

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº 006/2024

### QUADRO RESUMO

#### **A) PARTES**

##### **(i) Contratante:**

IMED – Instituto de Medicina, Estudos e Desenvolvimento

CNPJ/MF nº 19.324.171/0001-02

Endereço: Rua Itapeva, nº 202, conj. 33, Bela Vista, Município de São Paulo - SP, CEP.: 01.332-000

##### **(ii) Contratada:**

Nome: Soares Soluções Tecnológicas Ltda

CNPJ/MF nº 42.804.612/0001-87

Endereço: Rua HM8, S/N, Quadra 11 Lote 38 Casa 02, Res Hugo de Moraes, Goiânia-GO, CEP.: 74.573-394

**B) OBJETO:** Prestação De Serviços Suporte De Tecnologia Da Informação (TI) e Link De Acesso à Internet

**C) PRAZO DE VIGÊNCIA:** até 06.01.2025.

**D) INÍCIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** 06/11/2024

**E) PREÇO MENSAL DO CONTRATO:** R\$ 12.250,00 (doze mil e duzentos e cinquenta reais)

**F) MULTAS APLICÁVEIS À CONTRATADA:**

G.1: Para falhas que não estiverem contempladas em SLA no Anexo I, a critério da CONTRATANTE, será aplicada Advertência ou Multa de R\$ 1.000,00 (mil reais) por infração contratual ou legal cometida, até a 10ª infração ocorrida dentro de um mesmo mês, sendo que este valor será dobrado a partir da 11ª infração dentro do mesmo mês. Caso a infração não seja corrigida até o mês subsequente, a CONTRATADA estará sujeita a novas penalidades pela mesma infração no mês seguinte, até que sejam sanadas;

G.2: de 1% (um por cento) do preço mensal dos Serviços por cada dia de atraso.

**G) COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES:**

1) Para o CONTRATANTE:

- Nome: Luciana Souza

- E-mail: [luciana.souza@imed.org.br](mailto:luciana.souza@imed.org.br)

2) Para a CONTRATADA:

- Nome: Leonardo Soares

- E-mail: [leonardo@multipla.tec.br](mailto:leonardo@multipla.tec.br)

- Telefone: (62) 9252-1532

**I) Anexos:**

(a) Anexo I – Termo de Referência;

(b) Anexo II – Proposta Comercial; e

(c) Anexo III – Proposta Técnica.

Considerando que a referida contratação se faz necessária para fins de dar suporte às atividades de gestão desenvolvidas pelo **IMED** junto à **Policlínica Estadual da Região Entorno – Formosa** tendo em conta que a **CONTRATANTE** é a organização social responsável pelo gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde da referida Unidade de Saúde, conforme Contrato de Gestão firmado com o Estado de Goiás, por intermédio de sua Secretaria de Estado de Saúde (Termo de Colaboração nº 88/2024 – SES / GO);

Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, as Partes qualificadas no **Item A do QUADRO RESUMO** têm entre si justo e acordado, o presente Contrato de Prestação de Serviços ("Contrato"), em conformidade com as seguintes cláusulas e condições, bem como pela legislação vigente, e que mutuamente outorgam, aceitam e se obrigam a cumprir, por si e seus eventuais sucessores.

**CLÁUSULA I - OBJETO DO CONTRATO**

**1.1.** - É objeto do presente Contrato a prestação pela **CONTRATADA** à **CONTRATANTE** dos serviços descritos no **Item B do QUADRO RESUMO** ("Serviços"), em caráter autônomo e não exclusivo, conforme e nos termos deste Contrato e seus Anexos listados no **Item I do QUADRO RESUMO**.

**1.2.** - Em caso de divergências na interpretação ou aplicação entre os termos e condições do presente Contrato e os termos e condições dos anexos, prevalecerão, para todos os fins e efeitos de direito, os termos e condições previstas no Contrato. Em caso de divergências na interpretação ou aplicação entre os termos e condições dos anexos, prevalecerão, para todos os fins e efeitos de direito, os anexos na ordem em que estão listados acima.

