



Governo do Distrito Federal
Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal
Diretoria de Instrução e Formalização de Atas, Contratos e Convênios
Gerência de Instrução e Formalização de Atas, Contratos e Convênios

Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060

**CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº
053592/2025-SES-DF, QUE FAZEM ENTRE
ENTRE SI O DISTRITO FEDERAL, POR
INTERMÉDIO DA SECRETARIA DE ESTADO DE
SAÚDE, E A EMPRESA G4F SOLUÇÕES
CORPORATIVAS LTDA**

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - DAS PARTES

1.1. O DISTRITO FEDERAL, por intermédio da SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 00.394.700/0001-08, com sede no SRTVN Quadra 701 Lote D, 1º e 2º andares, Ed. PO700 - Bairro Asa Norte - CEP 70719-040 - DF, representada neste ato por **JURACY CAVALCANTE LACERDA JÚNIOR, CPF nº 9xx.xxx.xxx-15**, na qualidade de Secretário de Estado, da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal, conforme Decreto de 20 de fevereiro de 2025, publicado na Edição Extra nº 16-A do DODF, de 20 de fevereiro de 2025, pg. 1, e a empresa **G4F SOLUÇÕES CORPORATIVAS LTDA**, doravante denominada CONTRATADA, CNPJ nº 07.094.346/0001-45, com sede no endereço SCN, Quadra 02, S/Nº, Bloco A, Sala 602, Edifício Corporate Financial Center, Asa Norte - Brasília/DF, CEP: 70.712-900, e-mail: administracao@g4f.com.br; contato@g4f.com.br, Telefone: (61) 3686-1466; (61) 3773-2000, representada por **ELMO TOLÊDO LACERDA**, portador (a) do RG 2.754.057 SSP/DF, inscrito (a) no CPF nº 533.001.226-00, na qualidade de representante legal, e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 2021, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – DO PROCEDIMENTO

2.1. O presente Contrato obedece aos termos do Edital de Licitação Pregão Eletrônico Nº 90067/2024 - COLIC/SCG/SECONT/SEEC (160550674), Ata de Registro de Preços n.º 0026/2025 (160550795), da Lei n.º 14.133, de 2021 e do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – DO OBJETO

3.1. O Contrato tem por objeto a prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação, para 24 (vinte e quatro) meses, visando atender às necessidades da Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal (SES-DF), nos termos do Edital de Licitação Pregão Eletrônico Nº 90067/2024 - COLIC/SCG/SECONT/SEEC (160550674), Ata de Registro de Preços n.º 0026/2025 (160550795), da Lei n.º 14.133/2021, do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023 e alterações posteriores, **que passam a integrar o presente Termo.**

N.º	Código do item	Descrição do item	Qnt. Solicitada
-----	----------------	-------------------	--------------------

01	3.3.90.40.10.111.0004	GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC, Descrição: Compreendendo a coordenação das funções e equipes relacionadas à Central de Atendimento de Suporte ao Usuário de TIC, envolvendo o planejamento dos recursos e alocação de trabalho para atender aos níveis de serviço acordados, Características Adicionais: demais especificações conforme Termo de Referência. - Unidade: mês	24
02	3.3.90.40.10.111.0005	ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC - 1º NÍVEL, Descrição: Compreendendo o atendimento remoto ou presencial a usuários de TIC da SES-DF, visando o atendimento aos registros de incidentes e requisições por meio da execução de procedimentos padronizados, Características Adicionais: demais especificações conforme Termo de Referência. - Unidade: mês	24
03	3.3.90.40.10.111.0006	ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC - 2º NÍVEL, Descrição: Compreendendo o atendimento remoto ou presencial aos usuários de TIC, os quais devem ser realizados nas dependências da contratante, visando solucionar requisições e/ou incidentes que não puderam ser resolvidos no nível inferior (nível 1) e foram escalonados por meio do software GSTI, Características Adicionais: demais especificações conforme Termo de Referência. - Unidade: mês	24
04	3.3.90.40.11.111.0031	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC, Descrição: Sustentação de Infraestrutura para Aplicações, compreendendo o desenvolvimento de atividades para garantir a disponibilidade e continuidade de ambientes de TI, visando projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe a camada de sustentação de serviços e aplicações da contratante, Características Adicionais: demais especificações conforme Termo de Referência. - Unidade: mês	24
05	3.3.90.40.11.111.0032	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC, Descrição: Sustentação de Infraestrutura para Conectividade e Comunicação, compreendendo o desenvolvimento de atividades para garantir a disponibilidade e continuidade da conectividade e das comunicações no ambiente da contratante, visando projetar, operar, administrar, instalar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõem o ambiente de conectividade e comunicação, Características Adicionais: demais especificações conforme Termo de Referência. - Unidade: mês	24
06	3.3.90.40.11.111.0033	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC, Descrição: Sustentação de Infraestrutura para Segurança de TIC, compreendendo o desenvolvimento de atividades para projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de segurança de TIC da contratante, visando tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC, Características Adicionais: demais especificações conforme Termo de Referência. - Unidade: mês	24
07	3.3.90.40.11.111.0034	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC, Descrição: Sustentação de Infraestrutura para Monitoramento de	24

		Serviços de TIC, compreendendo o desenvolvimento de atividades para o monitoramento dos sistemas, aplicações, serviços e infraestrutura de TIC da contratante, visando operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas e softwares que compõe a solução de monitoramento de TIC, Características Adicionais: demais especificações conforme Termo de Referência. - Unidade: mês	
--	--	--	--

4. CLÁUSULA QUARTA – DA FORMA E REGIME DE EXECUÇÃO

4.1. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

4.1.1. A solução de tecnologia da informação ora pretendida é composta pelos serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação, conforme detalhamento a seguir:

4.1.1.1. DO GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC

4.1.1.1.1. Este serviço consiste na coordenação presencial das funções e equipes relacionadas à Central de Atendimento de Suporte ao Usuário de TIC, envolvendo o planejamento dos recursos e alocação de trabalho para atender aos níveis de serviço acordados. As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:

- I - Implantar e manter os processos de Gerenciamento de Serviços de TI definidos pela CONTRATANTE, baseado nas melhores práticas, utilizando ferramenta(s) especializada(s).
- II - Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos no software GSTI, neste caso o GLPI (Gerenciamento Livre do Parque de Informática), configurado na Central de Serviços da CONTRATANTE.
- III - Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e criação de regras e validações.
- IV - Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TI, o que inclui desenho de formulários e criação de regras e validações.
- V - Discutir e identificar melhorias nos processos básicos quanto aos requisitos dos fluxos de trabalho e propor a sua adequação de forma aderente às melhores práticas de mercado preconizadas em modelos e frameworks reconhecidos, tais como ITIL e COBIT.
- VI - Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos.
- VII - Difundir o conhecimento de melhores práticas para as equipes de TIC.
- VIII - Realizar as integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos.
- IX - Resolver falhas relativas aos fluxos e à ferramenta de suporte ao gerenciamento de serviços de TIC.
- X - Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço.
- XI - Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados.
- XII - Realizar a interface de comunicação entre as demais categorias de serviços e a CONTRATANTE.
- XIII - Configurar e customizar e parametrizar o software GSTI da CONTRATANTE.
- XIV - Configurar e atualizar a base de conhecimento do software GSTI da CONTRATANTE.
- XV - Monitorar periodicamente a satisfação do usuário observando os relatórios de pesquisa de satisfação disponibilizados pela software GSTI.

XVI - Realizar pesquisas no formato ativo (ligações para os usuários de Negócio) com a periodicidade definida pela CONTRATANTE, visando a auditoria e melhoria de processos.

XVII - Auditar chamados abertos, resolvidos e gerados pelo Central de Atendimento, observando a qualidade e o cumprimento das políticas e processos de GSTI da CONTRATANTE.

XVIII - Monitorar indicadores e alertar a gestão da Central de Atendimento desvios que possam impactar o atendimento dos usuário da CONTRATANTE.

XIX - Treinar e orientar a equipe de atendimento quanto a processos e procedimentos de atendimento ao Usuário.

4.1.1.2. DO ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC - 1º NÍVEL

4.1.1.2.1. Este serviço consiste no atendimento remoto a usuários de TIC da SES-DF, visando o atendimento aos registros de incidentes e requisições por meio da execução de procedimentos padronizados, evitando o escalonamento para outros níveis. Nos casos em que o atendimento não seja resolvido de forma remota, a equipe de atendimento deverá registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado à equipe de atendimento presencial (nível 2), para que esse possa ser solucionado no menor tempo possível. As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:

I - Administrar e manter o conjunto de softwares e hardwares que compõem o ambiente de dispositivos de usuários da CONTRATANTE.

II - Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionadas ao ambiente de dispositivos de usuários da CONTRATANTE.

III - Manter o registro de requisições de serviços solicitados e de reclamações efetuadas pelos usuários.

IV - Realizar a instalação, configuração e atualização de softwares homologados pela CONTRATANTE.

V - Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças.

VI - Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

VII - Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC.

VIII - Conceder, alterar e revogar permissões de acesso.

IX - Registrar chamados técnicos junto a fornecedores.

4.1.1.3. DO ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC - 2º NÍVEL

4.1.1.3.1. Este serviço consiste no atendimento presencial aos usuários de TIC, os quais devem ser realizados nas dependências da CONTRATANTE, visando solucionar requisições e/ou incidentes que não puderam ser resolvidos no nível inferior (nível 1) e foram escalonados por meio do software GSTI, da CONTRATANTE. As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:

I - Administrar e manter o conjunto de softwares e hardwares que compõem o ambiente de dispositivos de usuários da CONTRATANTE.

II - Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionadas ao ambiente de dispositivos de usuários da CONTRATANTE.

III - Manter o registro de requisições de serviços solicitados e de reclamações efetuadas pelos usuários.

IV - Realizar a instalação, configuração e atualização de softwares homologados pela CONTRATANTE.

V - Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças.

- VI - Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.
- VII - Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC.
- VIII - Instalar, montar, fixar, organizar, conectar, desconectar pontos (lógicos e elétricos) e reparar hardwares e periféricos.
- IX - Substituir componentes, suprimentos e consumíveis em equipamentos de informática.
- X - Preparar equipamentos de informática para remanejamento ou remoção permanente.
- XI - Acompanhar fornecedores caso necessário.

4.1.1.4. DA SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES

4.1.1.4.1. Este serviço consiste no desenvolvimento presencial de atividades para garantir a disponibilidade e continuidade de ambientes de TI. As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:

- I - Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe a camada de sustentação de serviços e aplicações da CONTRATANTE.
- II - Operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais da CONTRATANTE.
- III - Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados à camada de sustentação de serviços e aplicações da CONTRATANTE.
- IV - Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de sustentação de serviços e aplicações da CONTRATANTE.
- V - Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças.
- VI - Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.
- VII - Acompanhar fornecedores caso necessário.

4.1.1.5. DA SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO

4.1.1.5.1. Este serviço consiste no desenvolvimento presencial de atividades para garantir a disponibilidade e continuidade da conectividade e das comunicações no ambiente da CONTRATANTE. As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:

- I - Projetar, operar, administrar, instalar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõem o ambiente de conectividade e comunicação da CONTRATANTE.
- II - Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionadas ao ambiente de conectividade e comunicação da CONTRATANTE.
- III - Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de conectividade e comunicação da CONTRATANTE.
- IV - Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças.
- V - Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.
- VI - Acompanhar fornecedores caso necessário.

4.1.1.6. DA SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA SEGURANÇA DE TIC

4.1.1.6.1. Este serviço consiste no desenvolvimento presencial de atividades para projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de segurança de TIC da CONTRATANTE. As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:

- I - Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC do contratante;
- II - Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de segurança de TIC do contratante;
- VIII - Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC do contratante, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento;
- IX - Apoiar na elaboração e manutenção da política de segurança do contratante;
- X - Apoiar na elaboração e manutenção do plano de continuidade de negócio do contratante;
- XI - Apoiar na elaboração e manutenção do plano de gerenciamento de risco do contratante;
- XII - Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- XIII - Acompanhar fornecedores caso necessário; e
- XIV - Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.

4.1.1.7. DA SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA PARA MONITORAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC

4.1.1.7.1. Este serviço consiste no desenvolvimento presencial de atividades para o monitoramento dos sistemas, aplicações, serviços e infraestrutura de TIC da CONTRATANTE através de ferramenta (as) especializada (as). As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:

- I - Executar o plano de comunicação realizando os acionamentos dos responsáveis pela resolução dos incidentes, bem como manter informadas as partes interessadas;
- II - Operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas e softwares que compõe a solução de monitoramento de TIC do contratante;
- III - Realizar configurações, alterações e otimizações na solução de monitoramento de TIC do contratante;
- IV - Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
- V - Acompanhar fornecedores caso necessário; e
- VI - Elaborar e manter atualizada a documentação de toda a solução.

4.1.1.8. DO FORNECIMENTO DE PEÇAS, COMPONENTES, INSUMOS E CONSUMÍVEIS

4.1.1.8.1. A CONTRATANTE será responsável pelo fornecimento de peças, componentes, insumos e consumíveis para equipamentos fora de garantia, nos quais a CONTRATADA identifique a necessidade de substituição e/ou reposição; e

4.1.1.8.2. Sempre que detectada a necessidade, a CONTRATADA deverá registrá-la no software GSTI, e informar ao gestor do contrato sob a situação.

4.2. DOS REQUISITOS TEMPORAIS

4.2.1. Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pela CONTRATANTE, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pela CONTRATADA e autorizado pela CONTRATANTE;

4.2.2. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Contrato, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.2.3. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

4.3. DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE

4.3.2. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE, sob o ponto de vista da área de Tecnologia da Informação e Comunicação, com a finalidade de garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações e a privacidade dos dados.

4.3.3. A CONTRATADA deverá atender ao disposto no art. 18, V, "a" e "b" da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022 (entrega dos termos de Compromisso e de Ciência) no prazo estabelecido no presente Contrato. A CONTRATADA e seus profissionais envolvidos na solução deverão seguir os seguintes procedimentos e premissas de segurança envolvidos na prestação dos serviços:

4.3.3.1. Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do SES-DF ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução dos serviços contratados, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;

4.3.3.2. Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos pela SES-DF; e

4.3.3.3. Manter sigilo de todas as informações a que tiveram acesso, inclusive após o término da vigência contratual ou eventual rescisão.

4.4. DOS REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

4.4.1. No que tange aos aspectos culturais e sociais, as equipes devem realizar análise de impacto de mudanças na infraestrutura física e na adoção de novos serviços que envolvam mudança cultural na instituição. Além disso, todos os produtos resultantes dos serviços prestados e àqueles que orientaram sua elaboração, implementação e uso deverão estar redigidos em língua portuguesa, escrita e falada no Brasil.

4.4.2. Os profissionais em atendimento no ambiente da SES-DF, deverão se apresentar devidamente identificados e vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional.

4.4.3. Os profissionais também deverão respeitar todos os colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo.

4.5. DOS REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

4.5.1. Para o atendimento de 1º Nível, a CONTRATADA será responsável pelo provimento do ambiente físico, bem como toda a infraestrutura de hardware, software e mobiliário necessário para a execução das atividades previstas.

4.5.2. O ambiente físico disponibilizado pela CONTRATADA deve ser aderente a NR-17, no que se refere ao mobiliário, aos equipamentos e às condições ambientais do posto de trabalho e à própria organização do trabalho.

4.5.3. Para o atendimento do 2º Nível, a CONTRATANTE ficará responsável por providenciar o espaço físico, mobiliário e as permissões de acesso aos profissionais da CONTRATADA, quando necessário.

4.6. DOS REQUISITOS DE PROJETO DE IMPLEMENTAÇÃO

4.6.1. A CONTRATADA deverá apresentar, em até 10 (dez) dias corridos após a assinatura do CONTRATO, para aprovação pela CONTRATANTE, o PLANO DE IMPLANTAÇÃO contendo cronograma detalhado de atividades a serem executadas e os seguintes tópicos:

4.6.1.1. Cronograma geral do repasse, identificando os itens, as tarefas, as etapas e as atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, quando aplicável. Este cronograma será revisado e poderá ser complementado nas primeiras reuniões para aprovação do cronograma definitivo pela CONTRATANTE;

4.6.1.2. Identificação dos profissionais da CONTRATADA que irão compor a equipe de recepção, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades;

4.6.1.3. Regras de relacionamento propostas pela CONTRATADA à CONTRATANTE;

4.6.1.4. Definição do cronograma detalhado identificando as tarefas, os processos, os recursos, os marcos de entrega, o início e a data;

4.6.1.5. Validação do Catálogo de Serviços configurado no software GSTI da CONTRATANTE;

4.6.1.6. Validação do sistema de telefonia disponibilizado pela CONTRATADA;

4.6.1.7. Validação do ambiente de 1º nível interno da CONTRATANTE;

4.6.1.8. Validação dos níveis mínimos de serviços configurados no software GSTI da CONTRATANTE;

4.6.1.9. Definição do modelo de gerenciamento do conhecimento (formação da base de conhecimento) a ser adotado;

4.6.1.10. Capacitação da equipe interna da CONTRATADA na utilização do software GSTI da CONTRATANTE; e

4.6.1.11. Estratégia de acompanhamento da implantação operacional.

4.6.2. A CONTRATANTE analisará no prazo de 5 (cinco) dias úteis o plano apresentado, aprovando-o ou recusando-o de forma fundamentada. Em caso de aprovação, a CONTRATADA será comunicada para que inicie o processo de transição no primeiro dia útil seguinte a contar do recebimento da comunicação. No caso de recusa, a CONTRATADA deverá apresentar novo plano no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, após o recebimento do comunicado da CONTRATANTE.

4.6.3. A equipe da CONTRATANTE responsável pelo repasse dos serviços, em conjunto com a equipe de recepção da CONTRATADA, definirá os detalhes sobre a forma de trabalho, tendo como base o Plano de Implantação/Repasse aprovado.

4.6.4. No início da fase de repasse, a CONTRATANTE fará à CONTRATADA apresentação geral dos serviços que lhe serão transferidos. Ao final de cada fase do repasse a CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE acerca da conclusão do referido repasse. Dessa forma, após aceitação por parte da CONTRATANTE, a CONTRATADA estará plenamente apta para executar o serviço repassado a partir do primeiro dia útil subsequente ao da comunicação.

4.6.5. O repasse dos serviços estará finalizado quando todas as tarefas tiverem o repasse concluído ou estiver decorrido todo o prazo definido para essa etapa. Nenhum pagamento, sob fundamento algum, será realizado à CONTRATADA antes do início da prestação efetiva dos serviços.

4.7. **DOS REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO**

4.7.1. Durante o período de implantação, limitado aos 90 (noventa) dias corridos posteriores ao início da execução contratual, a CONTRATADA deverá adotar todas as medidas de sua competência para assegurar a execução satisfatória dos serviços, incluindo ajustes, alinhamento e/ou adequação de seus processos de trabalho, observando os padrões e diretrizes vigentes nos ambientes da CONTRATANTE.

4.7.2. Durante o período de implantação, todos os níveis de serviço serão normalmente apurados e, havendo ocorrência de descumprimento de metas, as glosas serão aplicadas com abatimento de 50% (cinquenta por cento) em relação ao valor real apurado.

4.7.3. O período de implantação será concedido exclusivamente no primeiro ciclo de vigência contratual, e se refere ao processo de absorção pela CONTRATADA dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços contratados. A execução da etapa de implantação/transição dos serviços deverá ser finalizada em no máximo 90 (noventa) dias corridos, a partir do início da execução contratual.

4.8. DOS REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE

4.8.1. Os serviços de suporte aos usuários de TIC, deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços, devendo considerar os requisitos definidos no Apêndice X - Catálogo de Perfis Profissionais, deste Contrato.

4.8.2. O atendimento aos requisitos de experiência e qualificação técnica dos profissionais deve ser comprovado por meio de currículo que deverá ser obrigatoriamente acompanhado de cópia(s) da seguinte documentação:

4.8.2.1. Diploma(s) e certificado(s);

4.8.2.2. Se experiência como autônomo/consultor: apresentar contrato de prestação de serviços e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;

4.8.2.3. Se experiência como pessoa jurídica: apresentar contrato social, contrato de prestação de serviços, RAIS do período sem empregados vinculados e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício; e

4.8.2.4. Se experiência sob regime da CLT: apresentar CTPS, com declaração/certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício.

4.8.3. Em caso de impossibilidade de comprovação de experiência profissional contendo a descrição das atividades desenvolvidas à época (através de declaração ou certidão do antigo tomador do serviço), desde que excepcionalmente e motivadamente, o profissional deverá listar/detalhar em seu currículo as atividades e assiná-lo de próprio punho, entregar à CONTRATADA, que deverá atestar a experiência do profissional, se responsabilizando pelas informações do currículo e assinando-o em conjunto com o profissional.

