

COMPRA PRIVADA FFM / ICESP 067/16

CONCORRÊNCIA – PROCESSO DE COMPRA FFM RC Nº 1154/2016

São Paulo, 28 de dezembro de 2016.

A Fundação Faculdade de Medicina, entidade de direito privado sem fins lucrativos, vem convidar V.Sas a participar do - **PROCESSO FFM / ICESP RC nº 1154/2016**, para contratação de empresa especializada na Prestação de Serviço de Service Desk, conforme previsto no Memorial Descritivo (anexo I).

O processo de contratação será regido pelo Regulamento de Compras da Fundação Faculdade de Medicina – FFM.

1. OBJETO

1.1. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SERVICE DESK.

1.2. Local prestação dos Serviços:

- 1.2.1. Avenida Doutor Arnaldo, 251 (São Paulo-SP);
- 1.2.2. Rua da Consolação, 2049 (São Paulo-SP);
- 1.2.3. Rua Benedito Américo de Oliveira, 122 (Osasco-SP).

2. DA PARTICIPAÇÃO

Poderão participar do processo todos os interessados com qualificação comprovada para execução do objeto da contratação, bem como, com cadastro de Classificação Nacional de Atividade Econômica – CNAE, compatível com o objeto da presente Compra Privada.

3. DÚVIDAS TÉCNICAS

- a. Deverão ser encaminhadas até 02 (dois) dias úteis anteriores a data prevista para entrega da proposta conforme item 7 desta **concorrência** para os seguintes e-mails: joao.gianso@icesp.org.br / fernando.amorim@icesp.org.br / luciano.brovini@icesp.org.br / henrique.rimon@icesp.org.br .
- b. As respostas serão disponibilizadas a todos os participantes no site do ICESP e por via eletrônica: www.icesp.org.br.

Nota: O ICESP não responderá perguntas formuladas em desacordo com o disposto, salvo no caso de dúvidas que comprovadamente tenham sido originadas pelos esclarecimentos do próprio ICESP.

4. VISITA TÉCNICA

- 4.1. Os interessados em participar desta “**Concorrência**” deverão comparecer na visita técnica que será realizada exclusivamente no dia **03/02/2017 às 10h00 (tolerância de 15 minutos)** no seguinte endereço: **Av. Dr. Arnaldo, 251 – 15º Andar (Procurar pelo Sr. Fernando Amorim – Gerente de Infraestrutura e Serviços)**.

Caso a proponente considere não ser necessário participar da visita técnica, a mesma deverá declarar na proposta.

5. DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

- 5.1. Declaração de cumprimento de requisitos de habilitação e inexistência de fatos impeditivos (**Anexo II**);
- 5.2. Estatuto/Contrato Social ou outro instrumento de registro comercial registrado na Junta Comercial;
- 5.3. Fica dispensada de encaminhar esta declaração desde que, já tenha sido apresentada em processo anterior e esteja com validade vigente.

6. DA PROPOSTA COMERCIAL

Carta-proposta em papel timbrado nominal a Fundação Faculdade de Medicina, com todas suas vias rubricadas e assinada pelo representante legal da empresa, devidamente identificada, contendo:

- a) Razão social completa;
- b) CNPJ, Inscrição Estadual e Municipal;
- c) Endereço Completo da sede: (Rua ou Avenida, no, Bairro, Cidade e Estado, CEP);
- d) Telefone, Fax, e-mail do responsável;
- e) Objeto da proposta;
- f) Preço proposto;
- g) Condição Pagamento;
- h) Prazo de validade da Proposta – 12 meses;
- i) A Proposta deverá contemplar os valores para contrato de 12 meses e os valores unitários por função;
- j) Reajuste anual pelo IPC-Fipe;
- k) Prazo de entrega.

6.1. A Fundação Faculdade de Medicina está isenta de ICMS para o estado de São Paulo. Toda as notas fiscais a serem emitidas deverão atender o disposto no decreto nº.57.850 de 09/03/2012 apurado pelo convênio ICMS 120/2011.

7. DA ENTREGA DOS DOCUMENTOS

7.1. Os documentos de habilitação e proposta comercial deverão ser entregues até o dia **10/02/2017 às 16h00**, obedecendo um dos seguintes critérios:

- a) Por envelope na Avenida Doutor Arnaldo, 251 6º andar A/C. de Compras ICESP devidamente identificado o remetente, ou;
- b) Por meio eletrônico, em arquivo PDF, através dos e-mails joao.gianso@icesp.org.br / luciano.brovini@icesp.org.br, com as seguintes indicações:

ASSUNTO: CONCORRÊNCIA PROCESSO FFM / ICESP RC Nº. 1154/2016 - REF. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SERVICE DESK.

7.1.1. O envio correto da documentação por via eletrônica é de responsabilidade exclusiva da proponente.

8. DA AVALIAÇÃO DAS PROPOSTAS

As propostas serão avaliadas por representantes da Fundação Faculdade de Medicina em conjunto com os representantes do Instituto do Câncer do Estado de São Paulo (FFM / ICESP), que poderão a seu critério, solicitar esclarecimento técnico e/ou ajuste ao proponente pela FFM / ICESP, os quais deverão ser providenciadas no prazo de até 03 (três) dias úteis, a contar da data da solicitação.