**1.3.** - Outras atividades que forem correlatas e/ou complementares à efetiva prestação dos Serviços ora contratados também integram o objeto desta cláusula, ainda que não mencionadas expressamente.

**1.4.** - Os Serviços ora contratados deverão ser prestados com estrita observância à legislação pertinente ora vigente. A **CONTRATADA** assegura para todos os fins que, está apta e em conformidade legal para a execução do presente Contrato, bem como que possui todas as licenças, autorizações, registros, certidões e certificados necessários para o fornecimento do seu objeto, atendendo a todos os requisitos legais.

**1.5.** – A **CONTRATADA** declara ter ciência de que a **CONTRATANTE** exerce atividade essencial à saúde pública e que os Serviços objeto deste Contrato são essenciais ao atendimento de tal finalidade e, portanto, a **CONTRATADA** não poderá suspender a execução de suas obrigações contratuais sob qualquer hipótese.

**1.6.** - A **CONTRATADA** declara ter considerado na formação de seus preços as características do local onde serão prestados os Serviços, bem como das condições que poderão afetar o custo, o prazo e a realização dos mesmos. Declara, ainda, ter analisado detalhadamente a natureza e as condições das localidades onde os Serviços serão prestados, inclusive no que se refere às vias e rotas de acesso, dados topográficos, localização, adequação das localidades, condições ambientais locais, clima, condições meteorológicas, geológicas, infraestrutura dos locais passíveis, sendo os preços ofertados pela **CONTRATADA** suficientes para a perfeita prestação dos Serviços.

## **CLÁUSULA II - GARANTIAS E RESPONSABILIDADES**

**2.1** - Serão de integral responsabilidade da **CONTRATADA** todos os ônus e encargos trabalhistas, tributários, fundiários e previdenciários decorrentes dos Serviços objeto deste Contrato, assumindo a **CONTRATADA**, desde já, todos os riscos de eventuais reclamações trabalhistas e/ou tributárias e/ou autuações previdenciárias que envolvam seus contratados, empregados, subcontratados e prepostos, ainda que propostas contra a **CONTRATANTE** ou quaisquer terceiros, comprometendo-se a **CONTRATADA** a pedir a exclusão da lide da **CONTRATANTE**, bem como arcar com todos os custos eventualmente incorridos pela mesma em virtude das reclamações em tela.

**2.2** - Responsabiliza-se a **CONTRATADA**, também, por todas as perdas, danos e prejuízos causados por culpa e/ou dolo comprovado de seus contratados, empregados, subcontratados e prepostos na execução deste Contrato, inclusive por danos causados a terceiros.

**2.3** - Caso a **CONTRATANTE** seja notificada, citada, autuada, intimada ou condenada em decorrência de quaisquer obrigações fiscais, trabalhistas, tributárias, previdenciárias ou de qualquer natureza, atribuíveis à **CONTRATADA**, ou qualquer dano ou prejuízo causado pela mesma, fica a **CONTRATANTE** desde já autorizada a reter os valores pleiteados de quaisquer pagamentos devidos à **CONTRATADA**, em decorrência deste ou de outros Contratos firmados entre as partes, bem como utilizar tais valores para compensar os custos eventualmente incorridos pela **CONTRATANTE**.

**2.4** – A comprovação do cumprimento pela **CONTRATADA** e pelos seus subcontratados dos encargos sociais e trabalhistas e todos os ônus de seu pessoal empregados para a execução dos Serviços é condição para o recebimento dos pagamentos devidos sob este Contrato pela **CONTRATADA**.

