

COMPRA PRIVADA FFM 2035/2022
CONCORRÊNCIA – PROCESSO DE COMPRA FFM RS Nº 1837/2022
CNPJ Nº 56.577.059/00006-06 e 56.577.059/0012-54

São Paulo, 23 de agosto de 2022.

A Fundação Faculdade de Medicina, entidade de direito privado sem fins lucrativos, vem convidar V.Sas a participarem do - **PROCESSO FFM / ICESP RS nº 1837/2022**, do tipo menor preço global, para contratação de empresa especializada na prestação de serviços 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. **Locais de prestação dos Serviços:**

1.2.1. ICESP – Matriz – Av. Doutor Arnaldo, 251 – São Paulo-SP;

1.2.2. ICESP – Unidade de Osasco – 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.

2.1. **É vedada a participação de empresa que:**

2.1.1. Que tenham entre seus sócios, funcionário com vínculo ativo na Fundação Faculdade de Medicina;

2.1.2. Que tenham entre seus sócios, funcionário desligado na Fundação Faculdade de Medicina nos últimos 18 (dezoito) meses anteriores à contratação que pretende seja efetivada. (artigo 5º-C da Lei 6.019/74);

2.1.3. Que tenham entre seus empregados, funcionário desligado na Fundação Faculdade de Medicina nos últimos 18 (dezoito) meses anteriores à contratação que pretende seja efetivada. (artigo 5º-D da Lei 6.019/74);

3. DÚVIDAS TÉCNICAS

3.1. Deverão ser encaminhadas até 02 (dois) dias úteis anteriores a data prevista para entrega da proposta conforme item 6 desta **concorrência** para os seguintes e-mails: joao.gianso@icesp.org.br, fernando.amorim@icesp.org.br, diogo.gumiero@icesp.org.br.

3.2. As respostas serão disponibilizadas a todos os participantes no site www.icesp.org.br e por via eletrônica.

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 no dia **04/10/2022 às 14h30 (tolerância de 15 minutos) (HORÁRIO DE BRASÍLIA)** no seguinte endereço: **ICESP – Av. Doutor Arnaldo, 251 – São Paulo/SP**. Procurar pelos Srs. **Diogo Gumiero e Fernando Amorim – Ramal 3876 / 3852;**
- 4.2. Os representantes das empresas deverão comparecer no local indicado, portando declaração de Visita Técnica, em **02 (duas) vias**, devidamente preenchida, conforme **ANEXO IV** e documento de identificação;
- 4.3. **É obrigatório o comparecimento na visita técnica, caso contrário à empresa não estará apta a participar do processo de concorrência.**

5. DA DOCUMENTAÇÃO DE HABILITAÇÃO

- 5.1. Cartão CNPJ.
- 5.2. Declaração de cumprimento de requisitos de habilitação, inexistência de fatos impeditivos e vínculo trabalhista (**ANEXO II**).
- 5.3. Estatuto/Contrato Social ou outro instrumento de registro comercial registrado na Junta Comercial.
- 5.4. Fica dispensada de encaminhar esta declaração desde que, já tenha sido apresentada em processo anterior e esteja com validade vigente.
- 5.5. Deverá enviar o termo de cadastramento e declaração, devidamente assinada pelo procurador legal (**ANEXO III**).
- 5.6. Atestado de Visita Técnica (**ANEXO IV**), conforme item 4, consignando o recebimento de todas as informações necessárias para a elaboração de Proposta Comercial.

6. DA PROPOSTA COMERCIAL

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

- 6.1. Razão social completa;
- 6.2. CNPJ, Inscrição Estadual e Municipal;
- 6.3. Endereço Completo da sede: (Rua ou Avenida, no, Bairro, Cidade e Estado, CEP);
- 6.4. Telefone e e-mail do responsável;
- 6.5. Objeto da proposta;
- 6.6. Preço unitário por função, preço mensal e total;
- 6.7. Condição Pagamento (**mínimo de 60 ddl**);
- 6.8. Prazo de validade da Proposta – 12 meses;
- 6.9. **Contrato de 12 meses;**
- 6.10. Reajuste após os 12 meses, considerado a variação do Dissídio da Categoria;
- 6.11. Prazo de implantação;
- 6.12. A Contratação será pelo menor preço global.

NOTA: 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 aparado 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 **13/10/2022**, obedecendo a um dos seguintes critérios:

7.1.1. Por meio eletrônico, em arquivo PDF, através do e-mail joao.gianso@icesp.org.br, com as seguintes indicações:

ASSUNTO: CONCORRÊNCIA PROCESSO FFM/ICESP RS N°.1837/2022 - REF. PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SERVICE DESK.

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

7.2. Por envelope na Avenida Doutor Arnaldo, 251 6º andar A/C. de Compras ICESP devidamente identificado o remetente.

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 providenciados 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 o menor preço, considerando-se os requisitos do Memorial Descritivo.