8.1. Critério de seleção - Será escolhida a empresa de acordo com a avaliação da equipe técnica designada que apresentar a melhor relação custo-benefício, considerando-se os requisitos do Memorial Descritivo.

8.2. Após recebimento do parecer técnico do requisitante, a FFM / ICESP se permite efetuar rodadas de negociações financeira, visando obter também a melhor condição comercial para a Instituição:

9. DEFINIÇÃO EMPRESA GANHADORA

9.1. Será consultado o CNPJ da empresa ganhadora, nos seguintes sites:

- a) Portal da Transparência:
www.portaldatransparencia.gov.br/empresassancionadas;
- b) TCE-Tribunal de Contas do Estado:
www.tce.sp.gov.br/consulta-apeados;
- c) Cadin:
www.fazenda.sp.gov.br/cadin_estadual/pages/publ/cadin.aspx.

Nota: Caso seja constatado alguma irregularidade e/ou restrição nos sites acima informados, será avaliado se específica ou ampla, para determinação ou não da continuidade da empresa no processo.

9.2. Além das consultas previstas no item 9.1., será analisada a documentação da empresa ganhadora e se a mesma for inabilitada a segunda empresa melhor classificada será convocada e assim sucessivamente.

10. CONTRATO

A minuta de contrato padrão da FFM encontra-se no site www.ffm.br e as empresas que participarem do processo deverão estar de acordo com o modelo padrão. Após definição do ganhador do processo essa minuta será devidamente preenchida contemplando as especificidades do referido serviço.

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 11.1.** A confirmação do ganhador se dará mediante o envio por meio eletrônico do pedido de compra emitido pela FFM / ICESP e no sítio eletrônico do ICESP www.icesp.org.br;
- 11.2.** A FFM reserva-se o direito de anular ou revogar o presente processo;
- 11.3.** A FFM poderá relevar omissões puramente formais;
- 11.4.** A FFM poderá promover qualquer diligência destinada a esclarecer ou solicitar informações complementares, as quais deverão ser providenciadas no prazo de até 2 (dois) dias úteis, a contar da data da solicitação;

- 11.5. Toda publicidade pertinente ao certame será publicada exclusivamente no site do ICESP (www.icesp.org.br).

João Luiz Gianso
Coordenador de Contratos
Departamento de Contratos e Compras - ICESP

Luciano Verengue Brovini
Coordenador de Compras
Departamento de Contratos e Compras - ICESP

ANEXO I

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SERVICE DESK

Sumário

| | |
|---|----|
| Introdução | 7 |
| Visão Geral | 7 |
| Estrutura do ICESP/FFM | 7 |
| Escopo dos Serviços..... | 8 |
| Descrição de atividades da CONTRATADA: | 9 |
| Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível..... | 9 |
| Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível..... | 13 |
| Proposta de Escala de Profissionais | 16 |
| Serviços de Gestão da Base de Conhecimento | 16 |
| Gerenciamento de Acessos..... | 17 |
| Responsabilidades da CONTRATADA: | 17 |
| Atendimentos de Manutenção: | 21 |
| Volumetria de Chamados: | 23 |
| Obrigações da CONTRATANTE | 23 |
| Penalidades Administrativas..... | 25 |

Introdução

Visão Geral

O Instituto do Câncer do Estado de São Paulo (ICESP) "Octavio Frias de Oliveira" é uma Organização Social de Saúde, criada pelo Governo do Estado em parceria com a Fundação Faculdade de Medicina para ser o maior hospital especializado em tratamento de câncer da América Latina.

O ICESP possui os seguintes valores:

- Qualidade;
- Competência;
- Ética;
- Dinamismo;
- Humanismo;
- Criatividade;
- Confiabilidade;
- Segurança.

Estrutura do ICESP/FFM

A Diretoria de Operações e Tecnologia da Informação (DOTI) do ICESP/FFM está conduzindo um projeto institucional para obter de sua empresa uma cotação para contratação de empresa para fornecimento de serviços outsourcing de atendimento service desk, de acordo com o escopo definido neste documento.

Desde já o ICESP/FFM agradece a sua colaboração se disponibiliza para os participantes interessados em conhecer o perfil institucional da Empresa, bem como para conhecimento do ambiente a ser ofertado.

O prédio do ICESP possui 28 andares, 112 metros de altura, construído em uma área aproximada de 84.000 m² na Av. Doutor Arnaldo 251, próximo à Avenida Paulista.

Além do endereço apontado acima, o ICESP possui mais duas instalações:

- Farmácia Ambulatorial, localizada na Rua da Consolação, 2049 – São Paulo/SP
- Unidade Ambulatorial, localizada na Rua Benedito Américo de Oliveira, 122 – Osasco/SP

Assim, nosso objetivo é selecionar um parceiro que, em conjunto com os demais profissionais do ICESP/FFM, serão responsáveis por executar com sucesso este projeto e garantir a satisfação dos nossos públicos internos e externos.

A avaliação das propostas será feita baseada nas respostas escritas recebidas a partir deste documento. Portanto, é de interesse do fornecedor preparar a proposta de forma completa, precisa e detalhada.

