, da Lei n. 8.666/1993.

15.3. Pela recusa injustificada em assinar, o Contrato ou instrumento equivalente, será aplicada multa à licitante de até 10% (dez por cento) do valor total do serviço ou fornecimento, a título de indenização, salvo os casos de caso fortuito e força maior devidamente comprovado no processo administrativo de que trata o item 15.9.

15.3.1. A penalidade prevista no subitem 15.3 não será aplicada às licitantes remanescentes convocadas em virtude da não aceitação da primeira colocada.

15.4. Com fundamento nos artigos 86 e 87, incisos I a IV, da Lei n o 8.666, de 1993 e no art. 7º da Lei no 10.520, de 17/07/2002, nos casos de retardamento, de falha na execução do contrato ou de inexecução Total do objeto a contratada poderá ser apenada, isoladamente ou juntamente com as multas definidas nos itens 15.5, 15.6 e 15.7, com as seguintes penalidades:

15.4.1 advertência;

15.4.2 suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública Estadual, por prazo não superior a dois anos;

15.4.3 declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior; ou

15.4.4 impedimento de licitar e contratar com o Estado e descredenciamento no Cadastro Central de Fornecedores do Estado de Mato Grosso do Sul - CCF/MS pelo prazo de até cinco anos.

15.5. No caso de inexecução total ou parcial do objeto, a contratada estará sujeita à aplicação de multa de até 10% (dez por cento) do valor do contrato.

15.6. No caso de descumprimento do prazo estabelecido para a entrega do objeto do contrato, sem que haja justificativa aceita pela Contratante, a Contratada ficará sujeita à multa de 1% (um por cento) do valor empenhado, por dia de atraso, limitado a 10% (dez por cento). Após trinta dias de atraso, a Contratante poderá reconhecer a inexecução parcial ou total do contrato.



15.7. Em caso de subcontratação não autorizada, será aplicada multa de até 10% (dez por cento) do valor do contrato. A reincidência por uma vez de subcontratação não autorizada configurará inexecução parcial do contrato e ensejará a aplicação de multa de 20% (vinte por cento) do valor do contrato, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.

15.8. Por infração a qualquer outra cláusula do Edital e seus Anexos, não prevista nos subitens anteriores, poderão ser aplicadas, isolada ou cumulativamente com outras sanções, inclusive a rescisão contratual, se for o caso:

15.8.1 Advertência, no caso de infrações leves;

15.8.2 multa de até 10% (dez por cento):

15.8.3 sobre o valor do lote do qual participou a licitante, se a infração ocorrer durante a licitação;

15.8.4 sobre o valor do contrato, se a infração for ao contrato.

15.9. As penalidades serão aplicadas após regular processo administrativo, em que seja assegurado a licitante o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos que lhes são inerentes.

15.10. Quaisquer multas aplicadas deverão ser recolhidas junto ao órgão competente no prazo de até 15(quinze) dias úteis contados de sua publicação no Diário Oficial do Estado de Mato Grosso do Sul, podendo, ainda, ser descontadas de qualquer fatura ou crédito existente, a critério da licitante.

15.11. Esgotados os meios administrativos para cobrança do seu valor à licitante, a multa será inscrita em dívida ativa.

15.12. A aplicação das sanções previstas nos itens 15.1 a 15.8 não excluem a possibilidade de aplicação de outras constantes da legislação que rege o tema, especialmente dos Decretos Estaduais n. 15.327, de 10 de dezembro 2019 e 14.506, de 27 de junho de 2016, inclusive a responsabilização da licitante por eventuais perdas e danos causados à Administração Pública.

15.12. As sanções serão registradas no Cadastro Central de Fornecedores do Estado de Mato Grosso do Sul - CCF/MS.

16. DOS RECURSO ORÇAMENTÁRIOS

16.1. As despesas do presente instrumento contratual correrão por conta da Natureza de Despesas 33903917, conforme detalhamento abaixo:

UG/Órgão/Entidade - SES/FESA/ Tecnologia da Informação

Programa de trabalho - 20.27901.10.122.0011.4057.0003

Fonte de Recurso - 0100000000

17. LOCAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

17.1. A SES/MS possui em seu organograma funcional diversas áreas técnicas, administrativas e operacionais distribuídas nas cidades de Campo Grande e interior do estado, devidamente detalhadas no Anexo III deste termo e identificadas com seus respectivos responsáveis, endereços de localização e telefones de contato.



17.2. Os serviços a serem prestados e objeto deste termo serão executados nestas localidades de forma presencial e/ou remota, razão pela qual o Anexo II deverá ser usado como referência para atendimento do quesito obrigatório VISITA TÉCNICA E VISTORIA TÉCNICA Conforme item 20.14 deste termo.