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

8.3. A definição da empresa ganhadora se dará pelo menor preço tecnicamente aprovado. Havendo empate no preço entre 2 (dois) ou mais proponentes, será encaminhada uma nova circular de negociação e se ainda assim houver empate, serão utilizados como fatores de desempate os itens abaixo:

8.4. Maior prazo de Condição de pagamento;

8.5. Menor prazo de entrega da proposta considerando a data, hora e minuto do recebimento da proposta/e-mail.

9. DEFINIÇÃO DA EMPRESA GANHADORA

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

9.1.1. Portal da Transparência:

9.1.2. TCE-Tribunal de Contas do Estado:

9.1.3. Cadin:

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 FFM encontra-se anexada a este edital (**ANEXO V**) e as empresas participantes do processo concordam plenamente com as disposições contidas no instrumento.

Para a formalização do contrato, a empresa vencedora apresentará o “TERMO DE CADASTRAMENTO E DECLARAÇÃO”, conforme modelo anexo, em até 03 dias úteis da adjudicação. O não atendimento no prazo poderá acarretar a desclassificação da empresa.

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 sitio 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 Gianso
Coordenador de Contratos
Departamento de Contratos e Compras – ICESP

ANEXO I – Memorial Descritivo

OUTSOURCING DE SERVICE DESK

Versão 1.0

Sumário

1. <i>Introdução</i>	7
2. <i>Objetivo</i>	8
3. <i>Escopo dos Serviços</i>	8
4. <i>Descrição de atividades da CONTRATADA</i>	9
5. <i>Obrigações da CONTRATADA</i>	14
6. <i>Dos requisitos técnicos mínimos dos Analistas</i>	16
7. <i>Atendimentos e SLA</i>	17
8. <i>Volumetria de Chamados</i>	17
9. <i>Fiscalização e Controle a Execução dos Serviços</i>	18
10. <i>Das Propostas e Composição de Preço</i>	18
11. <i>Vigência</i>	18
12. <i>Responsabilidades da CONTRATADA</i>	18
13. <i>Sigilo</i>	19
14. <i>Premissas para Elaboração de Proposta</i>	19
15. <i>Comprovações</i>	20
16. <i>Informações Adicionais / Qualificação</i>	20
17. <i>Informações da CONTRATADA</i>	21
18. <i>Instruções Gerais</i>	21
19. <i>Compromisso Contratual</i>	21
20. <i>Esclarecimentos Sobre o Processo</i>	21
21. <i>Definição de Datas</i>	22
22. <i>Considerações Finais</i>	22

1. Introdução

Visão Geral

O Instituto do Câncer do Estado de São Paulo está localizado na região central da capital e integra o complexo do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo (HCFMUSP), uma autarquia especial vinculada ao Governo do Estado de São Paulo. Esse complexo é reconhecido como o maior e mais importante centro de atendimento médico e hospitalar da América Latina.

Também conhecido pela sigla ICESP/FFM, a unidade inicialmente foi projetada para abrigar um centro médico dedicado à saúde da mulher. Com o aumento da incidência dos casos de câncer no Brasil, a exemplo do que ocorre em todo o mundo, o Governo do Estado transformou-o em uma unidade voltada exclusivamente à oncologia.

O início de suas atividades aconteceu em 2008, como Organização Social de Saúde (OSS), por meio de uma parceria firmada entre a Fundação Faculdade de Medicina, a Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo e a Secretaria do Estado da Saúde.

MISSÃO, VISÃO E VALORES.

Missão

Ser um centro de excelência, promovendo o ensino, a pesquisa e a assistência médico hospitalar na área do câncer, de acordo com os princípios definidos pelo Sistema Único de Saúde (SUS), visando contribuir com a saúde e a qualidade de vida da sociedade.

Visão

Tornar-se um Centro de Excelência internacionalmente reconhecido na área do Câncer.

Valores

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

Estrutura do ICESP/FFM

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 Matriz do ICESP possui 28 pavimentos, 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 Osasco, 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.

2. Objetivo

Prestação de serviços de service desk, para atendimentos através de uma central de serviços sendo um ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TI, onde os processos de gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de configuração, gerenciamento de mudanças e gerenciamento do conhecimento, ficam divididos em atendimentos telefônico, remoto e presencial nas dependências das diferentes unidades que integram o Instituto do Câncer do Estado de São Paulo - ICESP do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo – HCFMUSP.

A modalidade de prestação de serviços envolve o fornecimento de recursos qualificados e adequados, para atender as demandas de atendimentos do ICESP.

3. 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 e controle 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;
- g. Garantir o menor número de chamado de backlog;
- h. Seguir as orientações estabelecidas pela gestão TI do ICESP, para execução das atividades.

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.

Apresentação de mensal ao CONTRATANTE dos indicadores com todos os principais dados e pontos a serem tratados, para traçar planos de melhorias no atendimento.

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.

4. Descrição de atividades da CONTRATADA

I. Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível

- a. A CONTRATADA deve definir um Técnico como **Ponto Focal** para centralização de conhecimento, com o propósito de que ele seja a referência técnica com a responsabilidade de acompanhamento e aprimoramento de atendimento, para qualquer alteração do quadro de funcionários.
- b. 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.
- c. 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.
- d. 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.
- e. 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.
- f. 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.

