

Secretaria de
SaúdeGOVERNO DO ESTADO
PERNAMBUCO
MAIS TRABALHO. MAIS FUTURO.

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 0060407851.000041/2022-94

1. DO OBJETO

Contratação de empresa para prestação de serviços continuados **de suporte técnico de informática e Consultoria Especializada, com consumo sob demanda**, para atendimento ao LABORATÓRIO FARMACÊUTICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO GOVERNADOR MIGUEL ARRAES S/A – LAFEPE em conformidade com as especificações estabelecidas no presente Termo de Referência.

2. DA DESCRIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

2.1. DA DESCRIÇÃO

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
1	Serviço de manutenção em programas e sistemas na área de informática - Serviço de Manutenção	Unidade de Serviço	607

Catálogo de fornecimento:

REF	DESCRIÇÃO	CATEGORIA	CONSUMO
S1	Suporte remoto, tipo básico	Suporte	Sob demanda
S2	Suporte remoto, tipo intermediário	Suporte	Sob demanda
S3	Suporte remoto, tipo avançado	Suporte	Sob demanda
S4	Suporte remoto, tipo especialista	Suporte	Sob demanda
C1	Consultoria, tipo 1	Consultoria	Sob demanda
C2	Consultoria, tipo 2	Consultoria	Sob demanda

2.2. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

2.2.1. S1 - SUPORTE REMOTO, TIPO BÁSICO

2.2.1.1. Suporte Remoto, 2º Nível, consulta assistida, manutenção de rotina ou orientação técnica, intervenção, melhoria ou configuração programada.

2.2.1.2. Serviço de suporte técnico ofertado pela CONTRATADA destinado a solucionar problemas e a esclarecer dúvidas na utilização dos serviços contratados.

2.2.1.3. Critérios de elegibilidade:

- Demandas de rotina, onde não se configure criticidade.

2.2.2. S2 - SUPORTE REMOTO, TIPO INTERMEDIÁRIO

2.2.2.1. Suporte Remoto, 2º Nível, Incidente Diagnóstico de problemas de funcionamento, manutenção programada/ Configuração de rotina.

2.2.2.2. Critérios de elegibilidade:

- Perda de algum recurso ou funcionalidade;
- Não há exposição imediata à perda de dados ou processo de negócio;
- Necessidade emergencial de configuração.

2.2.3. S3 - SUPORTE REMOTO, TIPO AVANÇADO

2.2.3.1. Suporte Remoto, 2º Nível, Diagnóstico de problemas de funcionamento/ Configuração de avançada.

2.2.3.2. Processos do negócio está notavelmente afetado;

2.2.3.3. Vulnerabilidade a perda de dados;

2.2.3.4. Operação normal do negócio não foi afetada ou parcialmente afetada.

2.2.3.5. Necessidade emergencial de configuração avançada;

2.2.3.6. Critérios de elegibilidade:

- Processos do negócio gravemente afetados;
- Não há procedimento de recuperação ou contorno do problema;
- Cliente não consegue recuperar dados ou arquivos necessários;
- Uma solução ou contorno do problema é necessária imediatamente;
- Serviços essenciais a continuidade dos negócios encontra-se indisponíveis no ambiente;
- Necessidade emergencial de configuração avançada.

2.2.4. C1 - SUPORTE REMOTO, TIPO ESPECIALISTA

2.2.4.1. Suporte Remoto, foco reativo, diagnóstica de problemas de software, desempenho ou segurança do ambiente.

2.2.4.2. Critérios de elegibilidade:

- Processos do negócio gravemente afetados;
- Não há procedimento de recuperação ou contorno do problema;
- Cliente não consegue recuperar dados ou arquivos necessários;
- Uma solução ou contorno do problema é necessária imediatamente;
- Serviços essenciais a continuidade dos negócios encontram-se indisponíveis no ambiente;
- Necessidade emergencial de configuração avançada.