18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

18.1. Constituem obrigações da Contratante, além das demais previstas no Edital e seus Anexos ou deles decorrentes:

18.1.1. Nomeação de Gestor e Fiscal do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

18.1.2. Definir o controle da classificação e mensuração das ordens de serviço, quando aplicável, não sendo permitida delegação à empresa que presta os serviços mensurados;

18.2. Receber a prestação do serviço fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

18.3. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

18.4. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

18.5. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração;

18.6. Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a Contratada;

18.7. Fornecer e colocar à disposição da Contratada todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução do objeto;

18.8. Proporcionar condições para a boa consecução do objeto do Contrato;

18.9. Notificar, formal e tempestivamente, a Contratada sobre as irregularidades observadas no cumprimento do Contrato;

18.10. Notificar a Contratada, por escrito e com antecedência, sobre multas, penalidades e quaisquer débitos de sua responsabilidade;

18.11. Fiscalizar o Contrato através do setor competente da Contratante;

19. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

19.1. Constituem obrigações da Contratada, além das demais previstas no Edital e seus Anexos ou deles decorrentes:

19.1.1. Não subcontratar, subempreitar, ceder ou transferir, total ou parcialmente o objeto do Contrato.



Governo do Estado de Mato Grosso do Sul
Fundo Especial de Saúde de Mato Grosso do Sul
Termo de Referência FESA/00493/2020

19.1.2. Qualquer ato que implique a substituição do Contratado por outra pessoa jurídica, como a fusão, cisão ou incorporação, somente será admitida mediante expresso e prévio consentimento do órgão contratante, mediante a formalização de Termo Aditivo, desde que:

19.1.2.1 seja mantida a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte (quando for o caso);

19.1.2.2 sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação;

19.1.2.3 sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; e

19.1.2.4 não haja qualquer prejuízo à boa execução das obrigações pactuadas.

19.1.3 Entregar os objetos ofertados, no prazo proposto e em conformidade com as especificações exigidas no Edital e seus Anexos.

19.1.4 Somente divulgar informações acerca dos objetos do contrato, que envolva o nome da contratante, mediante sua prévia e expressa autorização.

19.1.5. Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

19.1.6. Instruir o fornecimento dos objetos do contrato com as notas fiscais correspondentes, juntando cópia da solicitação de entrega e do comprovante do respectivo recebimento.

19.1.7. Cumprir todas as leis e posturas federais, estaduais e municipais pertinentes e responsabilizar-se por todos os prejuízos decorrentes de infrações a que houver dado causa.

19.1.8. Assumir com exclusividade todos os impostos e taxas que forem devidos em decorrência do objeto do contrato, bem como as contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho e quaisquer outras despesas que se fizerem necessárias ao cumprimento do objeto pactuado, inclusive quanto ao transporte interno dos bens.

19.1.9. Aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem, no objeto, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

19.1.10. Responder perante a Contratante e terceiros por eventuais prejuízos e danos decorrentes de sua demora ou de sua omissão, sob a sua responsabilidade ou por erro da execução deste contrato.

19.1.11. Responsabilizar-se por quaisquer ônus decorrentes de omissões ou erros na elaboração de estimativa de custos e que redundem em aumento de despesas para a Contratante.

19.1.12. Responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados por culpa ou dolo de seus empregados, prepostos e/ou contratados, bem como se obrigar por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais que lhe venham a ser atribuída por força de lei, relacionadas com o cumprimento do Contrato.

19.1.13. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os arts. 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990).

19.1.14 Indicar preposto para representa-la durante a execução do contrato.

19.1.15 Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a



documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertencem à Administração.

19.1.16 atender prontamente quaisquer orientações e exigências da equipe de fiscalização do contrato, inerentes a inexecução do objeto contratual.

19.1.17 manter durante a execução do contrato equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

19.1.18 manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.

19.2. OBRIGAÇÕES ESPECIAIS DA CONTRATADA

19.2.1. Fornecer todos os materiais que se fizerem necessários aos serviços de manutenção preventiva, sem cobranças adicionais;

19.2.2 Fornecer equipamentos como notebook e ferramentas que se fizerem necessários para execução de serviços de manutenção nas regionais de saúde, sem cobranças adicionais;

19.2.3. Dispor de equipe técnica em número de profissionais suficiente e habilitada para os serviços relacionados nos itens 6 e 7, bem como equipamentos e demais recursos necessários para a plena execução dos serviços nos prazos e quantitativos estabelecidos;

19.2.4. Assumir os gastos e despesas que fizer para cumprimento das obrigações decorrentes do contrato, tais como ferramentas, transporte, componentes, peças, partes e acessórios dos equipamentos, utilizando para isso componentes originais ou equivalentes, assim como assegurar o perfeito andamento dos serviços;

19.2.5. Os serviços especificados no objeto deste termo de referência não excluem outros similares que porventura se façam necessários para a boa execução das tarefas e serviços;

19.2.6. Não poderá transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, o contrato, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada;

19.2.7. Nomear um preposto, externo à equipe técnica, com poderes de gerência local, com a missão de garantir a adequada execução do contrato, ministrar orientação aos executantes dos serviços e fiscalizar o cumprimento de suas orientações. O preposto será responsável por:

19.2.8. Garantir o cumprimento das atividades de acordo com as diretrizes estabelecidas para sua realização, bem como supervisionar a instalação dos equipamentos, manutenções e monitoramentos;

19.2.9. Reportar-se sempre ao gestor do contrato, adotando as providências pertinentes para a correção das falhas detectadas;

19.2.10. Receber as observações do gestor do contrato relativamente à execução do serviço e identificar as necessidades de treinamento quando constatado manuseio incorreto dos equipamentos;

