

# Estudo Técnico Preliminar 47/2025

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 25029.000229/2025-13

## 2. Descrição da necessidade

O Instituto Nacional de Infectologia Evandro Chagas (INI), um dos Institutos da Fundação Oswaldo Cruz, contribui significativamente para a atenção de referência, para a vigilância e para o desenvolvimento de ações voltadas ao enfrentamento das doenças infecciosas no Brasil, particularmente, no Estado do Rio de Janeiro. A peculiaridade de seu perfil assistencial também faz do INI o principal Centro de Referência de Pesquisa Clínica, Vigilância e Ensino em doenças infecciosas dentre todas as Unidades da Fiocruz.

O INI entende como sua Missão “Produzir conhecimento e tecnologias para melhorar a saúde da população, por meio de ações integradas de pesquisa, atenção à saúde, ensino e vigilância, com interface humana-animal-ambiente, tendo como Valores centrais o compromisso com o SUS e a redução das iniquidades”. Como Visão de futuro o INI se propõe a “Ser reconhecido como liderança nacional e internacional em pesquisa e atenção à saúde em Doenças Infecciosas, com alta capacidade de articulação e resposta rápida para o enfrentamento das ameaças à Saúde Pública”.

Em 2010, por meio da publicação da Portaria nº 4.160 do MS, passou a ser definido como Instituto Nacional de Infectologia Evandro Chagas, para atuar como órgão auxiliar do MS na formulação de políticas públicas, no planejamento, no desenvolvimento, na coordenação e na avaliação das ações integradas para a saúde na área da infectologia.

No campo da pesquisa e ensino, o INI se caracteriza pela excelência na pesquisa clínica, na assistência de elevado padrão de qualidade, no ensino para formar e capacitar novos profissionais na área e parcerias estabelecidas com instituições nacionais e internacionais nessas áreas de atividade.

No campo da Vigilância em Saúde, cinco Laboratórios/Serviço de Referência do INI atuam no diagnóstico de doenças, desenvolvendo atividades no aperfeiçoamento de metodologias e capacitação de profissionais nas seguintes áreas: Tuberculose e Micobacterioses não Tuberculosas; Micoses Sistêmicas; Leishmaniose Tegumentar Americana e Referência Regional para Leishmaniose Visceral; Diagnóstico microscópico da malária para a Região Extra-Amazônica e Diagnóstico Histológico de Doenças Infecciosas. Com essa estrutura, o INI apoia o MS na vigilância epidemiológica, prevenção e controle de agravos, exercendo papel estratégico para o SUS.

O INI possui também uma estrutura assistencial de Hospital-Dia voltada para o atendimento às diversas situações que dispensam internação hospitalar. Para além da estrutura hospitalar, conta com um ambulatório referenciado, realizando imunizações especiais e atendimento para medicina do viajante, micoses profundas como histoplasmose, criptococose, esporotricose e outras dermatozoonoses, assim como atendimento multiprofissional para portadores HIV/AIDS e outras ISTs, Mpox, neuroinfecções, síndromes respiratórias causadas por influenza, coronavírus, paracoccidiodomicose pulmonar, tuberculose e síndromes febris agudas. A

Unidade tem protagonismo na prevenção ao HIV/AIDS, buscando alcançar impacto na redução de novas infecções.

Assim, considerada a necessidade estratégica e a possibilidade de pesquisar-se sobre uma doença, a Unidade deve prover infraestrutura adequada para o atendimento aos respectivos usuários, garantindo que os recursos humanos e tecnológicos estejam alinhados com as melhores práticas e inovações na área da saúde, promovendo um ambiente seguro e eficiente para a pesquisa e tratamento. Dessa forma, a Unidade poderá oferecer um suporte integral e de qualidade, atendendo às necessidades específicas de cada usuário e contribuindo para o avanço científico e a melhoria contínua dos serviços prestados.

O INI mostrou sua relevância com papel ativo nas grandes emergências sanitárias nacionais como foi o caso da Doença de Chagas, da AIDS e das doenças febris agudas. Mais recentemente, exerceu grande protagonismo no enfrentamento da pandemia de Covid-19 e demonstrou capacidade de rápida mobilização quando, fruto de uma parceria entre o MS e a Fiocruz, permitiu a assistência de milhares de cidadãos acometidos pelo coronavírus, com a construção do Centro Hospitalar com capacidade para até 195 leitos, atualmente com 120 leitos operacionais. A requalificação do Centro Hospitalar durante o ano de 2022 permitiu o avanço em sua missão de fortalecer o SUS por meio de atenção de referência, pesquisas de ponta, geração de protocolos assistenciais e formação de profissionais nos diferentes níveis formativos.