2.2.5. C2 - CONSULTORIA, TIPO 1

2.2.5.1. Consultoria foco preventivo, para revisão de capacidade, atualização softwares de infraestrutura, funcionalidades, segurança, troubleshooting de falhas e análise desempenho da estrutura;

2.2.5.2. Análise e suporte de planos de melhoria de infraestrutura de segurança;

2.2.5.3. Avaliação de vulnerabilidades.

2.2.6. C3 - CONSULTORIA, TIPO 2

2.2.6.1. Consultoria, Implementação Nova Tecnologia ou Migração avançada, com Elaboração de Projeto, Gerência de Projetos, Execução técnica, Transferência de conhecimento, Treinamento e Documentação técnica;

2.2.6.2. Suporte a mudanças de arquitetura do ambiente computacional do CLIENTE;

2.2.6.3. Apoio na definição e implementação de mecanismos futuros de monitoramento de segurança;

2.2.6.4. Movimentação de equipamentos (moving).

3. **DA MODALIDADE DE LICITAÇÃO, CRITÉRIO DE JULGAMENTO, VALOR ESTIMADO E REGIME DE EXECUÇÃO**

- 3.1. Modalidade: Pregão Eletrônico pela Lei Federal nº 13.303/2016.
- 3.2. Critério de Julgamento: Menor preço
- 3.3. O valor estimado será sigiloso, conforme art. 34 da Lei nº 13.303/2016
- 3.4. Regime de Execução indireta: empreitada por preço unitário

4. **DA JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO E DO QUANTITATIVO ESTIMADO**

4.1. A disponibilidade e confiabilidade dos serviços de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) é essencial para o bom funcionamento de qualquer instituição, seja pública ou privada. E esses serviços são suportados por uma complexa infraestrutura local que contempla equipamentos de comunicações, servidores, bancos de dados e softwares de apoio. Neste contexto temos uma série de diferentes competências profissionais necessárias ao suporte técnico de todo esse complexo ambiente e que possam responder num tempo minimamente aceitável à continuidade do negócio. Pela inexistência no quadro funcional da Contratante desses diferentes perfis profissionais e infraestrutura local, conseqüentemente, gerando-se o risco de uma paralisação dos serviços por interrupção ou defeito técnico de um dos elementos componentes da infraestrutura de TIC, é justificada a contratação desse serviço.

4.2. Ressaltando também a necessidade de manter a qualidade dos serviços fins prestados e suportados pela TIC, necessidade de acompanhar os sistemas integral e continuamente, bem como armazenar dados de forma segura e com redundância, visando alta disponibilidade, máximo desempenho e confiabilidade.

4.3. Com isso, espera-se com a contratação melhorar a qualidade dos serviços prestados, assim como fortalecer a segurança, assegurar disponibilidade e a flexibilidade dos serviços de TIC.

4.4. Justifica-se o agrupamento da contratação em Lote único por razões técnicas, visto que a segregação em itens separados poderia comprometer a integridade do objeto pretendido ou a perfeita execução do mesmo, haja vista a necessidade de perfeita integração e interdependência entre os itens que compõem o Lote Único.

4.5. A possibilidade de desnaturar a prestação dos serviços com a separação dos itens, expõe a CONTRATANTE a situações gravosas de indisponibilidade, visto que em razão de problemas contratuais ou de execução em relação a alguns itens, certamente impactaria no serviço como um todo.

4.6. Justifica-se, ainda, o não parcelamento por se tratar de uma solução de TIC, um sistema único composto por itens, não sendo um mero somatório de itens que poderiam ser trabalhados separadamente.

4.7. Os serviços objeto deste termo de referência são de natureza continuada por atender não a uma demanda momentânea, mas visa atender a demandas que não se exaure numa única prestação, visto serem cotidianamente requisitados ou prestados para garantir o andamento normal dos serviços.

4.8. Pelo exposto, justifica-se a contratação do objeto ora descrito

5. **DOS RECURSOS**

5.1. Os recursos financeiros para custear as despesas com o objeto desta licitação são provenientes de receita própria do **LABORATÓRIO FARMACÊUTICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO GOVERNADOR MIGUEL ARRAES S. A – LAFEPE**.

6. **DA PROPOSTA**

6.1. Validade da proposta: **Não inferior a 90 dias;**

6.2. Proposta comercial endereçada obrigatoriamente ao LAFEPE – Laboratório Farmacêutico do Estado de Pernambuco Governador Miguel Arraes, no endereço Largo de Dois Irmãos, nº 1.117, Bairro: Dois Irmãos, Recife/PE, CEP.: 52.171-010;;

6.3. Nome da empresa e CNPJ, CPF (caso seja pessoa física), endereço e telefones comerciais, nome e assinatura do responsável pela elaboração da proposta, com indicação do cargo junto à empresa; Caso a proposta não seja feita em papel timbrado específico, deverá constar o carimbo do CNPJ do fornecedor;;

6.4. Outras informações poderão ser obtidas no LAFEPE, ou pelo telefone (81) 3183-1185 (Divisão de informática), ou ainda através do e-mail: erick.acioli@lafepe.pe.gov.br

7. PRAZO, LOCAL E PAGAMENTO:

7.1. O prazo de entrega será de até 10 (dez) dias corridos, contados a partir do recebimento da ordem de serviço. Qualquer prazo superior ao estabelecido deverá ser aprovado pela contratante.