19.2.11. Tomar as providências pertinentes para que sejam corrigidas todas as falhas detectadas e, quando houver necessidade, reportar-se ao responsável pela fiscalização designado pela CONTRATANTE, solicitando as providências que se fizerem necessárias ao bom cumprimento de suas



Governo do Estado de Mato Grosso do Sul
Fundo Especial de Saúde de Mato Grosso do Sul
Termo de Referência FESA/00493/2020

obrigações, recebendo as reclamações daquele e, por consequência, tomando todas as medidas cabíveis para solução das falhas detectadas;

19.2.12. Cumprir horários e periodicidade para a execução dos serviços fixados pela CONTRATANTE, segundo suas conveniências e em consonância com a fiscalização do contrato;

19.2.13. Comunicar à CONTRATANTE quaisquer fatos ou circunstâncias detectadas, quando da execução dos serviços contratados, que prejudiquem ou possam prejudicar a qualidade dos serviços objeto deste termo de referência.

19.2.14. Arcar com as despesas de transporte aéreo e terrestre, hospedagem e alimentação dos profissionais envolvidos nos serviços contratados;

19.2.15. Utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência, correndo por sua conta todas as despesas com salários, impostos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, seguros e outras correlatas;

19.2.16. Além dos profissionais supracitados deverão possuir em seu quadro de profissionais técnicos devidamente capacitados para poderem realizar os serviços de suporte técnico e manutenção da maneira mais adequada, para tanto, deverá apresentar as certificações técnicas;

19.2.17. A licitante deverá apresentar pelo menos 02 (dois) profissionais com certificação ITIL V3 ou superior.

19.2.18. A comprovação do vínculo formal dos profissionais técnicos certificados, deverá ser feita mediante apresentação de um dos seguintes documentos;

19.2.18.1. No caso de vínculo empregatício: cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), expedida pelo Ministério do Trabalho, contendo as folhas que demonstrem o nº de registro, qualificação civil, contrato de trabalho e última alteração de salário;

19.2.18.2. No caso de vínculo societário: ato constitutivo da empresa devidamente registrado no órgão de Registro de Comércio competente, do domicílio ou da sede do licitante;

19.2.18.3. No caso de profissional autônomo, contrato de prestação de serviço com a assinatura do profissional e do sócio da empresa.

19.2.19. As comprovações de certificações dos profissionais técnicos deverão ser realizadas no momento da assinatura do contrato.

19.2.20. Responsabilizar-se por todo e qualquer dano que cause à Administração, a prepostos seus ou a terceiros, por ação ou omissão, em decorrência da execução dos serviços;

19.2.21. Manter, durante a vigência do contrato, todas as condições de habilitação, incluindo a atualização de documentos de controle da arrecadação de tributos e contribuições federais, entre outras legalmente exigíveis, junto à CONTRATANTE;

19.2.22. Todas as despesas relativas à execução dos serviços, à entrega e transporte de equipamentos, bem como todos os impostos, taxas e demais despesas decorrentes do contrato firmado, correrão por conta exclusiva da CONTRATADA;



- 19.2.23. Dispor de todos os recursos materiais e humanos necessários ao fiel cumprimento das atividades estabelecidas neste Termo de Referência;
- 19.2.24. Realizar as atividades de manutenção e tomar todas as providências cabíveis para rápida e efetiva eliminação de falhas reclamadas, sem limite de chamados mensais;
- 19.2.25. Além das exigências acima, a CONTRATADA deverá também:
- 19.2.26. Refazer serviços mal executados, completar falhas e omissões e inconformidades de qualquer natureza, sem ônus para a CONTRATANTE;
- 19.2.27. Afastar empregados que, a critério da CONTRATANTE, tenham conduta técnica ou pessoal inaceitável, imediatamente após a notificação oficial do órgão;
- 19.2.28. Responsabilizar-se por erros ou imperícias praticadas na execução dos serviços;
- 19.2.29. Responsabilizar-se totalmente pela observância de Leis, Regulamentos e Posturas em vigor.
- 19.2.30. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;
- 19.2.31. Manter seu pessoal uniformizado, identificando-os mediante crachás com fotografia recente e quando for o caso, provendo-os dos Equipamentos de Proteção Individual- EPI's;
- 19.2.32. Implantar, de forma adequada, a planificação, execução e supervisão permanente dos serviços, de maneira estruturada, mantendo durante o horário comercial suporte para dar atendimento a eventuais necessidades para manutenção;
- 19.2.33. Cumprir as legislações vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal e normas internas de segurança e medicina do trabalho;
- 19.2.34. Executar os serviços de forma a não interferir no bom andamento da rotina de funcionamento da CONTRATANTE;
- 19.2.35. Dispor de cadastro de pessoal qualificado para proceder a alocação dos profissionais, ou substituição quando necessário;
- 19.2.36. Responsabilizar-se pela investigação dos antecedentes profissionais de sua equipe de trabalho designada para a prestação dos serviços, podendo a administração pública exigir, a qualquer tempo, a apresentação destas informações;
- 19.2.37. Aceitar em todos os aspectos a fiscalização por parte da CONTRATANTE;
- 19.2.38. Manter sigilo absoluto sobre todas as informações provenientes dos serviços realizados;
- 19.2.39. Garantir o sigilo e inviolabilidade dos dados e conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais;
- 19.2.40. Apresentar a CONTRATANTE, sempre que solicitado, a comprovação da experiência e da formação dos profissionais designados;

19.3. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 19.3.1. Não subcontratar, subempreitar, ceder ou transferir, total ou parcialmente o objeto do Contrato.