- g. 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.
- h. 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).
- i. 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.
- j. 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.
- k. 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.

II. Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível

- a. A CONTRATADA deve definir um Técnico como **Ponto Focal** para centralização de conhecimento, com o propósito de que ele seja a referência técnica com a responsabilidade de acompanhamento e aprimoramento de atendimento, para qualquer alteração do quadro de funcionários.
- b. 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.
- c. 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.
- d. 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.
- e. Este serviço deverá ser prestado nas dependências do CONTRATANTE.
- f. O atendimento de 2º Nível poderá ser realizado de forma remota, através de ferramentas fornecidas pela CONTRATANTE.

- g. O atendimento de 2º Nível poderá ser realizado de presencial nas diferentes dependências e localidades da CONTRATANTE.
- h. Poderão ser criados silos de atendimentos com os colaboradores 2º nível nos períodos de maior de atendimento, com o objeto de fazer somente a aberturas de chamados via telefone.
- i. 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.
- j. 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.
- k. 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.
- l. 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.
- m. 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.
- n. 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.
- o. 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. Remanejar e prestar suporte de equipamentos de TI (computadores, impressoras, notebooks, scanner e os respectivos acessórios) alocados no instituto.
- 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.

III. Proposta de Escala de Profissionais

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

Atualmente, possuímos um modelo de escala, composto por cerca de 17 colaboradores, sendo 1 (um) profissionais “Volante/Flexível” que tem a função de cobrir férias e ausências dos colaboradores Nível 1 e 2.

Segue o modelo da proposta de escala, conforme **ANEXO B**, 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.

IV. 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.

V. 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, porém poderá realizar ações sobre perfil de usuários já existentes.

5. Obrigações da CONTRATADA

Sem prejuízo das disposições das cláusulas e anexos deste Contrato, e em cumprimento às suas obrigações contratuais, além das decorrentes de lei e de normas regulamentares, constituem obrigações específicas da Contratada, para a Prestação de Serviços Central de Serviços (Service Desk).

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:

- I. Cobrir qualquer ausência (afastamentos, licenças e outros) de seu empregado por outro de mesma função, devidamente habilitado;
- II. A reincidência de falta de cobertura, com prejuízo aos serviços contratados, poderá gerar a aplicação das penalidades administrativas previstas em Contrato;
- III. 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:

- I. Comportamento ou conduta considerado inadequado, não estando condizente com as normativas da Contratante;
- II. 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.

6. 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.

I. 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/interromper.
- 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.

II. 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).

7. Atendimentos e SLA

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 e 2º nível Matriz ICESP	De segunda-feira a segunda-feira	Meta de resolução no mínimo de 95%, considerando apenas os chamados classificados e direcionados ao 1º e 2º nível.
1º nível e 2º nível Farmácia Ambulatorial	De segunda-feira a sexta-feira	
1º nível e 2º nível Unidade Ambulatorial Osasco	De segunda-feira a sexta-feira	

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.

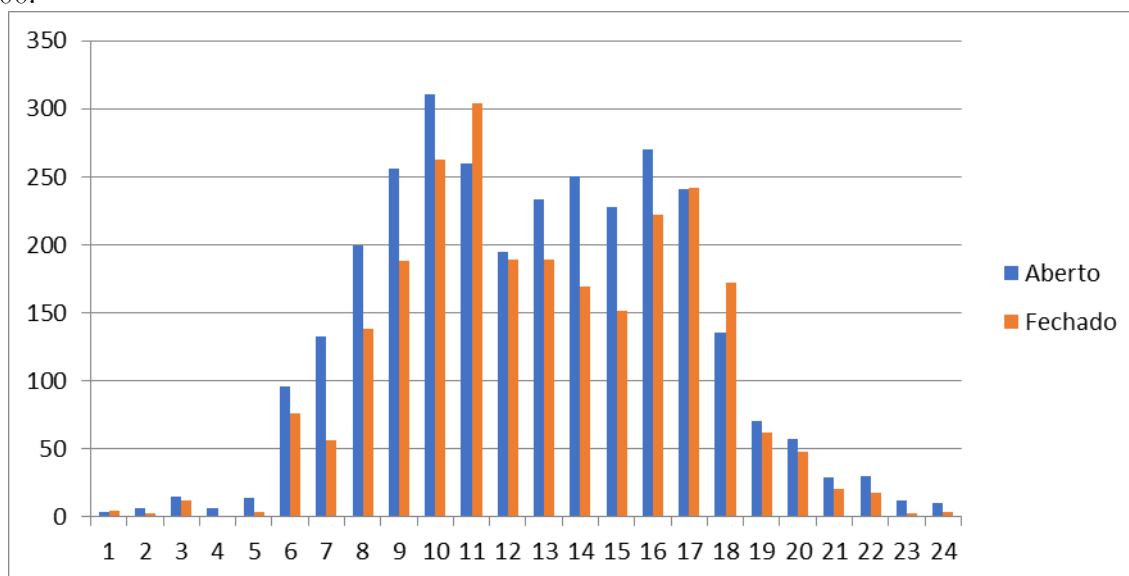
Penalidades - É de responsabilidade da Contratada, substituir mão-de-obra residente, em caso de: Férias, Afastamento Médico, Licenças (maternidade, paternidade, casamento, óbito) e Ausências mediante solicitação da Contratada e da Contratante.