4.8.4. A não comprovação da qualificação dos profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto a CONTRATANTE nos prazos previstos neste Contrato pode caracterizar, salvo motivo de força maior, inexecução parcial do CONTRATO ensejando a adoção das medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso.

4.9. DOS REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE

4.9.1. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, considerando os critérios estabelecidos no Apêndice X - Catálogo de Perfis Profissionais, deste Contrato.

4.9.2. Os profissionais que inicialmente manterão relacionamento direto com a CONTRATANTE deverão ser apresentados após assinatura do CONTRATO na REUNIÃO INICIAL e relacionados no PLANO DE IMPLANTAÇÃO, ocasião em que deverão ser entregues as comprovações dos perfis exigidos. A apresentação de novos profissionais durante a execução do CONTRATO, incluindo a entrega das comprovações dos perfis à equipe de fiscalização do CONTRATO, deverá ser feita previamente ao início da atuação destes.

4.9.3. A CONTRATADA deverá apresentar no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, após o início da execução contratual, os documentos comprobatórios (diplomas de conclusão de cursos ou declaração de cursando, de acordo com cada caso, documentos que comprovem a experiência), tais como cópia de carteira de trabalho, contrato de prestação de serviços e declaração do empregador; e documentos emitidos pela entidade certificadora de comprovação dos exames e/ou certificações exigidas

contendo os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional de todos os seus profissionais que serão designados para a execução dos serviços.

4.9.3.1. Os requisitos de certificação deverão estar atualizados e vigentes;

4.9.3.2. Em situações excepcionais e a critério da CONTRATANTE e devidamente justificado, será concedido um prazo de até 60 (sessenta) dias corridos, para atualização das certificações caso não estejam mais válidas, ou para apresentação das certificações, desde que seja comprovado que o processo para obtenção da certificação já tenha sido iniciado e será concluído dentro do prazo concedido.

4.9.4. Na seleção dos profissionais que atuarão na execução direta dos serviços contratados a CONTRATADA deve buscar perfis que se adequem às seguintes habilidades desejadas:

4.9.4.1. Capacidade de comprometer-se com a qualidade da entrega dos serviços e com seu papel dentro da operação, compreende de forma clara o contexto global de atividades e suas atribuições específicas;

4.9.4.2. Capacidade de compreender os serviços executados identificando oportunidades de aplicação dos conhecimentos e/ou técnicas mais adequadas para cada trabalho/atividade e de perceber oportunidades de melhoria dos serviços executados;

4.9.4.3. Capacidade de manter postura profissional adequada com seu papel e atuar como facilitador para a resolução de problemas e conflitos no dia a dia;

4.9.4.4. Iniciativa para buscar e apresentar soluções para problemas do dia a dia dos serviços buscando sempre atender as necessidades da CONTRATANTE e do interesse público, sendo este o objetivo final da contratação;

4.9.4.5. Boa capacidade de relacionamento interpessoal e perfil de intermediador em conflitos entre os próprios colaboradores da CONTRATADA e entre outras equipes e pessoas atuantes nos ambientes da CONTRATANTE.

4.9.5. Sem prejuízo à qualidade e/ou aos níveis de serviço, os profissionais diretamente envolvidos na prestação dos serviços poderão ser substituídos a qualquer tempo pela CONTRATADA, desde que os substitutos atendam aos requisitos estabelecidos neste Contrato para o perfil detalhado e sejam aprovados na forma acima detalhada. Assim como, caso considere que profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na execução dos serviços contratado não estejam apresentando desempenho técnico adequado ou mantenham comportamento profissional inadequado, o CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, solicitar sua substituição - sem prejuízo da execução de prazos dos serviços pela CONTRATADA ou da adoção de outras medidas de gestão contratual, quando for o caso.

4.9.6. Nos casos em que for necessária a apresentação de novo profissional e/ou reposições/substituições, no decorrer da execução do CONTRATO, a empresa deverá fazê-lo com 5 (cinco) dias úteis de antecedência em relação ao início do exercício das atividades do novo profissional – a fim de possibilitar a devida análise da documentação, disponibilização dos acessos e outras ações.

4.9.7. Nos casos de reposições/substituições inesperadas por conta de desligamento definitivo ou licença do profissional ou àquelas solicitadas motivadamente pela CONTRATANTE, no decorrer da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá repor o profissional em até 10 (dez) dias corridos, sendo de sua responsabilidade a transmissão de conhecimento dos serviços, não isentando a CONTRATADA das penalidades previstas em caso de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço e/ou de critérios de qualidade/aceitação.

4.9.5. As reposições/substituições estarão sujeitas aos mesmos requisitos de qualificação técnica para o respectivo perfil profissional, cuja comprovação de atendimento dar-se-á igualmente da mesma forma descrita no item anterior. Caso não haja reposição do profissional dentro dos prazos estipulados a CONTRATADA poderá ser submetida às sanções contratuais previstas.

4.10. **DOS REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO**

- 4.10.1. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pela CONTRATADA de Ordem de Serviço (OS) emitida pela CONTRATANTE.
- 4.10.2. A OS indicará o serviços, o perfil profissional, a quantidade e a localidade que deverão ser prestados.
- 4.10.3. A CONTRATADA deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana de maneira eletrônica e 16 (dezesesseis) horas por dia e 7 (sete) dias por semana por via telefônica, de segunda à domingo, inclusive feriados.
- 4.10.4. A execução do serviço deve ser acompanhada pela CONTRATADA, que dará ciência de eventuais acontecimentos à CONTRATANTE.
- 4.10.5. Para a execução dos serviços será implementado o método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a SES-DF como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços prestados e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos, físicos e tecnológicos necessários.
- 4.10.6. A prestação do serviço será feita com base em modelo cujo pagamento será efetuado, exclusivamente, em função do alcance de resultados e ao atendimento de níveis mínimos de serviço, aferidos por métricas especializadas de acordo com as especificidades dos serviços que compõem o objeto da contratação.
- 4.10.7. A CONTRATADA deve executar os serviços de forma aderente às melhores práticas de mercado preconizadas em modelos e frameworks reconhecidos, tais como ITIL e COBIT.
- 4.10.8. A CONTRATADA deve executar os serviços em conformidade com os requisitos dos processos de Gerenciamento de Serviços de TI vigentes no ambiente gerenciado do CONTRATANTE.
- 4.10.9. As tarefas e atividades de operação de serviços executadas pela CONTRATADA deverão observar as políticas, normas e procedimentos institucionais de gerenciamento de serviços de TIC e de Segurança da Informação estabelecidas pela CONTRATANTE, bem como padrões e normativos gerais tais como ANSTI/TIA/EIA, ISO, ANBT e demais normas vigentes no âmbito da Administração Pública.
- 4.10.10. Os serviços devem ser executados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação aplicável; bem como observando conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.
- 4.10.11. A CONTRATADA deve supervisionar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, atestando as condições em que as atividades estão sendo realizadas – não podendo, em nenhuma hipótese, alegar desconhecimento de tais ações.
- 4.10.12. A ausência de ferramentas proprietárias por parte do CONTRATANTE não impede de a CONTRATADA fazer uso de soluções livres ou de código aberto (open source), desde que acordado previamente com o CONTRATANTE, para a execução das atividades mencionadas neste Contrato. Sendo assim, a CONTRATADA não poderá alegar que inexistem soluções ou ferramentas para a execução das atividades inerentes ao serviço. Os casos omissos serão de deliberação exclusiva do corpo de fiscalização e gestão contratual, avaliando-os caso a caso dentro da margem de conveniência e oportunidade, satisfazendo sempre o interesse público.
- 4.10.13. A CONTRATADA deve manter durante todo o período de execução contratual estrita aderência aos requisitos mínimos de perfis profissionais e de qualificação técnica mínima desses profissionais.
- 4.10.14. Sempre que o CONTRATANTE adquirir novas tecnologias, atualizar versão das existentes ou iniciar projeto para implementação de nova solução, a CONTRATADA será formalmente comunicada e terá até 90 (noventa) dias corridos, a contar da notificação, para capacitar, atualizar, absorver e garantir que seus recursos detenham as habilidades e conhecimentos necessários para a sustentação e manutenção do novo serviço, sem ônus para o CONTRATANTE.

4.10.15. Devido ao seu caráter intrinsecamente dinâmico, os documentos de referência da metodologia de trabalho e base de conhecimento poderão ser revisados a qualquer tempo pela CONTRATANTE durante a execução contratual, sendo dever da CONTRATADA adaptar-se às mudanças, podendo a CONTRATANTE, a seu critério e conforme a necessidade do processo, definir e aplicar período de transição para implementação das eventuais alterações.

4.10.16. Eventuais alterações, atualizações ou evoluções do ambiente tecnológico da CONTRATANTE obrigam a CONTRATADA a se readequar no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da notificação acerca dessas mudanças, situação em que nenhum ônus adicional poderá ser arguido. Este prazo poderá ser prorrogado a critério da equipe de fiscalização contratual, mediante solicitação devidamente justificada da CONTRATADA.

4.10.6. Os usuários da CONTRATANTE poderão solicitar o atendimento de suporte técnico por meio de ligações telefônicas ou através de registro de chamado técnico em espaço no website Central de Serviços de propriedade da CONTRATANTE.

4.10.7. Independente do modo de abertura do chamado, deverá a CONTRATADA efetuar o registro de todas as solicitações no software GSTI, contendo minimamente: nome do solicitante, data e hora do chamado, tipo do chamado, horário do início do atendimento, horário de encerramento do chamado, resolução proposta, para fins de acompanhamento e avaliação dos níveis mínimos de serviços estabelecidos.

4.10.8. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.

4.10.9. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes no software GSTI, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

4.10.10. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas de gestão, assim como dos fabricantes e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação definidos pela SES-DF.

4.10.11. Para execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.

4.10.12. O encerramento de todo e qualquer atendimento com os devidos registros no software GSTI deverá ser precedido de evidência da resolução, com as comprovações do fato de que as atividades ocorreram.

4.10.13. A Central de Atendimento de Suporte ao Usuário de TIC deverá prever em seu processo de atendimento, a possibilidade de realização de “call-back”, ou retorno telefônico aos usuários, para os devidos esclarecimentos das requisições, quando necessário.

4.10.14. As demandas reabertas para o mesmo incidente ou requisição, que tenha sido encerrado inapropriadamente, deverão ser associadas ao registro original, do qual serão contados os prazos originais para conclusão.

4.10.15. Caso ocorram picos de chamados, a Central de Atendimento de Suporte ao Usuário de TIC deverá suportar o transbordo de ligações de atendimento.

4.10.16. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade da SES-DF.

4.11. DOS REQUISITOS ESPECÍFICOS DAS ORDENS DE SERVIÇO

- I - A CONTRATANTE abrirá, a seu critério, ORDENS DE SERVIÇOS para disponibilização dos perfis profissionais, constantes no Apêndice X - Catálogo de Perfis Profissionais.
- II - A disponibilização do perfil profissional terá caráter MENSAL, podendo a CONTRATANTE ampliar ou diminuir o número de perfis profissionais, assegurando, nesses casos, o prazo de, no mínimo, 30 (trinta) dias corridos para a CONTRATADA promover o ajuste.
- III - A disponibilização do perfil profissional ocorrerá pelo período mínimo de 90 (noventa) dias corridos, ressalvado acordo entre as partes.

4.12. DOS REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE

- 4.12.1. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela SES-DF, tais documentos.
- 4.12.2. A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto sem autorização por escrito da SES-DF, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.
- 4.12.3. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre todas as informações provenientes dos serviços realizados.
- 4.12.1. Cada profissional da CONTRATADA deverá assinar Termo de Ciência - Apêndice V, declarando manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na CONTRATANTE, salvo se expressamente autorizado.
- 4.12.2. Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. Abrange toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE.
- 4.12.3. As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto.
- 4.12.4. As obrigações constantes deste Instrumento não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros e estranhos, sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.
- 4.12.5. A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.
- 4.12.6. A CONTRATADA se compromete a dar ciência e obter o aceite formal da direção e colaboradores que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO, sobre a existência deste TERMO, bem como da natureza sigilosa das informações.
- 4.12.7. A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus colaboradores visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Instrumento e dará ciência à CONTRATANTE dos

documentos comprobatórios.

4.12.8. A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

4.12.9. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre todas as informações provenientes dos serviços realizados.

4.12.10. A CONTRATADA deverá promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da Equipe de Fiscalização da CONTRATANTE.

4.12.11. A CONTRATADA deverá implementar procedimentos e mecanismos de segurança da informação, de forma a garantir a integridade, privacidade e confidencialidade dos seus dados, dos dados dos cidadãos e da CONTRATANTE. A segurança da informação deverá incluir procedimentos para controle do acesso à informação, procedimentos para proteção de dados e voz, e procedimentos para realização de troca de dados.

4.12.12. Para os casos de desligamento do profissional ou dispensa (seja ela por justa causa ou não), além da legislação vigente, serão adotados os seguintes procedimentos:

4.12.12.1. Comunicação formal e tempestiva à CONTRATANTE com os dados do profissional e da situação em questão;

4.12.12.2. Revogação dos acessos aos ambientes e sistemas; e

4.12.12.3. Devolução de todo e qualquer objeto utilizado no ambiente de trabalho de propriedade da CONTRATANTE que deverão ser devolvidos pela CONTRATADA.

4.12.13. Os colaboradores da CONTRATADA que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, devem ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos até o seu retorno.

4.12.14. Na estrutura de rede, utilizada para a prestação dos serviços contratados, não poderão ocorrer desenvolvimento ou testes de quaisquer aplicativos.

4.12.15. A CONTRATADA deverá realizar manutenção de “backups” (cópias de segurança) de todas as informações registradas referentes aos registros (logs) dos atendimentos realizados mensalmente. Ao final do Contrato, as mídias referentes aos dois últimos backups realizados serão entregues à CONTRATANTE.

4.13. **DOS REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA**

4.13.1. É de responsabilidade da CONTRATADA a disponibilização e manutenção da infraestrutura necessária de hardware (microcomputador), software (softwares básicos) e suporte para seus profissionais atuarem nas dependências da SES-DF, quando necessário. Ficando a CONTRATANTE, por sua vez, a responsabilidade por providenciar o espaço físico, mobiliário e as permissões de acesso aos profissionais da CONTRATADA, quando necessário.

4.13.16. Para viabilizar e a execução remota dos serviços contratados, sendo adotado esses formatos, a CONTRATADA deverá prover e manter sem custo adicional ao CONTRATO um LINK DE COMUNICAÇÃO DEDICADO, utilizando link seguro ponto-a-ponto, implementado com recursos de segurança (criptografado) e com velocidade de comunicação adequada e satisfatória para a prestação dos serviços. A velocidade do link de dados deverá ser compatível com a característica e o volume de dados trafegados em virtude da execução dos serviços. Assim como a CONTRATADA deve zelar pela disponibilidade desse acesso dedicado, provendo redundâncias, se for o caso, uma vez que a indisponibilidade do canal de acesso poderá impactar a disponibilidade, os níveis mínimos de serviço e, conseqüentemente, os resultados da CONTRATADA.

4.13.17. A implantação do LINK DE COMUNICAÇÃO DEDICADO descrito no requisito anterior deverá ocorrer durante o período de adaptação e ajustes operacionais. Qualquer adaptação necessária para a

integração do link com os sistemas e ambientes do CONTRATANTE será de inteira responsabilidade da CONTRATADA e deverá ocorrer sem ônus para ao CONTRATO.

4.13.18. A indisponibilidade do LINK DE COMUNICAÇÃO DEDICADO não deve implicar na indisponibilidade dos serviços contratados e nem ensejará automaticamente a interrupção de prazos de atendimento (níveis mínimos de serviço) pactuados no CONTRATO. De modo a evitar tal indisponibilidade a CONTRATADA deverá adotar estratégias de mitigação de riscos, tais como a disponibilização de links redundantes.

4.13.19. Caso os recursos técnicos eventualmente alocados na execução das atividades contratadas enfrentem dificuldades técnicas que incorram em riscos à execução dos projetos ou, ainda, situações alheias e/ou imprevisíveis durante o processo de sustentação é de inteira responsabilidade da CONTRATADA prover todo o suporte técnico necessário à superação dessas restrições, sem custo adicional ao CONTRATO.

4.13.20. A CONTRATADA deverá manter e gerenciar, em seu ambiente, Central Telefônica para recebimento das ligações, conforme especificações técnicas constantes no Apêndice XIV - Requisitos Mínimos para o Sistema de Telefonia.

4.14. DO REPASSE DE CONHECIMENTO A CONTRATADA

4.14.1. Considerando que faz parte do rol de serviços prestados o suporte técnico de 1º e 2º níveis aos sistemas de saúde e o uso e operação do Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (GSTI) disponibilizado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá indicar, no mínimo, 8 (oito) profissionais para receberem o repasse de conhecimento, sobre os processos de negócio e metodologia aplicada. Esse repasse de conhecimento ocorrerá nas dependências da CONTRATANTE, de forma faseada, nos primeiros 90 (noventa) dias da execução contratual.

4.15. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

4.15.1. DO ENCAMINHAMENTO FORMAL DE DEMANDAS

4.15.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

4.15.1.1.1. Após assinatura do CONTRATO e apresentação da GARANTIA CONTRATUAL, a emissão da ORDEM DE SERVIÇO (OS) ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis após realização da REUNIÃO INICIAL.

4.15.1.1.2. O início da execução contratual deve ocorrer em até, no máximo, 30 (trinta) dias corridos após o recebimento da ORDEM DE SERVIÇO.

4.15.1.1.3. O período de implantação contratual é de, no máximo, 90 (noventa) dias corridos após o início da execução contratual.

4.15.1.2. A OS é o instrumento normativo padrão para formalização das demandas à CONTRATADA. A critério da CONTRATANTE, esse instrumento poderá ser substituído por registros eletrônicos em sistema informatizado hábil - inclusive no que diz respeito ao registro de requisições de serviço;

4.15.1.3. Encaminhadas as demandas à CONTRATADA, mediante OS, a ciência do Preposto deve ser registrada em até, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas pós recebimento do documento, na forma hábil pactuada entre as partes (inclusive por intermédio de sistema informatizado). Decorrido esse prazo e não firmada a ciência espontânea, a CONTRATANTE considerará a OS como recebida pela CONTRATADA;

4.15.1.4. As OS's conterão, no mínimo, as seguintes informações:

4.15.1.4.1. Numeração;

4.15.1.4.2. Descrição da solicitação;

4.15.1.4.3. Descrição da solicitação;

4.15.1.4.4. Detalhamento dos serviços a serem prestados;

- 4.15.1.4.5. O volume estimado de serviços a serem realizados segundo as métricas definidas em contrato;
- 4.15.1.4.6. O cronograma de realização dos serviços, incluídas todas as tarefas significativas e seus respectivos prazos; e
- 4.15.1.4.7. Outras informações necessárias, quando for o caso.
- 4.15.1.5. Os prazos específicos, quando não fixados no modelo de execução ou nos requisitos específicos do item, serão consignados na respectiva OS. Como padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão considerados horas corridas e/ou dias úteis, conforme o caso.
- 4.15.1.6. As OS serão numeradas sequencialmente a partir da primeira ordem emitida acompanhada com o ano correspondente ao de sua abertura. Ao início de um novo ano, a numeração da OS poderá ser reiniciada. As OS poderão ser abertas e gerenciadas por meio de sistema informatizado. Um modelo genérico de OS é apresentado no Apêndice I, sendo que, a critério da CONTRATANTE, este modelo poderá ser alterado a qualquer tempo para atender às necessidades do serviço - devendo manter as informações mínimas necessárias à sua correta execução.
- 4.15.1.7. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá se recusar a prestar os serviços contratados, negando o recebimento ou o atendimento às OS, exceto nas situações previstas em Lei.
- 4.15.1.8. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente à CONTRATANTE quaisquer fatores que possam afetar a prestação dos serviços impactando os prazos, os custos ou a qualidade a ser entregue, quer esses fatores sejam provocados por ela ou pela CONTRATANTE, antecipadamente à ocorrência dos efeitos. A falta dessa comunicação poderá, a critério da CONTRATANTE, implicar a não aceitação das justificativas.
- 4.15.1.9. O recebimento provisório e definitivo dos serviços é disciplinado em tópico próprio deste Contrato.

4.15.2. DO LOCAL E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 4.15.2.1. Os serviços presenciais deverão ser prestados, preferencialmente, das 8h às 18h, de segunda à sexta-feira, exceto feriados, nas dependências da CONTRATANTE, nos endereços consignados no Apêndice XV - Locais de Execução dos Serviços. Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, pode ser necessário a presença de profissionais, em fins de semana e feriados, assim como fora desse horário.
- 4.15.2.2. Os serviços remotos deverão ser prestados das 7h às 23h, de segunda à domingo, inclusive feriados, nas dependências da CONTRATADA. Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, pode ser necessário a presença de profissionais, em fins de semana e feriados, assim como fora desse horário.