19.3.2. Não há viabilidade para formação de consórcios, visto que a estrutura da solução é única, não cabendo tal formação para fornecimento de objeto uno e indivisível.

20. DA CAPACIDADE TÉCNICA (DE APRESENTAÇÃO OBRIGATÓRIA)

20.1. A exigência de atestados de capacidade técnica, em especial, se justifica pela necessidade de se garantir a regularidade do fornecimento do serviço por empresa que comprove possuir qualificação. Esta exigência encontra-se amparada no inciso II e §6º do art. 30 da Lei 8.666/93, que permite a indicação das instalações e do aparelhamento, dentre outras condições, essenciais para a realização do objeto da licitação. A segurança e o interesse público, entretanto, não restringem a participação de empresas minimamente capacitadas.

20.2. Os requisitos de qualificação técnica foram estipulados pela SES/MS para as parcelas de maior relevância e de maior valor significativo do objeto a ser contratado (Súmula 263/2011-TCU), sendo que os quantitativos mínimos estipulados no Anexo III correspondem, respectivamente, a 50% do dimensionamento do ambiente atual de estações de trabalho e de usuários da SES/MS, os quais representam o mínimo necessário à execução adequada ao porte dos serviços solicitados. Tais exigências não são excessivas ou restringem a competitividade da licitação, uma vez que estas são práticas comuns de mercado.

20.3. A licitante deverá apresentar atestado de capacidade técnica, emitidos por entidade de Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada que comprove, de maneira satisfatória, a aptidão para desempenho de atividades compatível com empresas ou organizações públicas ou privadas, de modo satisfatório:

20.3.1 Utilização de Sistema de Gestão de Atendimentos de Service Desk para registro, acompanhamento e gerenciamento das demandas, provendo funcionalidades como: interface com os indicadores de níveis de serviço, geração de relatórios, escalonamento de chamados e implementação Base de Conhecimentos;

20.3.2 Implementação de, no mínimo, Gerenciamento de Incidentes e outro processo baseado nas disciplinas definidas no ITIL;

20.3.3 Elaboração de metodologias de atendimento de service desk na forma de Manual de Procedimentos Padrão, regularmente contratada para este fim.

20.3.4 Administração de redes e servidores padrão do mercado, incluindo rede de telecomunicações sem fio.

20.4. Atestado(s) de Capacidade Técnica, comprovando que o licitante tenha prestado serviços Desenvolvimento de sistemas para empresas ou organizações públicas ou privadas, de modo satisfatório que atendam os seguintes quesitos mínimos abaixo:

20.4.1. Elaboração, execução e implementação de projetos de sistemas utilizando tecnologias e ferramentas de gerenciamento eletrônico de documentos;

20.4.2. Definição de métodos e instrumentos de metodologia de desenvolvimento de sistemas;



- 20.4.3. Elaboração, execução e implantação de sistemas utilizando tecnologias e ferramentas de workflow;
- 20.4.4. Levantamento de dados;
- 20.4.5. Modelagem de dados;
- 20.5. Os atestados ou declarações para comprovação da aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e volume ao demandado pela SES/MS deverão ser emitidos, em documento timbrado, pela pessoa jurídica de direito público ou privado com a qual esta mantém (manteve) contrato de prestação de serviços.
- 20.6. Apresentação de Atestado de Capacidade Técnica fornecido por Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado, devidamente registrado(s) por entidade profissional competente (CREA), com apresentação inclusive da(s) Certidão(ões) de Acervo Técnico (CAT) vinculada(s) ao respectivo(s) atestado(s), para as quais a licitante tenha executado os serviços de instalação ou manutenção em rede de telecomunicações de rádio frequência, de complexidade operacional equivalente aos especificados neste Edital (rede MAN WIRELESS);
- 20.7. Comprovação de que possui em seu quadro, responsável técnico, com nível superior na área de engenharia elétrica. A comprovação se dará da seguinte forma:
- 20.7.1 Em se tratando de sócio ou proprietário, através da apresentação do contrato social;
- 20.7.2 Em se tratando de empregado, através da apresentação de carteira de trabalho e previdência social;
- 20.7.3 Em se tratando de contrato de trabalho, através da apresentação do contrato de trabalho.
- 20.8. A licitante deverá apresentar pelo menos 02 (dois) profissionais com certificação ITIL V3 ou superior.
- 20.9. A SES/MS reserva-se no direito de executar diligências para verificar e validar as informações prestadas no(s) atestado(s) de capacidade técnica fornecida(s) pelo vencedor do certame. Também poderão ser requeridos cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove, inequivocamente, a veracidade do(s) atestado(s).
- 20.10. Poderão ser apresentados mais de um atestado que, somados, cubram completamente os serviços exigidos, para fim de comprovação da qualificação técnica.
- 20.11. Serão consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente ou que tenham pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa proponente
- 20.12. O documento apresentado pela licitante para comprovação de sua qualificação técnica, além de possuir informações técnicas e operacionais suficientes para qualificar o escopo realizado, deverá conter dados que possibilitem à SES/MS, por intermédio de seu Pregoeiro, caso julgue necessário, confirmar sua veracidade junto ao cedente emissor, como por exemplo: número e período de vigência do contrato, especificação do serviço executado, nome, cargo e telefone institucional para contato junto ao emitente.