### **CLÁUSULA III - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**3.1** - Além de outras obrigações expressamente previstas neste Contrato e na legislação vigente, obriga-se a **CONTRATADA** a:

a) fornecer profissionais qualificados para a execução dos Serviços, bem como disponibilizar outros para a cobertura ou substituição dos mesmos, na hipótese de impedimento daqueles;

b) obedecer as normas de segurança e de higiene do trabalho e aos regulamentos internos da **CONTRATANTE**, inclusive para que a prestação dos Serviços ora contratados não interfira na rotina de trabalho existente dentro das dependências da **CONTRATANTE**;

c) fazer com que seus contratados, empregados, subcontratados e prepostos usem uniforme adequado e estejam identificados com crachá no desenvolvimento de suas atividades, em conformidade com as normas internas da **CONTRATANTE** e incluindo no crachá a terminologia “Secretaria de Estado da Saúde de Goiás”, bem como, os logotipos do SUS e do Hospital em conformidade com o Manual de Identidade Visual do Governo do Estado de Goiás vigente no momento da prestação dos Serviços;

d) substituir imediatamente qualquer contratado, empregado, subcontratado ou preposto que, a critério exclusivo da **CONTRATANTE**, seja considerado inadequado;

e) indicar responsável técnico para execução dos Serviços no momento em que estes forem iniciados;

f) executar os Serviços ora contratados com zelo e eficiência e de acordo com os padrões e recomendações que regem a boa técnica;

g) obedecer e fazer cumprir a legislação pertinente à prestação dos Serviços ora contratados;

h) cumprir tempestivamente o recolhimento de todos os encargos trabalhistas, previdenciários e securitários de acordo com as leis vigentes, referentes aos seus contratados, empregados, subcontratados e prepostos ou mesmo alocados para a execução dos Serviços objeto deste Contrato;

i) cumprir tempestivamente o recolhimento de todos os impostos, taxas e contribuições concernentes à execução dos Serviços objeto deste Contrato;

j) submeter à aprovação prévia e por escrito da **CONTRATANTE** a intenção de subcontratar, total ou parcialmente, os Serviços objetos deste Contrato;

k) prestar todas as informações e apresentar todos os relatórios solicitados pela **CONTRATANTE**, em até 5 (cinco) dias a contar da respectiva solicitação;

l) fornecer ao seu pessoal utilizado na prestação dos Serviços todo o material, ferramentas, equipamentos, insumos, EPIs e tudo o que for necessário para a completa prestação dos Serviços, sem ônus para a **CONTRATANTE**;

m) refazer ou corrigir imediatamente qualquer parte dos Serviços executados em desacordo com o estabelecido neste Contrato e na legislação vigente, ou de forma insatisfatória ou sem qualidade; e

n) manter sob sua guarda, pelo período de 5 (cinco) anos, todos os registros e documentos técnicos e contábeis relativos à execução dos Serviços prestados.

#### **CLÁUSULA IV - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

**4.1** - Além de outras obrigações expressamente previstas neste instrumento, obriga-se a **CONTRATANTE** a:

a) efetuar o pagamento das faturas apresentadas observando os prazos e condições estabelecidos neste Contrato;

b) comunicar em tempo hábil à **CONTRATADA**, a ocorrência de fato impeditivo, suspensivo, extintivo ou modificativo à execução dos Serviços; e

c) assegurar aos contratados, empregados, subcontratados e prepostos da **CONTRATADA** o acesso às informações e equipamentos necessários para prestação dos Serviços contratados e aos locais onde os mesmos serão executados.

#### **CLÁUSULA V – PREÇOS, REAJUSTE E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

**5.1.** - Pela integral execução dos Serviços será pago o preço especificado no **ITEM E do QUADRO RESUMO**.

**5.2.** - Os pagamentos serão realizados até o dia 15 (quinze) do mês subsequente ao da prestação dos Serviços, mediante emissão e entrega da respectiva nota fiscal (emitida em nome da **filial** da **CONTRATANTE** mencionada no **QUADRO RESUMO**) e relatório mensal de atividades, e desde que o **IMED** tenha recebido do Estado de Goiás o valor do custeio/repasso correspondente ao mês em que objeto foi executado, do que a **CONTRATADA**, desde já, fica ciente e concorda.