O ICESP/FFM preserva o direito de reunir-se particularmente com os fornecedores durante o andamento deste processo. Estas reuniões poderão ocorrer mediante o agendamento prévio com o responsável pelo processo interno do ICESP/FFM, o qual irá preparar a pauta que será discutida.

Escopo dos Serviços

A Central de Serviços (Service Desk) estará situada em São Paulo na Av. Doutor Arnaldo 251, será estruturada na forma de diversos serviços distintos, mas totalmente integrados, relacionados a seguir, e cujas especificações encontram-se detalhadas nesta RFP.

- a. Estruturação, implantação e operação da Central de Serviços (Service Desk) e dos processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento do Conhecimento, de acordo com as melhores práticas do ITIL v3 ou superior;
- b. Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de primeiro nível (remoto);
- c. Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de segundo nível (remoto e presencial);
- d. Supervisão de atendimento;
- e. Serviço de Gestão da Base de Conhecimento;
- f. Apoio na gestão de Inventário Físico.

Os serviços serão executados nas instalações da CONTRATANTE, situada no endereço **Avenida Dr. Arnaldo, 251, São Paulo/SP (Matriz)**, e suas extensões, situada na **Rua da Consolação, 2049 - São Paulo/SP (Farmácia Ambulatorial)** e na **Rua Benedito Américo de Oliveira, 122 – Osasco/SP (Unidade Ambulatorial Osasco)**.

A CONTRATADA deverá planejar estruturar, implantar e operacionalizar a Central de Serviços (Service Desk) com os seguintes objetivos:

- a. Ser o ponto único de contato com os usuários de TI da Contratante para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições relacionadas à utilização dos serviços de TI, atuando como a primeira instância de atendimento aos usuários;

- b. Registrar as informações sobre os chamados de forma a possibilitar a resolução adequada, a obtenção de dados estatísticos e tomada de decisão gerencial;
- c. Coordenar as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços de TI com base nos níveis de serviços definidos;
- d. Registrar e acompanhar todos os incidentes e solicitações de serviço visando o cumprimento do Acordo de Nível de Serviço;
- e. Supervisionar a resolução de todos os incidentes, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o incidente for resolvido, a Central de Serviços (Service Desk) deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido aceita pelo usuário;
- f. Fornecer ao usuário informações sobre o andamento dos chamados por ele abertos;

Os dados relativos ao registro e atendimento de solicitações de usuários deverão ser mantidos atualizados no sistema de chamados fornecido pela CONTRATANTE, e serão utilizados com o objetivo de obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento dos níveis de serviço e das obrigações contratuais.

Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.

Descrição de atividades da CONTRATADA:

Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível

- a. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TI da CONTRATANTE, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras.

- b. O estabelecimento de um ponto único de contato/relacionamento com usuários de informática é prática recomendada pela biblioteca de boas práticas em gestão de serviços de TI, visando assegurar a entrega de serviços de TI com qualidade, eficiência e economia. Este serviço deverá ser prestado nas dependências da CONTRATANTE.
- c. O objetivo da equipe alocada neste serviço será assegurar a maior disponibilidade possível das soluções de TI da CONTRATANTE, através da execução de procedimentos padronizados, evitando o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte.
- d. A equipe deverá ser composta de profissionais especializados para atuarem como Técnicos de Atendimento e Suporte de 1º Nível, com os requisitos mínimos de qualificação.
- e. O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, e observado que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e a CONTRATANTE.
- f. O horário de prestação do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será de segunda à segunda, 24 (vinte e quatro) horas por dia, de modo ininterrupto.
- g. O serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados repassados para outros grupos solucionadores (Atendimento de 2º Nível, equipe da CONTRATANTE ou fornecedores externos).
- h. Poderão ser criados silos de atendimentos com os colaboradores 1º nível nos períodos de maior de atendimento, com o objeto de fazer somente a aberturas de chamados via telefone, o mesmo vai transbordar e direcionar para Atendimento N1.
- i. A equipe de atendimento de 1º Nível deverá prestar suporte ao ERP do ICESP, nos setores que fazem parte do domínio ICESP e, também será o ponto focal para

orientar e direcionar chamados do ERP ICESP nas instalações fora do domínio ICESP.

- j. A equipe de Atendimento de 1º Nível será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:
- I. Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela CONTRATANTE.
 - II. Prestar suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TI, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro do prazo determinado nesta RFP.
 - III. Atuar como ponto único de contato entre o usuário e demais equipes da CONTRATANTE.
 - IV. Recepcionar, registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições /incidentes), direcionados à área de TI da CONTRATANTE, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento.
 - V. Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados.
 - VI. Finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento.
 - VII. Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível, ou demais equipes da CONTRATANTE, registrar os incidentes ou requisições de serviço não solucionado no sistema de chamados da CONTRATANTE.
 - VIII. Repassar para os administradores da Base de Conhecimentos procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos e que não constam na base de conhecimento, para manter a base atualizada.
 - IX. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe.

- X. Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TI.
- XI. Registrar no Sistema de chamados do CONTRATANTE todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas.
- XII. Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados.
- XIII. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para a CONTRATANTE), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso.
- XIV. Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TI da CONTRATANTE.
- XV. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos.
- XVI. Dar o retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido.
- XVII. Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa.
- XVIII. Identificar e reportar imediatamente ao supervisor do suporte, problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da CONTRATANTE ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada.
- XIX. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, suítes de automação de escritório no

sistema operacional, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pela CONTRATANTE.