7.2. O local da prestação dos serviços será na sede do LAFEPE, situada no Largo de Dois Irmãos, 1117, Dois Irmãos, Recife, PE, de segunda a sexta no horário das 08h00min às 17h00min;

7.3. O pagamento será efetuado em moeda corrente brasileira (Real) através de depósito bancário, em conta corrente da **CONTRATADA**, a ser previamente informada, em até 30 (trinta) dias de cada fornecimento, mediante atesto da nota fiscal/fatura.

8. DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

8.1. Em conformidade com o art. 175, inciso I, alíneas a) e b) do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios do LAFEPE:

8.1.1. PROVISORIAMENTE – elo responsável pelo seu acompanhamento e fiscalização mediante Termo circunstanciado, assinado pelas partes, em até 15 dias da comunicação escrita do Contratado, dispensado este, quando se tratar de serviço com valor inferior a 50.000,00 (cinquenta mil reais);

8.1.2. DEFINITIVAMENTE – mediante Termo circunstanciado, assinado pelas partes, após vistoria que comprove a adequação do objeto aos termos contratuais ou por recibo em se tratando de serviço inferior a 50.000,00 (cinquenta mil reais);

9. DO PRAZO DE VIGÊNCIA E ASSINATURA DO CONTRATO

9.1. O prazo de vigência do Contrato decorrente da licitação será de 12 meses contados da data de sua assinatura na forma da Lei Federal nº 13.303/16, e pelo Regulamento Interno de Licitações e Contratos do LAFEPE - RILC.

9.2. O licitante terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis para assinatura do contrato, contados a partir da convocação pela CONTRATANTE.

10. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

10.1. Orientar, acompanhar e fiscalizar a fiel execução do presente Termo de Referência;

10.2. Aprovar as faturas e liberá-las, quando em conformidade com o cronograma físico-financeiro;

10.3. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, de acordo com a forma e prazos estabelecidos, exigindo a apresentação de notas fiscais/faturas respectivas que comprovem as operações realizadas, o cumprimento de pedidos e o atendimento de providências necessárias ao fiel cumprimento das obrigações aqui pactuadas;

10.4. Disponibilizar todas as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA com relação ao objeto desta licitação;

10.5. Promover o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas;

10.6. Comunicar prontamente à CONTRATADA, qualquer anormalidade no objeto deste instrumento de Contrato, podendo sustar ou recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas;

- 10.7. Não permitir manutenção e suporte técnico, de espécie alguma, por pessoas não autorizadas pela CONTRATADA;
- 10.8. Acompanhar a entrega do objeto conforme agendamento;
- 10.9. Designar o número de servidores que considerar necessário como responsáveis para acompanhar e finalizar os trabalhos técnicos da CONTRATADA em todas as visitas, bem como comprovar ou relatar, por escrito, as eventuais irregularidades na prestação dos serviços;
- 10.10. Solicitar à CONTRATADA, quando lhe convier, a comprovação da qualificação técnica de seus profissionais em atividades relacionadas ao definido neste Contrato;
- 10.11. Exercer a fiscalização dos serviços contratados, documentando todas as ocorrências;
- 10.12. Prestar aos funcionários da CONTRATADA todas as informações, esclarecimentos e informações que eventualmente venham a ser solicitadas;
- 10.13. Manifestar-se formalmente em todos os atos relativos à execução do Contrato, em especial, aplicação de sanções, alterações e revisões do Contrato.