- I. Sob pena de desconto no pagamento mensal correspondente ao preço dia da mão-de-obra ausente;
- II. O valor a ser descontado será igual ao valor da diária multiplicado pelo número de dias de ausência do recurso.

8. Volumetria de Chamados

Descrição	Média de número de chamados atendidos nos últimos 6 meses
1º nível	1276
2º nível	683

Média de chamados por hora (Aberto/Encerrado) em 2022, sendo o pico entre as 07h00 até as 19h00:



9. Fiscalização e Controle a Execução dos Serviços

- I. A fiscalização dos serviços pelo Contratante não exime, nem diminui a completa responsabilidade da Contratada, por qualquer inobservância ou omissão às cláusulas contratuais;
- II. O Contratante poderá, a seu critério e a qualquer tempo, realizar vistoria dos serviços e verificar o cumprimento de normas preestabelecidas no RFP/contrato.

10. Das Propostas e Composição de Preço

- I. A proposta deverá ser apresentada em duas partes, sendo divididas em:
 - a. Proposta Técnica
 - b. Proposta Comercial
- II. A proposta técnica deverá conter o detalhamento dos serviços técnicos, sistemas de gerenciamento, mão-de-obra e Afastamento s. O **Anexo A** contido nessa proposta deverá ser RESPONDIDO e ser anexado com a proposta técnica.
- III. A proposta comercial deverá informar o preço unitário e global dos serviços, conforme **Anexo C**.

11. Vigência

Deverão ser apresentadas 3 (três) proposta, sendo para: 12 (doze), 24 (vinte e quatro) meses e 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, respeitando o limite de 60 (sessenta) meses.

12. Responsabilidades da CONTRATADA

- I. A contratada assumirá inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados por seus empregados ou por terceiros sob sua responsabilidade, por negligência, imprudência ou imperícia, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, mesmo tendo a fiscalização do Contratante;

- II. Prestar os serviços dentro dos prazos estabelecidos neste contrato, nos locais indicados a fim de manter os serviços do Contratante, tendo amplo e livre acesso a eles, observando as normas de segurança da Contratante;
- III. Dar ciência, imediatamente e por escrito ou e-mail, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços, bem como, prestar esclarecimentos que forem solicitados pela Contratante;

13. Sigilo

- I. A CONTRATADA deverá atender e seguir todos os padrões da LGPD – Lei geral de proteção de dados.
- II. A CONTRATADA se obriga a manter o mais absoluto sigilo acerca das informações, documentos, dados e segredos comerciais e técnicos a que tiver acesso, bem como dos produtos e resultados de seu trabalho, gerados no âmbito deste contrato, comprometendo-se a não os copiar, não os utilizar e não os transmitir a terceiros, sem a expressa e formal concordância da CONTRATANTE.
- III. A CONTRATADA compromete-se a não utilizar em proveito próprio ou de terceiros de informações a que tiver acesso para a execução dos trabalhos objeto do presente Contrato.
- IV. Fica estabelecido que, se for evidenciado que houve negligência dos profissionais em não obedecer aos padrões de desenvolvimento pré-estipulados pela CONTRATANTE, os esforços gastos para regularização serão de responsabilidade da CONTRATADA, e deverão ocorrer no prazo máximo de 15 (quinze) dias depois de comunicado, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.
- V. A CONTRATADA desempenha suas atividades em conformidade com a programação previamente acordada entre as partes.

14. Premissas para Elaboração de Proposta

Todos os fornecedores interessados deverão seguir o padrão proposto abaixo para o envio da proposta:

DOCUMENTOS TÉCNICOS

A documentação técnica pertinente está em anexo juntamente com este convite.

I. PROPOSTA TÉCNICA:

- a. Atestados de capacidade técnica de serviços equivalentes ao escopo deste documento, conforme item 15;
- b. A proponente deverá atender integralmente todas as exigências desse documento;
- c. Apresentação da Empresa com Portfólio;
- d. Um breve resumo da solução proposta;
- e. Localização da matriz e quem são os contatos na empresa;
- f. Listagem dos seus principais clientes e indicação dos produtos/serviços/soluções implementadas dentro do escopo do trabalho aqui solicitado;
- g. Listar clientes e serviços similares firmados com empresas de Saúde;
- h. Descrição sobre qualidade e metodologia adotada pela sua empresa;
- i. Informar Programa de Capacitação/Treinamentos técnicos para os funcionários;
- j. Informar tempo de Mobilização para iniciar operação;
- k. Validade da proposta (mínimo de 60 dias);
- l. Declarações e atestados a serem anexados à proposta técnica;

- m. Que a proponente aceita totalmente o escopo;
- n. Que a proponente tem experiência no escopo;
- o. Lista de empresas onde a proponente possui serviços similares em vigor.