- XX. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues e/ou disponibilizados pela CONTRATANTE.

Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível

- a. O serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível, como pré-requisito, deverá dominar os conhecimentos do atendimento realizado pelo Suporte Técnico de 1º Nível.
- b. O serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível atuará na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade.
- c. A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos.
- d. Este serviço deverá ser prestado nas dependências do CONTRATANTE.
- e. O atendimento de 2º Nível poderá ser realizado de forma remota, através de ferramentas fornecidas pela CONTRATANTE.
- f. O atendimento de 2º Nível poderá ser realizado de presencial nas diferentes dependências e localidades da CONTRATANTE.
- g. A equipe deverá ser composta por profissionais especializados para atuarem como Técnicos de Atendimento e Suporte de 2º Nível, com os requisitos mínimos de qualificação.

- h. O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, e observado que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e a CONTRATANTE.
- i. O horário de prestação do serviço de Suporte Técnico de 2º Nível será de segunda à sexta-feira, 24 (vinte e quatro) horas por dia, de modo ininterrupto, na unidade Matriz, situada na avenida Dr. Arnaldo, 251. Referente a unidade Osasco, situada na Rua Benedito Américo de Oliveira, 122 – OSASCO/SP, o horário será de segunda a sexta, das 08:00 as 17:00.
- j. O deslocamento do funcionário da unidade matriz para a unidade da Farmácia Ambulatorial, situada na Rua da Consolação, 2049, não terá nenhum ônus para a CONTRATANTE.
- k. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, solicitar serviço extraordinário para o Serviço de Suporte Técnico de 2º Nível, fora do horário e dias normais de funcionamento, inclusive fins de semana e feriados. Para tal, a CONTRATADA deverá ser previamente informada da previsão de serviço extraordinário. O pagamento desses serviços será realizado tomando-se como base o valor de 01 (uma) hora de serviço do perfil de Técnico de Atendimento e Suporte de 2º Nível.
- l. O Suporte Técnico de 2º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados repassados para outros grupos solucionadores (Atendimento de 3º Nível, equipe da CONTRATANTE ou fornecedores externos), com controle dos níveis de serviços.
- m. A equipe de Atendimento de 2º Nível será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:
- I. Prestar suporte remoto, de segundo nível, aos usuários de TI da CONTRATANTE, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Serviço de Atendimento e suporte Técnico de 1º Nível, respeitando os níveis de serviço acordados.

- II. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso.
- III. Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho da CONTRATANTE.
- IV. Contatar o usuário solicitante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.
- V. Contatar as equipes internas da área de TI da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.
- VI. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário.
- VII. Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências.
- VIII. Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pela CONTRATANTE.
- IX. Remanejamento e prestar suporte de equipamentos de TI (computadores, impressoras, notebooks, scanner e os respectivos acessórios).
- X. Troca de insumos/suprimentos de equipamentos de TI, quando necessário.
- XI. Manutenção de equipamentos e seus periféricos que apresentam problemas, com a realização de reparos ou substituição por outros em estoque.
- XII. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da central de serviços.

- XIII. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à central de serviços para as equipes internas da CONTRATANTE.
- XIV. Colaborar na gestão de Inventário Físico do parque de ativos imobilizados, de propriedade da CONTRATANTE.

Proposta de Escala de Profissionais

O horário de prestação do serviço de Suporte Técnico de 1º e 2º Nível será de segunda à segunda, 24 (vinte e quatro) horas por dia, de modo ininterrupto.

Atualmente, possuímos um modelo de escala, composto por cerca de 19 colaboradores, sendo um deles o profissional "Volante" que tem a função de cobrir férias e ausências dos colaboradores Nível 1 e 2.

Segue o modelo de escala, atualmente em funcionamento na CONTRATANTE, conforme ANEXO I, o mesmo deve respeitar as folgas de descanso dos colaboradores.

A CONTRATADA pode sugerir uma nova opção de escala, desde que o CONTRATANTE aceite a sugestão.

Serviços de Gestão da Base de Conhecimento

- a. Todos os atendimentos realizados pelas equipes da Contratada ou da Contratante, que não possuam suas soluções documentadas ou gerem alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte, devem ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento de propriedade da CONTRATANTE. Quando necessário, a equipe técnica da Contratante poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.
- b. O administrador da Base de Conhecimento deve certificar-se da qualidade dos textos para que sejam compreensíveis, organizados, legíveis e tenham vocabulário compatível com o nível dos usuários.
- c. Deverá também aferir a atualidade dos documentos, monitorando a existência de textos obsoletos – isso impede, por exemplo, que os técnicos da CONTRATANTE e CONTRATADA apliquem soluções erradas em versões diferentes de produtos. Etapas subsequentes serão necessárias, como: alimentar documentos, revisá-los e

homologá-los, incrementando gradativamente a profundidade e complexidade da Base de Conhecimentos, fazendo com que esteja sempre atualizada.