4.15.3. DOS MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS

- 4.15.3.1. O CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA durante a vigência do CONTRATO e exclusivamente com a finalidade de execução do OBJETO contratado:
- 4.15.3.1.1. Acesso físico às dependências relacionadas à prestação dos serviços;
- 4.15.3.1.2. Acesso lógico e os respectivos privilégios adequados nos sistemas, aplicações e ferramentas necessárias a perfeita execução dos serviços, exclusivamente para os profissionais diretamente envolvidos em sua execução;
- 4.15.3.1.3. Instalações e mobiliário necessários à execução dos serviços, não sendo permitido à CONTRATADA alocar nas dependências do CONTRATANTE profissionais que não atuem diretamente na execução do CONTRATO; e
- 4.15.3.1.4. Acesso aos ambientes tecnológicos e soluções de software de sua propriedade necessário(a)s à execução das atividades contratadas, não desobrigando a CONTRATADA de fornecer

eventuais soluções de software quando especificadas no escopo da contratação.

4.15.3.2. À CONTRATADA caberá fornecer todos os demais recursos e condições técnicas necessárias à execução dos serviços, incluindo ferramentas específicas, materiais de apoio, materiais de identificação, etc.

4.15.3.3. Com relação ao uso dos recursos de impressão do CONTRATANTE, a CONTRATADA somente efetuará as impressões estritamente associadas às atividades técnicas vinculadas aos serviços demandados pela CONTRATANTE.

4.15.3.4. Com relação ao uso de recursos de telefonia do CONTRATANTE a CONTRATADA poderá fazê-lo em atendimento à estrita necessidade do serviço, podendo o CONTRATANTE estabelecer meios de controle adequados.

4.15.3.5. Os recursos de transporte providos pela CONTRATANTE não poderão ser utilizados pela CONTRATADA, exceto quando na companhia de servidor do CONTRATANTE para atendimento a demandas do serviço.

4.15.3.6. Com relação ao uso de recursos tecnológicos (hardware e/ou software) da CONTRATADA no ambiente do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá observar que, no caso de optar por utilizar e/ou instalar alguma solução tecnológica no ambiente para apoio à prestação de serviços, fica obrigada a solicitar a autorização prévia à implementação para que o CONTRATANTE decida a respeito da adequação e possa adotar todas as providências cabíveis à eventual implementação. A solicitação por parte da CONTRATADA deverá incluir o projeto detalhado de implementação da solução, informando sua descrição, escopo de atuação, infraestrutura necessária, documentação de licenciamento e propriedade, benefícios e vantagens, os recursos profissionais e tecnológicos envolvidos, prazos e níveis de acesso necessários.

4.15.3.7. Toda solução tecnológica instalada nas dependências do CONTRATANTE, a pedido da CONTRATADA, será de livre acesso de consulta/auditoria aos representantes indicados pela CONTRATANTE que, ocasionalmente e quando aplicável, pode contemplar – além dos servidores da área de Tecnologia da Informação, equipe de fiscalização contratual e representantes de órgão internos/externos de controle.

4.15.3.8. Caberá à CONTRATADA toda providência junto ao fabricante/fornecedor e/ou detentor da propriedade intelectual da solução tecnológica quanto à ciência e/ou autorização (se aplicável) das condições de uso do produto nas dependências do CONTRATANTE, afastando qualquer interpretação de aquisição da solução tecnológica pela CONTRATANTE e/ou uso não autorizado.

4.15.3.9. Com relação ao espaço físico e aos recursos tecnológicos, a CONTRATADA deve estar ciente de que os recursos fornecidos serão os mesmos disponibilizados pela CONTRATANTE a seus colaboradores próprios e que devem ser usados durante a vigência do CONTRATO exclusivamente para a execução dos serviços contratados.

4.15.4. DAS FORMAS DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

4.15.4.1. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como todo material ou informação produzida, atualizada e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, deverão ser disponibilizados ao CONTRATANTE, 60 (sessenta) dias corridos antes da finalização do contrato.

4.15.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar, digitalmente, em formato PDF pesquisável, minimamente, a versão atualizada do Catálogo de Serviços, Relatórios de Acompanhamento e Relatórios dos Serviços Prestados. Demais documentos serão discutidos e acordados entre as partes.

4.15.5. DO PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO

4.15.5.1. Ao término do contrato seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover atividades de encerramento contratual, adotando um plano de transição, com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações,

capacitando, se solicitado, os técnicos do CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, sem ônus adicional ao CONTRATO.

4.15.5.2. A CONTRATADA deverá apresentar um plano de transição endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, deverá ser entregue à CONTRATANTE pela CONTRATADA, 60 (sessenta) dias corridos antes da finalização do CONTRATO.

4.15.5.3. No Plano de Transição deverão estar identificados todos os compromissos, papéis e responsabilidades, artefatos e atividades, a data de início da transição, o tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

4.15.5.4. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a elaboração e a execução do Plano de Transição, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela CONTRATANTE.

4.15.5.5. É de responsabilidade do CONTRATANTE, a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição como receptores dos serviços.

4.15.5.6. A CONTRATADA se sujeitará às sanções administrativas cabíveis, caso não coopere ou retenha qualquer informação solicitada pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar o andamento da transição dos serviços para um novo prestador.

4.15.5.7. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o Plano de Transição, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço que necessite dedicar à completa transição, sem ônus para o CONTRATANTE.

4.15.5.8. São atividades relevantes para o adequado processo de transição:

4.15.5.8.1. Reuniões de instrução das ferramentas;

4.15.5.2.1. Processos e métodos de trabalho adotados;

4.15.5.2.2. Atualização do catálogo de serviços;

4.15.5.2.3. Pesquisa de satisfação;

4.15.5.2.4. Transferência de conhecimento entre as partes; e

4.15.5.2.5. Documentação ou qualquer outro esforço vinculado à transição.

4.15.5.3. Ao final do contrato a contratada deverá providenciar a revogação de todas as contas de usuário e perfis de acesso de seus funcionários, bem como a devolução de quaisquer bens e/ou materiais da Contratante.

4.15.6. DA QUANTIDADE MÍNIMA DE SERVIÇOS PARA COMPARAÇÃO E CONTROLE

4.15.6.1. Cada OS conterá a quantidade de PERFIS PROFISSIONAIS a serem disponibilizados, incluindo o respectivo prazo de fornecimento, conforme modelo descrito no Apêndice I, deste Contrato.

4.15.7. DA MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

4.15.7.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a prestação dos serviços não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos;

4.15.7.2. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo - Apêndice IV, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e Termo de Ciência - Apêndice V, a ser assinado por todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na prestação dos serviços contratados (colaboradores e/ou prepostos diretamente envolvidos).

4.16. DO RECEBIMENTO DO OBJETO

4.16.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021 e Arts. 24, X e 25, VII, do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023).

4.16.1.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem parcela a ser paga.

4.16.2. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 24, X, Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023).

4.16.3. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 25, VII, Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023).

4.16.4. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

4.16.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

4.16.5.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

4.16.8. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

4.16.9. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021).

4.16.10. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

4.16.11. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Contrato e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

4.16.12. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

4.16.13. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

4.16.13.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de

cumprimento de obrigações, conforme regulamento (Art. 23, VIII, Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023);

4.16.13.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

4.16.13.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

4.16.13.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e

4.16.13.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

4.16.14. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

4.16.15. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela CONTRATADA, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

4.16.16. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato

4.17. DOS PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO

4.17.1. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

4.17.1.1. Aferição dos níveis mínimos de serviço, mediante inspeção nos relatórios gerenciais, operacionais e de indicadores, fornecidos pela CONTRATADA, entre outros recursos necessários para aferição dos níveis mínimos de serviço previstos neste Contrato, sendo a base de informações para a gestão e fiscalização do contrato.

4.17.1.1.1. Os indicadores previstos neste contrato serão obtidos através do software GSTI, na ocasião o GLPI, configurando na Central de Serviços, da CONTRATANTE, da central telefônica administrada pela CONTRATADA, entre outros recursos necessários para elaboração dos indicadores.

4.17.1.2. Inspeção e testes de conformidade e completude nos serviços que demandem intervenção física em equipamentos e bens de TIC. Essas inspeções e testes deverão ser realizados presencialmente mediante avaliação integral ou por amostragem dos itens que sofreram intervenção.

4.17.2. A CONTRATANTE reserva-se ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da CONTRATADA acolhê-las.

5. CLÁUSULA QUINTA – DO VALOR

5.1. O valor total do Contrato é de **R\$ 13.498.996,13 (treze milhões, quatrocentos e noventa e oito mil novecentos e noventa e seis reais e treze centavos)**, em procedência ao Orçamento do Distrito Federal para o corrente exercício, nos termos da correspondente Lei Orçamentária Anual.

N.º	Código do item	Descrição do item	Qnt. Solicitada	Valor Unitário	Total
01	3.3.90.40.10.111.0004	GERENCIAMENTO DE ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC, Descrição:	24	R\$28.923,41	R\$694.162,00

		Compreendendo a coordenação das funções e equipes relacionadas à Central de Atendimento de Suporte ao Usuário de TIC, envolvendo o planejamento dos recursos e alocação de trabalho para atender aos níveis de serviço acordados, Características Adicionais: demais especificações conforme Termo de Referência. - Unidade: mês			
02	3.3.90.40.10.111.0005	ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC - 1º NÍVEL, Descrição: Compreendendo o atendimento remoto ou presencial a usuários de TIC da SES-DF, visando o atendimento aos registros de incidentes e requisições por meio da execução de procedimentos padronizados, Características Adicionais: demais especificações conforme Termo de Referência. - Unidade: mês	24	R\$107.084,79	R\$2.570.035,15
03	3.3.90.40.10.111.0006	ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC - 2º NÍVEL, Descrição: Compreendendo o atendimento remoto ou presencial aos usuários de TIC, os quais devem ser realizados nas dependências da contratante, visando solucionar requisições e/ou incidentes que não puderam ser resolvidos no nível inferior (nível 1) e foram escalonados por meio do software GSTI, Características Adicionais: demais especificações conforme Termo de Referência. - Unidade: mês	24	R\$263.993,08	R\$6.335.834,13
04	3.3.90.40.11.111.0031	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC, Descrição: Sustentação de Infraestrutura para Aplicações, compreendendo o desenvolvimento de atividades para garantir a disponibilidade e continuidade de ambientes de TI, visando projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções,	24	R\$32.915,46	R\$789.971,20

		ferramentas, softwares e hardwares que compõe a camada de sustentação de serviços e aplicações da contratante, Características Adicionais: demais especificações conforme Termo de Referência. - Unidade: mês			
05	3.3.90.40.11.111.0032	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC, Descrição: Sustentação de Infraestrutura para Conectividade e Comunicação, compreendendo o desenvolvimento de atividades para garantir a disponibilidade e continuidade da conectividade e das comunicações no ambiente da contratante, visando projetar, operar, administrar, instalar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõem o ambiente de conectividade e comunicação, Características Adicionais: demais especificações conforme Termo de Referência. - Unidade: mês	24	R\$63.759,39	R\$1.530.225,55
06	3.3.90.40.11.111.0033	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC, Descrição: Sustentação de Infraestrutura para Segurança de TIC, compreendendo o desenvolvimento de atividades para projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de segurança de TIC da contratante, visando tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC, Características Adicionais: demais especificações conforme Termo de Referência. - Unidade: mês	24	R\$42.546,60	R\$1.021.118,56
07	3.3.90.40.11.111.0034	SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC,	24	R\$23.235,39	R\$557.649,52

		<p>Descrição: Sustentação de Infraestrutura para Monitoramento de Serviços de TIC, compreendendo o desenvolvimento de atividades para o monitoramento dos sistemas, aplicações, serviços e infraestrutura de TIC da contratante, visando operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas e softwares que compõe a solução de monitoramento de TIC, Características Adicionais: demais especificações conforme Termo de Referência. - Unidade: mês</p>			
TOTAL					R\$13.498.996,13

5.2. Reajuste contratual

5.2.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 23/10/2024.

5.2.2. Será admitido o REAJUSTE do valor do contrato, com base no Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, a contar da data do orçamento estimado.

5.2.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

5.2.4. O reajuste será realizado por apostilamento.

6. CLÁUSULA SEXTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

6.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da Secretaria deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

I	Unidade Orçamentária:	23901
II	Programa de Trabalho:	10126820225570100
III	Natureza de Despesa:	339040
IV	Fonte de Recursos:	1500.100000000
V	Valor Inicial:	R\$ 562.458,17
VI	Nota de Empenho:	2025NE01644
VII	Data de Emissão:	11/02/2025
VIII	Evento:	400091 - EMPENHO DA DESPESA
IX	Modalidade:	3 - Global

6.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), para aferição do tempo de atividade ou continuidade dos serviços contratados. Os níveis mínimos de serviço definem critérios objetivos e mensuráveis cuja finalidade é aferir e avaliar os resultados dos serviços contratados e o desempenho da CONTRATADA, conforme será apresentado mais adiante. Neles encontram-se definidos: a maneira pela qual estes fatores serão avaliados; o nível mínimo aceitável; e os descontos a serem aplicados na fatura, quando o serviço prestado não alcançar o nível esperado.

7.2. Os níveis de serviços devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso e comprometimento de qualidade que está assumindo para a prestação dos serviços e fornecimento dos bens. Portanto, no decorrer da execução contratual a CONTRATADA deverá monitorar continuamente seus indicadores, zelando pela qualidade dos serviços e pela efetiva entrega de resultados.

7.3. Na medição dos valores para faturamento de cada Ordem de Serviço será apurado o afastamento dos indicadores de medição de resultado em relação às metas estabelecidas. Nos casos em que o afastamento apontar o desempenho abaixo da meta exigida será calculado o valor do ajuste (desconto/glosa) a ser aplicado sobre o faturamento – de acordo com os critérios fixados para cada indicador. Não há previsão de pagamentos adicionais para superação de metas.

7.4. Eventualmente poderão existir impedimentos técnicos para o atendimento dos prazos previamente estabelecidos para uma demanda ou indicador. Nesses casos, a CONTRATADA deverá notificar formalmente à CONTRATANTE, ficando a critério exclusivo desse, avaliar os impedimentos, assim como acatar ou rejeitar as justificativas apresentadas. São considerados para a presente contratação os seguintes indicadores:

Tabela 6 - Indicadores de Nível de Serviço - INS1.

INS1 - Índice resolução de chamados classificados como severidade 1 dentro do prazo.	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na resolução de chamados elegíveis classificados como severidade 1.
Propósito	Assegurar a tempestividade no atendimento dos chamados elegíveis classificados como severidade 1.
Meta a cumprir	INS1 \geq 90%
Instrumento de medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$INS1 = 100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$ <p>Onde:</p> <p>INS1 = Indicador de atendimento aos prazos do serviço.</p> <p>ΣQ_{tap} = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 1 solucionados no prazo. ΣQ_{tr} = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 1 registradas.</p>
Observações	<p>Obs1: Serão utilizados horas corridos na medição.</p> <p>Obs2: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.</p>
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador:</p> <p>INS1 \geq 90% - Sem aplicação de ajustes.</p> <p>INS1 $85\% \leq 89,99\%$ - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato.</p>

INS1 80% ≤ 84,99% - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato. INS1 75% ≤ 79,99% - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato. INS1 ≤ 74,99% - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato.

Caso o resultado do INS2 seja ≤ 74,99% além do valor da glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.

Tabela 7 - Indicadores de Nível de Serviço - INS2.

INS2 - Índice resolução de chamados classificados como severidade 2 dentro do prazo.	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na resolução de chamados elegíveis classificados como severidade 2.
Propósito	Assegurar a tempestividade no atendimento dos chamados elegíveis classificados como severidade 2.
Meta a cumprir	INS2 >= 90%
Instrumento de medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$INS2 = 100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$ <p>Onde:</p> <p>INS2 = Indicador de atendimento aos prazos do serviço.</p> <p>ΣQ_{tap} = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 2 solucionados no prazo. ΣQ_{tr} = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 2 registradas.</p>
Observações	<p>Obs1: Serão utilizados horas corridos na medição.</p> <p>Obs2: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.</p>
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador:</p> <p>INS2 ≥ 90% - Sem aplicação de ajustes.</p> <p>INS2 85% ≤ 89,99% - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato. INS2 80% ≤ 84,99% - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato. INS2 75% ≤ 79,99% - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS2 ≤ 74,99% - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato.</p> <p>Caso o resultado do INS2 seja ≤ 74,99% além do valor da glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.</p>

Tabela 8 - Indicadores de Nível de Serviço - INS3.

INS3 - Índice resolução de chamados classificados como severidade 3 dentro do prazo.	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na resolução de chamados elegíveis classificados como severidade 3.
Propósito	Assegurar a tempestividade no atendimento dos chamados elegíveis classificados como severidade 3.
Meta a cumprir	INS3 >= 90%
Instrumento de medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>INS3 = 100 * (ΣQtap / ΣQtr)</p> <p>Onde:</p> <p>INS3 = Indicador de atendimento aos prazos do serviço.</p> <p>ΣQtap = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 3 solucionados no prazo. ΣQtr = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 3 registradas.</p>
Observações	<p>Obs1: Serão utilizados horas corridos na medição.</p> <p>Obs2: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.</p>
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador:</p> <p>INS3 ≥ 90% - Sem aplicação de ajustes.</p> <p>INS3 85% ≤ 89,99% - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato. INS3 80% ≤ 84,99% - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato. INS3 75% ≤ 79,99% - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS3 ≤ 74,99% - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato.</p> <p>Caso o resultado do INS3 seja ≤ 74,99% além do valor da glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.</p>

Tabela 9 - Indicadores de Nível de Serviço - INS4.

INS4 - Índice resolução de chamados classificados como severidade 4 dentro do prazo.	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na resolução de chamados elegíveis classificados como severidade 4.
Propósito	Assegurar a tempestividade no atendimento dos chamados elegíveis classificados como severidade 4.
Meta a cumprir	INS4 >= 90%
Instrumento de medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.

Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>INS4 = 100 * (ΣQ_{tap} / ΣQ_{tr})</p> <p>Onde:</p> <p>INS4 = Indicador de atendimento aos prazos do serviço.</p> <p>ΣQ_{tap} = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 4 solucionados no prazo. ΣQ_{tr} = Quantidade total de chamados elegíveis classificados como severidade 4 registradas.</p>
Observações	<p>Obs1: Serão utilizados horas corridos na medição.</p> <p>Obs2: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.</p>
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador:</p> <p>INS4 \geq 90% - Sem aplicação de ajustes.</p> <p>INS4 85% \leq 89,99% - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato. INS4 80% \leq 84,99% - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato. INS4 75% \leq 79,99% - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS4 \leq 74,99% - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato.</p> <p>Caso o resultado do INS4 seja \leq 74,99% além do valor da glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.</p>

Tabela 10 - Indicadores de Nível de Serviço - INS5.

INS5 - Índice de chamados reabertos por erros ou execução incompleta.	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o percentual de chamados elegíveis reabertos por erros ou execução incompleta.
Propósito	Assegurar a qualidade no atendimento das requisições/incidentes.
Meta a cumprir	INS5 \leq 2%
Instrumento de medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>INS5 = 100 * (ΣQ_{tr} / ΣQ_{tap})</p> <p>Onde:</p> <p>INS5 = Indicador de chamados elegíveis reabertos por erros ou execução incompleta. ΣQ_{tap} = Quantidade total de chamados elegíveis solucionados.</p> <p>ΣQ_{tr} = Quantidade total de chamados elegíveis reabertos por erros ou execução incompleta.</p>

Observações	<p>Obs1: Serão utilizados horas corridos na medição.</p> <p>Obs2: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.</p>
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador:</p> <p>INS5 $\leq 2\%$ - Sem aplicação de ajustes.</p> <p>INS5 $2,01\% \leq 4\%$ - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato. INS5 $4,01\% \leq 6\%$ - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato. INS5 $6,01\% \leq 8\%$ - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS5 $\leq 8,01\%$ - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato.</p> <p>Caso o resultado do INS5 seja $\leq 8,01\%$ além do valor da glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.</p>

Tabela 11 - Indicadores de Nível de Serviço - INS6.