II. PROPOSTA COMERCIAL:

- a. Os valores devem estar em Reais (R\$) sendo discriminado o custo de implantação e o custo de operação;
- b. Entende-se por custo de implantação todos os custos necessários para iniciar a operação descrita nesse memorial;
- c. O início do custo de operação somente poderá ser iniciado após o fim do período de implantação;
- d. O vencedor do processo licitatório deverá ser o proponente que apresentar menor custo global: $\text{Custo global} = \text{custo de implantação} + (12 \times \text{custo de operação})$;
- e. Período de validade da proposta;
- f. Descrição de custos adicionais, bem como as condições de contratação;
- g. Todas as taxas e impostos deverão estar incluídos.

15. Comprovações

- I. Operação no mínimo de 16 colaboradores alocado na mesma operação física;
- II. A participante deverá apresentar atestado(s) de bom desempenho anterior em contrato da mesma natureza e porte, fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que especifique(m) em seu objeto necessariamente os tipos de serviços realizados, com indicações das quantidades e prazo contratual. O(s) atestado(s) deverá(ão) conter a identificação da pessoa jurídica emitente bem como o nome, o cargo do signatário e telefone para contato;
- III. O participante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços;
- IV. Apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, devidamente registrados nas entidades profissionais competentes, admitindo-se a imposição de quantitativos mínimos de prova de execução de serviços similares, desde que em quantidades razoáveis, assim consideradas 50% a 60% da execução pretendida, ou outro percentual que venha devida e tecnicamente justificado;
- V. Possui escritório(s) instalado(s) na cidade de São Paulo, por ser local com infraestrutura adequada à prestação dos serviços objeto desse processo.

16. Informações Adicionais / Qualificação

Os documentos abaixo solicitados, necessários à qualificação, deverão estar no mesmo envelope/ e-mail da proposta comercial, apresentados de forma original ou cópia simples e devidamente válida na data da apresentação:

- I. Comprovação de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ;
- II. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, acompanhado da última alteração contratual, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores;
- III. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social, demonstrando situação regular no cumprimento do encargo social instituído por Lei;

- IV. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento do encargo social instituído por Lei;
- V. Prova de regularidade com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da empresa;
- VI. Certidão negativa de falência ou concordata do local da sede da empresa;
- VII. Cada participante deverá apontar o percentual mínimo de profissionais que irá garantir a implantação do projeto;
- VIII. Cada fornecedor deve apontar aspectos específicos que considerarem necessários para a execução e/ou implantação do projeto, desde que previamente negociados e aprovados pelo ICESP.

17. Informações da CONTRATADA

Sobre o fornecedor designado para atender o ICESP, perguntam-se:

- I. Fale sobre o(s) parceiro(s) que estarão participando do projeto (integradores, outros fornecedores, etc.):
 - a. Como é estrutura de parceria e interação entre fornecedor e seus parceiros;
 - b. Apresentar o número de profissionais no Brasil dedicados à prestação de serviços relacionados a este escopo de projeto.
- II. Forneça informações sobre trabalhos / serviços semelhantes que já foram implementados pelo fornecedor. Para cada projeto descreva:
 - a. Nome do Cliente;
 - b. Ramo de atividade do cliente, localização, tamanho (número de funcionários);
 - c. Descrição da solução.

18. Instruções Gerais

As propostas serão avaliadas por representantes do ICESP e da FFM - Fundação Faculdade de Medicina que poderão, a seu critério, solicitar informações complementares, as quais deverão ser providenciadas no prazo de até 03 (três) dias úteis, a contar da data da solicitação.

A proposta deverá seguir as instruções fornecidas abaixo. Desta forma o ICESP/FFM realizará a avaliação e comparação das propostas de maneira padronizada.

19. Compromisso Contratual

O proponente vencedor deverá incorporar como referência ou como obrigação todo o conteúdo das respostas fornecidas (incluindo qualquer material utilizado para responder aos requisitos). Termos, incluindo previsões detalhadas de pagamentos, datas, garantias.

20. Esclarecimentos Sobre o Processo

Todo o processo, desde a sua elaboração até a escolha da empresa vencedora, será conduzido pelo ICESP/FFM. Todas as dúvidas deverão ser encaminhadas via e-mail a(s) pessoa(s) de contato definida pelo ICESP/FFM.

Não serão respondidas dúvidas por telefone ou quaisquer outras formas que não seja e-mail. As respostas a todos os questionamentos serão enviadas pelo ICESP/FFM por e-mail a todos os fornecedores participantes do processo em forma de circular. Todas as demais questões técnicas serão consideradas e respondidas. O ICESP/FFM poderá ainda em qualquer tempo, e se necessário, solicitar mais informações aos fornecedores que sinalizaram a participação no processo.