**5.3.** - O relatório mensal de atividades deverá ser enviado pela **CONTRATADA** de acordo com o previsto no Contrato para validação e deverá conter os documentos abaixo mencionados:

- a) Folha de rosto timbrada da empresa com a indicação do mês de competência;
- b) Relação pormenorizada de todas as atividades desenvolvidas com as evidências pertinentes (fotos e/ou documentos, quando aplicável);
- c) Certidões Negativas de Débito (Federal Conjunta, Trabalhista, FGTS, Estadual e Municipal), sendo aceitas certidões positivas com efeito de negativa, onde o descumprimento obstará o pagamento até a devida regularização; e
- d) Outros documentos que, oportuna e previamente, sejam solicitados pela **CONTRATANTE**.

**5.3.1.** - A **CONTRATADA**, quando aplicável, deverá manter arquivado e apresentar à **CONTRATANTE** sempre que solicitado por esta, os seguintes documentos:

- Contrato Social e últimas alterações;
- Inscrição Estadual e Municipal; e
- Registro na Junta Comercial.

**5.3.2.** - A não apresentação dos documentos acima indicados ou, se apresentados, estiverem em desacordo com as determinações legais aplicáveis, facultará à **CONTRATANTE** reter os pagamentos mensais correspondentes, até que a situação seja regularizada. Uma vez regularizada a situação, à custa e sob exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA**, as quantias que lhe forem porventura devidas serão pagas sem qualquer reajuste e/ou juros, sendo que, o prazo de vencimento para o pagamento da remuneração será automaticamente prorrogado pelo número de dias correspondente ao atraso na apresentação dos documentos.

**5.3.3.** - Caso os documentos não sejam apresentados até a data prevista para o pagamento da remuneração, o vencimento será prorrogado para 5 (cinco) dias úteis após a respectiva apresentação não existindo, nesta hipótese, qualquer atualização ou acréscimo de juros sobre o valor em aberto.

**5.4.** - Se o vencimento da contraprestação pelos Serviços prestados recair em dias de sábado, domingo ou feriados, este será prorrogado para o primeiro dia útil subsequente.

**5.5.** - Caso ocorra divergência entre quaisquer valores, o pagamento da respectiva fatura será suspenso até a data do seu esclarecimento ou de correção pela **CONTRATADA**, não existindo, nesta hipótese, qualquer atualização ou acréscimo de juros sobre o valor em aberto.

**5.6.** - Todos os pagamentos à **CONTRATADA** serão feitos por meios eletrônicos para a conta bancária especificada abaixo, ou a qualquer outra conta de sua titularidade que venha a ser posteriormente

informada por escrito à **CONTRATANTE**, servindo o comprovante de transferência bancária como recibo de pagamento:

SOARES SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS LTDA

C.N.P.J: 42.804.612/0001-87

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

AGÊNCIA: 1340

OPERAÇÃO: 1292

C.C: 00579083398-1

**5.7.** - A **CONTRATANTE** fará a retenção de todos os tributos que, por força de lei, devam ser recolhidos pela fonte pagadora.

**5.8** - O preço mensal indicado na cláusula 5.1, acima, têm com data-base o mês de assinatura do Contrato e poderá ser reajustado anualmente mediante livre negociação entre as partes. A título meramente referencial, fica eleito como critério de reajuste o IPCA, sendo certo que, na hipótese de extinção, deverá, de comum acordo, ser eleito um outro índice de correção que melhor se adapte a este Contrato.

**5.9.** - Nos preços dos Serviços ora contratados estão compreendidos todos os custos e despesas da **CONTRATADA**, incluindo, mas não se limitando a transporte, uniforme, alimentação, tributos, taxas, pessoal e equipamentos necessários para o desenvolvimento dos Serviços contratados, ficando expressamente vedado o seu repasse para a **CONTRATANTE**.

**5.10.** - Esclarecem as partes o preço dos Serviços contratados foi estipulado por mútuo consenso, levando-se em consideração, dentre outros critérios, os custos, as despesas e os tributos devidos em decorrência direta ou indireta do presente Contrato, o período, o horário (inclusive noturno) e o ambiente em que os Serviços serão executados, como também a natureza e a complexidade do trabalho a ser desenvolvido, sendo que a **CONTRATADA** declara ter tido pleno conhecimento de tais fatores e que os considerou no preço proposto.