Desde 2020, o INI tem utilizado o Prontuário Eletrônico do Paciente – Sistema MV – na operação de suas atividades no Centro Hospitalar, empregando recursos tecnológicos avançados e armazenando todas as informações no software. A interrupção do licenciamento impactaria gravemente a continuidade do atendimento à população e comprometeria as pesquisas realizadas, dificultando a assistência e a produção de conhecimento científico. A contratação visa garantir a continuidade e segurança na utilização do software, assegurando suporte técnico adequado para manutenção e resolução de eventuais problemas. Além disso, está em andamento um estudo para avaliação e possível adoção de uma ferramenta similar de menor custo, visando a otimização dos recursos públicos sem prejuízo à qualidade dos serviços prestados.

### 3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC	THIAGO LOURENCO CAVALCANTE

### 4. Necessidades de Negócio

4.1. Contexto: Desde 2020, o Instituto Nacional de Infectologia (INI) tem utilizado o Prontuário Eletrônico do Paciente – Sistema MV – para a operação de suas atividades no Centro Hospitalar. Este sistema emprega recursos tecnológicos avançados e armazena todas as informações dos pacientes no software.

4.2. Problema: A interrupção do licenciamento do Sistema MV impactaria gravemente a continuidade do atendimento à população e comprometeria as pesquisas realizadas, dificultando a assistência e a produção de conhecimento científico.

4.3. Objetivo: Garantir a continuidade e segurança na utilização do Sistema MV, assegurando suporte técnico adequado para manutenção e resolução de eventuais problemas.

4.4. Soluções Propostas:

4.4.1. Contratação do Licenciamento: Assegurar a contratação do licenciamento do Sistema MV para evitar interrupções no atendimento e nas pesquisas.

4.4.2. Suporte Técnico Adequado: Garantir a disponibilidade de suporte técnico especializado para manutenção e resolução de problemas, assegurando o funcionamento ininterrupto do sistema.

## 5. Necessidades Tecnológicas

O sistema MV é composto por dois módulos principais: MV SOUL e PEP MV. Em 2020, foram contratados os módulos MV SOUL, PEP MV e VIVACE, que desde então vêm sendo utilizados no Centro Hospitalar do INI. O objeto desta contratação refere-se especificamente aos módulos MV SOUL e PEP MV.

A utilização do sistema MV visa garantir o registro adequado dos prontuários eletrônicos dos pacientes internados. A contratação também busca assegurar a continuidade e segurança na utilização do software, garantindo suporte técnico adequado para manutenção e resolução de eventuais problemas, atendendo assim às necessidades tecnológicas do hospital.

## 6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

6.1. Redução de custos organizacionais; Diminuição de tempo de atendimento e operações; Aumento de produtividade no ambiente institucional; Maior conveniência no atendimento aos colaboradores e pacientes do instituto.

6.2. Diminuição do tempo: A utilização da ferramenta otimiza o uso de recursos públicos sem comprometer a qualidade dos serviços prestados à população.

6.3. Maior produtividade: A Tecnologia gera dados precisos e estratégicos para a tomada de decisões.

6.4. Maior conveniência: O uso da tecnologia proporciona um controle total das informações geradas no Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP).

6.5. Operação do prontuário eletrônico em sistema paper free que traz diversas vantagens, como a redução de custos com papel, impressão e armazenamento físico, além de minimizar o risco de perda ou extravio de documentos. A digitalização melhora a segurança dos dados, permitindo acesso restrito e rastreável, garantindo conformidade com normas de privacidade. Além disso, otimiza a eficiência operacional, facilitando o compartilhamento rápido de informações entre profissionais de saúde, reduzindo erros médicos e agilizando o atendimento ao paciente. Por fim, contribui para a sustentabilidade ao diminuir o impacto ambiental do uso excessivo de papel.

## 7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

ITEM	CATSER	DESCRIÇÃO CATMAT	DESCRIÇÃO COMPLEMENTAR	UND	QTE
1	26000	SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE	Prestação de serviços de licenciamento do sistema MV Soul /PEP MV e manutenção, atualização e suporte técnico do sistema.	UN	12

### 7.1. Definição do método para a estimativa das quantidades:

7.1.1. As quantidades a serem adquiridas foram definidas com base na necessidade da manutenção do serviço, objeto deste Estudo Técnico Preliminar, tomando como base o consumo nos últimos 12 (doze) meses, dado que o contrato anterior, 4600005072, realizado pela Fundação para o Desenvolvimento Científico e Tecnológico em Saúde – Fiotec, expira em 08/04/2025.

7.1.2. A quantidade estimada para esta aquisição considera a necessidade em atender as atividades realizadas, no INI – Instituto Nacional de Infectologia Evandro Chagas. Assim foi possível dimensionar as quantidades solicitadas para contratação em comento.