11. **DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 11.1. Atender e cumprir as especificações, características e condições definidas e relacionadas neste Termo de Referência e na sua proposta, utilizando profissionais especializados, cabendo-lhe total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda legislação que rege a execução deste Contrato, com ênfase na legislação constitucional, tributária, civil, previdenciária e trabalhista;
- 11.2. Manter o contingente de profissionais na quantidade e qualificação técnica necessárias à execução dos serviços previstos;
- 11.3. Permitir que a CONTRATANTE fiscalize, a qualquer tempo, a execução dos serviços contratados;
- 11.4. Identificar seus funcionários com crachás contendo a logomarca da empresa e o nome do empregado;
- 11.5. Os profissionais da CONTRATADA não terão, em hipótese alguma, qualquer relação de emprego com a CONTRATANTE, sendo de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas e fiscais;
- 11.6. A CONTRATADA deverá assegurar que todos os serviços sejam executados sob condições que atendam às determinações constantes nas Normas de Segurança e Proteção do Ministério do Trabalho, limitando-se às atividades contratadas;
- 11.7. A CONTRATADA e seus subordinados deverão atender com presteza às solicitações ou reclamações sobre a qualidade dos serviços executados, providenciando a sua correção com brevidade, sem ônus para a CONTRATANTE;
- 11.8. A CONTRATADA, independentemente da atuação do Fiscal do Contrato, não se eximirá de suas responsabilidades quanto à execução dos serviços, responsabilizando-se pelo fiel cumprimento das obrigações constantes neste Termo de Referência;
- 11.9. A CONTRATADA se obriga a cumprir e fazer cumprir por seus profissionais as normas e os regulamentos disciplinares da CONTRATANTE, bem como quaisquer determinações das autoridades competentes, sem quaisquer ônus para a CONTRATANTE;
- 11.10. A CONTRATADA se responsabiliza pela idoneidade e comportamento de seus profissionais, prepostos ou subordinados;
- 11.11. A CONTRATADA indicará um responsável pelo gerenciamento dos serviços, o qual poderá ficar alocado na sede da CONTRATADA, autorizado a tratar com a CONTRATANTE a respeito dos aspectos que envolvam a execução do contrato;
- 11.12. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 11.13. Assegurar à CONTRATANTE os recursos técnicos e tecnológicos necessários para transição e portabilidade dos serviços em caso de distrato, descumprimento, interrupção ou encerramento de vigência contratual;

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

12. DAS RESTRIÇÕES

12.1. Estarão impedidas de participação deste processo convocatório Empresas que estiverem enquadradas no art. 38 da Lei Federal 13.303/2016.

13. DA HABILITAÇÃO JURÍDICA

13.1. A documentação a regularidade Jurídica será a que está prevista no Edital Padrão do **LAFEPE** para prestação de serviços comuns, disponível no site desta instituição.

14. REGULARIDADE FISCAL

14.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ).

14.2. Prova de regularidade com o INSS, mediante apresentação da Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e a Dívida Ativa da União.

14.3. Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviços (FGTS), mediante a apresentação do Certificado de Regularidade do FGTS (CRF).

14.4. Prova de regularidade com a Fazenda Pública Estadual.

15. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

15.1. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, mediante atestado(s) fornecido(s) por pessoa(s) de direito público ou privado, demonstrando a prestação de fornecimento do objeto executado pelo licitante.

15.2. Não serão aceitos atestado de empresas que pertençam ao mesmo grupo empresarial. No atestado deverá constar claramente que o mesmo foi fornecido para a licitante, com CNPJ, razão social e endereço da mesma.

15.3. A comprovação da compatibilidade de que trata o item anterior será aferida de forma cumulativa, devendo o licitante informar, através de declaração a ser entregue juntamente com os documentos de habilitação, a ordem de preferência dos lotes/dos itens indicados na proposta.

15.4. Caso não seja informada a ordem de preferência indicada no subitem anterior, esta deverá ser fixada pelo LAFEPE, considerando a maior economia obtida.

16. DA HABILITAÇÃO ECONÔMICA E FINANCEIRA

16.1. Certidão Negativa de falência e recuperação judicial, emitida pelo Cartório distribuidor da sede do licitante, com data de expedição inferior a 90 (noventa) dias, da data de apresentação dos Documentos de Habilitação e das Propostas, caso no documento não conste o prazo de validade.

16.2. Certidão Negativa de Falência, Recuperação Judicial ou Extrajudicial referente aos processos distribuídos pelo PJE (**Processos Judiciais Eletrônicos**) da sede da pessoa jurídica;

16.3. A certidão descrita no subitem “16.1.” somente é exigível quando a certidão negativa de Falência, Recuperação Judicial ou Extrajudicial do Estado da sede da licitante subitem “a” contiver a **ressalva expressa** de que não abrange os processos judiciais eletrônicos.

16.4. Empresas em recuperação judicial poderão participar da presente Licitação, desde que, para tanto, comprovem mediante a apresentação de certidão judicial específica, o seu regular cumprimento do plano homologado e que certifique que a Licitante está apta econômica e financeiramente a participar de procedimento licitatório.