INS6 - Índice de chamados solucionados no 1º nível.	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir a quantidade de chamados elegíveis solucionados no 1º nível.
Propósito	Acompanhar o desempenho da equipe de 1º nível de atendimento com a efetividade no atendimento.
Meta a cumprir	INS6 $\geq 80\%$
Instrumento de medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>INS6 = $100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$</p> <p>Onde:</p> <p>INS6 = Indicador de chamados elegíveis solucionados no 1º nível.</p> <p>ΣQ_{tap} = Quantidade total de chamados elegíveis registrados.</p> <p>ΣQ_{tr} = Quantidade total de chamados elegíveis não escalados para o 2º nível de atendimento.</p>
Observações	Obs1: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador:</p> <p>INS6 $\geq 80\%$ - Sem aplicação de ajustes.</p> <p>INS6 $75\% \leq 79,99\%$ - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS6 $70\% \leq 74,99\%$ - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS6 $65\% \leq 69,99\%$ - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato.</p>

INS6 ≤ 64,99% - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato.

Caso o resultado do INS6 seja ≤ 64,99% além do valor da glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.

Tabela 12 - Indicadores de Nível de Serviço - INS7.

INS7 - Índice de Tempo Médio de Duração do Atendimento de Telefônico	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo médio de atendimento é a média de duração das ligações entre o Atendente e o Usuário.
Propósito	Garantir os níveis de serviços acordados de acordo com as metas estabelecidas e prever o acúmulo de ligações em fila de espera.
Meta a cumprir	INS7 >= 85% de atendimento com tempo inferior a 10 (dez) minutos.
Instrumento de medição	Sistema de Telefonia
Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$INS7 = 100 * (\Sigma Qlp / \Sigma Qtla)$ <p>Onde:</p> <p>INS7 = Índice de tempo médio de duração do atendimento de telefônico. ΣQlp = Quantidade total de ligações</p> <p>$\Sigma Qtla$ = Quantidade total de ligações atendidas dentro do prazo</p>
Observações	Obs1: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador:</p> <p>INS7 ≥ 85% - Sem aplicação de ajustes.</p> <p>INS7 80% ≤ 84,99% - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato. INS7 75% ≤ 79,99% - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato. INS7 70% ≤ 74,99% - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS7 ≤ 69,99% - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato.</p> <p>Caso o resultado do INS7 seja ≤ 74,99% além do valor da glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.</p>

Tabela 13 - Indicadores de Nível de Serviço - INS8.

INS8 - Índice de Tempo Médio de Espera de Atendimento Telefônico	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo médio de percorrido em fila de espera desde o início da chamada telefônica até que seja atendida pelo Atendente.

Propósito	Monitorar a disponibilidade do serviço de atendimento de Atendimento ao Usuário de TIC.
Meta a cumprir	INS8 >= 85% de atendimento com tempo inferior a 30 (trinta) segundos.
Instrumento de medição	Sistema de Telefonia
Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$INS8 = 100 * (\Sigma Qtl / \Sigma Tea)$ <p>Onde:</p> <p>INS8 = Índice de Tempo Médio de Espera de Atendimento Telefônico. ΣQtl = Quantidade total de ligações ΣTea = Tempo total de espera para atendimento</p>
Observações	Obs1: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador:</p> <p>INS8 \geq 85% - Sem aplicação de ajustes.</p> <p>INS8 $80\% \leq 84,99\%$ - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato. INS8 $75\% \leq 79,99\%$ - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato. INS8 $70\% \leq 74,99\%$ - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS8 $\leq 69,99\%$ - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato.</p> <p>Caso o resultado do INS7 seja $\leq 74,99\%$ além do valor da glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.</p>

Tabela 14 - Indicadores de Nível de Serviço - INS9.

INS9 - Índice de Abandono de Ligação Telefônica	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir a quantidade de ligações abandonadas na fila de espera pelo usuário sem receber atendimento com tempo superior a 30 segundos.
Propósito	Manter a qualidade e a agilidade do serviço de atendimento de Atendimento ao Usuário de TIC.
Meta a cumprir	INS9 \leq 5% de taxa de abandono.
Instrumento de medição	Sistema de Telefonia
Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$INS9 = 100 * (\Sigma Qtla / \Sigma Qtl)$ <p>Onde:</p> <p>INS9 = Média percentual de ligações abandonadas. $\Sigma Qtla$ = Quantidade total de ligações abandonadas após espera de 30 segundos. ΣQtl</p>

	= Quantidade total de ligações
Observações	Obs1: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador:</p> <p>INS9 $\leq 5\%$ - Sem aplicação de ajustes.</p> <p>INS9 $5,01\% \leq 7\%$ - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato. INS9 7,01% $\leq 9\%$ - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS9 $9,01\% \leq 11\%$ - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS9 $\leq 11,01\%$ - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato.</p> <p>Caso o resultado do INS5 seja $\leq 11,01\%$ além do valor da glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.</p>

Tabela 15 - Indicadores de Nível de Serviço - INS10.

INS10 - Índice de rotatividade de profissionais.	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir a rotatividade de profissionais da CONTRATADA nos últimos 3 meses.
Propósito	Garantir baixa rotatividade de profissionais a fim de evitar o tempo gasto na transferência de conhecimento e outros prejuízos na execução, de forma que a empresa garanta as condições mínimas que sejam favoráveis a manutenção do profissional no contrato, como por exemplo: Salários compatíveis com a média do mercado, capacitações e outros benefícios.
Meta a cumprir	INS10 $\leq 10\%$
Instrumento de medição	Relatório mensal de prestação de serviços.
Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Trimestral.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>INS10 = $100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$</p> <p>Onde:</p> <p>INS10 = Indicador de rotatividade de profissionais. ΣQ_{tap} = Quantidade total de profissionais.</p> <p>ΣQ_{tr} = Quantidade total de profissionais substituídos.</p>
Observações	<p>Obs1: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.</p> <p>Obs2: Não farão parte do escopo de contabilização eventuais desligamentos em razão da redução da quantidade de profissionais por ordem da CONTRATANTE.</p> <p>Para valores do indicador:</p> <p>INS10 $\leq 10\%$ - Sem aplicação de ajustes.</p> <p>INS10 $10,01\% \leq 15\%$ - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato. INS10</p>

Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	15,01% ≤ 20% - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato. INS10 20,01%
	≤ 25% - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato.
	INS10 ≤ 25,01% - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato.
	Caso o resultado do INS5 seja ≤ 11,01% além do valor da glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.

Tabela 16 - Indicadores de Nível de Serviço - INS11.

INS11 - Índice de vinculação da resolução do chamado à base de conhecimento.	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o efetivo uso de conhecimentos e procedimentos previamente cadastrados na base de conhecimento.
Propósito	Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados na base de conhecimento. De acordo com processo de cumprimento de requisição e tratamento de incidentes, a base de conhecimento deve ser consultada e ocorrendo sucesso na busca, o conhecimento deve ser usado e, ao final da resolução, vinculado ao chamado em questão. Caso não seja identificado conhecimento relevante, conforme procedimento de gerenciamento de incidentes a CONTRATADA deve produzir a documentação adequada para o conhecimento.
Meta a cumprir	INS11 ≥ 80%
Instrumento de medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>INS11 = 100 * (ΣQtap / ΣQtr)</p> <p>Onde:</p> <p>INS11 = Indicador de vinculação da resolução do chamado à base de conhecimento.</p> <p>ΣQtap = Quantidade total de chamados com resolução vinculada à base de conhecimento. ΣQtr = Quantidade total de chamados solucionados.</p>
Observações	Obs1: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador:</p> <p>INS11 ≥ 80% - Sem aplicação de ajustes.</p> <p>INS11 75% ≤ 79,99% - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato. INS11 70% ≤ 74,99% - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato. INS11 65% ≤ 69,99% - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS11 ≤ 64,99% - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato.</p> <p>Caso o resultado do INS11 seja ≤ 64,99% além do valor da glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.</p>

Tabela 17 - Indicadores de Nível de Serviço - INS12.

INS12 - Índice de satisfação do usuário.	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir a satisfação do usuário.
Propósito	Mensurar a qualidade dos serviços prestados.
Meta a cumprir	<p>INS12 \geq 80% de usuários “Muito Satisfeito” e “Satisfeito” seguindo a classificação abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muito satisfeito (9-10) • Satisfeito (8-7) • Regular (5-6) • Insatisfeito (4-3) • Muito insatisfeito (0-1-2)
Instrumento de medição	Sistema de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação.
Forma de acompanhamento	Relatório.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>INS12 = 100 * (ΣQ_{tap} / ΣQ_{tr})</p> <p>Onde:</p> <p>INS12 = Indicador de satisfação dos usuários.</p> <p>ΣQ_{tap} = Quantidade total de pesquisas respondidas como notas de muito satisfeito e satisfeito. ΣQ_{tr} = Quantidade total de pesquisas respondidas.</p>
Observações	Obs1: Será considerado o mês civil para efeitos de fronteiras de contabilização de prazos.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	<p>Para valores do indicador:</p> <p>INS12 \geq 80% - Sem aplicação de ajustes.</p> <p>INS12 75% \leq 79,99% - Aplica-se glosa de 1% do valor mensal do contrato. INS12 70% \leq 74,99% - Aplica-se glosa de 2% do valor mensal do contrato. INS12 65% \leq 69,99% - Aplica-se glosa de 3% do valor mensal do contrato.</p> <p>INS12 \leq 64,99% - Aplica-se glosa de 4% do valor proporcional mensal do contrato.</p> <p>Caso o resultado do INS12 seja \leq 64,99% além do valor da glosa a CONTRATADA está sujeita a receber a sanção administrativa de ADVERTÊNCIA, sem prejuízo da aplicação de outras sanções caso haja reincidência ou nas demais situações previstas.</p>

7.5. Serão considerados chamados elegíveis as requisições e incidentes registrados na ferramenta de GSTI da CONTRATANTE, cuja fila de atendimento será destinada à CONTRATADA.

7.6. Considerando o princípio da finalidade, caso sejam verificadas incompatibilidades e/ou inconsistências, a CONTRATANTE poderá revisar fórmulas e parâmetros de cálculo de quaisquer dos indicadores de níveis mínimos de serviço previstos na presente contratação com o objetivo de lhe assegurar a aderência destes à essência do que se busca efetivamente aferir.

7.7. Novos Indicadores poderão ser criados e os indicadores existentes (inclusive o conteúdo dos questionários) poderão ser alterados pela CONTRATANTE, durante a execução do Contrato, visando à obtenção da melhoria na qualidade dos serviços. Qualquer alteração dos Indicadores deverá ser comunicada à CONTRATADA com no mínimo 30 (trinta) dias corridos de antecedência do início de sua vigência.

7.8. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

7.8.1. não produzir os resultados acordados;

7.8.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

7.8.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.9. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

7.10. **DO PROCESSO DE AFERIÇÃO**

7.10.1. A frequência da aferição e avaliação dos indicadores de medição de resultado será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar RELATÓRIO DE SERVIÇO, apresentando-o ao Gestor do Contrato até o 5º (quinto) dia útil de cada mês findo. Deverão constar no relatório todos os indicadores de resultados acordados e os indicadores de resultados alcançados, além da descrição das ocorrências registradas no período, com respectivo tratamento e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período.

7.10.2. Todos os registros deverão ser encerrados até o 5º dia do mês subsequente, para posterior extração do relatório de aferição dos níveis de serviços executados relacionadas ao mês de abertura do registro.

7.10.3. Registros que permanecerem em aberto, após o 5º dia do mês subsequente, serão analisados individualmente e, caso seja identificada alguma inconformidade, serão pontuados como ocorrências relacionadas ao controle de qualidade e inconformidades dos serviços.

7.10.4. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês. A meta exigida será apurada no último dia de cada mês e serão consideradas as demandas encerradas durante o mês.

7.10.5. Para fins de cálculo dos indicadores, as demandas serão computadas nos níveis em que forem encerradas.

7.10.6. A meta exigida representa o parâmetro de valor exato (=), limite máximo (<=) ou limite mínimo (>=) que deve ser alcançado pela CONTRATADA para cada um dos indicadores.

7.10.7. Os tempos serão contados a partir do primeiro contato do cliente (recebimento da solicitação inicial), mesmo quando houver transferência da solicitação entre serviços. No caso da contagem em dias, a contagem é efetuada dia a dia, incluindo o primeiro e o último dia.

7.10.8. Os indicadores serão medidos e avaliados, tendo como referência o total de incidentes e requisições encerrados no mês anterior, considerando as 24 (vinte e quatro) horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado, em cada um dos serviços e passíveis de solução por esse serviço.

7.10.1. A abrangência dos indicadores de disponibilidade e a sua forma de cálculo serão definidos pela SES-DF, e serão aplicadas pela CONTRATADA nas ferramentas de monitoramento e estatísticas do serviço;

7.10.2. A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento das metas previstas não deverá ser superior a 30% (trinta) por cento do faturamento mensal para o período, caso esse limite seja ultrapassado deverão ser aplicadas as demais sanções dispostas neste Documento e na legislação vigente.

7.10.3. Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo do indicador de serviço.

7.10.4. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores.

7.10.5. No caso dos indicadores de atendimento, não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações da CONTRATANTE, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato.

7.10.6. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do Contrato, os indicadores de medição de resultado, metas, glosas, bem como a definição das prioridades, poderão ser revistos, alterados e/ou incluídos, a critério da CONTRATANTE; para isso, a CONTRATADA terá o prazo de 30 (trinta) dias corridos para adequação.

7.10.7. A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados e os indicadores apurados pela SES-DF configura-se como não cumprimento das metas definidas, sendo, neste caso, aplicadas as sanções administrativas previstas neste termo, levando-se em consideração a dedução no pagamento estipulado de acordo com os indicadores de medição de resultado.

7.10.8. A simples aplicações de glosas por não atingimento dos indicadores de medição de resultado não exime a CONTRATADA de outras sanções estabelecidas neste Documento ou na legislação vigente.

7.11. **DAS MÉTRICAS DE FATURAMENTO E MODELO DE REMUNERAÇÃO**

7.11.1. 1.2.1. O faturamento dos serviços para pagamento deverá ocorrer por ORDEM DE SERVIÇO compreendendo os serviços prestados em cada item de faturamento, da seguinte forma:

Fórmula: Faturamento = (Ordem de Serviço - Glosa Nível de Serviço) onde:

7.11.2. Faturamento = Remuneração devida à CONTRATADA pela prestação dos serviços demandados em uma Ordem de Serviço, considerando as quantidades, perfis profissionais, disponibilidade e os valores estabelecidos em Contrato.

7.11.3. Glosa Nível de Serviço = Reduções no pagamento em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos, conforme critérios de reduções no pagamento.

7.12. **DA LIQUIDAÇÃO**

7.12.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, de acordo com as Normas de Planejamento, Orçamento, Finanças, Patrimônio e Contabilidade do Distrito Federal;

7.12.2. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021;

7.12.3. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.12.3.1. o prazo de validade;

7.12.3.2. a data da emissão;

7.12.3.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.12.3.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.12.3.5. o valor a pagar; e

7.12.3.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.12.9. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à CONTRATANTE;

7.12.10. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF) ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021;

7.12.11. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

7.12.12. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital;

7.12.13. identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

7.12.14. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE;

7.12.15. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos;

7.12.16. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa;

7.12.17. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.

7.13. DO PRAZO DE PAGAMENTO

7.13.1. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de apresentação da Nota Fiscal, desde que o documento de cobrança esteja em condições de liquidação de pagamento;

7.13.2. Passados 30 (trinta) dias corridos sem o devido pagamento por parte da Administração, que não seja devido a atrasos da CONTRATADA, a parcela devida será atualizada monetariamente, desde o vencimento da obrigação até a data do efetivo pagamento de acordo com a variação “pro rata tempore” do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, nos termos do art. 24 da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022.

7.13.3. Os pagamentos de valores iguais ou superiores a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) serão feitos, exclusivamente, mediante crédito em conta corrente, em nome do beneficiário, junto ao Banco de Brasília S/A - BRB, exceto os pagamentos a empresas de outros Estados da federação que não mantenham filiais e/ ou representações no DF e que venceram processo licitatório no âmbito deste ente federado.

7.14. DA FORMA DE PAGAMENTO

7.14.1. O pagamento será realizado mensalmente POR ORDEM DE SERVIÇO, por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente, de acordo com as Normas de Planejamento, Orçamento, Finanças, Patrimônio e Contabilidade do Distrito Federal;

7.14.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

8. **CLÁUSULA OITAVA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA**

8.1. A vigência do Contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contados da assinatura do Contrato e poderão ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei Federal 14.133, 1º de abril de 2021.

9. **CLÁUSULA NONA – DA GARANTIA**

9.1. A CONTRATADA deverá apresentar individualmente, no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da data de assinatura do respectivo CONTRATO, garantia no montante de **R\$ 674.949,80 (seiscentos e setenta e quatro mil novecentos e quarenta e nove reais e oitenta centavos)**, valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do CONTRATO que será liberado somente após o término de sua vigência, cabendo-lhe(s) optar por uma das modalidades de garantia previstas no § 1º, do art. 96, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021;

9.1.1. Em caso de opção pelo seguro garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato; e

9.1.2. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato.

10. **CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESPONSABILIDADE DO DISTRITO FEDERAL**

10.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.

10.2. Encaminhar formalmente a demanda, por meio Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Contrato e seus Apêndices.

10.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, mediante avaliação.

10.4. Efetuar os pagamentos devidos, de acordo com as normas orçamentárias, financeiras e contábeis do Distrito Federal.

10.5. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.

10.6. A CONTRATANTE se reserva o direito a qualquer momento de realizar diligências e inspeções junto à CONTRATADA a fim de garantir a qualidade dos serviços prestados e para esclarecimento de dúvidas.

10.7. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração, justificando os casos em que isso não ocorrer.

10.8. Cumprir fielmente o contrato de modo que a CONTRATADA possa realizar os serviços com esmero e perfeição.

10.9. Receber os colaboradores e prepostos da CONTRATADA, devidamente credenciados, para manutenção e conservação dos serviços, tomando as providências administrativas que garantam o livre desempenho de tais atividades, ficando a Contratante, por sua vez, a responsabilidade por providenciar o espaço físico, mobiliário e as permissões de acesso aos profissionais da CONTRATADA, quando necessário.

10.10. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

10.11. Atestar a execução dos serviços para fins de pagamento das faturas, avaliando os aspectos técnicos e operacionais, anotando em registro próprio as falhas detectadas, aplicando as sanções administrativas quando cabíveis, assegurada à Contratada a ampla defesa e o contraditório.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

11.1. Entregar o objeto da contratação de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste Contrato e seus Apêndices.

11.2. Comunicar imediatamente à Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC/DF), bem como à CONTRATANTE qualquer alteração ocorrida no endereço, conta bancária, e-mail e telefone, indicado na respectiva proposta de preços, como também, outras informações julgadas necessárias para o recebimento de correspondências encaminhadas pelos diversos órgãos integrantes da centralização de compras do Distrito Federal.

11.3. Responder, integralmente, pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento empreendido pela CONTRATANTE.

11.4. Manter, durante a execução do contrato, todas as condições de habilitação exigidas neste instrumento, além de sujeitar-se a outras obrigações previstas no Código de Proteção e Defesa do Consumidor Lei Federal n.º 8.078/1990, que sejam compatíveis com o regime de Direito Público.

11.5. Comunicar por escrito eventual atraso, apresentando justificativas que serão objeto de apreciação pela Contratante.

11.6. Atender, no prazo fixado, às solicitações do Gestor e Fiscais do Contrato.

11.7. A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento), do valor inicialmente contratado, nos termos do art. 125, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.

11.8. Responsabilizar-se única e exclusivamente, pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Documento, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias, fretes; enfim, por todas as obrigações e responsabilidades, sem qualquer ônus à Contratante.

11.9. Estabelecer que seus colaboradores com acesso ao ambiente de operação quanto da obrigatoriedade de assinar Termo de Ciência, declarando manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na CONTRATANTE. Para os colaboradores casuais e prestadores de serviços que não estejam cobertos por um contrato existente, deverá ser exigida a assinatura em Termo de Ciência, antes de obter acesso às instalações de operação.

11.10. O Termo de Ciência, nos casos acima citados, deverá conter cláusulas específicas sobre responsabilização e sigilo das informações. Deve também ser expresso, claramente, a penalidade e o processo formal caso sejam divulgadas informações confidenciais, mesmo após o término do contrato de trabalho.

11.11. Reparar e corrigir, às suas expensas, no prazo fixado pela CONTRATANTE, qualquer irregularidade na prestação dos serviços que lhe for comunicada, sem prejuízo da aplicação de penalidades e da rescisão contratual, se cabível.

11.12. Prestar a devida orientação técnica necessária para a perfeita utilização de todos os itens do serviço, de modo a obter o máximo desempenho deste.

11.13. Comunicar, imediatamente e por escrito, qualquer anormalidade verificada durante a vigência do contrato.

11.14. Empregar equipe técnica corretamente dimensionada de forma a atender as solicitações dentro dos prazos e cumprir os cronogramas estabelecidos.