- d. A Base de Conhecimento deve estar sempre acessível à equipe da CONTRATANTE.
- e. Este serviço será executado entre os profissionais da CONTRATANTE e da CONTRATADA. Principais atividades a serem executadas:
 - I. Criar e manter a base de conhecimento, roteiros de atendimento (scripts) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviço contratados.
 - II. Participar da definição de padrões para as soluções.
 - III. Validar a padronização de formato e conteúdo das soluções.
 - IV. Manter integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados que estejam válidos, impedir duplicidade e contradições, etc.).
 - V. Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento.
 - VI. Organizar as novas documentações.
 - VII. Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos.

Gerenciamento de Acessos

Gerenciamento de Acessos é o serviço que garante que usuários autorizados tenham o correto acesso ao uso dos serviços corporativos, prevenindo também acesso não autorizados aos recursos.

A CONTRATANTE deverá informar as políticas de controle e fluxo de aprovação de acesso para remoção ou permissão de acesso aos recursos de TI.

A CONTRATADA deverá executar atividade de criação de contas de sistemas corporativos, a serem determinados pela CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá executar o bloqueio de contas de sistemas corporativos, de acordo com as solicitações da CONTRATANTE.

A CONTRATADA não será responsável pela criação de acessos de login de rede no Microsoft Active Directory, porem poderá realizar ações sobre perfil de usuários já existentes.

Responsabilidades da CONTRATADA:

Fornecer mão-de-obra qualificada, devidamente legalizada e com experiência adequada à função, comprovada através da carteira de trabalho;

Ministrar orientação, treinamento e/ou reciclagem suficiente ao executante do serviço, sempre que se fizer necessário.

Implantar adequadamente a execução e supervisão dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando sempre os serviços de forma meticulosa, mantendo em perfeita ordem o ambiente de trabalho, equipamentos e materiais utilizados.

Fornecer uniforme e crachá com fotografia recente a seu empregado colocado à disposição da CONTRATANTE, com as respectivas despesas correndo por conta da CONTRATADA.

Abrir e manter disponível para o empregado da CONTRATADA, colocado à disposição da CONTRATANTE, conta em agência bancária localizada no município onde será prestado o serviço, para recebimento de salário e demais proventos.

Responsabilizar-se pelo cumprimento por parte de seu empregado das normas disciplinares e operacionais determinadas pela CONTRATANTE.

Responsabilizar-se, ressarcindo todo e qualquer dano à CONTRATANTE ou a terceiros, em decorrência de ação ou omissão de seus empregados.

Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento de seu empregado acidentado ou com mal súbito, por meio de seu supervisor.

Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos pela CONTRATANTE, com observância às normas, legislação e às recomendações aceitas pela boa técnica.

Manter e exigir de seu empregado sigilo sobre dados que porventura venha a ter conhecimento por força da contratação.

É de responsabilidade da Contratada, substituir mão-de-obra residente, em caso de:

Cobrir qualquer ausência (afastamentos, licenças e outros) de seu empregado por outro de mesma função, devidamente habilitado.

A reincidência de falta de cobertura, com prejuízo aos serviços contratados, poderá gerar a aplicação das penalidades administrativas previstas em Contrato.

A fim de não prejudicar o bom andamento do serviço, sempre que houver substituições não imediatas, tais como férias, rescisão, licença maternidade, o empregado substituto deverá ser treinado antecipadamente nas instalações da contratante no prazo de uma semana.

Providenciar, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, a substituição de seu empregado, quando solicitada pela CONTRATANTE, caso de:

- a. Comportamento ou conduta considerado inadequado, não estando condizente com as normativas da Contratante;
- b. Excesso de ausências sem justificativa

Exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seu empregado, bem como permitir ao fiscal do Contrato o acesso a estas informações sempre que necessário.

A CONTRATADA deverá manter 01 (um) líder operacional/supervisor, no horário das 09h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira. Compete aos supervisores:

- I. Acompanhamento técnico diário das atividades que compõem o escopo da prestação dos serviços, planejando, organizando e orientando as atividades e funções prestadas pela CONTRATADA.
- II. Informar ao gestor do contrato, por meio de planilhas, o controle das frequências e as providências tomadas para eventuais substituições, comunicando imediatamente situações de contingência.
- III. Acompanhar e avaliar as atividades desenvolvidas, visando aprimorar constantemente a qualidade das mesmas.
- IV. Zelar pela permanência dos integrantes de suas equipes em seus postos de trabalho, bem como providenciar suas substituições, conforme escala programada pela CONTRATADA, para descansos e/ou troca de turnos.
- V. Deverá, ainda, controlar a frequência e a pontualidade do quadro contratado, devendo garantir que os mesmos se apresentem devidamente uniformizados, e com crachás de identificação.
- VI. Participar de treinamentos ministrados pela CONTRATANTE, sempre que convocado.
- VII. Multiplicar junto aos agentes de apoio os treinamentos ministrados pela CONTRATANTE.
- VIII. A CONTRATADA deverá apresentar para o gestor da CONTRATANTE mensalmente indicadores das atividades realizadas pelas equipes de sua responsabilidade.