20.13. Certidão de Registro ou Inscrição da licitante e do seu Responsável Técnico junto ao Conselho Regional de Engenharia e Agronomia - CREA, comprovando a sua habilitação legal para o exercício das atividades pertinentes ao objeto da licitação

20.13.1. Em se tratando de registros ou inscrições fora do Estado de Mato Grosso do Sul, deverão apresentar declaração se comprometendo que caso seja vencedora irá apresentar no ato da assinatura do Contrato o visto ou registrar-se no CREA/MS.

20.14. Apresentar Atestado de Vistoria Técnica nos DOCUMENTOS RELATIVOS A PROPOSTA lavrado e assinado pela CTEC – Coordenadoria de Tecnologia.

20.14.1. As proponentes deverão efetuar VISTORIA prévia, ao menos, nas dependências da Secretaria de Estado de Saúde - SES, situada na Av. Poeta Manoel de Barros, s/n, Bloco VII, Parque dos Poderes, em Campo Grande/MS e ao maior Núcleo Regional de Saúde administrado pela SES e citado no anexo II, localizado na cidade de DOURADOS, sito a Rua Hilda Bergo Duarte, nº 940, Centro, servirá para verificação do ambiente onde os serviços serão realizados. A visita poderá ser realizada em até 02 (dois) dias úteis anteriores ao dia da abertura do certame. A visita deverá ser agendada junto a Secretaria de Estado de Saúde - SES, Sr. Marcos Espindola de Freitas, (67) 3318-1620, no horário das 07h30min às 11h00hrs, de segunda a sexta-feira. Na ocasião será emitido o Atestado de Vistoria Técnica conforme Anexo X.

20.14.2. O objetivo da vistoria prévia é ter a Administração a certeza de que todos os licitantes conhecem os locais da execução, verificação do estado físico dos equipamentos, características e SLAS dos serviços e, via de consequência, suas propostas de preços refletirem com exatidão os serviços a serem executados, evitando-se futuros pleitos de aditivos ao contrato. É importante destacar que tal exigência encontra amparo na legislação (art. 30, inciso III, da Lei nº 8.666/1993) e Acórdão nº 4.968/2011.

20.14.3. A exigência de VISTORIA também na unidade Núcleo Regional de Saúde de Dourados se justifica por ser esta a maior unidade administrativa da SES no interior do estado, abrigar o maior número de servidores (pessoal), quantidade de equipamentos e infraestrutura computacional e de comunicação FORA da SES. Além destas características, esta REGIONAL é usada comumente pela SES como ponto de apoio logístico e de suporte à outros setores da SES, além de estar, fisicamente, instalada na maior região sanitária do estado.

20.14.4. Nessa linha, a grande preocupação diz respeito ao fato de que, na ausência de vistoria prévia pelo licitante porventura vencedor da licitação, poderia este argumentar a falta de informações relevantes das condições do local para solicitar o reequilíbrio econômico-financeiro do contrato ou a exigência de aditivos contratuais prejudiciais à Administração.

21. DO PRAZO DE INÍCIO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS



21.1. A execução dos serviços deverá iniciar em até 30 (trinta) dias contados da assinatura do Contrato. Executado o contrato, o seu objeto será recebido na forma prevista no art. 73 da Lei nº 8.666/93, dispensando o recebimento provisório nas hipóteses prevista no art. 74 da mesma lei.

22. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

22.1. O Contrato a ser firmado vigorará por 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado em conformidade com as disposições contidas na Lei n. 8.666/93 e alterações.

23. HABILITAÇÃO JURÍDICA E ECONÔMICO-FINANCEIRA

23.1. Na fase de Habilitação Jurídica será conforme descrito no Edital.

23.2. Os Documentos Necessários relacionados deverão ser apresentados na fase da Habilitação:

23.2.1. Certidão Negativa de Falência e recuperação Judicial, expedida pelos Cartórios distribuidores competentes da sede da pessoa jurídica, emitida há, no máximo 30 (trinta) dias, quando outro prazo de validade não estiver expresso no documento;

23.2.2. Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual (com situação ativa) ou Municipal (Alvara de funcionamento), relativo ao domicílio ou sede da proponente, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;

23.2.3. Certidão negativa de débitos relativos aos Tributos federais e à dívida ativa da União;

23.2.4. Certidão negativa de débitos com a Fazenda Estadual em que for sediada a empresa;

23.2.5. Certidão negativa de débito com a Fazenda Municipal, onde for sediada a empresa;

23.2.6. Certidão Negativa de débitos trabalhista

23.2.7. Certidão de Registro ou Inscrição da licitante e do seu Responsável Técnico junto ao Conselho Regional de Engenharia e Agronomia - CREA, comprovando a sua habilitação legal para o exercício das atividades pertinentes ao objeto da licitação

a) em se tratando de registros ou inscrições fora do Estado de Mato Grosso do Sul, deverão apresentar declaração se comprometendo que caso seja vencedora irá apresentar no ato da assinatura do Contrato o visto ou registro no CREA/MS

23.2.8. Comprovação de que possui em seu quadro, responsável técnico, com nível superior na área de engenharia elétrica. A comprovação se dará da seguinte forma:

a) em se tratando de sócio ou proprietário, através da apresentação do contrato social;

b) em se tratando de empregado, através da apresentação de carteira de trabalho e previdência social;

c) em se tratando de contrato de trabalho, através da apresentação do contrato de trabalho.