- 11.15. Em nenhuma hipótese será admitido que os colaboradores da CONTRATADA estejam trabalhando sem os equipamentos de proteção individual (EPI), requeridos para o desempenho de cada uma das tarefas específicas, caso necessário.
- 11.16. Prestar assessoria técnica com orientações, sugestões e assistência técnica de interesse da SES-DF em relação a serviços, projetos e atividades que envolvam os objetos neste Contrato e seus Apêndices.
- 11.17. Adotar e observar, cumprir e fazer cumprir as normas de segurança e prevenção de acidente no desempenho de cada etapa das funções especificadas.
- 11.18. Disponibilizar manuais, vídeo, tutoriais, documentos afeta aos objetos da contratação.
- 11.19. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para a SES-DF, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio-doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal.
- 11.20. Afastar e substituir qualquer um dos técnicos alocados aos serviços desta contratação, cuja atuação, permanência ou comportamento tenham sido julgados prejudiciais e inconvenientes à execução dos serviços ou às normas da SES-DF.
- 11.21. Responsabilizar-se sobre todos os atos de seus técnicos, relacionados ao manuseio de equipamentos de propriedade da SES-DF.
- 11.22. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 133, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.
- 11.23. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, em consonância com a Lei Distrital n.º 5.061, de 08 de março de 2013.
- 11.24. Observar as diretrizes referentes às medidas de prevenção e apuração de denúncias de assédio moral ou sexual, conforme estabelecido no Decreto Distrital n.º 44.701, de 05 de julho de 2023.
- 11.25. Nos termos da Lei Distrital nº 4.799/2012, a Contratada, na prestação do serviço, se obriga a fornecer aos empregados plano de saúde.
- 11.26. Nos termos da Lei Distrital nº 3.985/2007, se a Contratada tiver 100 ou mais empregados fica obrigada a preencher de 2% a 5% dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção:
- I - até 200 empregados 2%;
 - II - de 201 a 500 3%;
 - III - de 501 a 1.000 4%;
 - IV - de 1.001 em diante 5%.
- 11.27. Nos termos da Lei Distrital nº 5.087/2013, a Contratada fica obrigada a comprovar mensalmente, junto ao gestor responsável, a regularidade no atendimento às suas obrigações de natureza fiscal, trabalhista e previdenciária relativas a seus empregados, em caso de irregularidades, devem ser sanadas no prazo máximo de trinta dias da detecção.
- 11.27.1. O não atendimento das determinações constantes no item anterior, implica a abertura de processo administrativo para rescisão unilateral do contrato por parte da Administração Pública.

12. **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL**

12.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

12.2. O CONTRATADO é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

12.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do termo de contrato.

12.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DAS PENALIDADES

13.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela Contratante, conforme a tabela abaixo:

Tabela 18 - Ocorrência de desconformidade.

Id.	Ocorrência de desconformidade (OD)	Referência	Grau
OD1	Deixar de providenciar treinamento para seus funcionários, caso previsto na relação de obrigações da CONTRATADA.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	1
OD2	Emitir Nota Fiscal sem autorização de faturamento pelo Gestor do Contrato E/OU atrasar a apresentação de Nota Fiscal sem justificativa, em desacordo com o fluxo de fiscalização pactuado.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	1
OD3	Deixar de cumprir os requisitos legais, sociais e ambientais relacionados ao objeto contratado, conforme previsto nos requisitos da contratação E/OU deixar de cumprir qualquer outra obrigação contratual explícita ou derivada E/OU deixar de atender a qualquer outro requisito específico dos serviços contratados (explícitos ou derivados).	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	2
OD4	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada E/OU recusar-se a apresentar documentos complementares relacionados à sua habilitação, documentação fiscal, documentação trabalhista e/ou documentação previdenciária, quando solicitado.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	2
OD5	Executar, durante a vigência contratual, serviço incompleto ou paliativo como por permanente E/OU deixar de realizar a complementação de serviço em razão de incompletude E/OU situação correlata.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	2
OD6	Permitir que seus funcionários realizem atividades sem a identificação obrigatória ou sem a utilização de EPI - Equipamento de Proteção Individual (quando o uso de tais equipamentos for necessário) E/OU permitir situação que crie possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais E/OU não instalar EPC (Equipamento de Proteção Coletiva), quando necessário.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	2
OD7	Utilizar as dependências ou os recursos do CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO E/OU executar o objeto em desacordo com as instruções e normas internas do CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	2

OD8	Deixar de cumprir determinação ou instrução formal do CONTRATANTE, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do CONTRATO.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	3
OD9	Deixar de cumprir horários relacionados à prestação dos serviços E/OU deixar de cumprir critérios de disponibilidade E/OU deixar de cumprir requisitos de cobertura ou quaisquer outros requisitos obrigatórios dos serviços contratados, conforme estabelecido em CONTRATO ou determinado, por escrito, pela CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	3
OD10	Recusar-se a entregar ao CONTRATANTE qualquer documentação amparada pelo objeto do CONTRATO ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la com de forma incompleta ou com atraso E/OU fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	3
OD11	Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do CONTRATO E/OU recusar-se a corrigir erros ou falhas na execução dos serviços contratados, incluindo o cumprimento da garantia técnica.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	3
OD12	Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que não atenda aos requisitos mínimos exigidos para o respectivo perfil profissional E/OU deixar de efetuar sua substituição após notificação pela CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	3
OD13	Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que imprima conduta inconveniente, incompatível com suas atribuições, em desacordo às normas legais e/ou descordo às normas internas estabelecidas pela CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	3
OD14	Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente E/OU praticar atos de má-fé ciente das consequências que possam vir a ocorrer E/OU praticar de modo a beneficiar-se indevidamente dos resultados.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4
OD15	Deixar de efetuar o pagamento de salários, vale transporte, vale refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como deixar de arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas de sua responsabilidade relacionadas à execução da CONTRATO.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4
OD16	Descumprir reiteradamente critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados e/ou no comprometimento dos benefícios e funcionalidades da contratação.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4
OD17	Destruir ou danificar equipamentos ou documentos de propriedade da CONTRATANTE E/OU expor o ambiente tecnológico da CONTRATANTE a riscos de Segurança da Informação, por culpa ou dolo de seus agentes.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4
OD18	Manipular, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores de níveis de serviço e/ou relatórios de serviço e/ou bases de dados das ferramentas gerenciais de modo a alterar e/ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou nas avaliações de qualidade e/ou nos indicadores de níveis de serviço.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4
OD19	Recusar, suspender ou interromper a prestação dos serviços contratados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4

OD20	Recusar, suspender, interromper ou retardar a apresentação da equipe e/ou de perfis profissionais exigidos para execução contratual e/ou autorizar a atuação de perfis na execução contratual sem prévia aprovação do CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4
------	--	---	---

13.2. Caso seja identificado o inadimplemento na execução do objeto, serão aplicadas multas de acordo com os níveis de gradação definidos a seguir:

Tabela 19 - Gradação de correspondência para aplicação da sanção de multa.

Grau	Correspondência	Nível
1	Multa de 0,50% sobre o valor do contrato.	Baixa
2	Multa de 1,00% sobre o valor do contrato.	Média
3	Multa de 2,50% sobre o valor do contrato.	Alto
4	Multa de 5,00% sobre o valor do contrato.	Grave

13.3. Cada ocorrência de desconformidade esta associada a um nível de gradação, os quais estão associados a multas. Assim a cada infração serão aplicadas a multas de acordo com nível de gradação da infração cometida. Ao exceder o limite máximo de 10 (dez) infrações durante a vigência contratual OU mediante o reiterado descumprimento de critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos OU diante da reiterada aplicação de sanções contratuais, a CONTRATANTE deverá avaliar a possibilidade de promover a rescisão do CONTRATO em função da INEXECUÇÃO TOTAL ou PARCIAL do OBJETO, da perda de suas funcionalidades e da comprovada desconformidade com os critérios mínimos de qualidade exigidos – ressalvada a aplicação adicional de outras sanções administrativas cabíveis, respeitados os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, da ampla defesa e do contraditório.

13.4. Caso seja identificado o inadimplemento na execução do objeto, serão aplicadas multas de acordo com os níveis de gradação, ou seja, cada ocorrência corresponde a um nível de gradação, que por sua vez, corresponde a uma multa que deverá ser aplicada a CONTRATADA.

13.5. Nos casos de atrasos injustificados ou inexecução total ou parcial dos compromissos assumidos com a Administração aplicar-se-ão as sanções administrativas estabelecidas no art. 156, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.

13.6. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que a CONTRATADA:

13.6.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

13.6.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

14. **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA EXTINÇÃO E RESCISÃO CONTRATUAL**

14.1. A rescisão do Contrato se dará nos termos dos Artigos 137, 138 e 139 da Lei nº 14.133/2021;

14.2. No procedimento de rescisão contratual, será assegurado o contraditório e a ampla defesa sendo que, depois de encerrada a instrução inicial, a Contratada terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para

se manifestar e produzir provas, sem prejuízo da possibilidade de a Contratante adotar, motivadamente, providências acauteladoras.

14.3. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

14.4. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

14.5. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

14.6. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

14.7. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

14.8. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

14.9. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

14.10. Indenizações e multas.

A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

14.11. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

14.12. Fica proibido o uso de mão de obra infantil, sob pena de rescisão do contrato e a aplicação de multa, sem prejuízo das sanções legais cabíveis, conforme disposto na Lei nº 5.061/2013.

14.13. Nos termos da Lei Distrital nº 5.448/2015, fica proibido o uso ou emprego de conteúdo discriminatório, podendo sua utilização ensejar a rescisão do Contrato e aplicação de multa, sem prejuízo de outras sanções cabíveis, que:

I - incentive a violência;

II - seja discriminatório contra a mulher, assim entendidos quaisquer conteúdos que diminuam, mesmo que de forma indireta, metafórica ou por analogias, a capacidade laborativa, intelectual ou qualquer outra esfera de vida da mulher;

III - incentive a violência contra a mulher, seja por apologia a quaisquer tipos de violência doméstica tipificadas pela Lei Maria da Penha, ou ainda violência sexuais, institucionais, ou qualquer violência fundada na condição de mulher;

IV - exponha a mulher a constrangimento ou incentive ou explore o corpo da mulher de forma objetificada;

V - seja homofóbico, racista e sexista;

VI - incentive a violência contra as mulheres de povos e comunidades tradicionais, negras, indígenas, ciganas, quilombos, transexuais, travestis e transgênero; por orientação sexual e de gênero e por crença;

VII - represente qualquer tipo de discriminação, especialmente voltados contra minorias em condições de vulnerabilidade.

15. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS DÉBITOS PARA COM A FAZENDA PÚBLICA**

15.1. Os débitos da CONTRATADA para com o Distrito Federal, decorrentes ou não do ajuste, serão inscritos em Dívida Ativa e cobrados mediante execução na forma da legislação pertinente, podendo, quando for o caso, ensejar a rescisão unilateral do Contrato.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA COMISSÃO EXECUTORA

16.1. **Executor do Contrato:** Os gestores e fiscais do contrato serão designados pela autoridade máxima da SES/DF, ou a quem as normas de organização administrativa indicarem, na forma do [art. 7º da Lei nº 14.133/2021](#) e art. 10 do Decreto Distrital nº 44.330/2023, de forma que serão anexadas ao processo SEI vinculado a esta contratação as publicações dos atos de designação dos agentes públicos para o exercício dessas funções;

16.2. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

16.2.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

16.2.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

16.2.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

16.2.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

16.2.5. Durante a execução, a CONTRATANTE deverá anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução contratual, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos colaboradores eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou pendências observadas, encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

16.2.6. DO PREPOSTO DA CONTRATADA

16.2.6.1. A CONTRATADA deverá indicar Preposto, que será responsável por acompanhar a execução do CONTRATO e atuar como interlocutor administrativo principal junto a CONTRATANTE incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder às questões legais e administrativas referentes à execução contratual.

16.2.7. DA REUNIÃO INICIAL

16.2.7.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução do contrato.

16.2.7.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do art. 31 da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, e ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE;

16.2.7.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

16.2.7.3.1. Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu preposto;

16.2.7.3.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

16.2.7.3.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

16.2.7.3.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor

principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual; e

16.2.7.3.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste Contrato.

16.2.8. DOS RELATÓRIOS DE SERVIÇO

16.2.8.1. A CONTRATADA deverá emitir e entregar RELATÓRIOS MENSAIS DE SERVIÇO com o objetivo de demonstrar as atividades realizadas, os indicadores de nível de serviço e as intercorrências técnicas relacionadas à execução dos serviços, até o quinto dia útil do mês, subsequente a execução dos serviços, conjuntamente com a fatura fiscal de cobrança da prestação dos serviços prestados.

Tabela 5 - Relatórios de serviço.

Item	Descrição
RS1	Relatório gerencial dos serviços prestados.
RS2	Relatório de resolução de chamados.
RS3	Relatório de chamados reabertos por erros ou execução incompleta.
RS4	Relatório de chamados solucionados no 1º nível.
RS5	Relatório de tempo médio de duração do atendimento de telefônico.
RS6	Relatório de tempo médio de espera de atendimento telefônico.
RS7	Relatório de abandono de ligação telefônica.
RS8	Relatório de rotatividade de profissionais.
RS9	Relatório de vinculação da resolução do chamado à base de conhecimento.
RS10	Relatório de satisfação do usuário.

16.2.8.1. O conteúdo detalhado e a forma dos RELATÓRIOS MENSAIS DE SERVIÇO deverão ser definidos pelas partes, entretanto, deverão conter no mínimo as informações necessárias para aferir os elementos de gestão contratual (atividades e tarefas executadas, subsídios para glosa na fatura). Caso a CONTRANTE julgue necessário, a qualquer tempo poderão ser requeridos novos parâmetros na composição dos relatórios mensais de serviço, dispondo a CONTRATADA 30 (trinta) dias corridos para eventuais adequações.

16.2.8.2. Objetivando a atestar a veracidade e a fidedignidade das informações e dados apresentados pela CONTRATADA, o CONTRATANTE poderá, a seu critério, exigir a comprovação das informações prestadas pela CONTRATADA, quer através do fornecimento de dados brutos ou através de auditoria nas ferramentas utilizadas para geração e tratamento desses dados. A recusa, a morosidade ou a comprovada má-fé da CONTRATADA em prover tais informações é passível de sanção através da aplicação das penalidades administrativas e contratuais cabíveis.

16.2.9. DA FISCALIZAÇÃO

16.2.9.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos art. 117, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, nos termos do art. 33 da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, recepcionado pelo Decreto Distrital n.º 45.011, de 27 de setembro de 2023, observando-se, em especial, as rotinas a seguir:

16.2.10. DA FISCALIZAÇÃO TÉCNICA

16.2.10.1. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, recepcionado pelo Decreto Distrital n.º 45.011, de 27 de setembro de 2023, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração, conforme o inciso VI do art. 24 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

16.2.10.2. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados, de acordo com §1º, do art. 117, Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, e inciso II do art. 24 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

16.2.10.3. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção, conforme o inciso III do art. 24 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

16.2.10.4. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso, conforme o inciso IV do art. 24 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

16.2.10.5. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato, conforme o inciso V do art. 24 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

16.2.10.6. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual, conforme o inciso VII do art. 24 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

16.2.11. DA FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

16.2.11.1. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, recepcionado pelo Decreto Distrital n.º 45.011, de 27 de setembro de 2023, verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário, conforme o inciso II do art. 25 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

16.2.11.2. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência, conforme o inciso IV do art. 25 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

16.2.12. DO GESTOR DO CONTRATO

16.2.12.1. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, recepcionado pelo Decreto Distrital n.º 45.011, de 27 de setembro de 2023, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de fornecimento dos bens, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração, conforme o inciso IV do art. 23 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

16.2.12.2. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais, conforme o inciso IV do art. 23 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

16.2.12.3. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência, conforme o inciso II do art. 23 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

16.2.12.4. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme o inciso VIII do art. 23 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

16.2.12.5. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158, da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021 ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso, de acordo com o inciso X do art. 23 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023;

16.2.12.6. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual, conforme o inciso VII do art. 23 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

16.2.12.7. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração, conforme o inciso VI do art. 23 do Decreto Distrital n.º 44.330, de 16 de março de 2023.

16.2.12.8. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, em conformidade com o art. 120 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DOS CASOS OMISSOS

17.1. Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - DA PUBLICAÇÃO E DO REGISTRO

18.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DO FORO

19.1. Fica eleito o foro de Brasília, Distrito Federal, para dirimir quaisquer dúvidas relativas ao cumprimento do presente Contrato.

19.2. Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060.

Apêndice I - Modelo de Ordem de Serviço

Ordem de Serviço /					
O Gestor do Contrato n.º / SES-DF, celebração entre esta pasta e a empresa , tendo como objeto, no uso de suas atribuições, determina a entrega dos serviços nas especificações e quantidades descritas a seguir.					
Especificação dos serviços					
Item	Descrição	Unidade de medida	Quantidade	Valor unitário	Valor total item
Valor total					
Cronograma de entrega					
Item	Prazo (em dias)	Data de início	Data de entrega		
Informações complementares					

Brasília, _____ de _____ de 20__.

Assinatura

Apêndice IV - Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo

A **Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal**, inscrita no CNPJ sob o nº **00.394.700/0001-08**, com sede no SRTVN Quadra 701 Lote D, 1º e 2º andares, Ed. PO700 - Bairro Asa Norte - CEP 70719- 040 - DF, denominada **CONTRATANTE** e a empresa , inscrita no CNPJ sob o n.º , sediada em, representada por seu representante legal, Sr.(a), portador da cédula de identidade n.º , CPF n.º , residente e domiciliado em , e, sempre que em conjunto referidas como PARTES para efeitos deste **TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante denominado simplesmente TERMO, e, **CONSIDERANDO** que, em razão do atendimento à exigência do Contrato n.º /, celebrado pelas PARTES, doravante denominado **CONTRATO**, cujo objeto é a <objeto do contrato>, mediante condições estabelecidas pelo **CONTRATO**;

CONSIDERANDO que o presente **TERMO** vem para regular o uso dos dados, regras de negócio, documentos, informações, sejam elas escritas ou verbais ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, entre outras, doravante denominadas simplesmente de **INFORMAÇÕES**, que a **CONTRATADA** tiver acesso em virtude da execução contratual;

CONSIDERANDO a necessidade de manter sigilo e confidencialidade, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da **CONTRATANTE** de que a **CONTRATADA** tomar conhecimento em razão da execução do **CONTRATO**, respeitando todos os critérios estabelecidos aplicáveis às **INFORMAÇÕES**;

A **CONTRATANTE** estabelece o presente **TERMO** mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste **TERMO** é prover a necessária e adequada **PROTEÇÃO ÀS INFORMAÇÕES** da **CONTRATANTE**, principalmente aquelas classificadas como **CONFIDENCIAIS**, em razão da execução do **CONTRATO** celebrado entre as **PARTES**.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

Parágrafo Primeiro: As estipulações e obrigações constantes do presente instrumento serão aplicadas a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** reveladas pela **CONTRATANTE**.

Parágrafo segundo: A **CONTRATADA** se obriga a manter o mais absoluto sigilo e confidencialidade com relação a todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** que venham a ser fornecidas pela **CONTRATANTE**, a partir da data de assinatura deste **TERMO**, devendo ser tratadas como **INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS**, salvo aquelas prévia e formalmente classificadas com tratamento diferenciado pela **CONTRATANTE**.

Parágrafo Terceiro: A **CONTRATADA** se obriga a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que nenhum de seus diretores, colaboradores e/ou prepostos faça uso das **INFORMAÇÕES** da **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto: A **CONTRATANTE**, com base nos princípios instituídos na Segurança da Informação, zelará para que as **INFORMAÇÕES** que receber e tiver conhecimento sejam tratadas conforme a natureza de classificação informada pela **CONTRATADA**.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS LIMITAÇÕES DA CONFIDENCIALIDADE

Parágrafo Único: As obrigações constantes deste **TERMO** não serão aplicadas às **INFORMAÇÕES** que:

Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação ou após a revelação, exceto se isso ocorrer em decorrência de ato ou omissão das **PARTES**; Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente **TERMO**;

Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as **PARTES** cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES ADICIONAIS

Parágrafo Primeiro: A **CONTRATADA** se compromete a utilizar as **INFORMAÇÕES** reveladas exclusivamente para os propósitos da execução do **CONTRATO**.

Parágrafo Segundo: A **CONTRATADA** se compromete a não efetuar qualquer cópia das **INFORMAÇÕES** sem o consentimento prévio e expresso da **CONTRATANTE**. O consentimento mencionado no Parágrafo Segundo, entretanto, será dispensado para cópias, reproduções ou duplicações para uso interno das **PARTES**.