A inadimplência da CONTRATADA com referência a estes encargos não transfere à CONTRATANTE a responsabilidade por seus pagamentos, nem poderá onerar o objeto deste Contrato. Serão entregues vale-transporte aos empregados, na quantidade necessária à locomoção de ida e volta entre suas residências e as dependências da CONTRATANTE, de acordo com o número de dias úteis do mês. O fornecimento do vale-transporte e do vale-refeição deverá, obrigatoriamente, ser realizado em conjunto com o pagamento do salário dos empregados da CONTRATADA, envolvidos na prestação dos serviços.

Cumprir as exigências dos órgãos competentes com relação aos serviços, inclusive responsabilizando-se por todos os ônus decorrentes.

Responsabilizar-se pelas despesas alusivas a salários, encargos sociais, previdenciários, trabalhistas, fiscais, administrativos, vale-refeição, vale-transporte, inclusive em caso de paralisação dos transportes coletivos, sendo incluída a contratação

e demissão de seu empregado, observando o piso salarial referente à categoria funcional.

Dos requisitos técnicos mínimos dos Analistas

A seguir estão relacionadas exigências de perfis dos profissionais que executarão cada um dos subitens dos serviços objeto dessa contratação. A comprovação se dará através da apresentação tempestiva de currículos detalhados com as experiências profissionais em TI, cursos, diplomas e documentação das certificações, que poderão ser apresentados em até 60 (sessenta) dias a contar da data da assinatura do contrato.

A CONTRATANTE se reserva no direito de avaliar os currículos e também realizara um processo de seleção nas dependências do CONTRATANTE dos respectivos profissionais alocados, para aprovação do perfil do candidato.

A CONTRATANTE se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela CONTRATADA. Desta forma, quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos comprobatórios da qualificação dos profissionais alocados na prestação dos serviços, além das certificações.

Analista de Atendimento e Suporte de 1º Nível

Formação: Curso técnico completo, curso superior completo ou em andamento, Tecnólogo completo ou em andamento, nas áreas: Ciências da Computação, Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática, Análise de Sistemas, ou áreas afins, devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação.

Habilidades Comportamentais Desejadas (específicas ao cargo)

- I. Ouvir com atenção, sem presumir/interrromper.
- II. Usar de Linguagem adequada.
- III. Demonstrar interesse pelo problema e disposição em solucioná-lo.
- IV. Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo.

Conhecimento Técnico

- I. Possuir experiência comprovada em atendimento a usuários, com escopo incluindo Tecnologia da Informação, em centrais do tipo Help Desk ou Service Desk.
- II. Possuir experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses em operação de computadores e sistemas operacionais cliente (Windows XP, Windows 7 e superiores), Pacote Microsoft Office 2007/2010 e superiores, browsers de acesso a internet, etc.

Analista de Atendimento e Suporte de 2º Nível

Formação: Curso técnico completo, curso superior completo ou em andamento, Tecnólogo completo ou em andamento, nas áreas: Ciências da Computação,

Gerenciamento de Redes, Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, Informática, Análise de Sistemas, ou áreas afins, devidamente reconhecidos pelo Ministério da Educação.

Habilidades Comportamentais Desejadas (específicas ao cargo)

- I. Ter capacidade de agir com calma, lucidez e maturidade frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho.
- II. Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos.
- III. Ter dinamismo para atuar com atendimento a usuários.
- IV. Ser comprometido com a missão, visão, valores e diretrizes de atendimento.

Conhecimento Técnico

- I. Possuir experiência comprovada em atendimento a usuários, com escopo incluindo Tecnologia da Informação, em centrais do tipo Help Desk ou Service Desk.
- II. Possuir experiência mínima comprovada de 06 (seis) meses em serviços de Service Desk em ambiente operacional compatível com o ambiente da CONTRATANTE, sendo necessários domínios superiores aos apontados pelo conhecimento técnico do Suporte de 1º Nível (Computadores, notebooks, impressoras, scanner, dispositivos móveis "tais como tablets" e respectivos acessórios de TI).

Atendimentos de Manutenção:

A CONTRATADA será acionada e os atendimentos serão acompanhados e medidos conforme SLA abaixo:

Serão exigidos e auditados os seguintes níveis de serviço da CONTRATADA mensalmente:

| Descrição | Disponibilidade | SLA de Eficiência |
|--|--|--|
| 1º nível Matriz Farmácia Ambulatorial/ Unidade Ambulatorial Osasco | De segunda a segunda – 24x7 | Meta de resolução no mínimo de 95%, considerando apenas os chamados classificados e direcionados ao 1º e 2º nível. |
| 2º nível Matriz/ Farmácia Ambulatorial | De segunda a segunda – 24x7 | |
| 2º nível Unidade Ambulatorial Osasco | Segunda a sexta – horário comercial (08h00 as 17h00) | |