O ICESP/FFM preserva ainda o direito de não fornecer respostas relativas a nomes de associados que serão responsáveis ou usufruem dos serviços solicitados, os nomes de outros

fornecedores que estão participando do processo e qualquer informação pertinente aos demais fornecedores participantes do processo.

Serão avaliadas todas as propostas, com o objetivo de verificar a compatibilidade com as nossas necessidades especificadas. Após a avaliação, será definido o fornecedor que melhor se adequar às necessidades exigidas neste processo.

O ICESP/FFM não se compromete a reembolsar qualquer custo associado a este documento, incluindo viagens, transportes, hospedagens, taxas, despachos, pesquisas necessárias e outros. Além disso, todos os valores devem ser expressos em reais e com todos os impostos inclusos. Propostas com valores em outras moedas serão automaticamente desconsideradas.

21. Definição de Datas

As datas consideradas para recebimento das propostas devidamente preenchidas, avaliação e seleção estão abaixo. O ICESP/FFM poderá alterar estas datas sem aviso prévio. As propostas recebidas após a data limite serão automaticamente desqualificadas.

Evento	Responsável	Data
Envio da proposta.	ICESP/FFM	__/__/____
Data limite para envio de perguntas.	Fornecedor (ES)	__/__/____
Data limite para envio das respostas.	ICESP/FFM	__/__/____
Data limite para envio da proposta técnica e comercial.	Fornecedor (ES)	__/__/____
Definição da contratada.	ICESP/FFM	__/__/____

22. Considerações Finais

A CONTRATADA deverá fornecer relatório detalhado com todas as informações referentes às visitas/atendimentos realizadas, como data e hora, ocorrências, irregularidades, fatos relevantes, nomes, observações e etc.

A apresentação da proposta, não obriga ao ICESP/FFM em divulgar dados confidenciais ou dados referentes as outras propostas que serão recebidas e alvo de análise por parte da comissão interna designada para tal.

Deverá o proponente apresentar declaração expressa de estarem incluídos nos preços propostos todos os impostos, taxas e encargos devidos, bem como, quaisquer outras despesas, diretas e indiretas, incidentes na prestação dos serviços.

Deverá o proponente apresentar indicação das instalações, do aparelhamento e do pessoal técnico, adequados e disponíveis, para a realização do objeto desse documento.

Proponente deverá estar em situação regular em todas as esferas públicas, não podendo ter penalizações municipais, estaduais ou federais.

ANEXO A – Questionamentos (Parte 1)

01.Introdução	Conforme descrito no edital, está ciente das informações do ICESP/FFM?	SIM, referenciar a página na proposta enviada e descrever?	NÃO, justificar?
02.Objetivo	Conforme descrito no edital "compreendendo as necessidades descritas abaixo" está de acordo com as necessidades?	SIM, referenciar a página na proposta enviada e descrever?	NÃO, justificar?
03.Escopo dos Serviços	Conforme descrito no edital "Escopo de Serviços", dos requisitos esperados da solução, está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta enviada e descrever?	NÃO, justificar?
04.Descrição de atividades da CONTRATADA	Conforme descrito no edital "Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível", das atividades designadas a contratada, está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta enviada e descrever?	NÃO, justificar?
	Conforme descrito no edital "Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível", das atividades designadas a contratada, está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta enviada e descrever?	NÃO, justificar?
	Conforme descrito no edital "Proposta de escala de profissionais" a contratada, está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta enviada e descrever?	NÃO, justificar?
05.Obrigações da CONTRATADA	Conforme descrito no edital "Obrigações da CONTRATADA, dos requisitos esperados da solução, está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta enviada e descrever?	NÃO, justificar?
06.Dos requisitos técnicos mínimos dos Analistas	Conforme descrito no edital "Dos requisitos técnicos mínimos dos Analistas", dos requisitos esperados da solução, está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta enviada e descrever?	NÃO, justificar?
07.Atendimentos e SLA	Conforme descrito no edital "Escala de trabalho", dos requisitos esperados da solução, está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta enviada e descrever?	NÃO, justificar?
	Conforme descrito no edital "Penalidades", dos requisitos esperados da solução, está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta enviada e descrever?	NÃO, justificar?
08.Volumetria de Chamados	Conforme descrito no edital "Volumetria de Chamados", dos requisitos esperados da solução, está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta enviada e descrever?	NÃO, justificar?