Parágrafo Terceiro: A **CONTRATADA** se compromete a cientificar seus diretores, colaboradores e/ou prepostos da existência deste **TERMO** e da natureza confidencial das **INFORMAÇÕES** da **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto: A **CONTRATADA** deve tomar todas as medidas necessárias à proteção das **INFORMAÇÕES** da **CONTRATANTE**, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quinto: Cada PARTE permanecerá como única proprietária de todas e quaisquer **INFORMAÇÕES** eventualmente reveladas à outra parte em função da execução do **CONTRATO**.

Parágrafo Sexto: O presente **TERMO** não implica a concessão, pela parte reveladora à parte receptora, de nenhuma licença ou qualquer outro direito, explícito ou implícito, em relação a qualquer direito de patente, direito de edição ou qualquer outro direito relativo à propriedade intelectual.

Os produtos gerados na execução do **CONTRATO**, bem como as **INFORMAÇÕES** repassadas à **CONTRATADA**, são única e exclusiva propriedade intelectual da **CONTRATANTE**.

Parágrafo Sétimo: A **CONTRATADA** firmará acordos por escrito com seus colaboradores e consultores ligados direta ou indiretamente ao **CONTRATO**, cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente instrumento.

Parágrafo Oitavo: A **CONTRATADA** obriga-se a não tomar qualquer medida com vistas a obter, para si ou para terceiros, os direitos de propriedade intelectual relativo aos produtos gerados e às **INFORMAÇÕES** que venham a ser reveladas durante a execução do **CONTRATO**.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DE INFORMAÇÕES

Parágrafo Único: Todas as **INFORMAÇÕES** reveladas pelas PARTES permanecem como propriedade exclusiva da parte reveladora, devendo a esta retornar imediatamente assim que por ela requerido, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

A **CONTRATADA** deverá devolver íntegros, e integralmente todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela **CONTRATANTE** para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias.

A **CONTRATADA** deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da **CONTRATANTE**, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

Parágrafo Único: O presente **TERMO** tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até 5 (cinco) anos após o término do Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

Parágrafo Único: A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na **RESCISÃO DO CONTRATO** firmado entre as PARTES. Neste caso, a **CONTRATADA**, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela **CONTRATANTE**, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme art. 115 da Lei Federal n.º 14.133, de 1º de abril de 2021.

CLÁUSULA OITAVA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Parágrafo Primeiro: Este **TERMO** constitui vínculo indissociável ao **CONTRATO**, que é parte independente e regulatória deste instrumento.

Parágrafo Segundo: O presente **TERMO** constitui acordo entre as PARTES, relativamente ao tratamento de **INFORMAÇÕES**, principalmente as **CONFIDENCIAIS**, aplicando-se a todos e quaisquer acordos futuros, declarações, entendimentos e negociações escritas ou verbais, empreendidas pelas **PARTES** em ações feitas direta ou indiretamente.

Parágrafo Terceiro: Surgindo divergências quanto à interpretação do pactuado neste **TERMO** ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se nele a existência de lacunas, solucionarão as **PARTES** tais divergências, de acordo com os princípios da legalidade, da equidade, da razoabilidade, da economicidade, da boa-fé, e, as preencherão com estipulações que deverão corresponder e resguardar as **INFORMAÇÕES** da **CONTRATANTE**.

Parágrafo Quarto: O disposto no presente **TERMO** prevalecerá sempre em caso de dúvida, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos legais conexos relativos à **CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES**.

Parágrafo Quinto: A omissão ou tolerância das PARTES, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo.

CLÁUSULA NONA - DO FORO

Parágrafo Único: Fica eleito o foro da Justiça de Brasília, Distrito Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, em Brasília/DF, para dirimir quaisquer dúvidas oriundas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estar justa e estabelecida às condições, a **CONTRATADA** assina o presente **TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO**, em 2 (duas) vias de igual teor e um só efeito, na presença de duas testemunhas.

CONTRATADA	CONTRATANTE
<div></div> <div><Nome></div> <div>Representante legal</div>	<div></div> <div><Nome></div> <div>Matrícula: <XXXXXXXXXX></div>
TESTEMUNHAS	
<div></div> <div><Nome></div> <div><Qualificação></div>	<div></div> <div><Nome></div> <div><Qualificação></div>

Brasília, _____de _____de 20__.

Apêndice V - Termo de Ciência

Introdução	
<p>O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão/entidade.</p> <p>No caso de substituição ou inclusão de colaboradores da CONTRATADA, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos colaboradores envolvidos na execução dos serviços contratados.</p>	
Identificação	
Contrato	
Objeto	

Contratada		CNPJ	
Preposto		CPF	
Gestor do Contrato		Matr.	
Ciência			
Por este instrumento, os colaboradores abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da CONTRATANTE.			
Colaboradores da CONTRATADA			
Nome do colaborador		CPF	Assinatura

Brasília, _____ de _____ de 20__.

êndice X - Catálogo de Perfis Profissionais

Perfil	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação
CBO	1425-30
Atribuições	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais técnicos de suporte e de manutenção, garantindo a adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações da equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de suporte ao usuário, fornecimento de informações táticas e operacionais e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de suporte ao usuário.
Formação acadêmica	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) OU graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
Experiência profissional	5 (anos) anos relacionados ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Certificação ITIL® 4 Create, Deliver & Support (CDS) ou ITIL® 4 Managing Professional.
Perfil	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno
CBO	3172-10
Atribuições	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1) prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de <i>hardwares</i> e <i>softwares</i> . Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.

Formação acadêmica	Nível médio completo com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
Experiência profissional	2 (dois) anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Certificação ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification ou curso oficial.
Perfil	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior
CBO	3172-10
Atribuições	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1) prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de <i>hardwares</i> e <i>softwares</i> . Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.
Formação acadêmica	Nível médio completo com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
Experiência profissional	5 (anos) anos relacionados ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Certificação ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification ou curso oficial.
Perfil	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno
CBO	3132-20
Atribuições	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.
Formação acadêmica	Nível médio completo com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
Experiência profissional	2 (dois) anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Curso técnico em manutenção e suporte em informática, com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
Perfil	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior
CBO	3132-20
Atribuições	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.
Formação acadêmica	Nível médio completo com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
Experiência profissional	5 (cinco) anos relacionados ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Curso técnico em manutenção e suporte em informática, com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
Perfil	Analista de suporte computacional Sênior
CBO	2124-20

Atribuições	Profissional atuante em nível 3 em uma central de atendimento ou associado ao centro de dados. Presta serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos, servidores, storages, entre outros equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado. Atua também no gerenciamento de backups, configuração de procedimentos de recuperação de desastres computacionais, gerenciamento de recursos computacionais avançados (a exemplo de servidores de arquivos, de impressão e de comunicação institucional) que demandam alocação, configuração ou instalação de softwares ou construção e execução de scripts para o controle, monitoramento e gerenciamento desses recursos.
Formação acadêmica	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) ou graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
Experiência profissional	5 (cinco) anos relacionados ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Certificação ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification.
Perfil	Administrador de sistemas operacionais Sênior
CBO	2123-15
Atribuições	Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistema operacionais de servidores de dados. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers. Responsável pela adequada operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos softwares básicos, orquestradores de containers e virtualizadores.
Formação acadêmica	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) ou graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
Experiência profissional	10 (dez) anos relacionados ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Red Hat® Certified Engineer (RHCE®) e/ou Microsoft MCSE.
Perfil	Administrador em segurança da informação Sênior
CBO	2123-20
Atribuições	Profissional responsável por assegurar a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controles de segurança, realização dos diferentes testes e inspeções de segurança. presta serviços de controle de segurança preventivo e reativo relacionados aos diferentes ativos da infraestrutura, bem como apoia na implementação das ações técnicas previstas na política de segurança.
Formação acadêmica	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) ou graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
Experiência profissional	10 (dez) anos relacionados ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Certificação Comptia: Security+ ou Exin: ISFS.
Perfil	Técnico de Rede Sênior
CBO	3133-05
Atribuições	Profissional atuante no monitoramento, configuração, manutenção e otimização de recursos de telecomunicações de dados, áudio e vídeo. Atua também na integração e garantia do desempenho de redes

	de telecomunicações, centrais de comutação e integração a serviços de telefonia digital.
Formação acadêmica	Nível médio completo com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
Experiência profissional	5 (cinco) anos relacionados ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Curso técnico em manutenção de redes de comunicação com certificado fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).
Perfil	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior
CBO	2124-10
Atribuições	Profissional que atua na intercomunicação de redes locais e de longa distância, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, bem como no aprimoramento e funcionamento adequados dos ativos de redes. Presta serviços de execução, aprimoramento e manutenção dos projetos de redes, além da configuração e otimização de recursos de interconexão de dados.
Formação acadêmica	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) ou graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
Experiência profissional	10 (dez) anos relacionados ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Certificação CCNP™ (Cisco Certified Network Professional) Enterprise ou curso oficial equivalente.
Perfil	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação
CBO	3171-10
Atribuições	Profissional com a responsabilidade de assegurar a implantação adequada dos entregáveis de softwares. Pode atuar como analista de teste de aplicações executando testes automatizados e assegurando a cobertura mínima de testes nas soluções entregues. Pode atuar como analista de qualidade dos produtos a serem implantados.
Formação acadêmica	Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação com diploma fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) ou graduação em qualquer área de formação acompanhada de pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) na área de Tecnologia da Informação em curso com carga horária mínima de 360 (trezentos e sessenta) horas/aula, reconhecido pelo MEC.
Experiência profissional	5 (cinco) anos relacionados ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Qualificação técnica	Deve possuir conhecimentos sólidos em engenharia de aplicações de software, principalmente na programação em plataformas PHP, Java e na solução de software <i>GLPI</i> .

As exigências de formação, experiência profissional e qualificação técnica estão estruturadas da seguinte forma:

- a) Cada profissional deve atender a todos os requisitos mínimos de formação, experiência profissional e qualificação técnica, através da comprovação do atendimento aos requisitos.

A definição dos perfis profissionais mínimos necessários à execução do objeto dentro da expectativa de qualidade técnica esperada para a contratação considerou os seguintes parâmetros:

- a) Especialização por item de serviço: foram avaliadas as necessidades com relação aos diversos itens de serviço a serem contratados, ou seja, profissionais necessários para atendimento aos usuários da infraestrutura computacional e para dessa infraestrutura;
- b) Especialização por área de atuação, considerando as principais atividades a serem desempenhas na infraestrutura computacional da SES-DF foram definidos perfis mínimos adequados para atender a essas necessidades;

c) Divisão por senioridade: o nível de senioridade é um padrão comum aceito no mercado, que traduz o nível técnico dos profissionais em função de sua especialização e experiência;

d) Requisitos de experiência e formação técnica: esses requisitos estão diretamente relacionados à divisão por senioridade, havendo um escalonamento de exigências de forma proporcional a essa divisão. Assim, considerando o nível de exigência técnica dos serviços executados pelas áreas demandantes, como consequência da criticidade da própria pauta finalística da SES-DF, entendemos ser aderente à necessidade a contratação de perfis com maior experiência de mercado, isto porque, a principal intensão do modelo proposto é garantir a qualidade dos serviços prestados e, consequentemente sua estabilidade a médio e longo prazo. Desta forma, entendemos como natural a projeção de uma lógica de desenvolvimento profissional dos recursos alocados na execução dos serviços, de modo que, à medida que os profissionais classificados em níveis iniciais atingem os requisitos do nível imediatamente subsequente, estes possam ter sua classificação de senioridade alterada.

Apêndice XIV - Requisitos Mínimos para o Sistema de Telefonia

O sistema telefonia deverá permitir a gravação e o armazenamento dos diálogos entre os atendentes e os usuários. Os diálogos deverão ser recuperados, a qualquer tempo, e enviados para o CONTRATANTE, para finalidade de auditoria e aferição da prestação de serviços. As gravações deverão estar vinculadas aos chamados registrados na ferramenta de requisição de serviço, de forma que seja possível recuperar o áudio a partir do número do chamado.

A gravação deverá ser automaticamente interrompida no caso de encaminhamento da chamada telefônica para algum número do CONTRATANTE. Para fins de auditoria, essa base deverá ser mantida no ambiente da CONTRATADA por um período mínimo de 90 (noventa) dias corridos.

As sessões de atendimento deverão ser disponibilizadas a CONTRATANTE, sempre que solicitado, em até 48 (quarenta e oito) horas, e em formatos compatíveis com os principais players/codecs de áudio utilizados no mercado para computadores com sistema operacional Windows;

Para execução do objeto do certame, o Sistema de Telefonia a ser disponibilizada pela CONTRATADA, deverá possuir, no mínimo, os requisitos detalhados a seguir:

1. Possibilitar chamadas da CONTRATANTE, originadas de Brasília-DF, via ligação gratuita 0800;
2. Possibilitar distribuição automática de chamadas entre os atendentes;
3. Possibilitar intervenção de supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera;
4. Implementar fila de espera de chamada;
5. Possuir identificador o número chamador (bina);
6. Contabilizar quantidade de chamadas em fila de espera;
7. Quantificar tempo de espera de cada chamada;
8. Fornecer tempo médio de chamadas em espera;
9. Quantificar desistências de chamadas;
10. Possuir dispositivo para visualização de chamadas e respectivos tempos;
11. Totalizar quantidade de chamadas atendidas por posto de atendimento;
12. Fornecer tempo médio de duração das chamadas;
13. A solução de telefonia incluirá a quantidade de linhas (trancos) necessária à implementação de todos os postos de trabalho dos Atendentes de suporte técnico;
14. Permitir a interação com o usuário mediante o uso de menus em voz digitalizada, em português, fornecendo informações mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico;
15. Possuir a facilidade cut-thru, que permite a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o usuário digita uma opção em qualquer ponto do menu de voz;
16. Possibilitar a gravação digital de todos os diálogos mantidos entre atendentes, supervisores e gestores com os usuários da CONTRATANTE, com capacidade mínima de armazenamento local de no mínimo 500 (quinhentas) horas, permitindo a recuperação dos diálogos por atendente, por dia, por horário ou pelo número de origem da chamada;
17. Permitir a gravação de chamadas por comando dos supervisores, quando necessário, permitindo a recuperação por Atendente, por dia, por horário, pelo número de origem da chamada, por ramal, etc;

18. Armazenar, no mínimo, os últimos 90 (noventa) dias corridos. de diálogos com acesso on-line através da interface de busca;
19. Permitir a gravação de mensagens de voz diretamente no equipamento, através de aparelho telefônico comum ou remotamente através de digitalização em estúdio com alta qualidade de som, podendo ser gravada e regravada quando necessário;
20. Permitir a transferência da preferência de atendimento para as respostas automáticas do sistema de telefonia, através de dispositivo eletrônico programado disponível para os gestores;
21. Possibilitar que os gestores realizem a programação de horários de atendimento, por posição, bloqueios e liberação de atendentes por comando;
22. Permitir a indicação da ausência do Atendente na posição de atendimento nas opções: saúde, repouso, toilette, treinamento ou equivalentes;
23. Permitir que a linha telefônica seja liberada automaticamente quando o usuário desligar antecipadamente, quando houver queda de ligação ou terminar a consulta;
24. Possibilitar o controle de todas as chamadas mediante um sistema de log, para a elaboração de dados estatísticos sobre desempenho, tais como número de ligações recebidas/perdidas, horário de pico, número de ligações no período, e outros;
25. Ter a capacidade de transferir para o Gestor e retornar para o Atendente a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, simultaneamente, sem que seja necessário informar novamente os dados já inseridos;
26. Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver atendentes disponíveis, a plataforma deve colocar o usuário em fila de espera, ouvindo mensagens institucionais previamente gravadas, permitindo uma fila de pelo menos 20 (vinte) usuários;
27. Quando uma ligação for direcionada para atendimento humano e não houver atendentes disponíveis e a fila de espera estiver completa, o sistema deverá acionar uma mensagem previamente gravada solicitando ao usuário realizar sua ligação mais tarde ou gravar sua mensagem, a qual será retornada pelos atendentes;
28. As telas de consultas dos gestores devem permitir a visualização do seu grupo de trabalho ou todas as posições, com informações sobre atendentes ativos, status, tempos de atendimento médio e máximo;
29. Possibilitar aos sistemas de monitoramento da CONTRATANTE a análise dos logs de atividade telefônica da Central de Atendimento de Suporte ao Usuário de TIC.
30. Permitir a comunicação de voz e dados via o protocolo IP (Internet Protocol).
31. Desviar para o Atendente todas as ligações com estacionamento, por inoperância dos usuários, com tempo máximo de 10 (dez) segundos na Unidade de Respostas Auditável (URA);
32. Permitir configurar o número máximo de ligações em espera, bem como a implantação de preferência no atendimento de ligações oriundas de telefonia móvel sobre as de telefonia fixa ou de determinados grupos de demandantes;
33. Gerar, no mínimo, as estatísticas, abaixo relacionadas:
 - 33.1. Quantidade diária e mensal de ligações recebidas, em intervalos de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
 - 33.2. Quantidade diária e mensal de ligações atendidas, em intervalos de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
 - 33.3. Quantidade diária e mensal de ligações abandonadas, em intervalos de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
 - 33.4. Quantidade diária e mensal de ligações atendidas em até x segundos, onde x é um número parametrizável;
 - 33.5. Tempo médio diário e mensal das ligações, em segundos;
 - 33.6. Tempo médio diário e mensal por atendimento;
 - 33.7. Quantidade diária e mensal de ligações em fila de espera, em intervalos de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
 - 33.8. Tempo médio diário e mensal de espera em fila, em segundos;
 - 33.9. Gráficos demonstrativos dos dados estatísticos mencionados acima; e
 - 33.10. Comparativo diário e mensal dos níveis de serviços contratados com os efetivamente realizados.
34. Ter capacidade de calcular o tempo que uma chamada está ou permanecerá em fila;
35. Ter capacidade de rotear as chamadas considerando o número de origem (n.º de A) e o número discado (n.º de B);
36. Ter capacidade de rotear com base em prioridade e em diferentes níveis;
37. Permitir ao Operador visualizar o desempenho tanto individual como do seu grupo ou da sua especialidade;
38. Ter a capacidade de transferir para o Atendente ou Supervisor a chamada telefônica e a tela com as informações já introduzidas pelo usuário, função "screen pop", sem que seja necessário informar novamente os dados já introduzidos;

39. Permitir ao usuário optar por sair da fila de espera e aguardar que o sistema realize uma chamada para este usuário quando da liberação de atendentes (Call Back);
40. A solução de URA da CONTRATADA deve apresentar as seguintes características, quanto a estatísticas:
- 40.1. Quantidade diária e mensal de ligações transferidas para as URA, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
- 40.2. Quantidade diária e mensal de ligações finalizadas na URA, detalhadas por tipo de serviço utilizado, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
- 40.3. Quantidade diária e mensal de ligações não finalizadas na URA, com as especificações detalhadas dos motivos, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
- 40.4. Quantidade de ligações com transações realizadas na URA e transferidas para o Atendente, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos;
- 40.5. Quantidade de ligações transferidas pelo Atendente para a URA, em intervalo de 30 (trinta) em 30 (trinta) minutos; e
- 40.6. Tempo médio diário e mensal, em segundos, de retenção das ligações, por tipo de serviço.