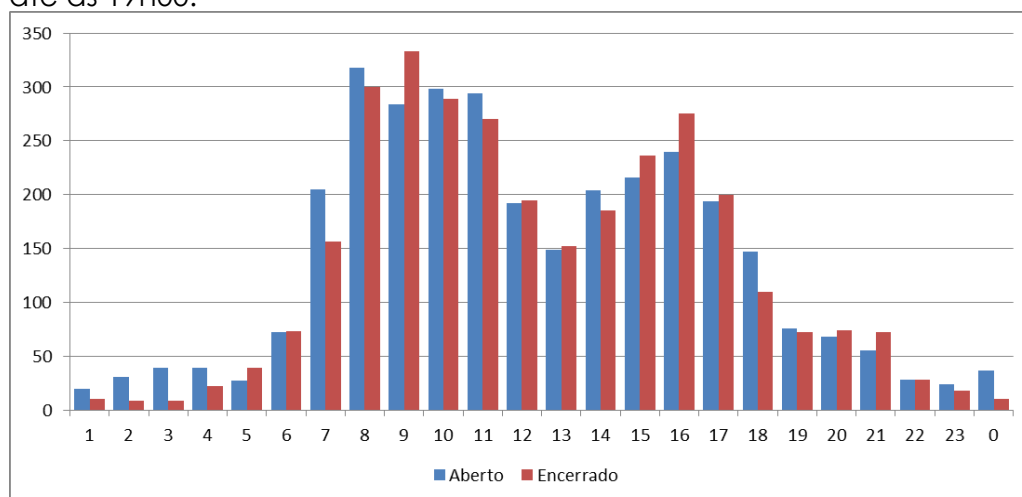
Escala de trabalho – A CONTRATADA deverá enviar para a CONTRATANTE, com 01 (uma) semana de antecedência, a escala de trabalho do mês seguinte dos colaboradores.

Os colaboradores só poderão prestar serviços nos locais de atendimento com crachá e uniforme.

Volumetria de Chamados:

| Descrição | Média de número de chamados atendidos no mês |
|-----------|--|
| 1º nível | 2360 |
| 2º nível | 550 |

Média de chamados por hora (Aberto/Encerrado) em 2016, sendo o pico entre as 07h00 até as 19h00:



Obrigações da CONTRATANTE

Proporcionar as facilidades necessárias ao perfeito desenvolvimento dos serviços, permitindo livre acesso dos empregados da CONTRATADA aos locais dos mesmos dentro dos horários estipulados, observando as normas internas;

Prestar as informações e os esclarecimentos necessários que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, se assim julgar conveniente, a fim de proporcionar o cumprimento das obrigações contratuais;

Fornecer, no que couber, local, materiais, equipamentos e utensílios em quantidade e qualidade suficientes para o perfeito desenvolvimento dos serviços da CONTRATADA;

Não utilizar os empregados da CONTRATADA em outros serviços não abrangidos neste Contrato;

Efetuar o pagamento dos serviços executados pela CONTRATADA no prazo estabelecido no Contrato;

Serão fornecidos pela CONTRATANTE os seguintes itens para execução dos serviços:

- I. Instalações físicas e mobiliárias adequadas.

- II. Ramais e aparelhos telefônicos (headsets hands free) em quantidade compatível com a demanda de chamados previstos.
- III. Infraestrutura de hardware (computadores, servidores, switches, etc) conectados em rede, dimensionados de forma a suportar as aplicações a serem utilizadas na prestação do serviço.
- IV. Softwares de apoio necessários à prestação dos serviços, a ser utilizados na Central de Serviços.

Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, às dependências das unidades da CONTRATANTE, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades previstas no RFP e demais anexos.

Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados na CONTRATANTE.

Cientificar a Contratada sobre as normas internas vigentes relativas à segurança, inclusive aquelas relacionadas ao controle de acesso de pessoas e veículos, bem assim sobre a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE.

Nomear um Gestor para executar a gerenciar do contrato a ser firmado, em conformidade com suas competências e demais disposições legais.

Especificar e estabelecer políticas e normas para execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades e regras de atendimento aos usuários, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.

Levar ao conhecimento da CONTRATADA, por escrito, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto desta proposição, bem como imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto pactuado, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

Verificar a qualificação dos profissionais indicados pela CONTRATADA quando do início da prestação dos serviços, podendo exigir a imediata substituição daqueles que não atenderem aos requisitos estabelecidos em Contrato.

Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional que seja considerado inadequado para o exercício das funções que lhe foram atribuídas.

Avaliar e homologar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os indicadores e metas de níveis de serviço, conforme o descrito neste documento e seus anexos.

As faturas não poderão ser emitidas sem a homologação do CONTRATANTE, considerando como um pré-faturamento, para validação dos serviços prestados.

Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, no prazo estabelecido, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas no contrato.

Cumprir com as demais obrigações constantes no Edital, neste Termo de Referência e outras previstas no Contrato.

Penalidades Administrativas

No caso de inexecução parcial ou total da obrigação, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

Multa (Relativas aos níveis de qualidade):

- a. 2% (dois) % sobre o valor mensal do Contrato, para nível de qualidade dos serviços abaixo de 95% (noventa e cinco) %, conforme estabelecido no item 5;
- b. 4% (quatro) % sobre o valor mensal do Contrato, no caso de reincidência da última fatura não atingir o nível de serviço de 95%.

Descontos (Ausências não justificadas ou não cobertas):

- a. Sob pena de desconto no pagamento mensal correspondente ao preço dia da mão-de-obra ausente.