## 8. Levantamento de soluções

8.1. Ao elaborar este Estudo Técnico Preliminar foi considerado os seguintes pontos:

8.1.1. Principais Fornecedores de Sistemas de Prontuário Eletrônico no mercado:

- a) MV Sistemas: Amplamente utilizado em hospitais e clínicas no Brasil, oferece soluções completas para gestão hospitalar.
- b) TOTVS: Oferece um sistema robusto com suporte técnico especializado e integração com outras ferramentas de gestão hospitalar

8.1.2. Benefícios dos Sistemas de Prontuário Eletrônico:

- a) Eficiência e Redução de Erros: Automatização do registro de dados, minimizando erros de transcrição e otimizando o tempo de atendimento
- b) Centralização das Informações: Acesso rápido e organizado ao histórico dos pacientes, facilitando diagnósticos e tratamentos
- c) Segurança da Informação: Sistemas com criptografia e backups regulares, garantindo a proteção dos dados dos pacientes

8.1.3. Suporte Técnico:

- a) Disponibilidade: Garantir que o fornecedor ofereça suporte técnico 24/7 para resolver problemas rapidamente e evitar interrupções no atendimento.

#### 8.1.4. Considerações para Inexigibilidade:

Foi avaliada a importância da continuidade do serviço prestado pelo fornecedor atual (MV) para justificar a inexigibilidade, de modo a não haver interrupção do serviço. Há de se considerar que o serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação do INI, em paralelo, está desenvolvendo um estudo para possível adoção de uma ferramenta similar de menor custo, visando a otimização dos recursos públicos sem prejuízo à qualidade dos serviços prestados.

### 9. Análise comparativa de soluções

9.1. Não se aplica.

### 10. Registro de soluções consideradas inviáveis

10.1. Não se aplica.

### 11. Análise comparativa de custos (TCO)

11.1. Não se aplica.

### 12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

**12.1. Prestação de Serviços:** Licenciamento do sistema MV Soul/PEP; Manutenção, atualização e suporte técnico do sistema.

**12.2. Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP):** Registro detalhado do histórico clínico e evoluções; Prescrição médica eletrônica com integração à farmácia; Controle de alergias, medicamentos e interações medicamentosas; Protocolos clínicos e diretrizes baseadas em evidências.

**12.3. Gestão Hospitalar:** Cadastro de pacientes e prontuário unificado; Controle de internações, leitos e transferências; Gestão do fluxo de atendimento ambulatorial e emergencial; Controle de agendamento de consultas e exames; Triage e classificação de risco.

**12.4. Módulo Administrativo e Financeiro:** Faturamento hospitalar; Controle de custos e orçamento hospitalar; Gestão de compras, estoque e suprimentos; Gestão de contratos e fornecedores.

**12.5. Módulo de BI e Analytics:** Dashboards interativos para análise de indicadores de saúde; Monitoramento de produtividade, ocupação de leitos e atendimentos; Relatórios de conformidade para acreditação hospitalar (ONA, JCI); Análise de custos e otimização de recursos.

**12.6. Suporte Técnico:** Atendimento remoto e/ou presencial para incidentes críticos e não críticos; Suporte para dúvidas operacionais e problemas técnicos; Manutenção dos sistemas MV e infraestrutura associada; Atualizações e patching de segurança do sistema; Geração de relatórios periódicos sobre incidentes e desempenho do suporte.

### 13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 641.477,64

Nº do Item	CATSER	Descrição material /serviço	DESCRIÇÃO COMPLEMENTAR	UN	QTE	Valor Unitário	Valor Total
1	26000	SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARE	Prestação de serviços de licenciamento do sistema MV Soul/PEP e manutenção, atualização e suporte técnico do sistema	UN	12	R\$53.456,47	R\$641.477,64

13.1 O custo estimado total da contratação é de R\$ 641.477,64 (Seiscentos e quarenta e um mil, quatrocentos e setenta e sete reais e sessenta e quatro centavos).

13.2. A partir da definição do objeto, suas respectivas especificações e quantidades a serem adquiridas, foi realizada a estimativa do valor da contratação.

13.3. Para realizar a estimativa do valor da contratação, foi utilizado o preço verificado junto ao fornecedor MV INFORMÁTICA NORDESTE LTDA, CNPJ: 92.306.257/0001-94, (ANEXO II). Para compor o valor total estimado foi multiplicada a quantidade pelo valor unitário, obtendo-se assim o valor final estimado para a contratação em pauta.

### 14. Justificativa técnica da escolha da solução

14.1. O software foi adquirido pelo INI-Fiocruz em 2020, sendo fundamental para garantir a continuidade dos serviços assistenciais do Instituto, uma vez que este software é a base para a gestão de informações críticas, como prontuários eletrônicos e resultados de exames. A atualização constante do sistema assegura a conformidade com as normas regulatórias, a proteção dos dados dos pacientes e a prevenção de falhas operacionais, garantindo a segurança e a qualidade do atendimento.