23.4.3 A licitante deverá apresentar pelo menos 02 (dois) profissionais com certificação ITIL V3 ou superior, no ato da assinatura do contrato.

23.2.9. Apresentação de Atestado de Capacidade Técnica fornecido por Pessoa Jurídica de Direito Público ou Privado, devidamente registrado(s) por entidade profissional competente (CREA/CAU), com apresentação inclusive da(s) Certidão(ões) de Acervo Técnico (CAT) vinculada(s) ao respectivo(s)



atestado(s), para as quais a licitante tenha executado os serviços de instalação ou manutenção em rede de telecomunicações de rádio frequência, de complexidade operacional equivalente aos especificados neste Edital (rede MAN WIRELESS);

23.2.10. A licitante deverá apresentar atestado (s) de capacidade técnica, emitidos em documento timbrado por entidade de Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada que comprove, de maneira satisfatória, a aptidão para desempenho de atividades compatível, para as parcelas de maior relevância e de maior valor significativo do objeto a ser contratado (Súmula 263/2011-TCU), sendo que os quantitativos correspondam a no mínimo 50% do referenciado no Anexo XVI, de modo satisfatório:

a) Para o Lote 01:

I. Elaboração, execução e implementação de projetos de sistemas utilizando tecnologias e ferramentas de gerenciamento eletrônico de documentos;

II. Definição de métodos e instrumentos de metodologia de desenvolvimento de sistemas;

III. Elaboração, execução e implantação de sistemas utilizando tecnologias e ferramentas de workflow;

IV. Levantamento de dados;

V. Modelagem de dados;

b) Para o Lote 02:

I. Utilização de Sistema de Gestão de Atendimentos de Service Desk para registro, acompanhamento e gerenciamento das demandas, provendo funcionalidades como: interface com os indicadores de níveis de serviço, geração de relatórios, escalonamento de chamados e implementação Base de Conhecimentos;

II. Implementação de, no mínimo, Gerenciamento de Incidentes e outro processo baseado nas disciplinas definidas no ITIL;

III. Elaboração de metodologias de atendimento de service desk na forma de Manual de Procedimentos Padrão, regularmente contratada para este fim.

IV. Administração de redes e servidores padrão do mercado, incluindo rede de telecomunicações sem fio.

23.2.11. A SES/MS reserva-se no direito de executar diligências para verificar e validar as informações prestadas no(s) atestado(s) de capacidade técnica fornecida(s) pelo vencedor do certame. Também poderão ser requeridos cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove, inequivocamente, a veracidade do(s) atestado(s).

23.2.12. Para comprovação das quantidades mínimas exigidas, será permitida a somatória de no máximo 03 (três) atestados, que demonstrem que o serviço tenha sido executado de forma simultânea (mesmo período).

23.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA



23.3.1. Como critério de habilitação, quanto à qualificação econômico-financeira, adota-se o Índice de Solvência Geral que deve ser maior ou igual a 1,0.

23.3.2. A seleção de licitantes com capacidade econômico-financeira suficiente para assegurar a execução integral do contrato tem por dispositivo legal o artigo 31, §§1º e 5º da Lei n. 8.666/93. Assim, necessário se faz que a Administração Pública se previna de empresas sem quaisquer responsabilidades ou respaldo financeiro para a execução contratual e que não guardem capacidade financeira para assegurar o cumprimento do objeto da licitação até sua conclusão.

23.3.3. Referida capacidade financeira não diz respeito apenas ao cumprimento contratual, mas também a suportar possíveis atrasos no pagamento.

23.3.4. A Lei n. 8.666/93 não menciona de forma detalhada sobre o assunto, não havendo como definir um critério rígido para avaliar a conveniência do índice exigido. A Norma Geral de Licitações não traz, assim, a obrigatoriedade de observância específica dos índices contábeis a serem postos no edital. Porém, a prática administrativa adotou a praxe dos índices contidos em instruções normativas.

23.3.5. Por óbvio, a Administração não quer contratar uma empresa que não tenha idoneidade financeira ou condições de executar um contrato.

23.3.6. Assim, a Administração deve usar critérios usuais. Esses critérios foram estabelecidos lá atrás através da Instrução Normativa MARE-GM n. 5, de 21/7/1995 e prevalece, até hoje, da mesma forma, dispostos na Instrução Normativa n. 3, de 26/4/2018. Da redação dessa norma, a comprovação da boa situação financeira de empresa será baseada na obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC).

23.3.7. Na falta de normatização estadual do índice de solvência para os editais de licitação, usamos como parâmetro normativo o índice "Solvência Geral" previsto na Instrução Normativa n. 3, de 26 de abril de 2018, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (atualizada), de forma a comprovar a boa situação financeira da empresa.