- b. O desconto unitário será aplicado através da seguinte fórmula:

Preço mensal unitário do recurso (N1 ou N2) = preço diário do analista

30 (dias do mês)

Anexo III – Proposta de Escala

| | | Segunda a Sexta | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|----------------|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Nível | Horarios | 00:00 | 01:00 | 02:00 | 03:00 | 04:00 | 05:00 | 06:00 | 07:00 | 08:00 | 09:00 | 10:00 | 11:00 | 12:00 | 13:00 | 14:00 | 15:00 | 16:00 | 17:00 | 18:00 | 19:00 | 20:00 | 21:00 | 22:00 | 23:00 |
| Lider/Supervisor | 09h00 as 18h00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| N1 | 05h30 as 11h45 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| N1 | 06h30 as 12h45 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| N1 | 07h00 as 13h15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| N1 | 07h00 as 13h15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| N1 | 08h00 as 14h15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| N1 | 13h00 as 19h15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| N1 | 13h00 as 19h15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| N1 | 13h00 as 19h15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| N1 | 14h00 as 20h15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | |
| N1 | 17h00 as 23h15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| N1 | 23h15 as 05h30 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| Volante* | 08h00 as 16h00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| N2 | 06h00 as 14h00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| N2 | 08h00 as 16h00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| N2 | 10h00 as 18h00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| N2 | 14h00 as 22h00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | |
| N2 | 22h00 as 08h00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| N2 - OSASCO | 08h00 as 17h00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Volante* É o colaborador que faz escalas de cobertura nas férias a ausência de colaboradores para não impactar na operação, o mesmo atende como Nível 1 ou Nível 2. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Sabados e Domingos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nível | Horarios | 00:00 | 01:00 | 02:00 | 03:00 | 04:00 | 05:00 | 06:00 | 07:00 | 08:00 | 09:00 | 10:00 | 11:00 | 12:00 | 13:00 | 14:00 | 15:00 | 16:00 | 17:00 | 18:00 | 19:00 | 20:00 | 21:00 | 22:00 | 23:00 |
| Lider | 09h00 as 18h00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| N1 | 05h30 as 11h45 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| N1 | 05h30 as 11h45 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| N1 | 05h30 as 11h45 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| N1 | 05h30 as 11h45 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| N1 | 11h00 as 17h15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| N1 | 11h00 as 17h15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| N1 | 11h00 as 17h15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| N1 | 11h00 as 17h15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| N1 | 17h00 as 23h15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| N1 | 17h00 as 23h15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| N1 | 23h15 as 05h30 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| Volante* | 23h15 as 05h30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| N2 | 06h00 as 16h00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| N2 | 06h00 as 16h00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| N2 | 13h00 as 23h00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | |
| N2 | 13h00 as 23h00 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | |
| N2 | 22h00 as 08h00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | |
| N2 - OSASCO* | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| Volante* - É o colaborador que faz escalas de cobertura nas férias a ausência de colaboradores para não impactar na operação, o mesmo atende como Nível 1 ou Nível 2. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| N2 - OSASCO* - A unidade não abre aos finais de semana, com isso o colaborador pode ser aproveitado para cobrir escala nos final de semana, para manter a jornada de trabalho. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

ANEXO II

DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DE REQUISITOS DE HABILITAÇÃO E INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS

À
FUNDAÇÃO FACULDADE DE MEDICINA
CONCORRÊNCIA PROCESSO FFM RC Nº. 1154/2016

Eu (nome completo), portador do RG nº XXXXXX e do CPF/MF nº XXXXXXXX, representante legal da empresa (razão social), inscrita no CNPJ nº XXXXXXXXXX, interessado em participar da **“CONCORRÊNCIA” PROCESSO FFM RC Nº 1154/2016**, da Fundação Faculdade de Medicina:

Declaro, sob as penas da Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, com as alterações introduzidas pelas Leis Federais 8.883/94, 9.032/95, 9.648/98, 9.854/99 e demais disposições legais pertinentes, que inexistente impedimento legal para licitar ou contratar com a Administração Pública direta ou indireta, em qualquer esfera de sua atuação.

Declaro ainda que os representantes legais devidamente constituídos, não fazem parte do quadro de diretoria, superintendência, gerência, conselho deliberativo, curador, consultivo, gestor, chefe de sessão, de gabinete, de área, de unidade, de setor da Administração Pública direta ou indireta, em qualquer esfera de sua atuação.

Declaro para os devidos fins que estamos de acordo com o conteúdo do edital, memorial descritivo, e se houver toda documentação técnica anexa ao edital.

Declaro, para fins de cumprimento ao disposto no inc. XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, que não empregamos menores de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não empregamos menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, bem como que comunicaremos qualquer fato ou evento superveniente que altere a atual situação.

Declaro sob as penas da lei, que a interessada detém regularidade fiscal perante as Fazendas Federal, Estadual e Municipal, que se encontra regular perante o Instituto Nacional do Seguro Social – INSS e o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS, e que não possui qualquer registro de processos de falência ou recuperação judicial e extrajudicial.

Declaro que ocorrendo qualquer alteração com relação ao acima declarado, desde as negociações até eventual assunção e cumprimento de obrigações contratuais, comprometemo-nos a informar à Fundação Faculdade de Medicina por escrito sob pena de responder civil e criminalmente.

Validade do Documento 31/12/2017

São Paulo..... de de 2016

Representante Legal
Identificação