Apêndice XV - Locais de Execução dos Serviços

Vinculação	Unidade de Instalação	Região Administrativa	CEP	Endereço
Administração Central - ADMC	Sede Administrativa	Asa Norte	70723-040	Setor de Rádio e TV Norte, Quadra 701, Lote D, 1º e 2º andares, Ed. PO700, Bairro Asa Norte.
	Parque de Apoio	SIA	71215-000	Trecho 3, Lote G
	Farmácia de Alto Custo - CEI	Ceilândia	72210-550	EQNM 18/20 Bloco B, Conjunto C
	Farmácia de Alto Custo - AS	Asa Sul	70330-500	SQS 102
	Farmácia de Alto Custo - GAMA	Gama	72460-100	Praça 1, Área Especial, Setor Leste Gama
	Galpão NUMEBE	SIA	70297-400	SIA Trecho 4 Lotes 1840/1890
	Núcleo de Produção de Órteses e Próteses	Asa Sul	70377-000	Estação do Metrô 114 Sul
Complexo Regulador em Saúde do Distrito Federal - CRDF	Centro Integrado de Operações de Brasília - CIOB	Asa Norte	70620-000	SDN Conjunto A, Edifício Sede
	Sede Administrativa - SAMU	SIA	71200-030	SIA Trecho 3, Lote 2090
	Central Estadual de Transplantes	Asa Sul	70338-500	SMHS, Quadra 301, Dentro do IGESD
	Central de Regulação Interestadual e de Alta Complexidade	Asa Sul	70338-500	SMHS, Quadra 301, Edifício anexo ao IGESDF
	Núcleo de Atendimento Pré-Hospitalar Norte	Sobradinho	70297-400	Setor Administrativo, Quadra Central
	Núcleo de Atendimento Pré-Hospitalar Sul	Gama	72410-730	Entrequadras 13/20, Área Especial, Setor Oeste
	Núcleo de Atendimento Pré-Hospitalar Sudoeste 1	Taguatinga	70297-400	QNG 8 Área Especial

	Núcleo de Atendimento Pré-Hospitalar Sudoeste 2	Samambaia	73380-810	QN 502 Núcleo Rural Monjolo, Conjunto 8
	Núcleo de Atendimento Pré-Hospitalar Oeste	Ceilândia	72210-510	EQNM 2/4
	Núcleo de Atendimento Pré-Hospitalar Centro-Norte e Leste	Asa Norte	70610-640	SGO, Quadra 4
	Núcleo de Atendimento Pré-Hospitalar Centro-Sul	Riacho Fundo I	71810-300	QS 6 Ac 3, Conjunto 1
Superintendência da Região de Saúde Central - SRSCE	Hospital Regional da Asa Norte - HRAN	Asa Norte	70710-910	SMHN, Quadra 101, Bloco A
	Hospital Dia - HDIA	Asa Sul	70351-580	EQS 508/509
	Policlínica - Asa Norte	Asa Norte	70710-100	SMHN, Quadra 101, Bloco A
	Centro Especializado de Saúde da Mulher (CESMU)	Asa Sul	70790-050	EQS 514/515
	Policlínica - Lago Sul	Lago Sul	71680-365	SHIS, QI 21, perto da estação da CEB.
	Adolescento	Asa Sul	70200-650	SGAS 605 S/N, Área Especial
	Núcleo de Testagem e Aconselhamento (NTA)	Asa Norte	70089-000	Rodoviária Plano Piloto, Mezanino (Plataforma do Meio).
	Centro de Especialidades Odontológicas - Asa Sul	Asa Sul	70390-125	SEPS, Quadra 712 912
	Centro de Atenção Psicossocial Caps AD Rodoviária	Asa Sul	70297-400	SCS, quadra 5, bloco B, loja 7
	Centro de Atenção Psicossocial Caps I Brasília	Asa Norte	70710-100	SMHN, Quadra 03, Conjunto 1, Bloco A, Ed. COMPP
	Centro de Atenção Psicossocial Caps III Brasília	Asa Norte	70710-904	SCRLN 904, Centro de Saúde nº 5
	Centro Especializado em Diabetes, Obesidade e Hipertensão - CEDOH	Asa Norte	70853-450	EQN 208/408
	Centro de Orientação Médico-Psicopedagógica - COMPP	Asa Norte	70710-907	SMHN 501, Bloco A , (prédio FEPECS)
	Unidade Básica de Saúde nº 1 da Asa Sul	Asa Sul	70655-605	SGAS 612 - lote 38/39
	Unidade Básica de Saúde nº 1 do Cruzeiro	Cruzeiro	70655-600	SHCE/SUL - Quadra 611 - Lote 1 Cruzeiro Novo
	Unidade Básica de Saúde nº 2 do Cruzeiro	Cruzeiro	70655-600	SHCE - Setor Escolar - Lote 4 - Cruzeiro Velho
	Unidade Básica de Saúde nº 1 do Lago Norte	Lago Norte	71505-600	SHIN QI 03 - Área Especial
	Unidade Básica de Saúde nº 1 do Varjão	Varjão	71555-000	Quadra 05, Conjunto A, Lote 17
	Unidade Básica de Saúde nº 1 da Asa Norte	Asa Norte	70790-054	SGAN 905, modulo D

	Unidade Básica de Saúde nº 2 da Asa Norte	Asa Norte	70764-400	EQN 114/115 Área Especial
	Unidade Básica de Saúde nº 3 da Asa Norte	Vila Planalto	70804-190	Rua Piauí, Área Especial s/n
	Unidade Básica de Saúde nº 5 da Asa Norte	Granja do Torto	70390-000	Vila Weslian Roriz, Área Especial, Quadra 01
Superintendência da Região de Saúde Centro-Sul - SRSCS	Hospital Regional do Guará - HRGU	Guará	71010-006	QI 6 Lote C, Área Especial
	Laboratório Regional do Guará - LRGU	Guará	71025-000	QE23 -Guará II
	Policlínica - Guará	Guará	71010-006	QI 6 Lote C, Área Especial
	Instituto de Saúde Mental	Riacho Fundo I	71800-100	EPNB KM 04, Área Especial s/n Av. Sucupira, Granja do Riacho Fundo s/n
	Núcleo de Farmácia Viva	Riacho Fundo I	71800-100	EPNB KM 04, Área Especial s/n Av. Sucupira, Granja do Riacho Fundo s/n

Policlínica - Núcleo Bandeirante	Núcleo Bandeirante	71720-585	3ª Avenida, Área Especial n.º 03
Policlínica - Riacho Fundo I	Riacho Fundo I	71825-600	QS 16, Área Especial 14/15
Policlínica - Riacho Fundo II	Riacho Fundo II	71800-100	EPNB KM 04, Área Especial s/n Av. Sucupira, Granja do Riacho Fundo s/n
Centro de Atenção Psicossocial Caps AD Guará	Guará	71050-230	QE 23, Área Especial
Centro de Atenção Psicossocial Caps III Riacho Fundo	Riacho Fundo I	71800-100	EPNB KM 04, Área Especial s/n Av. Sucupira, Granja do Riacho Fundo s/n
Unidade Básica de Saúde nº 1 do Guará	Guará	71010-006	QI 06, Área Especial Lote A
Unidade Básica de Saúde nº 2 do Guará	Guará	71025-000	QE 23, Área Especial
Unidade Básica de Saúde nº 3 do Guará	Guará	71070-380	QE 38, Área Especial
Unidade Básica de Saúde nº 4 do Guará	Guará	71070-380	QE 2/3, Conjunto Lúcio Costa
Unidade Básica de Saúde nº 5 do Guará	Guará	71070-090	QE 38, Área Especial, Conjunto O, Horta Comunitária
Unidade Básica de Saúde nº 1 do SIA	SIA	71200-040	SIA Trecho 04, lotes 1600/1660 - Unidade Prisional
Unidade Básica de Saúde nº 1 do Park Way	Park Way	71715-520	Núcleo Rural Vargem Bonita, Área Especial
Unidade Básica de Saúde nº 1 da Candangolândia	Candangolândia	71725-510	Área Especial 5/7

Unidade Básica de Saúde nº 1 do Núcleo Bandeirante	Núcleo Bandeirante	71720-585	3ª Avenida, Área Especial nº 03
Unidade Básica de Saúde nº 2 do Núcleo Bandeirante	Núcleo Bandeirante	71720-585	Rua 2 Área Especial, entre lotes 1 e 2
Unidade Básica de Saúde nº 1 do Riacho Fundo I	Riacho Fundo I	71805-800	QN 7 - Área Especial nº 09
Unidade Básica de Saúde nº 2 do Riacho Fundo I	Riacho Fundo I	71880-100	QN 1 Área Especial
Unidade Básica de Saúde nº 1 do Riacho Fundo II	Riacho Fundo II	71882-266	QC 6, Conjunto 16, Área Especial 1
Unidade Básica de Saúde nº 2 do Riacho Fundo II	Riacho Fundo II	71882-010	QC 1, Conjunto 10, Lote 1

Unidade Básica de Saúde nº 3 do Riacho Fundo II	Riacho Fundo II	71805-731	QN 7 A e B, Lotes 1 e 2 A/E	
Unidade Básica de Saúde nº 4 do Riacho Fundo II	Riacho Fundo II	71805-731	Área Especial 01, CAUB I	
Unidade Básica de Saúde nº 5 do Riacho Fundo II	Riacho Fundo II	71884-300	CAUB II, Casa 13	
Unidade Básica de Saúde nº 1 da Estrutura	Estrutural	71255-010	Área Especial 01, Setor Central	
Unidade Básica de Saúde nº 2 da Estrutural	Estrutural	71255-230	Área Especial 19 Setor Central Estrutural S/N	
Superintendência da Região de Saúde Leste - SRSLE	Hospital Regional Leste - HRL	Paranoá	71570-903	Quadra 02, Conjunto K, Lote 1
	Policlínica - Paranoá	Paranoá	71570-050	Quadra 02, Conjunto K, Lote 1
	Policlínica - São Sebastião	São Sebastião	71691-081	Centro de Múltiplas Atividades Conjunto C 10
	Casa de Parto	São Sebastião	71691-081	Centro de Múltiplas Atividades Conjunto C 10
	Centro de Atenção Psicossocial Caps AD Paranoá	Itapoã	71570-000	Quadra 378, Conjunto L - Área Especial Del Lago
	Centro de Atenção Psicossocial Caps II Paranoá	Paranoá	71570-903	Quadra 02, Conjunto K, Área Especial 1, Setor Hospitalar do Paranoá
	Unidade Básica de Saúde nº 1 do Itapoã	Itapoã	71590-000	Quadra 378 Conjunto L - Área Especial Del Lago
	Unidade Básica de Saúde nº 2 do Itapoã	Itapoã	73250-930	Área Especial Entrequadras 61/318, Condomínio Mandala
	Unidade Básica de Saúde nº 3 do Itapoã	Itapoã	71593-620	Quadra 378, Conjunto A/E 04, Del Lago II
	Unidade Básica de Saúde nº 4 do Itapoã (nova)	Itapoã	71592-071	Avenida Itapoã parque, quadra 602, Área Especial nº 1
	Unidade Básica de Saúde nº 1 do Jardim Mangueiral	Jardim Mangueiral	71699-195	Praça de Atividades 2 - PA 2, Lote 1

Unidade Básica de Saúde nº 1 do Paranoá	Paranoá	71570-210	Quadra 21, Conjunto 15, Área Especial
Unidade Básica de Saúde nº 2 do Paranoá	Paranoá	71571-800	Quadra 18, Área Especial, Centro
Unidade Básica de Saúde nº 3 do Paranoá	Paranoá	71570-212	Quadra 02, Conjunto 6, Área Especial 4
Unidade Básica de Saúde nº 4 do Paranoá	Paranoá	71571-800	DF 285, KM 19 - Área Especial Jardim II

Unidade Básica de Saúde nº 5 do Paranoá	Paranoá	71570-000	DF 125, Núcleo Rural Capão Seco
Unidade Básica de Saúde nº 6 do Paranoá	Paranoá	71590-000	DF 120 Área Especial, Colônia Agrícola Cariru
Unidade Básica de Saúde nº 7 do Paranoá	Paranoá	71590-000	DF 270 Fazenda Santo Antônio, Café sem Troco
Unidade Básica de Saúde nº 8 do Paranoá	Paranoá	71590-000	BR 251 KM 7 Colônia Agrícola, PAD/DF
Unidade Básica de Saúde nº 1 de São Sebastião	São Sebastião	71691-006	Av. Comercial, 10
Unidade Básica de Saúde nº 2 de São Sebastião	São Sebastião	71697-001	Quadra 101, Conjunto 2, São Bartolomeu
Unidade Básica de Saúde nº 3 de São Sebastião	São Sebastião	71692-725	Quadra 301, Conjunto 6, Lote 01, Residencial Oeste
Unidade Básica de Saúde nº 4 de São Sebastião	São Sebastião	71697-071	Quadra 2, Vila Olímpica, Área Especial
Unidade Básica de Saúde nº 5 de São Sebastião	São Sebastião	71691-047	DF 140, KM 7,5, Nova Betânia
Unidade Básica de Saúde nº 6 de São Sebastião	São Sebastião	71693-305	Quadra 5, Casa 01, São Francisco
Unidade Básica de Saúde nº 7 de São Sebastião	São Sebastião	71693-500	Núcleo Morro da Cruz
Unidade Básica de Saúde nº 8 de São Sebastião	São Sebastião	71693-990	BR 251 KM 29, Cavas de Baixo
Unidade Básica de Saúde nº 9 de São Sebastião	São Sebastião	71693-168	Rua da Escola, nº 540, Vila Nova
Unidade Básica de Saúde nº 10 de São Sebastião	São Sebastião	71693-214	Rua 14, lote 21, João Cândido
Unidade Básica de Saúde nº 11 de São Sebastião	São Sebastião	71694-045	Rua 26, Conjunto B, Casa 17, Residencial do Bosque
Unidade Básica de Saúde nº 12 de São Sebastião	São Sebastião	71693-032	Quadra 31, Lote 6, Vila São José
Unidade Básica de Saúde nº 13 de São Sebastião	São Sebastião	71693-155	Rua 52, Casa 41, Vila Nova

	Unidade Básica de Saúde nº 14 de São Sebastião	São Sebastião	71686-670	DF 465, km 4, Complexo Prisional da Papuda - CDP
	Unidade Básica de Saúde nº 15 de São Sebastião	São Sebastião	71686-670	DF 465, km 4, Complexo Prisional da Papuda - CIR
	Unidade Básica de Saúde nº 16 de São Sebastião	São Sebastião	71686-670	DF 465, km 4, Complexo Prisional da Papuda - PDF I
	Unidade Básica de Saúde nº 17 de São Sebastião	São Sebastião	71686-670	DF 465, km 4, Complexo Prisional da Papuda - PDF II
	Unidade Básica de Saúde nº 19 de São Sebastião	São Sebastião	71697-329	Rua 07, Casa 400, Vila do Boa
	Unidade Básica de Saúde nº 20 de São Sebastião	São Sebastião	71686-670	DF 465, km 04, Complexo Prisional da Papuda - CDP II
	Unidade Básica de Saúde nº 21 de São Sebastião	São Sebastião	71686-670	DF 465, km 04, Complexo Prisional da Papuda - CDP II
Superintendência da Região de Saúde Norte - SRSNO	Hospital Regional de Sobradinho - HRS	Sobradinho	73010-122	Quadra 12, Conjunto D, Área Especial
	Hospital Regional de Planaltina - HRPL	Planaltina	73310-000	Via NS/WL 4 Setor Hospitalar, Área Especial
	Policlínica - Sobradinho	Sobradinho	73020-412	Quadra 12, Conjunto D, Área Especial
	Policlínica - Planaltina	Planaltina	73310-000	Via NS/WL 4 Setor Hospitalar, Área Especial
	CERPIS	Planaltina	73310-000	Via NS/WL 4 Setor Hospitalar, Área Especial
	Centro de Atenção Psicossocial Caps I Sobradinho	Sobradinho	73069-970	Quadra 4, Lotes ½, Área Especial
	Centro de Atenção Psicossocial Caps AD Sobradinho	Sobradinho	73062-214	Área Reservada 17, Chácara 14
	Centro de Atenção Psicossocial Caps III Planaltina	Planaltina	73310-000	Via W/L nº 4 Setor Hospitalar Oeste, Área Especial
	Núcleo de Fisioterapia e Reabilitação Física	Sobradinho	73005-080	Quadra 8, Área Reservada 3
	Unidade Básica de Saúde nº 1 da Fercal	Fercal	73007-993	DF 150, KM 12, Núcleo Rural Engenho Velho
	Unidade Básica de Saúde nº 2 da Ferca	Fercal	73017-017	DF 205, KM 13, Núcleo Rural Catingueiro
	Unidade Básica de Saúde nº 3 da Fercal	Fercal	73017-017	Sítio Patrícia DF 326 KM 8 Núcleo Rural Lobeiral
	Unidade Básica de Saúde nº 1 de Planaltina	Planaltina	73310-000	Quadra 18, Conjunto H, Área Especial
	Unidade Básica de Saúde nº 2 de Planaltina	Planaltina	73340-100	Entrequadras 1/10 - Área Especial A, Vila Buritis
	Unidade Básica de Saúde nº 3 de Planaltina	Planaltina	73310-902	Setor Hospitalar Área Especial S/N

Unidade Básica de Saúde nº 4 de Planaltina	Planaltina	73380-100	Quadra 2, Rua A, Estância Nova Planaltina
Unidade Básica de Saúde nº 5 de Planaltina	Planaltina	73370-100	Quadra 12D, Conjunto A, Arapoanga
Unidade Básica de Saúde nº 6 de Planaltina	Planaltina	73350-100	Quadra 08, Conjunto 1, Arapoanga
Unidade Básica de Saúde nº 7 de Planaltina	Planaltina	73340-300	Entrequadras 03/04, Área Especial 2, Jardim Roriz
Unidade Básica de Saúde nº 8 de Planaltina	Planaltina	73370-071	CR 71, Casa 177, Vale do Amanhecer
Unidade Básica de Saúde nº 9 de Planaltina	Planaltina	73403-224	DF 130 KM 25, Santos Dumont
Unidade Básica de Saúde nº 10 de Planaltina	Planaltina	73300-000	Núcleo Rural Taquara
Unidade Básica de Saúde nº 11 de Planaltina	Planaltina	73307-990	Núcleo Rural Rajadinha II, Rua 2, Lote 15, Chácara Riacho Doce
Unidade Básica de Saúde nº 12 de Planaltina	Planaltina	73310-000	DF 128, Km 21, Condomínio Samaúma, Conjunto A lote 13, Bica do DER
Unidade Básica de Saúde nº 13 de Planaltina	Planaltina	73300-000	Núcleo Rural São José
Unidade Básica de Saúde nº 14 de Planaltina	Planaltina	73307-997	Núcleo Rural Tabatinga
Unidade Básica de Saúde nº 15 de Planaltina	Planaltina	73301-970	Núcleo Rural Rio Preto
Unidade Básica de Saúde nº 16 de Planaltina	Planaltina	73380-160	Núcleo Rural Pipiripau
Unidade Básica de Saúde nº 17 de Planaltina	Planaltina	73380-160	DF-128, KM 4, Condomínio Morumbi Quadra N, Lote 15, Vale do Sol
Unidade Básica de Saúde nº 18 de Planaltina	Planaltina	73310-100	Setor Recreativo e Cultural Módulo Esportivo
Unidade Básica de Saúde nº 19 de Planaltina	Planaltina	73343-010	Setor Residencial Oeste Vila Nossa Senhora de Fátima, Parque Sucupira
Unidade Básica de Saúde nº 20 de Planaltina	Planaltina	73310-690	Área Especial 9 A, Setor Norte
Unidade Básica de Saúde nº 21 de Planaltina (nova)	Planaltina	73358-205	Expansão do Setor Residencial Leste - Quadra nº 26, Área Especial nº. 01, Vila Buritis IV
Unidade Básica de Saúde nº 22 de Planaltina (nova)	Planaltina	73404-330	Área Especial 3, Módulo 9, Quadra 18, Setor Habitacional Mestre D'Armas
Unidade Básica de Saúde nº 23 de Planaltina (nova)	Planaltina	73370-077	Centro Educacional Vale do Amanhecer

Unidade Básica de Saúde nº 24 de Planaltina (nova)	Planaltina	73380-900	Instituto Federal de Brasília - Planaltina
Unidade Básica de Saúde nº 25 de Planaltina (nova)	Planaltina	73007-995	Núcleo Rural Córrego do Arrozal
Unidade Básica de Saúde nº 1 de Sobradinho I	Sobradinho	73050-140	Quadra 14, Área Especial 22/23
Unidade Básica de Saúde nº 2 de Sobradinho I	Sobradinho	73050-140	Quadra 3, Área Especial, Entre Conjunto D/E
Unidade Básica de Saúde nº 3 de Sobradinho I	Sobradinho	73017-017	Novo Setor de Mansões, Área Especial, Nova Colina
Unidade Básica de Saúde nº 4 de Sobradinho I	Sobradinho	73031-615	DF 440, Km 12, Condomínio Residencial Serra Verde, Rota do Cavalo
Unidade Básica de Saúde nº 5 de Sobradinho I	Sobradinho	73100-000	Lote 1 Assoc. dos Moradores da Base VI
Unidade Básica de Saúde nº 6 de Sobradinho I	Sobradinho	73100-000	DF 001 KM 120 Rua 08 Chácara 187, Núcleo Rural Lago Oeste
Unidade Básica de Saúde nº 1 de Sobradinho II	Sobradinho II	73062-712	Área Reservada 13, Conjunto 07, Lote 1
Unidade Básica de Saúde nº 2 de Sobradinho II	Sobradinho II	73080-050	DF 420, em frente a AR 11, próxima ao COER
Unidade Básica de Saúde nº 3 de Sobradinho II	Sobradinho II	73070-056	Quadra 45-A, Conjunto A, Lote 56, Vale dos Pinheiros, Setor de Mansões
Unidade Básica de Saúde nº 4 de Sobradinho II	Sobradinho II	73081-180	QMS 30, Área Especial 1, Condomínio Mini Chácara