23.3.8. Assim temos como Solvência Geral (SG):

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não-Circulante}} > 1$$

23.3.9. O índice de Solvência Geral expressa o grau de garantia que a empresa dispõe em Ativos (totais) para pagamento do total de suas dívidas. Envolve além dos recursos líquidos também os permanentes. O resultado > 1 é recomendável à comprovação da boa situação financeira.

23.3.10. Ainda, caso as empresas não atingirem o índice acima previsto, poderá comprovar capital mínimo ou patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor referente ao (s) lote (s) que esteja apresentando proposta, devendo a comprovação ser feita relativamente à data da apresentação da proposta de preços, na forma da lei, de acordo com os §§ 2º e 3º do artigo 31 da Lei nº. 8.666/93.

23.3.11. Tal possibilidade está adequada, tendo em vista que, sobre o tema, a Súmula 275 do TCU assim dispõe: "Para fins de qualificação econômico-financeira, a Administração pode exigir das licitantes, de forma não cumulativa, capital social mínimo, patrimônio líquido mínimo ou garantias que



assegurem o adimplemento do contrato a ser celebrado, no caso de compras para entrega futura e de execução de obras e serviços.”

23.3.12. Assim, optamos pela indicação de capital mínimo ou valor do patrimônio líquido de 10% (dez por cento), em virtude da exigência em porcentagem em grau máximo proteger as contratações efetuadas por este Estado

23.4. PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE

23.4.1. A Lei Complementar n. 123/2006 vem dar tratamento diferenciado e simplificado à participação de ME e EPP e deve ser obrigatoriamente aplicada nas contratações da Administração Pública

23.4.2. A presente contratação possui 02 (dois) lotes de natureza indivisível não sendo possível a reserva de cotas de 25% para ME/EPP.

24. DO CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS

24.1. Esta licitação terá como critério de avaliação das propostas o de “MENOR PREÇO POR LOTE”, sendo esta forma de julgamento escolhida e justificada pelo fato da interligação direta dos serviços a serem prestados;

24.2. A LICITANTE vencedora apresentará a proposta de acordo com o (Anexo VII) e a PROPOSTA DETALHE (Anexo I);

24.3. Para cada LOTE a LICITANTE vencedora apresentará as planilhas, conforme segue:

24.3.1. No Lote apresentar a planilha referente ao Anexo VIII;

24.4. Todos os ANEXOS deverão ser apresentados acompanhado da PROPOSTA DETALHE (Anexo I);

25. DO REAJUSTE E REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

25.1. Os preços serão fixos e irrevogáveis no prazo de 1 (um) ano. Contado da data limite para apresentação das propostas, após o que poderão sofrer reajuste aplicando-se o índice do IGPM exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade;

25.1.1. O valor constante da nota fiscal/fatura, quando da sua apresentação, não sofrerá qualquer atualização monetária até o efetivo pagamento.

25.2. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

25.3. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

25.4. O reajuste será realizado por apostilamento.

25.5. A revisão dos preços poderá ocorrer quando da incidência das situações previstas na alínea “d” do inciso II e do § 5º do artigo 65, da Lei Federal nº 8.666/1993, mediante pedido formulado pela



Contratante, devidamente justificado e acompanhado de planilha demonstrativa e documentação auxiliar que comprove majoração dos custos dos serviços contratados, e aceitos pela Contratante.

26. FRAUDE E CORRUPÇÃO

26.1. As licitantes e a contratada devem observar e fazer observar, por seus fornecedores e subcontratados, se admitida subcontratação, o mais alto padrão de ética durante todo o processo de licitação, de contratação e de execução do objeto contratual.

26.1.1. Para os propósitos do subitem 26.1, definem-se as seguintes práticas:

26.1.1.1 “prática corrupta”: oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução de contrato;

26.1.1.2 “prática fraudulenta”: a falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução de contrato;

26.1.1.3 “prática conluída”: esquematizar ou estabelecer um acordo entre dois ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não-competitivos;

26.1.1.4 “prática coercitiva”: causar dano ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato; e

26.1.1.5 “prática obstrutiva”:

26.1.1.5.1 destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista acima; e

26.1.1.5.2 atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.

26.1.2. Na hipótese de financiamento, parcial ou integral, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, este organismo imporá sanção sobre uma empresa ou pessoa física, inclusive declarando-a inidônea, indefinidamente ou por prazo determinado, para a outorga de contratos financiados pelo organismo se, em qualquer momento, constatar o envolvimento da empresa, diretamente ou por meio de um agente, em práticas corruptas, fraudulentas, colusivas, coercitivas ou obstrutivas ao participar da licitação ou da execução de um contrato financiado pelo organismo.