14.2. Ao longo do período contratual, foram realizados diversos estudos sobre a possibilidade de substituição da solução. No entanto, essa alternativa mostrou-se inviável devido ao elevado custo e à falta de garantia de transposição dos dados atualmente alocados no sistema, o que impactaria severamente o atendimento à população e a realização das pesquisas atualmente em andamento.

### 15. Justificativa econômica da escolha da solução

15.1. A presente solicitação está em conformidade com o planejamento e orçamento aprovado da Unidade. Existe disponibilidade orçamentária e financeira para a cobertura da despesa, conforme previsto no art. 40 da Lei nº 14.133/2021, inc. V, letra c.

ELEMENTO DE DESPESA: 33.90.40.07 (Manutenção corretiva/adaptativa e sustentação de software)

UASG: 254492

PTRES: 172780

AÇÃO: 8305

15.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme detalhamento a seguir:

DFD Nº	Item	CATSER	ID PCA no PNCP	Data de publicação no PNCP	ID DO ITEM NO PCA	Classe /Grupo	Identificador da Futura Contratação
206/2024	1	26000	33781055000135-0-000006/2025	27/03/2024	4177	112	254492-120/2025

## 16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

16.1. Através da solicitação para aquisição, verificada neste Estudo Técnico Preliminar, será possível atender à demanda do Instituto Nacional de Infectologia Evandro Chagas nas atividades desenvolvidas pelo Centro Hospitalar. Esta contratação busca alcançar os seguintes resultados:

16.2. A contratação do licenciamento do sistema MV é fundamental para assegurar a continuidade dos serviços assistenciais do Instituto, uma vez que este software é a base para a gestão de informações críticas, como prontuários eletrônicos e resultados de exames. A atualização constante do sistema garante a conformidade com as normas regulatórias, a proteção dos dados dos pacientes e a prevenção de falhas operacionais, assegurando a segurança e a qualidade do atendimento.

16.3. Benefícios Esperados:

16.3.1. Continuidade do Atendimento: Manter a qualidade e a eficiência no atendimento aos pacientes internados.

16.3.2. Segurança das Informações: Assegurar a integridade e a segurança dos dados armazenados no prontuário eletrônico.

16.3.3. Suporte às Pesquisas: Facilitar a continuidade das pesquisas científicas realizadas no INI.

## 17. Providências a serem Adotadas

17.1. No específico desta contratação, não há necessidade de adequações/providências a serem adotadas.

## 18. Descrição dos requisitos da contratação

18.1. A presente contratação deve observar as seguintes lei e norma: Lei nº 14.133 de 1º de abril de 2021, que estabelece normas gerais de licitação e contratação para a Administração Pública e fundacionais da União, dos estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

18.2 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de **inexigibilidade de licitação**, com fundamento na hipótese do art. 74, I, da Lei nº 14.133/2021.

18.2.1. A contratação por inexigibilidade se deve à impossibilidade de concorrência, uma vez que a empresa MV INFORMÁTICA NORDESTE LTDA, CNPJ: 92.306.257/0001-94, é a ÚNICA fornecedora, no Brasil, do sistema MV.

18.3. O serviço deverá ser prestado em conformidade com os padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos pelo INI e nas boas práticas difundidas na ITIL, mediante o atendimento às demandas inseridas em sistema de gerenciamento de informação específico, que serão encerradas após a confirmação da adequação da solução, na forma de serviços remotos e /ou presenciais, pagos pelo quantitativo mensal, aderente às especificações deste documento, pelo prazo de 12 (doze) meses, prorrogáveis por iguais e sucessivos períodos até o limite de até 10 (dez) anos, na forma do artigo 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

18.4 A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada pela chefia do Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação do INI, ao qual caberá:

18.4.1. Manter registro de aditivos.

18.4.2. Controlar o prazo de vigência do instrumento contratual sob sua responsabilidade e verificar a integralidade dos serviços.

18.4.3. Manter registro de ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando ações necessárias para regularização de faltas ou defeitos constatados.

18.4.4. Receber, atestar e autorizar os documentos da despesa, quando comprovado o integral fornecimento dos serviços, para fins de pagamento.

18.4.5. Comunicar, formalmente, irregularidades cometidas passíveis de penalidades, bem como efetuar as glosas na Nota Fiscal/Fatura.

18.4.6. Encaminhar às autoridades competentes eventuais pedidos de modificação contratual.

18.5. A presença da fiscalização do INI não elide nem diminui a responsabilidade da CONTRATADA.

18.6. Caberá à CONTRATADA a designação formal de um representante oficial para representá-la nas dependências do INI, para exercer a supervisão e controle do pessoal, respondendo por todos os atos e fatos gerados ou provocados pelos seus colaboradores.

18.7. Quaisquer exigências da fiscalização inerentes ao objeto do Contrato deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA.

18.8. O SETIC/INI reserva o direito de rejeitar, no todo ou em parte, a prestação do serviço, se em desacordo com o Contrato.

### 18.9. INICIAÇÃO DOS SERVIÇOS

18.9.1 A CONTRATADA assumirá a responsabilidade pelos serviços de forma gradual, de acordo com o seguinte plano de transição:

ORDEM	AÇÃO	RESPONSÁVEL
1º	Assinatura do contrato	CONTRATANTE CONTRATADA
2º	Reunião de alinhamento de expectativas contratuais: alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato e esclarecer possíveis dúvidas acerca da infraestrutura de rede em TI do INI.	CONTRATANTE CONTRATADA
3º	Início oficial da prestação de serviços	CONTRATADA

Tabela 1: Ações para o início do contrato.

18.9.2. Pauta para reunião de alinhamento de expectativas contratuais:

- a. Fornecer o software conforme especificado.
- b. Garantir suporte e manutenção dentro dos prazos estabelecidos.
- c. Assegurar atendimento remoto e presencial conforme necessidade.
- d. Manter confidencialidade sobre informações da instituição.
- e. Prover treinamento adequado aos usuários do sistema e atender as demais demandas conforme o presente Estudo.

### 18.10. ENCERRAMENTO DO SERVIÇO

18.10.1. Da mesma forma como ocorrido na iniciação da prestação de serviço, deverá ser realizada reunião com o objetivo de verificar se as expectativas foram alcançadas, de identificar possíveis ocorrências não desejáveis e de consolidar lições aprendidas.

18.10.2. A reunião realizar-se-á em até 15 (quinze) dias corridos e contados para o encerramento do Contrato, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato.

18.10.3. Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor do Contrato, responsável pelo SETIC/ INI e interlocutor da CONTRATADA.

### 18.11. PROCEDIMENTOS BÁSICOS DE SEGURANÇA

18.11.1. Zelar para que seus funcionários mantenham sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados, inclusive com a assinatura de termo de responsabilidade e manutenção de sigilo.

18.11.2. Zelar para que seus funcionários observem, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do INI.

18.11.3. Disponibilizar ao Fiscal de Contrato, no início da execução contratual, termo contendo declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigente no órgão, assinado pelo representante legal do fornecedor e seus empregados diretamente envolvidos na contratação.

18.11.4. Sempre que houver alteração no quadro de prestadores de serviço da CONTRATADA deverá ser providenciada a emissão e assinatura do aludido termo.

## 18.12. REQUISIÇÃO DOS SERVIÇOS

18.12.1. A contratada deverá disponibilizar uma Central de Atendimento 24x7: Atendimento via telefone, e-mail, chat e portal de chamados.

18.12.2. Equipe Especializada: Equipe de suporte técnico especializada, com plantão remoto e presencial conforme necessidade.

18.12.3. Escalonamento Automático: Escalonamento automático para equipes de níveis superiores em caso de não resolução dentro do SLA.

18.12.4. Registro e Análise de Chamados: Registro e análise de chamados para melhoria contínua e prevenção de falhas recorrentes.

18.12.5. Utilizar ferramentas para suporte, como acesso remoto via VPN, SSH/RDP, e outros softwares de suporte remoto designados pelo SETIC/INI.

18.12.6. Acesso Controlado: Acesso controlado com autenticação de dois fatores (MFA) e auditoria de logs.

## 18.13. HOMOLOGAÇÃO DOS SERVIÇOS

18.13.1. Os serviços prestados serão avaliados e homologados até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao de sua prestação, na reunião de entrega e análise do relatório gerencial mensal.

18.13.2. A CONTRATADA deverá apresentar termo de homologação constando os níveis de serviço alcançados, justificativas por eventuais deficiências, bem como sugestões para otimização.

## 18.14. MENSURAÇÃO DOS SERVIÇOS

18.14.1. Além da classificação quanto à complexidade, os incidentes e ordens de serviço serão classificados quanto à criticidade pelos seguintes critérios:

Descrição	Grau de criticidade
	Nível não crítico

Atendimento inicial, triagem e resolução de problemas simples, investigação de falhas técnicas e aplicação de correções.	
Engenheiros de software e DBA para problemas complexos, incluindo recuperação de banco de dados, integração de sistemas e falhas de infraestrutura.	Nível crítico

18.14.2. O INI poderá elevar o grau de criticidade em função do impacto causado pela indisponibilidade ou baixo desempenho dos componentes envolvidos.

### 18.15. INDICADORES DE SERVIÇO

Descrição	Referência	Pontuação
<b>Incidentes não críticos: Problemas que afetam a experiência do usuário, mas não comprometem o funcionamento global do sistema, como erro em relatórios, falha na interface de um módulo específico ou dificuldades no acesso de um usuário.</b>	Tempo de resolução em até 6 horas.	Índice de atendimento no prazo (IAP) => a 90%  $IAP = 100 * (Q_{tap} / Q_{tr})$  IAP = Indicador de atendimento aos prazos do serviço;  $Q_{tap}$ = Somatório do quantitativo atendido no prazo máximo estabelecido no período de referência;  $Q_{tr}$ = Somatório do quantitativo total de atendimentos registrado no período de referência.
<b>Incidentes críticos: Falhas que impactam diretamente o funcionamento do hospital, como indisponibilidade total do sistema, falha no banco de dados ou erro crítico em módulos essenciais.</b>	Tempo de resolução acima de duas horas.	Índice de atendimento no prazo (IAP) => a 90%  $IAP = 100 * (Q_{tap} / Q_{tr})$  IAP = Indicador de atendimento aos prazos do serviço;  $Q_{tap}$ = Somatório do quantitativo atendido no prazo máximo estabelecido no período de referência;  $Q_{tr}$ = Somatório do quantitativo total de atendimentos registrado no período de referência.

Tabela 2: Indicadores de serviços

18.15.1. O tempo começa a contar a partir da abertura do chamado e se encerra com a solução definitiva do problema.

18.15.2. Vide IMR 01 e IMR 02. (ANEXO I).

#### 18.16. ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO E EXECUÇÃO DO SERVIÇO

18.16.1. A execução dos serviços contratados será organizada de forma a garantir a eficiência, qualidade e continuidade do atendimento.

18.16.2. Central de Atendimento: A contratada deverá disponibilizar uma Central de Atendimento 24x7, que será responsável por receber e gerenciar todas as solicitações de suporte técnico. A Central de Atendimento deverá oferecer os seguintes canais de comunicação: Telefone, E-mail, Chat e Portal de chamados.

18.16.3. Equipe de Suporte Técnico: A contratada deverá manter uma equipe de suporte técnico especializada, composta por profissionais qualificados e experientes. A equipe de suporte técnico será responsável pelo atendimento remoto e/ou presencial para incidentes críticos e não críticos, suporte para dúvidas operacionais e problemas técnicos, manutenção corretiva e preventiva dos sistemas MV e infraestrutura associada, apoio em atualizações e patching de segurança do sistema.

18.16.4. Níveis de Atendimento: O atendimento será organizado em três níveis, conforme a complexidade e criticidade dos incidentes.

Nível 1: Atendimento inicial, triagem e resolução de problemas simples.

Nível 2: Investigação de falhas técnicas e aplicação de correções.

Nível 3: Engenheiros de software e DBA para problemas complexos, incluindo recuperação de banco de dados, integração de sistemas e falhas de infraestrutura.

18.16.5. Escalonamento Automático: Em caso de não resolução dos incidentes dentro do SLA (Service Level Agreement), haverá um escalonamento automático para equipes de níveis superiores, garantindo a rápida solução dos problemas.

18.16.6. Registro e Análise de Chamados: Todos os chamados deverão ser registrados e analisados para melhoria contínua e prevenção de falhas recorrentes. A contratada deverá utilizar ferramentas de suporte como acesso remoto via VPN, SSH/RDP, e outros softwares de suporte remoto designados pelo SETIC/INI.

18.16.7. Acesso Controlado: O acesso aos sistemas deverá ser controlado com autenticação de dois fatores (MFA) e auditoria de logs, garantindo a segurança das informações e a conformidade com as normas de privacidade.

18.16.8. Relatórios Periódicos: A contratada deverá gerar relatórios periódicos sobre incidentes e desempenho do suporte, que serão avaliados e homologados até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao de sua prestação. Os relatórios deverão conter: níveis de serviço alcançados; justificativas por eventuais deficiências; sugestões para otimização.

18.16.9. Reuniões de Alinhamento: Serão realizadas reuniões periódicas de alinhamento entre a contratada e o INI para verificar se as expectativas foram alcançadas, identificar possíveis ocorrências não desejáveis e consolidar lições aprendidas. A primeira reunião

deverá ocorrer antes do início oficial da prestação de serviços, e a última reunião deverá ocorrer até 15 (quinze) dias corridos antes do encerramento do contrato.

18.16.10. Fiscalização e Acompanhamento: A execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada pela chefia do Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação do INI, ao qual caberá a responsabilidade descrita no subitem 18.4 deste documento.

### **18.17. MANUTENÇÕES CONTÍNUAS**

18.17.1. O tratamento dos incidentes será realizado em níveis de atendimento. Notificar qualquer incidente para Serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação – SETIC.

18.17.2. Não resolvendo o atendimento remotamente, a CONTRATADA deverá realizar o atendimento presencial.

18.17.3. O fechamento das solicitações do INI inclui duas etapas: o registro dos detalhes da solução implementada e a comunicação da solução.

18.17.4. O INI terá a oportunidade de em até dois dias úteis aceitar ou rejeitar a solução.

18.17.5. Caso rejeite a solução, ela deve ser reaberta e continuar seu tratamento pela CONTRATADA, sendo escalonada para o nível de atendimento com competência para solucionar o incidente.

### **18.18. CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

Suporte técnico do sistema.
Atualização de versões.
Correção do sistema e banco de dados.
Atualização do sistema a legislação vigente.

### **18.19. FORMA E LOCAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

18.19.1. A execução das ordens de serviço deverá ser realizada remotamente. Em situações em que não seja possível a resolução de forma remota, todos os deslocamentos necessários das equipes ou empregados da CONTRATADA serão de responsabilidade da CONTRATADA, utilizando os meios que lhe convierem, sem que haja qualquer custo extra para a contratante.

### **18.20. PRAZO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

18.20.1. A prestação dos serviços deverá iniciar-se em 09/04/2025, após a assinatura do contrato.

18.20.2. Caso não seja possível o início no prazo supracitado, será calculado, para efeitos de pagamento, o valor proporcional há trinta dias no primeiro mês de prestação dos serviços.

18.20.3. Poderá ser autorizado o início da prestação dos serviços em prazo menor se a CONTRATADA se declarar, formalmente, apta à assunção plena dos serviços.

18.20.4. A execução do contrato será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, que define o INI como responsável pela gestão do contrato e ateste do padrão dos serviços executados, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão de seus recursos humanos.

18.20.5. A CONTRATADA será responsável pela execução e acompanhamento diário dos serviços, quanto à qualidade e níveis alcançados, efetuando eventuais ajustes e correções.

18.20.6. Quaisquer ocorrências que possam comprometer o bom andamento dos serviços, ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos, devem ser imediatamente comunicados ao INI, que, em parceria com a CONTRATADA, buscará a melhor solução para resolução do problema.

18.21. Formalizar a indicação de interlocutor da empresa, bem como do substituto eventual, com poderes de representante legal, para tratar dos assuntos relacionados ao contrato e gerenciamento dos serviços técnicos, em horário comercial (de 08:00 às 17:00), de segunda a sexta-feira, sem ônus adicional para o INI.

18.22. Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reuniões com a equipe de técnicos do INI, para alinhamento de expectativas contratuais.

18.22.1. O INI fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta de reunião.

18.23. Prever e prover o pessoal necessário para garantir a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção, mesmo que seja por motivos de férias, descanso semanal, licenças, faltas ao serviço, demissões e outros análogos, obedecidas às disposições da legislação trabalhista vigente.

18.24. Apresentar ao INI, quando do início das atividades, para prévia aprovação, e sempre que houver alocação de um novo empregado na execução do contrato, relação nominal constando nome, RG, CPF, endereço residencial e telefone dos empregados, para assinaturas dos termos.

18.25. Comprovar, por meio de carta de apresentação ou outro documento que seja exigido, a habilitação e qualificação profissional de seus empregados alocados na execução dos serviços.

18.26. O disposto no subitem anterior será exigido no início da execução do contrato e sempre que a CONTRATADA alocar novos funcionários para a prestação dos serviços.

18.27. Executar os serviços conforme especificações deste documento e de sua proposta, com empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.

18.28. Responsabilizar-se pelo fiel cumprimento dos serviços constantes deste documento, executando integralmente os serviços contratados, independentemente de ação, ou omissão, total ou parcial, da fiscalização do INI.

18.29. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objetos deste documento de acordo com os níveis de serviço estabelecidos pelo INI.

18.30. Observar e seguir, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança da informação implementados no ambiente de TI do INI.

18.31. Disponibilizar sistema automatizado de gerência que suporte todo fluxo de aprovação e aceite das Ordens de Serviço, e que atendam aos requisitos mínimos elencados deste documento.

18.32. Prestar esclarecimentos pertinentes ao objeto do contrato quando forem solicitados pelo INI.

18.33. Elaborar e apresentar ao INI, mensalmente, Relatório Gerencial dos Serviços Executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados, bem como quantitativo por categoria dos serviços prestados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.

18.33.1. Outros relatórios relacionados ao Contrato poderão ser solicitados pelo INI.

18.34. A CONTRATADA deverá registrar todas as tarefas realizadas, no sistema de Solicitação chamado-SOFIS outras que vierem a ser constituídas em razão da execução dos serviços.

18.35. A CONTRATADA deverá fornecer ao INI, mensalmente, arquivo eletrônico, em formato a ser definido pela CONTRATANTE, com a exportação de todas as ordens de serviço abertas e executadas naquele período.

18.36. Relatar ao INI toda e qualquer situação que caracterize descumprimento das obrigações constantes deste Termo de Referência.

18.37. Reportar, imediatamente, ao responsável designado pelo INI, qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do INI.

18.38. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as orientações do INI, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas.

18.39. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar ao INI toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.

18.40. Manter os seus empregados informados quanto às normas disciplinares do INI, exigindo sua fiel observância, especialmente quanto à utilização, manutenção e a segurança das instalações, bem como à salvaguarda de documentos considerados sigilosos.

18.41. O INI, para efeitos de aplicação das Leis nº 9.609/98, nº 9.610/98 e regulamentos correlatos, deverá ser a única proprietária de licença para utilização dos programas de computador, projetos de arquitetura de redes, projetos de segurança da informação, artefatos desenvolvidos pela CONTRATADA para a CONTRATANTE, assim como de toda a documentação técnica relativa ao objeto contratado, devendo esta, para tanto:

18.42. Manter sigilo, e fazer com que seus empregados o mantenham, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todos os assuntos de interesse do INI ou de terceiros, que vier a tomar conhecimento em razão da execução do objeto do contrato.

18.43. Atender de imediato às solicitações do INI quanto à substituição dos empregados alocados, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste documento.

18.43. Responder por perdas ou danos, materiais ou morais, causados ao INI ou terceiros, pela ação ou omissão, dolosa ou culposa, da CONTRATADA ou de seus empregados, trabalhadores, prepostos ou representantes.

18.44. Arcar com o ônus resultante de qualquer ação, demanda, custo ou despesas decorrentes de contravenção por culpa da CONTRATADA ou de seus profissionais indicados ou prepostos, obrigando-se, igualmente, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigida por força da lei, ligadas ao cumprimento do contrato a ser firmado.

18.45. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de Inexigibilidade de licitação, com fundamento na hipótese do art. 74, inciso I da Lei n.º 14.133 /2021.

18.46. Em obediência ao art. 18, caput da Lei 14.133/2021, esclarecemos que as especificações do objeto são aquelas que correspondem às essenciais ao objeto, sem as quais não poderão ser atendidas as necessidades da Administração. Informamos ainda que o objeto não está contemplado no catálogo eletrônico de padronização de compras, serviços e obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional, conforme preconiza a Portaria SEGES/ME nº 938, de 2 de fevereiro de 2022. Até a presente data, não há itens no catálogo de serviços.

18.47. Em acordo com o Art. 40, inc. I da Lei 14.133/2021, informamos que foi observado anteriormente à elaboração deste Estudo:

I - condições de aquisição e pagamento semelhantes às do setor privado;

II - processamento por meio de sistema de registro de preços;

III - determinação de unidades e quantidades a serem adquiridas em função de consumo e utilização prováveis;

IV - condições de guarda e armazenamento que não permitam a deterioração do material;

V - atendimento aos princípios: a) da padronização, considerada a compatibilidade de especificações estéticas, técnicas ou de desempenho; b) do parcelamento, quando for tecnicamente viável e economicamente vantajoso;

c) da responsabilidade fiscal, mediante a comparação da despesa estimada com a prevista no orçamento.

18.48. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

18.48.1. A aquisição deverá seguir os seguintes parâmetros de Responsabilidade Socioambiental:

18.48.2. Os critérios de sustentabilidade da demanda deverão estar alinhados a diretriz do art. 5 da Lei 14.133 /2021, Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Advocacia Geral da União e normativos correlatos.

18.49. Nos termos da Lei n. 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação), conforme previsão do artigo 10 da Instrução Normativa nº 81, de 2022, o referido documento é classificado como Público tendo em vista seu enquadramento no inciso VI, art. 6º da Lei 12.527/2011.

## 19. Contratações correlatas/interdependentes

19.1. Esta contratação guarda relação de afinidade com contratação objeto do processo 25029000231/2025-92.

## 20. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

### 20.1. Justificativa da Viabilidade

Com base no estudo exposto acima, a Equipe de Planejamento, considera que a contratação em epígrafe é viável, além de ser necessária para o atendimento das necessidades e interesses da Administração

## 21. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: INTEGRANTE TÉCNICO

**LEONARDO AZEVEDO DA SILVA ROSADAS**

Agente de contratação



Assinou eletronicamente em 28/02/2025 às 12:20:12.

Despacho: INTEGRANTE REQUISITANTE

**THIAGO LOURENCO CAVALCANTE**

Agente de contratação



Assinou eletronicamente em 28/02/2025 às 10:40:39.

Despacho: INTEGRANTE ADMINISTRATIVO

**SOLANGE SIQUEIRA DUARTE DOS SANTOS**

Agente de contratação



*Assinou eletronicamente em 28/02/2025 às 09:28:28.*

**VALDILEA GONCALVES VELOSO DOS SANTOS**

Autoridade competente



*Assinou eletronicamente em 28/02/2025 às 13:09:07.*