ANEXO A – Questionamentos (Parte 2)

09. Fiscalização e Controle a Execução dos Serviços	Conforme descrito no edital "Fiscalização e Controle a Execução dos Serviços", dos requisitos esperados da solução, está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta enviada e descrever?	NÃO, justificar?
10. Das Propostas e Composição de Preço	Conforme descrito no edital "Das Propostas e Composição de Preço", dos requisitos esperados da solução, está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta enviada e descrever?	NÃO, justificar?
11. Vigência	Conforme descrito no edital "Vigência", dos requisitos esperados da solução, está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta enviada e descrever?	NÃO, justificar?
12. Responsabilidades da CONTRATADA	Conforme descrito no edital "Responsabilidades da CONTRATADA", dos requisitos esperados da solução, está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta enviada e descrever?	NÃO, justificar?
13. Sigilo	Conforme descrito no edital "Sigilo", dos requisitos esperados da solução, está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta enviada e descrever?	NÃO, justificar?
14. Premissas para Elaboração de Proposta	Conforme descrito no edital "Proposta técnica", dos requisitos esperados da solução, está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta enviada e descrever?	NÃO, justificar?
	Conforme descrito no edital "Proposta comercial", dos requisitos esperados da solução, está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta enviada e descrever?	NÃO, justificar?
15. Comprovações	Conforme descrito no edital "Comprovações", dos requisitos esperados da solução, está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta enviada e descrever?	NÃO, justificar?
16. Informações Adicionais / Qualificação	Conforme descrito no edital "16. Informações Adicionais / Qualificação", dos requisitos esperados da solução, está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta enviada e descrever?	NÃO, justificar?
17. Informações da CONTRATADA	Conforme descrito no edital "Informações da CONTRATADA", dos requisitos esperados da solução, está de acordo?	SIM, referenciar a página na proposta enviada e descrever?	NÃO, justificar?

ANEXO A – Questionamentos (Parte 3)

18. Instruções Gerais	Conforme descrito no edital "Instruções Gerais, dos requisitos esperados da solução, está de acordo?"	SIM, referenciar a página na proposta enviada e descrever?	NÃO, justificar?
19. Compromisso Contratual	Conforme descrito no edital "Compromisso Contratual", dos requisitos esperados da solução, está de acordo?"	SIM, referenciar a página na proposta enviada e descrever?	NÃO, justificar?
20. Esclarecimentos Sobre o Processo	Conforme descrito no edital "Esclarecimentos Sobre o Processo", dos requisitos esperados da solução, está de acordo?"	SIM, referenciar a página na proposta enviada e descrever?	NÃO, justificar?
21. Definição de Datas	Conforme descrito no edital "Definição de Datas", dos requisitos esperados da solução, está de acordo?"	SIM, referenciar a página na proposta enviada e descrever?	NÃO, justificar?
22. Considerações Finais	Conforme descrito no edital "Considerações Finais, dos requisitos esperados da solução, está de acordo?"	SIM, referenciar a página na proposta enviada e descrever?	NÃO, justificar?

ANEXO B – Proposta de Escala

Técnico de Suporte N1 - 40 horas																							
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
						1	1	1	1	1	1	1	1	1									
							1	1	1	1	1	1	1	1	1								
								1	1	1	1	1	1	1	1	1							
												1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
1	1	1	1	1	1	1	1	1													1	1	1
									1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
1	1	1	1	1	1	1	1	1													1	1	1

12 x 36

Técnico de Suporte N2 - 40 horas																							
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
						1	1	1	1	1	1	1	1	1	1								
								1	1	1	1	1	1	1	1	1							
									1	1	1	1	1	1	1	1	1						
													1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1															1	1

N2 Osasco																							
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
								1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1					

Líder																							
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
								1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						

Analista Flexível (N1 e N2)																							
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
								1	1	1	1	1	1	1	1								
								1	1	1	1	1	1	1	1	1							

Sábado a
Quarta-feira

Segunda-feira
a Sexta-feira

Volante - 12x36																							
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Cobrir ausências e férias																							

Volante - 40 H																							
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Cobrir ausências e férias																							

ANEXO C – Proposta Comercial

Descrições da Equipe Técnica	Quantidades	Valor Unitário	Valor Total
Técnico de Suporte N1 - 40 horas	3	R\$ -	R\$ -
Técnico de Suporte N1 - 40 horas (Ponto Focal)	1	R\$ -	R\$ -
Técnico de Suporte N1 - 12 x 36	4	R\$ -	R\$ -
Técnico de Suporte N2 - 40 horas	5	R\$ -	R\$ -
Técnico de Suporte N2 - 40 horas (Ponto Focal)	1	R\$ -	R\$ -
Técnico de Suporte Flex N1 - N2	2	R\$ -	R\$ -
Líder - 40 horas	1	R\$ -	R\$ -
Volante - 40 horas	1		
Volante - 12 x 36	1	R\$ -	R\$ -
TOTAIS	19	R\$ -	R\$ -

ANEXO II

DECLARAÇÃO DE CUMPRIMENTO DE REQUISITOS DE HABILITAÇÃO, INEXISTÊNCIA DE FATOS IMPEDITIVOS E VÍNCULO DE TRABALHO

**À
FUNDAÇÃO FACULDADE DE MEDICINA**

Eu (nome completo), portador do RG nº XXXXXX e do CPF/MF nº XXXXXXXXX, representante legal da empresa (razão social), inscrita no CNPJ nº XXXXXXXXXXX, interessado em participar das compras privadas, da Fundação Faculdade de Medicina - FFM:

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 que nenhum dos sócios da empresa mantém vínculo ativo com a Fundação Faculdade de Medicina - FFM, ou com o Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina - HCFMUSP.