26.1.3. Considerando os propósitos dos subitens acima, a Contratada concorda e autoriza que, na hipótese de o contrato vir a ser financiado, em parte ou integralmente, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, o organismo financeiro e/ou pessoas por ele formalmente indicadas possam inspecionar o local de execução do contrato e todos os documentos, contas e registros relacionados à licitação e à execução do contrato;



27. EXEQUIBILIDADE DAS PROPOSTAS

27.1. Sem prejuízo de outros requisitos administrativos, financeiros e jurídicos constantes no Edital, a exequibilidade da proposta será avaliada da seguinte forma:

27.2. Quanto ao dimensionamento da quantidade de profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a proposta deverá atender para as quantidades que a contratada julgar necessárias além do número mínimo citado neste Termo de Referência, desde que suficiente para atendimento das exigências deste termo;

27.3. Quanto à remuneração dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, a proposta deverá obedecer aos valores mínimos de referência, baseada nos pisos salariais estabelecidos pelas convenções coletivas de trabalho das respectivas categorias para o Estado do Mato Grosso do Sul;

27.4. O Pregoeiro poderá fixar prazo para o reenvio das Planilhas de Composição de Custos e Formação de Preços quando o preço total ofertado for aceitável, mas os preços unitários que as compõem necessitem de ajustes aos valores estimados pela SES/MS.

28. ENTREGA E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

28.1. O recebimento dos serviços se efetivará, em conformidade com os arts. 73 a 76 da Lei 8.666/93, mediante recibo, nos seguintes termos:

28.1.1 Provisoriamente, para efeito de posterior verificação das especificações, mediante “Termo de Aceite Provisório”.

28.1.2 Definitivamente, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade, quantidade, características, especificações dos objetos, e consequente aceitação pela equipe técnica/responsável, mediante “Termo de Aceite Definitivo”.

28.2 Na hipótese de a verificação a que se refere item 28.1.2 do subitem 28.1 não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

29. SUSTENTABILIDADE

29.1. De acordo com as características do objeto a equipe de planejamento considera que é dispensável a exigência de sustentabilidade.

30. ESTIMATIVA DE PREÇO E PREÇOS REFERENCIAIS

30.1. A estimativa de preço e preços referenciais integrará a planilha de licitação do respectivo instrumento convocatório.

30.2. O valor estimado mensal do contrato para os Lote 01 é de R\$ 344.433,60 (trezentos e quarenta e quatro mil, quatrocentos e trinta e três reais e sessenta centavos) e para o Lote 02 é de R\$ 381.750,00 (trezentos e oitenta e um mil, setecentos e cinquenta reais).



30.3. O valor estimado dos lotes para 12 meses é de R\$ R\$ 8.714.203,20 (oito milhões, setecentos e quatorze mil e duzentos e três reais e vinte centavos).

31. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

31.1. A CONTRATADA assumirá responsabilidade integral e exclusiva pelos serviços contratados, bem como, responderá por todas as atividades decorrentes da prestação de serviços, objeto do Contrato, nos termos do Código Civil Brasileiro;

31.2. A CONTRATADA, por razões operacionais, deverá estar sediada em Campo Grande, Mato Grosso do Sul ou comprovar através do contrato social que possui filial neste município;

31.3. Caso a CONTRATADA não seja sediada em Campo Grande/MS, local base da prestação do serviço, deverá providenciar e informar, dentro do prazo máximo de 15 (quinze) dias após a assinatura do Contrato, sua sede ou filial em Campo Grande/MS, bem como o nome do responsável, endereço e telefone;

31.4. A qualquer momento a relação de atividades dos grupos de serviços I e II, poderá sofrer acréscimo (s) ou decréscimo (s), conforme a CONTRATANTE descontinuar determinado sistema ou ocorra o desenvolvimento de novo sistema/módulo pela CONTRATADA, devendo este compor o arcabouço de sistemas a serem mantidos e atualizados pela CONTRATADA, sem que haja qualquer ônus à CONTRATANTE, mantendo-se todas as atividades previstas neste Termo de Referência.

32. DA NÃO APLICAÇÃO DAS REGRAS DE CONSÓRCIO

32.1. Oportuno destacar que prevalece o entendimento de ser vedada a participação dos consórcios em licitações em que o objeto for comum, simples e de pequena monta. Ou seja, a opção da Administração por vedar ou permitir a participação de empresas reunidas em consórcio na licitação tem como parâmetro a conjugação de elementos como vulto, dimensão e complexidade, tudo com o objetivo de assegurar, no caso concreto, a ampla competitividade no certame.

32.2. Nesse sentido, é a jurisprudência do Tribunal de Contas da União, ao afirmar que *“a participação de consórcio é recomendada sempre que o objeto seja considerado de alta complexidade ou vulto”* (Acórdão n. 2.831/2012-Plenário¹).

32.3. Assim, cuida-se o presente certame licitatório de aquisição de bem comum e não se enquadrando no conceito legal de contratação de grande vulto (art. 6º, V, da Lei n. 8.666/1993), será vedada a participação de empresas em consórcio.

33. CONSIDERAÇÕES FINAIS

33.1. Este Termo de referência foi elaborado conforme resolução PGE/MS/Nº298;

33.2. Este Termo de referência foi elaborado conforme Decreto Nº15.477 de 20 de julho de 2020;



Governo do Estado de Mato Grosso do Sul
Fundo Especial de Saúde de Mato Grosso do Sul
Termo de Referência FESA/00493/2020

33.3. Este Termo de referência foi elaborado conforme Parecer 27/2020 PGE/MS/SEJUR/SUCOMP

34. ASSINATURAS

Campo Grande, 26 de Maio de 2021

Rose Mary V. G. Rosa

Elaboradora

Antônio Cesar Naglis

Ordenador de Despesas

Aprovado em: 26 / 05 / 2021

Marcos Espindola de Freitas

Coordenador de Tecnologia da Informação