	Unidade Básica de Saúde nº 5 de Sobradinho II	Sobradinho II	73017-017	QMS 16, Rua 14, Casa 1 - Condomínio Mini Chácara
	Unidade Básica de Saúde nº 6 de Sobradinho II	Sobradinho II	73070-056	Quadra 12, Lote 1, Condomínio Vale das Acácias
	Unidade Básica de Saúde nº 7 de Sobradinho II	Sobradinho II	73061-300	Quadra 05, Área Especial A1 Buritizinho
	Unidade Básica de Saúde nº 8 de Sobradinho II (nova)	Sobradinho II	73086-300	Quadra 01, Área Especial 1, Vila Rabelo I
Superintendência da Região de Saúde Oeste - SRSOE	Hospital Regional de Brazlândia - HRBz	Brazlândia	72720-901	Área Especial 1, Setor Tradicional
	Hospital Regional de Ceilândia - HRC	Ceilândia	72215-170	QNM 27 Área Especial 1
	Centro de Atenção Psicossocial Caps AD Ceilândia	Ceilândia	72225-010	QNN 01, Conjunto A, Lote 45/47, Av. Leste, Ceilândia Norte
	Centro de Atenção Psicossocial Caps I Brazlândia	Brazlândia	72725-015	Quadra 01, Área Especial 2, Veredas

Policlínica - Ceilândia Unidade II	Ceilândia	72215-170	QNN 27 Área Especial 1
Laboratório Regional da Ceilândia - LRC	Ceilândia	72241-108	Qnp 11 Conjunto H, 33
Unidade Básica de Saúde nº 1 de Brazlândia	Brazlândia	72710-065	Entrequadras 6/8, Lote 3 - Setor Norte
Unidade Básica de Saúde nº 2 de Brazlândia	Brazlândia	72745-000	Quadra 45 Área Especial, Expansão da Vila São José
Unidade Básica de Saúde nº 3 de Brazlândia	Brazlândia	72725-300	Quadra 03, Lote 06, Área Especial 2 - Setor Veredas I
Unidade Básica de Saúde nº 4 de Brazlândia	Brazlândia	72725-400	Quadra 01, Área Especial 1 - Setor Veredas II
Unidade Básica de Saúde nº 5 de Brazlândia	Brazlândia	72710-990	DF 240, DF 008, DF 445 KM 04, Reserva A, Chapadinha
Unidade Básica de Saúde nº 6 de Brazlândia	Brazlândia	72700-000	Fazenda Almécegas BR 180 DF 205 KM 5
Unidade Básica de Saúde nº 7 de Brazlândia	Brazlândia	72720-660	Quadra 15, Lote 2 LJ 1 Área Especial INCRA 8
Unidade Básica de Saúde nº 8 de Brazlândia	Brazlândia	72710-990	DF 415 Km 8,8 Chácara Santa Helena Polo Agrícola Da Torre
Unidade Básica de Saúde nº 9 de Brazlândia	Brazlândia	72720-640	CAAG Quadra 15, INCRA 8
Unidade Básica de Saúde nº 1 da Ceilândia	Ceilândia	72240-540	EQNP 7/11 P Norte, Ceilândia Norte
Unidade Básica de Saúde nº 2 da Ceilândia	Ceilândia	72255-150	QNN 15, Lote F
Unidade Básica de Saúde nº 3 da Ceilândia	Ceilândia	72215-150	QNM 15, Lote D, Área Especial
Unidade Básica de Saúde nº 4 da Ceilândia	Ceilândia	72220-160	QNN 16, Conjunto A, Lote F, Área Especial, Ceilândia Sul
Unidade Básica de Saúde nº 5 da Ceilândia	Ceilândia	72210-160	QNM 16, Lote F, Área Especial, Ceilândia Norte
Unidade Básica de Saúde nº 6 da Ceilândia	Ceilândia	72231-413	EQNP 10/14, Lotes E,F,G,H
Unidade Básica de Saúde nº 7 da Ceilândia	Ceilândia	72522-000	QNO 10, Área Especial D, E
Unidade Básica de Saúde nº 8 da Ceilândia	Ceilândia	72241-540	EQNP 13/17, Lotes A,B,C,D
Unidade Básica de Saúde nº 9 da Ceilândia	Ceilândia	72235-571	EQNP 28/32, Lotes A,B,C,D
Unidade Básica de Saúde nº 10 da Ceilândia	Ceilândia	72220-120	QNN 12 - Área Especial 1
Unidade Básica de Saúde nº 11 da Ceilândia	Ceilândia	72255-135	EQNO 17/18 - Setor "O" Expansão - Área Especial
Unidade Básica de Saúde nº 12 da Ceilândia	Ceilândia	72270-300	EQNQ 3/4 - Área Especial

	Unidade Básica de Saúde nº 13 da Ceilândia	Ceilândia	72227-991	Núcleo Rural Boa Esperança
	Unidade Básica de Saúde nº 14 da Ceilândia	Ceilândia	72268-000	Condomínio Prive Lucena Roriz, Módulo 12, Lote 1
	Unidade Básica de Saúde Nº 15 da Ceilândia	Ceilândia	72275-324	QNR 02, Área Especial 12
	Unidade Básica de Saúde nº 16 da Ceilândia	Ceilândia	72243-534	Quadra 500 Área Especial, Trecho 1, Sol Nascente
	Unidade Básica de Saúde nº 17 da Ceilândia	Ceilândia	72231-560	EQNP 16/20 Área Especial E/F
	Unidade Básica de Saúde nº 18 da Ceilândia	Ceilândia	72220-280	QNN 28 H/I/J/K Guariroba
Superintendência da Região de Saúde Sudoeste - SRSSO	Hospital Regional de Taguatinga - HRT	Taguatinga	71900-001	Setor C Norte, Área Especial 24
	Hospital Regional da Samambaia - HRSAM	Samambaia	72322-583	Qs 614 Conjunto C 12A
	Policlínica - Taguatinga Unidade III	Taguatinga	72010-120	Setor Central - QSD 12, Área Especial 1
	Policlínica - Samambaia	Samambaia	72301-528	QS 107, Conjunto 8, Lotes 3, 4 e 5
	Central de Radiologia de Taguatinga	Taguatinga	72130-100	QNG 10, Área Especial 2
	Centro de Atenção Psicossocial Capsi Recanto das Emas	Recanto das Emas	72621-401	Quadra 307, Área Especial 1
	Centro de Atenção Psicossocial Caps AD Samambaia	Samambaia	72301-528	QS 107, Conjunto 8, Lotes 3, 4 e 5
	Centro de Atenção Psicossocial Caps III Samambaia	Samambaia	72620-305	Quadra 302, Conjunto 5, Lote 1, Centro Urbano
	Centro de Atenção Psicossocial Caps II Taguatinga	Taguatinga	72125-740	QNF Área Especial 24, Taguatinga Norte
	Centro de Atenção Psicossocial Caps III Taguatinga	Taguatinga	72015-090	QNA 39, Área Especial 19, Taguatinga Norte
	Centro Especializado em Reabilitação	Taguatinga	72115-700	Área Especial 16, Setor C Norte
	Unidade Básica de Saúde nº 1 de Águas Claras	Águas Claras	71955-000	QS 05, Lote 24, Av. Areal
	Unidade Básica de Saúde nº 2 de Águas Claras	Águas Claras	71974-970	QS 08, Conjunto 410, Bloco A, Lote 15, Areal
	Unidade Básica de Saúde nº 1 de Vicente Pires	Vicente Pires	72001-170	Rua 4C, Lote 12 Chácara 12
	Unidade Básica de Saúde nº 1 de Taguatinga	Taguatinga	72155-000	QNG - Área Especial nº 18/19, Taguatinga Norte
	Unidade Básica de Saúde nº 2 de Taguatinga	Taguatinga	72010-000	CND - Área Especial, Praça do Bicalho

Unidade Básica de Saúde nº 3 de Taguatinga	Taguatinga	72150-010	QNL 1 - Área Especial nº 2, Taguatinga Norte
Unidade Básica de Saúde nº 4 de Taguatinga	Taguatinga	70297-400	Setor "C" Norte - Área Especial 16, Taguatinga Norte
Unidade Básica de Saúde nº 5 de Taguatinga	Taguatinga	72020-230	Setor "D" Sul - Área Especial nº 23 Taguatinga Sul
Unidade Básica de Saúde nº 6 de Taguatinga	Taguatinga	72016-010	Setor "C" Sul - Área Especial nº 1 Taguatinga Sul
Unidade Básica de Saúde nº 7 de Taguatinga	Taguatinga	72145-628	QNM 36 - Área Especial nº 10, Setor M Norte
Unidade Básica de Saúde nº 8 de Taguatinga	Taguatinga	72161-400	QNL 24 - Área Especial s/n
Unidade Básica de Saúde nº 1 do Recanto das Emas	Recanto das Emas	72621-300	Quadra 307 - Área Especial 6 - Conjunto "D"
Unidade Básica de Saúde nº 2 do Recanto das Emas	Recanto das Emas	72600-100	Quadra 102 - Área Especial 1
Unidade Básica de Saúde nº 3 do Recanto das Emas	Recanto das Emas	72600-970	Entrequadras 104/105, Lote 25, Setor Hospitalar (Clínica da Família)
Unidade Básica de Saúde nº 4 do Recanto das Emas	Recanto das Emas	72600-970	Av. Recanto das Emas, Quadra 308, Lote 2
Unidade Básica de Saúde nº 5 do Recanto das Emas	Recanto das Emas	72600-200	Av. Monjolo, Quadra 804, Conjunto 20-b, Lote 1
Unidade Básica de Saúde nº 7 do Recanto das Emas	Recanto das Emas	72600-100	EMA 33 - Núcleo Rural Casa Grande e Monjolo
Unidade Básica de Saúde nº 8 do Recanto das Emas	Recanto das Emas	72669-000	DF 280 KM 03, Quadra 04 - Setor Habitacional Água Quente
Unidade Básica de Saúde nº 10 do Recanto das Emas	Recanto das Emas	72622-400	Av. Monjolo, Quadra 511/311, Área Especial
Unidade Básica de Saúde nº 11 do Recanto das Emas	Recanto das Emas	72650-030	Quadra 01, Lote 21, Condomínio Salomão Elias
Unidade Básica de Saúde nº 1 da Samambaia	Samambaia	72318-599	QS 408, Área Especial 1
Unidade Básica de Saúde nº 2 da Samambaia	Samambaia	72331-565	QS 611, Área Especial 2
Unidade Básica de Saúde nº 3 da Samambaia	Samambaia	72329-500	QN 429, Conjunto F, Lote 1 Expansão
Unidade Básica de Saúde nº 4 da Samambaia	Samambaia	72312-702	QN 512 Conjunto 02, Lotes 1/2/3

Unidade Básica de Saúde nº 5 da Samambaia	Samambaia	72317-520	QN 523, Área Especial1
Unidade Básica de Saúde nº 6 da Samambaia	Samambaia	72304-526	QS 122, Conjunto 06, Lote 1
Unidade Básica de Saúde nº 7 da Samambaia	Samambaia	72300-639	Quadra 302, Conjunto 5, Lote 1, Centro Urbano
Unidade Básica de Saúde nº 8 da Samambaia	Samambaia	72308-515	QS 314, Conjunto 05, Lote 1

	Unidade Básica de Saúde nº 9 da Samambaia	Samambaia	72307-716	QN 317, Área Especial 1
	Unidade Básica de Saúde nº 10 da Samambaia	Samambaia	72311-207	QN 501, Conjunto 07, Casa 31
	Unidade Básica de Saúde nº 11 da Samambaia	Samambaia	72339-091	QS 1033 Conjunto 1, Lote 4
	Unidade Básica de Saúde nº 12 da Samambaia	Samambaia	72316-223	QR 210 Conjunto 22, Lote 1
	Unidade Básica de Saúde nº 13 da Samambaia	Samambaia	72322-583	QD 615, Área Especial
Superintendência da Região de Saúde Sul - SRSSU	Hospital Regional do Gama - HRG	Gama	72405-901	Área Especial nº 01, Setor Central
	Centro de Atenção Psicossocial Caps AD Santa Maria	Santa Maria	72542-508	Quadra 312, Conjunto H, Casa 12, Santa Maria Norte
	Unidade Básica de Saúde nº 1 do Gama	Gama	72415-318	Entrequadras 06/12, Área Especial, Setor Sul
	Unidade Básica de Saúde nº 2 do Gama	Gama	72410-600	Quadra 11, lotes A,B,C, Área Especial, Setor Sul
	Unidade Básica de Saúde nº 3 do Gama	Gama	72425-031	Entrequadras 3/5, Área Especial, Setor Leste
	Unidade Básica de Saúde nº 4 do Gama	Gama	72460-120	Área Especial nº 2 - Praça 3, Setor Leste
	Unidade Básica de Saúde nº 5 do Gama	Gama	72405-380	Quadra 38 Área Especial, Setor Central, Lado Oeste
	Unidade Básica de Saúde nº 6 do Gama	Gama	72465-390	Entrequadras 12/16 - Área Especial - Setor Oeste
	Unidade Básica de Saúde nº 7 do Gama	Gama	72405-170	Estádio Bezerão, Área Especial nº 1, Setor Central, Lado Oeste
	Unidade Básica de Saúde nº 9 do Gama	Gama	72457-993	Rua Libânio Casa nº 13, Engenho das Lages
	Unidade Básica de Saúde nº 11 do Gama	Gama	72457-993	DF 475 KM 07, Associação dos Produtores Rurais, Ponte Alta Norte
	Unidade Básica de Saúde nº 12 do Gama	Gama	72457-994	DF 290, Antigo Posto da Receita Federal, Ponte Alta
	Unidade Básica de Saúde nº 12 do Gama (Apoio)	Gama	72428-010	DF 180 - KM 32 - Núcleo Rural Casa Grande - Chácara Ranchinho - Assoc.

				dos Moradores.
	Unidade Básica de Saúde nº 15 do Gama	Gama	72460-000	Chácara Luiz Fernandes Área Especial 2, Setor Leste, Gama - Presídio Feminino
	Unidade Básica de Saúde nº 16 do Gama	Gama	72460-000	Chácara Luiz Fernandes Área Especial 2, Setor Leste, Gama - Ala Psiquiátrica
	Unidade Básica de Saúde nº 17 do Gama (nova)	Gama	72426-000	Chácara nº 99-A, Colônia Agrícola Ponte Alta
	Unidade Básica de Saúde nº 1 de Santa Maria	Santa Maria	72507-520	QR 207/307, Conjunto T, Lote 2
	Unidade Básica de Saúde nº 2 de Santa Maria	Santa Maria	72547-305	Entrequadras 217/317, Lote E, Área especial (DGS)
	Unidade Básica de Saúde nº 3 de Santa Maria	Santa Maria	72500-414	Quadra 100, Conjunto I, Lote 1
	Unidade Básica de Saúde nº 4 de Santa Maria	Santa Maria	72547-504	QN 512, Conjunto 2, Lotes 1,2 e 3
	Unidade Básica de Saúde nº 5 de Santa Maria	Santa Maria	72542-300	QR 212/312 - Área Especial
	Unidade Básica de Saúde nº 6 de Santa Maria	Santa Maria	72502-300	QR 202/303 - Área Especial
	Unidade Básica de Saúde nº 7 de Santa Maria	Santa Maria	72593-000	Av. Brigadeiro Pinto de Moura s/n, Residencial Santos Dumont
	Unidade Básica de Saúde nº 8 de Santa Maria	Santa Maria	72547-325	Entrequadras 417/517, Módulo E, Centro Comunitário Cora Coralina
	Unidade Básica de Saúde nº 10 de Santa Maria	Santa Maria	72450-150	Rua do Eucalipto nº 4, Área Especial do DVO
	Unidade Básica de Saúde nº 11 de Santa Maria (nova)	Santa Maria	72583-500	Setor Meireles Residencial Porto Pilar, Av. Monumental, Lote 19
	Unidade Básica de Saúde nº 12 de Santa Maria (nova)	Santa Maria	72509-200	Comércio Local 109, Lote D
	Unidade Básica de Saúde nº 13 de Santa Maria (nova)	Santa Maria	72504-300	Entrequadras 304/307
	Unidade Básica de Saúde nº 14 de Santa Maria (nova)	Santa Maria	72546-300	Entrequadras 216/316
Subsecretaria de Vigilância à Saúde - SVS	Sede Administrativa - SVS	Asa Sul	70390-125	SEPS 712/912 (Antigo prédio do Cerest)

Laboratório Central - LACEN	Asa Norte	70830-010	SGAN Quadra 601, Lotes O/P
Central Fumacê - DIVAL	Taguatinga	72130-085	Área Especial 16, Taguatinga Norte
CEREST SUL	Santa Maria	72549-650	Rodovia BR 040, KM 2,65, Posto Bel
CEREST OESTE	Taguatinga	72130-002	St. G Norte QNG 2

DIVISA	Asa Sul	70390-125	SEPS 712/912 (Antigo prédio do Cerest)
DIVAL	Noroeste	70071-125	AENW trecho 2 lote 4 (ao lado do Hospital da Criança)
DIVEP	Asa Norte	70830-010	SGAN Quadra 601, Lotes O/P
DISAT	Asa Sul	70390-125	SEPS 712/912 (Antigo prédio do Cerest)
Núcleo de Inspeção de Águas Claras	Águas Claras	71907-270	Rua Manacá, Lote 02, Bloco 01, Lojas 8/10
Núcleo de Inspeção do Lago Sul	Lago Sul	70203-900	SHIS QI 13, Lote F, Área Especial
Núcleo de Inspeção de Brasília Sul	Lago Sul	71615-560	SAIS QI 10, Conjunto F
Núcleo de Inspeção de Brasília Norte	Asa Norte	70830-010	SGAN Quadra 601, Lotes O/P
Núcleo de Inspeção de Brazlândia	Brazlândia	72720-640	Área Especial 04 Lote 09 - Praça Administrativa, Setor Tradicional
Núcleo de Inspeção da Candangolândia	Candangolândia	71725-200	Rua dos Transportes, Área Especial 1
Núcleo de Inspeção da Ceilândia	Ceilândia	72225-150	QNM 15, Lote D, Área Especial
Núcleo de Inspeção do Cruzeiro	Cruzeiro	70610-000	Setor Escola, Área Especial C, Lote 3
Núcleo de Inspeção do Gama	Gama	72405-610	Área Especial 07, Setor Central
Núcleo de Inspeção do Guará	Guará	71010-320	QE 12, Área Especial B, Guara I
Núcleo de Inspeção do Lago Norte	Lago Norte	70297-400	SHIN CA 5 Conjunto J, Bloco B, Sala 112 a 116
Núcleo de Inspeção do Núcleo Bandeirante	Núcleo Bandeirante	71705-030	3ª Avenida, Área Especial 3
Núcleo de Inspeção do Paranoá	Paranoá	71570-030	Quadra 03, Área Especial 7
Núcleo de Inspeção de Planaltina	Planaltina	73310-901	Av. Independência, Quadra 2, Bloco J, Setor Comercial Central
Núcleo de Inspeção do Recanto das Emas	Recanto das Emas	72600-400	Quadra 104/105, Setor Hospitalar, Lote 3

Núcleo Regional de Vigilância Ambiental de Sobradinho	Sobradinho	73020-412	Setor Tradicional e Cultura, Lote D, Quadra Central
Núcleo Regional de Vigilância Ambiental de São Sebastião	São Sebastião	71691-101	Rua 47 A, Lote 50
Núcleo Regional de Vigilância Ambiental Sul	Asa Sul	70602-900	SAIS, Área Especial
Núcleo Regional de Vigilância Ambiental de Taguatinga	Taguatinga	71909-000	QSE 11 13 Área Especial 2

Unidade de Referência Distrital - URD	Hospital de Apoio de Brasília - HAB	Noroeste	70684-831	AENW 03, Lote A - Setor Noroeste
	Hospital São Vicente de Paulo - HSVP	Taguatinga	72016-010	QSC 01, Área Especial, St. C Sul Qsc Área Especial
	Hospital Materno Infantil de Brasília - HMIB	Asa Sul	70203-900	Quadra 608, Módulo A
Unidades Vinculadas	Conselho de Saúde	SIG	70610-410	SIG Quadra 1, Lote 985 S 319, Zona Industrial

O endereço dos estabelecimentos de saúde desta SES-DF, poderão sofrer alteração até a assinatura do contrato e/ou durante a sua vigência, em decorrência de fatores diversos e não planejados.



Documento assinado eletronicamente por **Elmo Toledo Lacerda, Usuário Externo**, em 28/02/2025, às 12:45, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **JURACY CAVALCANTE LACERDA JUNIOR - Matr.1723901-X, Secretário(a) de Estado de Saúde do Distrito Federal**, em 02/04/2025, às 14:57, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **164545456** código CRC= **43D1E038**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"
SRTVN Quadra 701 Lote D, 1º e 2º andares, Ed. PO700 - Bairro Asa Norte - CEP 70719-040 - DF
Telefone(s):
Site - www.saude.df.gov.br