17. DAS GARANTIAS

17.1. As garantias do serviço são aquelas exigidas na lei.

18. **SANÇÕES**

18.1. Além do que dispõe no Edital a **CONTRATADA**, em caso de inadimplemento de suas obrigações, garantido o contraditório e a ampla defesa anteriormente a sua aplicação definitiva, ficará sujeita às sanções previstas no Capítulo X da RILC e a Seção III da Lei 13.303/2016.

19. **DO REAJUSTE**

19.1. O preço somente será reajustados após decorrido 12 (doze) meses da data fixada para apresentação da proposta, utilizando-se para tanto o IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), fornecido pelo IBGE de acordo com a Lei estadual nº 12.525/2003.

19.2. Havendo interesse da parte CONTRATANTE em prorrogar o contrato, a empresa CONTRATADA deverá pleitear o reajuste dos preços até a data anterior a efetivação da prorrogação contratual, sob pena de, não fazendo dentro do prazo, ocorrer sua preclusão.

20. **PROPRIEDADE, SIGILO E SEGURANÇA DOS DADOS**

20.1. Todas as informações, aplicativos e documentos que forem manuseados e utilizados são de propriedade do CONTRATANTE, não podendo ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos na relação de bens da CONTRATADA, bem como de seus executores, sem expressa autorização do CONTRATANTE.

20.2. Os executores da CONTRATADA, que atuarão na implantação e nos demais serviços previstos na solução, receberão acesso privativo e individualizado, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder, criminalmente e judicialmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer em decorrência deste ilícito.

20.3. Será considerada ilícita a divulgação, o repasse ou utilização indevida de informações, bem como dos documentos e informações utilizados durante a prestação dos serviços.

20.4. CONTRATADA obrigará-se a dar ciência ao CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços.

21. **DA FISCALIZAÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO**

21.1. A gestão do contrato será exercida pela Coordenadoria de Informática - COINF, o qual será responsável, dentre outras atribuições previstas no Regulamento, pela análise da manutenção da regularidade dos contratados, pelo gerenciamento dos custos, dos prazos e alterações dos contratos, dentre outras atribuições relacionadas ao acompanhamento dos contratos. Será responsável também pelo acompanhamento da execução do objeto contratual conforme as especificações previstas neste Termo de Referência, sendo subsidiado pelos fiscais dos contratos quando necessário. Dará ciência à Autoridade Administrativa de possíveis irregularidades na execução dos contratos para decisão da instauração de Processo Administrativo de Aplicação de Penalidade - PAAP;

21.2. O acompanhamento e a fiscalização do objeto do contrato serão exercidos por meio de um funcionário indicado pela Coordenadoria de Informática - COINF, designado como fiscal do contrato, ao qual competirá dentre outras atribuições previstas no Regulamento, acompanhar, fiscalizar, conferir e avaliar a execução, bem como dirimir e desembaraçar quaisquer dúvidas e pendências que surgirem, determinando o que for necessário à regularização das faltas, falhas, problemas ou defeitos observados, dando ciência de tudo à Contratada, conforme disposto nos artigos 169 e 170 do Regulamento LAFEPE.

22. **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

22.1. Fica eleito o Foro da Comarca de Recife/PE, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que possa ser, como o competente para dirimir quaisquer questões oriundas do presente instrumento.

22.2. Em caso de manifestação de desistência fica caracterizado o descumprimento total da obrigação assumida, consoante o estabelecido no Art. 183 do Regulamento Lafepe, sujeitando-o às penalidades legalmente estabelecidas.

22.3. A eventual rescisão do ajuste se dará nas hipóteses previstas na Lei nº 13.303/2016 e no regulamento do LAFEPE, não cabendo, à Contratada, direito a qualquer indenização.

22.4. Os casos omissos neste Instrumento serão resolvidos pela Lei nº 10.520/2002 e subsidiariamente a Lei nº 13.303/2016 e demais leis vigentes que tratem sobre o assunto.

Recife, 28 de novembro de 2022.

COINF - Coordenadora de Informática



Documento assinado eletronicamente por **Simone Carla Alves Pereira**, em 28/11/2022, às 10:13, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Erick Renan Pereira De Acioli**, em 28/11/2022, às 10:55, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.pe.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **30916190** e o código CRC **F9D1BF74**.