Declaro que nenhum dos sócios manteve vínculo com Fundação Faculdade de Medicina – FFM nos últimos 18 (dezoito) meses anteriores à contratação que pretende seja efetivada. (artigo 5º-C da Lei 6.019/74).

Declaro que não utilizaremos, na prestação de serviços, empregado que tenha sido demitido pela Fundação Faculdade de Medicina nos últimos 18 (dezoito) meses (artigo 5º-D da Lei 6.019/74).

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 (dezesseis) 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 FFM por escrito sob pena de responder civil e criminalmente.

Validade: 31/12/2022

São Paulo..... de de 20__.

Representante Legal
Identificação

ANEXO III

TERMO DE CADASTRAMENTO E DECLARAÇÃO

A empresa declarante, está ciente de que o presente Termo de Cadastramento e Declaração são partes integrantes do processo de contratação a ser firmado com a **FUNDAÇÃO FACULDADE DE MEDICINA**, entidade privada, sem fins lucrativos, devidamente inscrita no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ sob nº 56.577.059/0006-06.

A empresa declarante está CIENTE de que qualquer inverdade nele contida, resultará em interrupção do processo de contratação ou imediata rescisão do contrato, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE, respondendo a declarante, judicialmente por eventuais danos causados a CONTRATANTE.

O Termo de Cadastramento representa os esforços da FFM no combate a procedimentos irregulares e ilegais, conforme Política Corporativa de combate a Condutas Antiéticas, Anticorrupção e Antissuborno, no âmbito de sua atuação.

CADASTRAMENTO DE FORNECEDORES E DECLARAÇÃO – DUE DILLIGENCE

_____, pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ sob n.º _____, com sede à _____, CEP _____, na Cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, por sua matriz e filiais, neste ato representada por seu sócio _____, Cargo _____, CPF/MF _____, RG _____ e _____, CPF/MF _____, RG _____, ambos com endereço na Rua _____, CEP _____, DECLARA:

Dados necessários para o cadastramento de Fornecedores:

1. Data:	
2. Contato na FFM:	
3. Inscrição Estadual:	
4. Inscrição Municipal:	
5. Telefones de contato:	
6. Endereço eletrônico:	
7. E-mail de contato:	
8. Nome do Banco:	
9. Número da Agência:	
10. Número da Conta Corrente:	
11. Nome dos Acionistas/Sócios Credenciado:	Nome: _____ RG: _____ Nome: _____ RG: _____
12. Cópia do contrato social juntamente com a última alteração:	
13. Cópia da procuração quando a empresa for representada por não sócio administrador.	
14. Responder ao questionário abaixo:	

QUESTIONÁRIO

1 – Possui capacidade técnica para execução integral dos serviços contratados?

2 – Informe o nome de outros clientes nos quais prestou serviços similares.

3 – Descreva as atividades de sua empresa.

4 – Algum sócio ou administrador possui vínculo empregatício com a FFM? Em caso positivo, descreva o cargo e local da prestação de serviços.

5 – Algum sócio o administrador, nos últimos 3 (três) anos foi funcionário público, político ou ocupante de cargo de confiança ou possui vínculo jurídico, político, celetista ou estatutário no Complexo HCFMUSP? Em caso positivo, descreva qual a função, o órgão público e local da atuação.

6 – Algum sócio ou administrador concorre a cargo público (seja por concurso ou político)? Em caso positivo, qual a entidade ou cargo público que concorre?

7 – Algum sócio ou administrador é cônjuge ou vive em união estável, é neto(a), pai, mãe, filho(a), tio(a) ou sobrinho(a), de algum funcionário público do Complexo HCFMUSP? Em caso positivo, informe o grau de parentesco, a entidade e o local da prestação de serviços do parente.

Em nome de _____ (empresa credenciada), DECLARO, sob as penas da lei, que todas as informações prestadas são verdadeiras e corretas.

Local, ___ data ___

Nome legível:

RG:

Cargo:

Assinatura:

ANEXO IV

ATESTADO DE VISITA TÉCNICA

COMPRA PRIVADA FFM 2035/2022

CONCORRÊNCIA – PROCESSO DE COMPRA FFM RS Nº 1837/22

CNPJ Nº 56.577.059/0006-06 / 56.577.059/00012-54

Atestamos que a empresa _____ vistoriou o local onde será **prestado o serviço de Service Desk** tomando conhecimento da natureza e vulto dos serviços, bem como de todas as condições locais que direta e indiretamente se relacionam com a execução dos trabalhos.

São Paulo, _____ de _____ de 2022

Representante área **TI**

Matrícula:

Representante da empresa:

R.G:

E-mail:

Fone:

Representante Compras - FFM

Matrícula:

ANEXO V – Minuta de Contrato:

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS