



Processo BEE nº 45149

CONTRATO Nº 195/2022

CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DE GOIÂNIA, COM INTERVENIÊNCIA DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE – SMS E A EMPRESA CELK SISTEMAS LTDA, NAS SEGUINTES CONDIÇÕES:

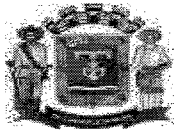
O **MUNICÍPIO DE GOIÂNIA**, pessoa jurídica de direito público, sediada a Av. do Cerrado, Parque Lozandes, nesta Capital, com a interveniência da **SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE / FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE**, CNPJ/MF 37.623.352/0001-03, neste ato representado por seu titular, **DURVAL FERREIRA FONSECA PEDROSO**, brasileiro, casado, portador da cédula de identidade n.º 2048708 - SSP/GO 2ª via e do CPF/MF sob o n.º 656.190.051-00, com poderes constituídos por meio do Decreto n.º 017 de 02/01/2021, a seguir denominado simplesmente **CONTRATANTE**, e de outro lado a empresa **CELK SISTEMAS LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF n.º 03.434.978/0001-50, sediada na Rua Natal Sartor, n.º 318, Pio Corrêa, Criciúma - SC, CEP: 88.811-545, neste ato representada mediante procuração pelo **Sr. RODRIGO SANTANA**, brasileiro, portador da cédula de identidade n.º 2539799 SSP/SC e inscrito no CPF/MF n.º 910.016.419-49, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, têm entre si justo e avençado, e celebram, por força do presente instrumento e de conformidade com o disposto no *caput* do artigo 25 da Lei Federal 8.666/93 e suas alterações, combinado com o art. 8º, inciso II, do Decreto 3.555/00, o contrato de prestação de serviços de implantação, capacitação, manutenção legal, manutenção corretiva, hospedagem, suporte técnico, customização e atualizações contínuas, para a área de Gestão de Saúde Pública Municipal, conforme especificações e quantidades estabelecidas no Termo de Referência, **Processo BEE nº 45149**, mediante as seguintes Cláusulas e condições:

FUNDAMENTO: O presente contrato decorre do disposto no *caput* do artigo 25 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações posteriores, conforme Despacho de Inexigibilidade de Licitação nº 277/2022-GS do Secretário Municipal de Saúde e Parecer Jurídico nº 006/2022-PEAA da Procuradoria Geral do Município de Goiânia, no Processo BEE nº 45149.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO DO CONTRATO

1.1- Constitui objeto do presente a contratação dos serviços de implantação, capacitação, manutenção legal, manutenção corretiva, hospedagem, suporte técnico, customização e atualizações contínuas, para a área de Gestão de Saúde Pública Municipal, mediante contratação direta por inexigibilidade, pelo período de 12(doze) meses, de acordo com as especificações e quantidades constantes neste Termo de Referência e neste instrumento contratual, bem como quadro abaixo:

Item	Descrição	Marca	Unid.	Quant.	Valor Unitário (RS)	Valor Total (RS)
01	Manutenção legal, corretiva e hospedagem em datacenter do sistema de Vigilância Sanitária, conforme Termo de Referência.	Celk	Mês	12	110.000,00	1.320.000,00
02	Suporte técnico do sistema de Vigilância Sanitária, conforme Termo de Referência.	Celk	Mês	12	42.860,43	514.325,16
03	Manutenção legal, corretiva e hospedagem em datacenter do sistema de Urgência Móvel, conforme Termo de Referência.	Celk	Mês	12	216.550,00	2.598.600,00



04	Suporte técnico do sistema de Urgência Móvel, conforme Termo de Referência.	Celk	Mês	12	84.200,00	1.010.400,00
05	Customização e Atualização contínuas do sistema CELK	Celk	Mês	12	105.000,00	1.260.000,00
VALOR TOTAL R\$ 6.703.325,16 (seis milhões, setecentos e três mil, trezentos e vinte e cinco reais e dezesseis centavos)						

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

2.1. A CONTRATADA obriga-se a:

2.1.1. Não transferir a outrem ou subcontratar, no todo ou em parte, o presente Contrato;

2.1.2. Executar fielmente o contrato avençado, de acordo com as condições previstas, no **Termo de Referência** e demais anexos, que fazem parte integrante deste instrumento independente de transcrições, especificações, condições, prazos, locais, proposta ofertada, e, ainda, as normas vigentes, respondendo pelas consequências de sua inexecução total ou parcial ou atraso injustificado;

2.1.3. Manter, durante a execução deste Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para contratação com o Serviço Público, de conformidade com a Lei Federal nº 8666/93;

2.1.4. Assumir todas as despesas e encargos de qualquer natureza com o pessoal necessário ao atendimento do objeto do presente Instrumento, inclusive assumindo a responsabilidade pelo atendimento de encargos de natureza trabalhista, previdenciária, tributária, comercial e, inclusive, de acidente de trabalho relativo à mão de obra utilizada;

2.1.5. A prestação do serviço, objeto desta contratação, deverá obedecer às condições previstas no **Termo de Referência**;

2.1.6. Zelar e garantir a boa qualidade do fornecimento, em consonância com os parâmetros de qualidade fixados e exigidos pelas normas técnicas pertinentes, expedidas pelo Poder Público;

2.1.7. Responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que vier causar à **CONTRATANTE** ou terceiros, tendo como agente a **CONTRATADA**, na pessoa de prepostos ou estranhos;

2.1.8. Responsabilizar-se pelos encargos do cumprimento das obrigações supramencionadas, bem como pelo recolhimento de todos os tributos, taxas, impostos, contribuições ou emolumentos federais, estaduais e municipais que incidam ou venham incidir sobre o objeto deste termo, bem como apresentar os respectivos comprovantes, sempre que solicitados pela contratante;

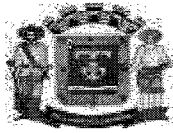
2.1.9. Fornecer o sistema a ser implantado, observando o critério de qualidade, em perfeitas condições de uso, em perfeito estado funcionamento, respeitando todas as normas vigentes de legislação e comercialização do mesmo no país;

2.1.10. Manter total sigilo das informações constantes no sistema de gestão informatizada de saúde implantado Município, assim como os arquivos e documentos fornecidos e/ou obtidos em razão da execução do objeto contratual, sendo vedada toda e qualquer reprodução dos mesmos, durante a vigência do contrato e mesmo após o seu término, sob pena de multa de 30% (trinta por cento) do valor do contrato e abertura de processo administrativo para fins de declaração de inidoneidade para contratar com o Poder Público.

2.1.11. Providenciar imediatamente correção das deficiências apontadas pela Contratante durante a execução do contrato;

2.1.12. Garantir atualizações e novas versões do sistema implantado assim como adequação de acordo com a legislação vigente, pelo período contratual sem ônus adicional para a **CONTRATANTE**;

2.1.13. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do produto, de acordo com os artigos 12, 13, 18 e 26, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);



2.1.14. O dever previsto no subitem anterior implica na obrigação de, a critério da Administração, substituir, reparar, corrigir, remover, ou reconstruir, às suas expensas, no prazo máximo de 24 horas, o produto com avarias ou defeitos;

2.1.15. Atender prontamente a quaisquer exigências da Administração, inerentes ao objeto da presente contratação, emitindo relatórios que permitam a comprovação da execução do serviço contratado;

2.1.16. Comunicar à Administração, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

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

2.1.18. Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução do contrato.

2.2. A **CONTRATANTE** obriga-se a:

2.2.1. Receber provisoriamente o material, disponibilizando local, data e horário;

2.2.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Termo de Referência e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivos;

2.2.3. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, por meio de servidor especialmente designado;

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

3.1. O presente contrato entrará em vigor na data de sua assinatura e expirará 12 (doze) meses após a emissão da primeira ordem de serviços, admitidas prorrogações sucessivas, por igual período, mediante procedimento específico prévio, limitadas ao prazo máximo de 60 (sessenta) meses, desde que ainda seja a opção mais vantajosa e econômica para a Administração.

4. CLÁUSULA QUARTA - PREÇO, DA FORMA, CONDIÇÕES E ATRASO DO PAGAMENTO, E REAJUSTE

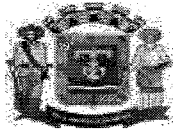
4.1. PREÇO: A **CONTRATANTE** pagará a **CONTRATADA** o valor total de **R\$ 6.703.325,16 (seis milhões, setecentos e três mil, trezentos e vinte e cinco reais e dezesseis centavos)** referente à prestação dos serviços;

4.1.1. Nos preços estipulados estão incluídos todos os custos decorrentes da prestação de serviços tais como: mão-de-obra, salário, encargos sociais, fiscais, previdenciários, de segurança do trabalho e trabalhistas, fretes, seguros, impostos e taxas, contribuições e alvarás, ou quaisquer outros custos incidentes diretos ou indiretos, mesmo não especificados e que sejam necessários à consecução deste, inclusive benefícios, taxas de administração e lucro.

4.2. FORMA DE PAGAMENTO: O pagamento será efetuado até o 30º (trigésimo) dia útil subsequente aos serviços prestados, por meio de ordem de pagamento, mediante apresentação da respectiva fatura/nota fiscal, e após devida atestação pelo Gestor do contrato e quitação de eventuais multas que tenham sido impostas à **CONTRATADA**, via Ordem de Pagamento no banco, agência e conta corrente informados pela **CONTRATADA**;

4.2.1. Na ocorrência de rejeição da Nota Fiscal/Fatura, motivada por erro ou incorreções, o prazo estipulado passará a ser contado a partir da data da sua reapresentação;

4.2.2. Nenhum pagamento será efetuado à **CONTRATADA**, enquanto perdurarem qualquer obrigação que lhe for imposta, em virtude de penalidades ou inadimplemento, ou que esteja com qualquer pendência em sua regularidade fiscal, não gerando qualquer cominação à Administração Pública e haverá, em decorrência,



suspensão do prazo de pagamento até que o problema seja definitivamente regularizado. A nota fiscal/fatura deverá ser emitida pela própria **CONTRATADA**, obrigatoriamente com o número de inscrição do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) da própria contratada.

4.2.3. No momento do pagamento da prestação do serviço serão efetuadas as retenções dos tributos IRPJ, CSLL, COFINS e PIS/PASEP, no caso da **CONTRATADA** não ser optante do SIMPLES (Sistema Integrado de Pagamento de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte).

4.2.4. Para efeito de pagamento pela SMS deverá acompanhar a nota fiscal/fatura, bem como as certidões de regularidade da empresa.

4.2.5. Os pagamentos serão realizados por meio de crédito em conta corrente da Caixa Econômica Federal, instituição bancária contratada para centralizar a movimentação financeira do Município

4.2.6. Caso a **CONTRATADA** não possua conta corrente na Caixa Econômica Federal para transferência bancária, os custos de transferência serão arcados pela empresa vencedora, conforme a tabela de serviços bancários.

4.3. ATRASO DE PAGAMENTO: Sobre os valores das faturas não quitadas na data de seus respectivos vencimentos, incidirá juros de **0,5%** (meio por cento) a.m., desde que solicitado pela **CONTRATADA**.

4.4. DO REAJUSTE DE PREÇOS

4.4.1. Visando a adequação aos novos preços praticados no mercado, desde que solicitado pela **CONTRATADA** e observado o interregno mínimo de 1 (um) ano contado a partir da assinatura do contrato, o valor consignado no Termo de Contrato será reajustado pela média do IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, competindo à **CONTRATADA** justificar e comprovar a variação dos custos, apresentando memória de cálculo e planilhas apropriadas para análise e posterior aprovação da **CONTRATANTE**.

5. CLÁUSULA QUINTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

5.1. A classificação das despesas dar-se-á a conta da seguinte dotação orçamentária:
2022.2150.10.305.0095.2784.33904000.107

6. CLÁUSULA SEXTA – DAS PENALIDADES E MULTA

6.1. Caso a **CONTRATADA** descumpra total ou parcialmente, ainda que temporariamente, as obrigações assumidas ou cometer atos visando frustrar os objetivos do certame, serão aplicadas as seguintes sanções:

I – advertência;

II – multa;

III – Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública Municipal, por prazo não superior a 02 (dois) anos.

IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública;

V – impedimento de licitar e contratar com o Município e descredenciamento no Registro Cadastral de Fornecedores Pessoas Físicas e Jurídicas da Administração Pública Municipal, de que trata o Decreto nº 2.549, de 13 de dezembro de 2018, pelo prazo de até 5 (cinco) anos. A penalidade de advertência poderá ser aplicada isolada ou conjuntamente com a multa, vedada sua aplicação com as demais sanções.

6.1.1. Ao Licitante que entregar o objeto ou executar o serviço contratado de forma integral, porém com atraso injustificado em relação aos prazos fixados no contrato ou no instrumento convocatório será aplicado multa de mora de 0,5% (cinco décimos percentuais) ao dia, cumuláveis até o 15º (décimo quinto) dia de atraso, a ser calculado sobre o valor da parcela entregue ou executada em desconformidade com o prazo previsto no contrato, podendo ser aplicada cumulativamente com as demais sanções previstas no subitem 6.1.

6.1.2. Ultrapassado o prazo máximo previsto no subitem anterior, pela inexecução parcial do objeto do contrato será aplicado multa percentual de até 20% (vinte por cento) sobre o valor da prestação não cumprida nos seguintes percentuais:



6.1.3. do 16º ao 20º dia, multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor da prestação não cumprida;

6.1.4. do 21º ao 25º dia, multa compensatória de 15% (quinze por cento) sobre o valor da prestação não cumprida;

6.1.5. 26º ao 30º dia, multa compensatória de 20% (quinze por cento) sobre o valor da prestação não cumprida;

6.2. Considera-se inexecução parcial o atraso injustificado superior a 15 (quinze) dias e até 30 (trinta) dias no cumprimento do prazo estabelecido em contrato para a entrega de bens ou execução de serviços.

6.3. Considera-se inexecução total o atraso injustificado superior a 30 (trinta) dias no cumprimento do prazo estabelecido em contrato para a entrega de bens ou execução de serviços.

6.4. A inexecução total do objeto do contrato implicará a aplicação de multa compensatória no percentual de 30% (trinta por cento), a ser calculada sobre o valor total do contrato.

6.4.1. Ficará impedida de licitar e de contratar com o Município de Goiânia, bem como será descredenciada do Registro Cadastral de Fornecedores de pessoas Físicas e Jurídicas da Administração Pública Municipal, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais e contratuais, o licitante ou contratado que enquadrar-se nas condutas a seguir elencadas e pelos seguintes prazos:

6.4.1.1. **Por 06 (seis) meses** – quando deixar de entregar documentação exigida para o certame;

6.4.1.2. **Por 12 (doze) meses** – no caso de:

a) Não assinar o contrato ou a ata de registro de preços, ou não aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

b) Não manter a proposta.

6.4.2. 24 (vinte e quatro) meses – no caso de:

a) Ensejar retardamento da execução do objeto contratual;

b) Falhar a execução do contrato.

6.4.3. 60 (sessenta) meses – no caso de:

a) Fazer declaração falsa ou apresentar documentação falsa;

b) Fraudar o procedimento licitatório ou a execução do contrato;

c) Comportar-se de modo inidôneo; e

d) Cometer fraude fiscal.

6.4.4. A penalidade de declaração de inidoneidade, sem prejuízo das demais cominações legais, contratuais ou editalícias, será aplicada ao licitante ou contratado que enquadrar-se nas condutas a seguir elencadas, além de outras previstas em legislação específica, praticadas no curso da licitação ou durante a execução do contrato e pelos seguintes prazos:

6.4.5. 24 (vinte e quatro) meses, nos casos de:

a) Apresentar documentação falsa;

b) Fraudar o procedimento licitatório ou a execução do contrato;

c) Comportar-se de modo inidôneo;

d) Cometer fraude fiscal;

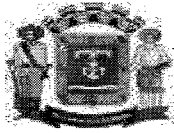
e) Fazer declaração falsa;

f) Ter sofrido condenação definitiva por praticar, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

g) Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação;

h) Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

6.4.6. A declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública durará enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração



pelos prejuízos causados resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso III do art. 3º do Decreto Municipal 2.271, de 18 de setembro de 2019.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

7.1. Serviços de Implantação:

7.1.1. O processo de implantação deverá ter como premissa às boas práticas do PMI (Project Management Institute), que tem como objetivo servir de instrumento de orientação e controle do projeto de implantação das soluções previstas neste termo de referência.

7.1.2. A empresa contratada deverá fornecer, após o alinhamento do início do serviço de implantação, o plano de projeto com o cronograma das atividades a serem realizadas seguindo as etapas previstas no PMI: iniciação, planejamento, execução e encerramento, onde:

7.1.2.1. Iniciação: Compreender os processos relacionados à iniciação dos trabalhos, como a transição comercial para reconhecimento do projeto, o alinhamento de expectativas, a definição da metodologia, da equipe e do plano de comunicação e, por fim, a reunião de Kick-off.

7.1.2.2. Planejamento: Compreender as atividades relacionadas ao planejamento do projeto, como a validação do escopo, o mapeamento dos processos atuais, a definição de novos processos, a análise de gaps e melhorias, o plano de cadastro e migração e a elaboração do plano de virada.

7.1.2.3. Execução: Compreender a atividade de implantação na qual ocorre a instalação do sistema, a parametrização, os cadastros, a entrega dos Gaps/melhorias impeditivas para o go-live, a capacitação no produto e a preparação para a entrada em produção. Neste momento, a empresa contratada irá até ao Município para fazer um levantamento e mapeamento de processos e adaptá-los a nova ferramenta. Um time de especialistas trará seu conhecimento para que estes processos atualizados ganhem mais solidez trazendo os benefícios desejados.

7.1.2.4. Encerramento: Compreender as atividades após o go-live, onde ocorre o acompanhamento da entrada do sistema em produção, o encerramento do projeto, a revisão da documentação, a transição do cliente para o suporte e a reunião de lições aprendidas com a equipe do projeto. Além disso, a empresa contratada fará um monitoramento dos processos e da utilização do sistema após a implantação, para propor melhorias e adaptações caso necessário.

7.1.3. O processo de implantação da contratada deverá proporcionar, a todos os envolvidos, o melhor padrão de trabalho e comunicação.

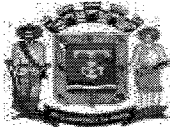
7.1.4. O prazo máximo de execução do projeto de implantação será de 9 (nove) meses e o detalhamento do cronograma e das atividades deverá ser especificado no plano de projeto.

7.1.5. A empresa contratada deverá disponibilizar durante a período de projeto consultores de implantação in loco, para que em conjunto com os usuários chaves da SMS Goiânia (key users), realizem as etapas de implantação. Estes consultores de implantação terão conhecimento especializado na ferramenta e em processos de gestão pública para que juntos, tragam as melhores soluções de implantação.

7.1.6. Como parte da equipe de consultores de implantação, destaca-se abaixo o quantitativo e resumo profissional exigido de cada integrante:

7.1.6.1. 01 (Um) Gerente de Projeto – profissional com nível superior e MBA em Gestão de Projetos, 05 anos de experiência em gestão de projetos de grande porte, certificação PMI e ITIL. Sua atuação se dará de forma remota, no acompanhamento de agendas de checkpoint e demais entregas, na gestão de recursos (humanos e de infraestrutura) e na garantia da execução dos cronogramas previstos. Para os acompanhamentos gerenciais junto a equipe de gestão da secretaria de saúde a atuação será presencial sempre que requisitada.

7.1.6.2. 04 (Quatro) Consultores de Implantação – profissionais de nível superior, com no mínimo 03 anos de experiência em implantação de projetos na área da saúde, com sólidos conhecimentos na metodologia PMI e soluções na área da saúde. A atuação destes ocorrerá de forma presencial.



7.1.7. Visando o melhor acompanhamento das implantações, a empresa contratada deverá realizar semanalmente reuniões de checkpoint com os fiscais de contrato e demais key users que a SMS de Goiânia julgar necessário.

7.1.8. A empresa contratada deverá fornecer o plano de comunicação durante o projeto. A cada etapa de implantação concluída, a contratada deverá gerar artefatos que serão validados e assinados pelo cliente, visando a manutenção histórica das etapas e entregas realizadas.

7.1.9. Todo e qualquer situação que possa afetar o cronograma previsto no plano de projeto, a empresa contratada deverá comunicar imediatamente os fiscais de contrato, visando a adoção de medidas de contorno ou a completa solução, objetivando a retomada do projeto, com o menor impacto possível no cronograma de entregas.

7.1.10. A empresa contratada deverá executar os serviços contínuos de manutenção legal e corretiva dos sistemas CELK Vigilância Sanitária e CELK Urgência Móvel, durante o período de vigência do contrato, incluindo as seguintes atividades:

7.1.10.1. Manutenção legal: em caso de mudança na legislação, plano de contas, banco de dados, entre outros, será elaborada uma programação, com cronograma definido junto ao preposto do Contrato para atendimento às mudanças ocorridas, sem prejuízos à operação dos sistemas, durante vigência contratual.

7.1.10.2. Manutenção corretiva: é aquela decorrente de problemas de funcionalidade detectados pelo usuário, ou seja, funcionamento em desacordo com o que foi especificado relativo a telas, regras de negócio, relatórios e integração, com prazo máximo de até 10 (dez) dias úteis para conclusão.

7.1.10.3. Manutenção corretiva emergencial: é aquela decorrente de problemas de funcionalidades ou de degradação do serviço de TI que afetem emergencialmente a qualidade do serviço. Esta urgência é prestada pelo solicitante na abertura do chamado, informando o impacto com o não funcionamento do serviço de forma adequada. Com isso, a empresa contratada tem a função de atender imediatamente, buscar contingências e informar o prazo necessário para corrigir o incidente o mais breve possível e reestabelecer os serviços.

7.1.10.4. Melhoria do produto: além de correções de incidentes e bugs no sistema, a empresa contratada também deverá efetuar a melhoria contínua do software, para isso, o cliente juntamente com a empresa contratada debate melhorias no software. Esta melhoria é analisada e caso aprovada, vai para um processo de desenho e entrega. Dentro deste processo, temos o desenvolvimento da funcionalidade, para após iniciar-se os testes automatizados e individuais. Após o teste efetuado com sucesso, a nova melhoria é aplicada em ambiente de produção.

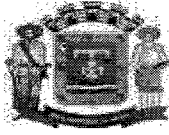
7.1.11. A equipe de desenvolvimento da empresa contratada deverá trabalhar com as melhores práticas de desenvolvimento ágil. Com isso, teremos conhecimento especializado para suportar qualquer uma das melhorias citadas acima. Estas melhores práticas envolvem, desde reuniões diárias de checklist da esteira de desenvolvimento, até análise de backlog e monitoramento das melhorias aplicadas diariamente.

7.1.12. Disponibilização da atualização de versão dos sistemas, sempre que necessário para atendimento da legislação federal vigente, sem quaisquer ônus adicionais para o Município, durante a vigência contratual.

7.1.13. A empresa contratada deverá fornecer à SMS de Goiânia propostas de “janelas de atualização” dos sistemas, visando sempre o menor impacto na operação. Na maioria das vezes, estas janelas de atualização ou manutenção dos sistemas acontecem na madrugada, priorizando assim, o total funcionamento da aplicação durante todo o dia.

7.1.14. Em caso de manutenção emergencial (que ocorra fora do horário previsto na janela de atualização), a empresa contratada deverá apresentar aos fiscais de contrato subsídios suficientes que justifiquem a referida atualização. Nesta manutenção emergencial, tomamos como base, a qualidade do serviço de TI prestado, caso tenha degradação e perda da qualidade do serviço de TI e sua operação, trazendo impacto assim, para a contratante, será solicitado uma manutenção emergencial para normalização dos serviços de TI.

7.1.15. A empresa contratada deverá disponibilizar profissionais especialistas que acompanhem as rotinas de atualização desde seu início até seu término.



7.2. Serviços Mensais de Manutenção Legal, Manutenção Corretiva e Hospedagem:

7.2.1. Atualização de novas versões do sistema sem envolvimento da Secretaria de Saúde.

7.2.2. Hospedagem do sistema em estrutura de responsabilidade da empresa contratada, garantido um SLA mínimo de 99%.

7.2.2.1. Utilização da nuvem AWS (Amazon Web Services) para provisionamento de toda a infraestrutura de TI, mantendo-se assim, 24 horas por dia e 7 dias por semana com os dados disponíveis on-line.

7.2.2.2. Funcionalidade e operação com redundância em cluster de pelo menos 2 servidores em cada camada da aplicação, sendo eles: Camada Web, Camada de Aplicação e Camada de Banco de Dados. Com isso, em caso de falha em um servidor, o outro é capaz de assumir as operações e funcionalidades.

7.2.2.3. Infraestrutura automatizada, podendo ser atualizada através de um ponto centralizado, sem necessidade de intervenção manual durante o processo. Em caso de falha durante a atualização, todo o procedimento é monitorado através de logs, podendo ser feito, rollback para análise do incidente.

7.2.2.4. Caso necessário crescimento de infraestrutura, é possível de forma orgânica e automatizada, sem interrupção dos serviços.

7.2.2.5. Provisionamento dos sistemas em ambiente altamente escalável, através de tecnologias de containers e servidores de aplicação e web suportados para tal procedimento. As tecnologias utilizadas para provisionamento dos sistemas são Terraform, integrado com a nuvem AWS, onde provém os containers através de cluster Kubernetes. Com a utilização do Kubernetes, o próprio ambiente se auto-gerencia para um aumento de carga, caso seja necessário.

7.2.2.6. Tecnologias utilizadas pela equipe: Nuvem: AWS (RDS, EC2, EKS, S3, IAM e etc.); Desenvolvimento: Java, GO; Automatização: Terraform, Jenkins, Gitlab CI/CD; Aplicação: Jboss, Nginx; Container: Docker, Rancher, Kubernetes; Banco de Dados: Postgresql; Monitoramento: Zabbix, Grafana; Produtividade: Microsoft Office 365, Jira Software, Gitlab; entre outras.

7.2.3. Serviços de backup e recuperação de dados armazenado dentro da infraestrutura AWS, sendo feito diariamente um backup full, e também incremental do banco de dados e arquivos da aplicação. A política de retenção é baseada nas melhores práticas, utilizando o arquivamento específico da nuvem AWS.

7.2.4. Administração de Banco de dados efetuada pela equipe da empresa contratada. Os analistas deverão ser especialistas em banco de dados Postgresql, fazendo manutenção, atualização, monitoramento e tuning desta ferramenta. Análise constante de sql's e consultas executadas em banco de dados, propondo melhorias em código, para que o sistema execute com mais performance e seja cada vez mais eficaz.

7.2.4.1. As bases de dados deverão estar separadas em uma camada de segurança para que nenhum banco de dados tenha acesso à outro banco de dados.

7.2.4.2. As bases são provisionadas em duas estruturas. Base principal, onde todo o sistema faz a consulta e utilização diária. Base leitura, onde o sistema executa relatórios e consultas mais complexas. Com isso, caso algum relatório seja complexo e degrade a performance de banco de dados, o mesmo não afetará o funcionamento normal da aplicação.

7.2.4.3. Política de controle de acesso aos dados e de dados de auditoria do sistema.

7.2.5. Analistas de Infraestrutura DevOPS para instalação e configuração dos sistemas e servidores. Equipe de suporte à infraestrutura de TI do sistema provisionado pela empresa contratada, com conhecimentos especializados nas tecnologias mais utilizadas em mercado, referente à servidores em nuvem, metodologias ágeis, e tecnologias de aplicação e sistemas web.

7.2.5.1. Automatização de tarefas através de scripts de execução e monitoramento.

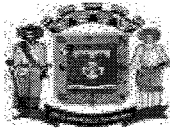
7.2.5.2. Análise diária de logs para trabalhar proativamente em qualquer incidente que possa ocorrer.

7.2.5.3. Atendimento de incidentes e problemas abertos na central de serviços.

7.2.5.4. Configuração de novos ambientes.

7.2.5.5. Atualização das tecnologias de TI utilizada em todas as camadas da aplicação.

7.2.5.6. Análise de vulnerabilidade e segurança das tecnologias utilizadas.



7.2.5.7. Equipe especializada em sistemas operacionais, redes de telecomunicações, desenvolvimento de sistemas, e metodologias de implementação de software.

7.2.5.8. Conceitos de transição e operação dos serviços ITIL aplicados na área, para provisionamento dos serviços de TI. Tal como, utilização de bases de desenvolvimento e testes para alterações, melhorias e testes. Para que a aplicação da melhoria ou correção seja feita com sucesso em ambientes produtivos.

7.2.6. Monitoramento de toda a infraestrutura de TI, através de software de monitoramento automatizado. Equipe de TI disponível para atuar proativamente em incidentes e problemas, caso o monitoramento alerte alguma anormalidade no serviço de TI. Disponibilização de relatórios e dashboards de disponibilidade e status dos serviços monitorados. Os alertas são feitos assim que alguns dos itens abaixo tenha algum tipo de degradação:

7.2.6.1. Status servidores: CPU, Memória, Disco, Rede

7.2.6.2. Status url cliente: monitoramento de serviço web (up/down)

7.2.6.3. Status navegabilidade ambiente: alertas através de uma navegabilidade não normal no sistema.

7.2.6.4. Status servidor de banco de dados: IOPS, Rede, CPU e etc.

7.2.6.5. Status aplicação: Memória java, threads e etc.

7.2.7. Despesas de deslocamento, hospedagem, alimentação inclusas.

7.2.8. Manutenção legal e corretiva dos sistemas e servidores.

7.2.9. Suporte técnico através da central de serviços e do escalonamento de chamados caso necessário. Detalhes no próximo tópico.

7.2.10. Evolução tecnológica dos sistemas e servidores. Com isso, nossos analistas estão em constante estudo de novas tecnologias e tendências para melhor provisionar nossos serviços de TI. Internamente, o time de arquitetos juntamente com o time de operações, trabalham continuamente na evolução da base tecnológica do software.

7.2.11. Evolução dos sistemas, através de melhorias e novas oportunidades de negócio.

7.3. Serviços Mensais de Suporte Técnico:

7.3.1. Os serviços oferecidos serão de atualização de software em fluxo contínuo, suporte técnico remoto e in loco e deverão abranger:

7.3.1.1. Assistência em horário comercial por telefone (fixo e canal WhatsApp) e portal de chamados, para análise, diagnóstico e solução de incidentes relacionados aos sistemas que fazem parte do objeto. Todos os atendimentos deverão ser cadastrados em um sistema de gestão de atendimento para melhor acompanhamento do solicitante. Este atendimento terá acompanhamento da central de serviços, do início ao fim da solicitação ou incidente.

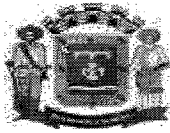
7.3.1.2. Atendimento in loco às dúvidas sobre operação dos sistemas por parte dos usuários da Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia, pelo tempo que for necessário (horas) / mês. Os pedidos de atendimento in loco deverão ser comunicados a empresa contratada com no mínimo de 24h de antecedência.

7.3.1.3. Apoio em revisão de configurações de fluxo.

7.3.1.4. Equipe de suporte técnico estruturada em níveis de atendimento, classificadas como N1 (1º nível) e N2 (2º nível), com utilização de base de conhecimento e respaldo técnico de times de especialistas em gestão da saúde pública. Além disso, equipe capacitada para trabalhar através das melhores práticas do ITIL, com utilização de escalonamento de serviços, utilização de SLA's, melhoria contínua no serviço.

7.3.1.5. Visando a completa cobertura de todas as eventuais demandas de suporte técnico, a empresa disponibilizará durante a vigência do contrato uma equipe de suporte técnico composta de 12 profissionais, distribuídos na seguinte estrutura:

7.3.1.5.1. 02 (Dois) técnicos de suporte residentes (Nível 1) – alocados nas dependências da SMS de Goiânia, ambos de nível superior, com no mínimo 03 anos de experiência no atendimento aos sistemas da área de saúde pública, ambos com formação ITIL em andamento e com utilização de ferramentas de gestão de chamados técnicos e plataformas de comunicação, todas interligadas com as demais equipes técnicas da Contratada. Este



número de profissionais poderá ser aumentado, caso verifique-se necessidade, por prazo determinado pela Diretoria de Infraestrutura e Logística da SMS. Caso ocorra o aumento do número destes profissionais, a Contratada poderá reduzir em mesmo número os profissionais de atendimento remoto.

7.3.1.5.2. 10 (Dez) técnicos de suporte (Nível 1 e 2) - atuando de forma remota, equipe de profissionais com no mínimo 02 anos de experiência no suporte técnico das soluções na área de saúde pública, todos de níveis superior nas áreas da saúde e técnica, com certificações ITIL concluídas e outras em andamento, estarão na retaguarda para responder a eventuais “transbordos” de demandas, garantindo a interoperabilidade do atendimento aos usuários da SMS de Goiânia.

7.3.1.6. A equipe de suporte técnico tem em sua função:

7.3.1.6.1. Orientação e realização de aconselhamento técnico aos usuários na utilização dos serviços.

7.3.1.6.2. Registro todas as solicitações e serviços requisitados pelos usuários.

7.3.1.6.3. Categorização das solicitações para atendimento pela equipe adequada.

7.3.1.6.4. Atendimento das solicitações utilizando uma base de conhecimento específica para o atendimento em andamento.

7.3.1.6.5. Escalonar as solicitações para áreas de serviços técnicos especializadas.

7.3.1.6.6. Acompanhar as solicitações registradas do início do atendimento até a solução do mesmo.

7.3.2. Ferramentas de apoio à gestão do suporte técnico, com geração de indicadores de demandas recebidas, objetivando o ajuste da operação bem como a atuação na origem do incidente, para que os mesmos não retornem a ocorrer.

7.3.3. Ferramentas de acesso remoto que permitem a atuação de profissionais dos mais diversos níveis e localizações, visando a solução do incidente no menor tempo possível e de forma colaborativa.

7.3.4. Emprego de metodologia ITIL para atuação na Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Requisição de Serviços e Gestão de Mudanças.

7.3.4.1. A ITIL é uma biblioteca de melhores práticas para a gestão da TI com foco no cliente e na qualidade dos serviços de TI. Ou seja, é um conjunto de práticas para a definição de processos necessários ao bom funcionamento de qualquer área de TI.

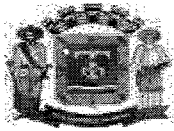
7.3.4.2. Gestão de incidentes, é o processo responsável pelo tratamento e resolução dos incidentes de TI, a saber, os eventos que não fazem parte do funcionamento padrão esperado nessa área. Esses incidentes provocam a interrupção de um serviço ou a redução de seu desempenho e qualidade. Com isso, a empresa contratada deve solucionar o incidente com maior brevidade possível.

7.3.4.3. Gestão de problemas, é processo responsável pela solução definitiva das situações que afetam o bom desempenho dos serviços de TI. Um problema não deve ser confundido com um incidente, pois os conceitos são diferentes. Os problemas são a causa dos incidentes, os fatos geradores. Quando um incidente acontece mais de uma vez e não estamos achando a causa raiz, então temos um problema.

7.3.4.4. Requisição de Serviços, é uma requisição de um usuário por informações, auxílios, mudanças-padrão ou acesso a um serviço, sem que tenha ocorrido uma falha no serviço de TI. Ou seja, a requisição de serviço pode ser a requisição de uma mudança de senha, cadastro de usuário, instalação de um ramal telefônico, instalação de uma estação de trabalho, instalação de um software etc.

7.3.4.5. Gestão de Mudanças, tem a finalidade de garantir que qualquer alteração sobre os itens de configuração da infraestrutura de TI seja feita de modo planejado e autorizado. Antes de implementar uma mudança, deve-se testá-la adequadamente e, ainda, garantir que, se ela apresentar algum erro, seja possível retornar à situação anterior, de modo a restaurar o serviço impactado por ela. Uma mudança pode ser desde algo simples, como a movimentação de um computador de um setor para outro, como a implantação de um novo software.

7.3.4.6. Todas as metodologias ITIL aplicadas, são validadas através de um time de profissionais certificados ITIL Foundations, para melhor validação dos processos.



7.3.5. Disponibilização de novas versões dos módulos contratados, sempre que houver necessidade de manutenção corretiva ou legal.

7.3.6. Quanto às solicitações de novas rotinas, relatórios e/ou consultas, a Secretaria Municipal de Saúde de Goiânia descreverá de forma clara e detalhada (através dos canais de atendimento supracitados), a necessidade, encaminhando-a formalmente ao contratado, que fará uma avaliação criteriosa sobre o contexto relevante para viabilidade de incorporação dos novos requisitos ao produto. Caso o requisito solicitado seja considerado viável para o produto, a funcionalidade irá entrar para a lista de pendências de desenvolvimento, que passará por análise de comitê interno de melhorias. O total de horas trabalhadas por mês no desenvolvimento não será limitado e o prazo de implantação será de comum acordo entre a Licitada e a Licitante.

7.3.7. Uma vez validada a nova rotina, relatório e/ou consulta, essa passará por análise do solicitante (em ambiente de testes) visando sua validação, antes da disponibilização em ambiente de produção.

7.3.8. Comunicação remota com o ambiente computacional para atualização de programas, transferência de arquivos e outras atividades relacionadas à atualização de programas, suporte técnico e manutenção.

7.4. Serviços de Customização e Atualização Continuados:

7.4.1. Serviços de customização deverão ser realizados sempre que as equipes técnicas da SMS julgarem comprovadamente necessário por interferir na qualidade dos serviços prestados e que não causem prejuízo sistêmico.

7.4.2. Todos os módulos do sistema deverão dispor da última versão desenvolvida pela fornecedora.

7.5. As customizações e atualizações terão cobertura de todos os serviços elencados neste termo para seu bom funcionamento: Implantação, Capacitação, manutenção legal, corretiva, suporte técnico e hospedagem.

8. CLÁUSULA OITAVA – DA RESCISÃO

8.1. A inexecução total ou parcial deste Contrato enseja sua rescisão, com as consequências contratuais, inclusive o reconhecimento dos direitos da Administração, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei 8.666/93 e posteriores alterações;

8.2. A rescisão poderá ser:

I. Determinada por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII e XVIII do artigo 78 da sobredita Lei;

II. Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração;

III. Judicial, nos termos da legislação.

8.3. Os casos de rescisão serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa;

8.4. A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

9. CLÁUSULA NONA – DO GESTOR DO CONTRATO

9.1. O Gestor do Contrato será instituído através de Portaria emanada pelo Gestor da Pasta, em atendimento ao disposto nos artigos 58, inciso III e 67 da Lei 8.666/93 e no artigo 3º, inciso XXI, da Instrução Normativa nº 10/2015 do Tribunal de Contas dos Municípios – TCM, do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado de Goiás.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - DA PUBLICAÇÃO

10.1. Caberá a CONTRATANTE providenciar, por sua conta, a publicação resumida do Instrumento de Contrato e de seus aditamentos, na imprensa oficial e no prazo legal, conforme o art. 61, parágrafo único, da Lei 8.666/93.



11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA APRECIÇÃO DA CGM

11.1. O presente Instrumento será objeto de apreciação pela Controladoria Geral do Município, não se responsabilizando o **CONTRATANTE**, se aquela Corte de Contas, por qualquer motivo, denegar-lhe aprovação.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA VINCULAÇÃO

12.1. Consideram-se integrantes do presente instrumento contratual, os termos do Termo de Referência, a Proposta da **CONTRATADA**, no que couber, e demais documentos pertinentes, independentemente de transcrição.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. Aos casos omissos, aplicar-se-ão as demais disposições da Lei nº 8.666/93 e alterações.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DO FORO

14.1. Para as questões resultantes do instrumento, fica eleito o Foro da Comarca de Goiânia, Município de Goiânia, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a se tornar.

E por estarem assim justas e acordadas, as partes assinam o presente instrumento, em 02 (duas) vias de igual teor e forma para um só efeito legal, na presença das testemunhas abaixo nominadas.

GABINETE DO SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE DE GOIÂNIA, aos 31 dias do mês de janeiro de 2022.



Durval Ferreira Fonseca Pedroso
CONTRATANTE

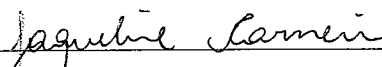
RODRIGO
SANTANA:91001641949

Assinado de forma digital por
RODRIGO SANTANA:91001641949
Dados: 2022.02.08 09:23:01 -03'00'

Rodrigo Santana
CONTRATADA

Testemunhas:

1. 
CPF: 869.664.21-15

2. 
CPF: 01645470105