**5.11.** - No caso de a Secretaria de Estado de Saúde (SES/GO) atrasar o repasse de um ou mais repasse(s)/custeio(s) mensal(is), o pagamento deverá ser disponibilizado à **CONTRATADA** em até 10 (dez) dias úteis da regularização das pendências financeiras pelo Estado de Goiás, e a antes desse prazo a **CONTRATANTE** não será considerada inadimplente, não se aplicando o disposto na cláusula **5.12**, abaixo, restando vedado à **CONTRATADA** emitir duplicatas e/ou realizar protestos e cobrar tais valores, tanto por meio extrajudicial, como judicial, suspender ou rescindir o Contrato.

**5.12.** - Atrasos de pagamento por culpa exclusiva e comprovada da **CONTRATANTE** acarretarão a incidência de correção monetária pela variação do IPCA e juros moratórios de 0,5% (meio por cento) ao mês, que serão calculados proporcionalmente ao número de dias em atraso. Na hipótese de o IPCA do mês de pagamento ainda não ter sido divulgado, utilizar-se-á o do mês anterior. Qualquer encargo adicional ou disposição divergente constante do Anexo I ou qualquer outro Anexo deste Contrato não será aplicável.

**5.13.** – Sem prejuízo das penalidades ou outros direitos da **CONTRATANTE** aplicáveis por força deste Contrato ou da lei, a **CONTRATANTE** poderá efetuar a retenção ou glosa do pagamento de qualquer documento de cobrança, no todo ou em parte, nos seguintes casos:

I. Execução parcial, inexecução total ou execução defeituosa ou insatisfatória dos Serviços, até que o problema seja sanado a contento da **CONTRATANTE**;

II. Não utilização de materiais e recursos humanos exigidos para a execução do Serviço, ou utilização em qualidade ou quantidade inferior à demandada;

III. Descumprimento de obrigação relacionada ao objeto do ajuste que possa ensejar a responsabilização solidária ou subsidiária da **CONTRATANTE**, independente da sua natureza.

## **CLÁUSULA VI – FORÇA MAIOR OU CASO FORTUITO**

**6.1.** - Qualquer alegação de ocorrência de caso fortuito ou de força maior deverá ser imediatamente comunicada por escrito pela parte afetada à outra, com a devida comprovação dentro dos 5 (cinco) dias subsequentes à comunicação, sob pena de não surtir efeitos neste Contrato.

**6.2.** - Caso seja realmente necessário suspender a execução dos Serviços contratados, a **CONTRATADA** receberá sua remuneração proporcionalmente aos dias de serviço prestados até a data efetiva da suspensão.

**6.3.** - Cessado o motivo da suspensão, a parte suscitante comunicará, por escrito, tal fato à parte suscitada e os Serviços serão retomados pela **CONTRATADA** no menor tempo possível, o qual não deverá ser, em qualquer hipótese, superior a 3 (três) dias, a contar da data da aludida comunicação.

**6.4.** - A data de retomada dos Serviços será o marco inicial para fins de cálculo da remuneração da **CONTRATADA** no mês em que os Serviços forem retomados.

**6.5.** - Não serão considerados como eventos de caso fortuito ou força maior, dentre outros, as condições climáticas normais do local de prestação dos serviços, greves ou perturbações envolvendo o pessoal da **CONTRATADA** ou variação cambial.

## **CLÁUSULA VII – CONFIDENCIALIDADE**

**7.1.** - A **CONTRATADA** se obriga a não revelar Informações Confidenciais a qualquer pessoa natural ou jurídica, sem o prévio consentimento por escrito da **CONTRATANTE**. Entende-se por Informação(ões) Confidencial(is) toda e qualquer informação e dados revelados pela **CONTRATANTE** à **CONTRATADA** sejam eles desenvolvidos a qualquer momento pela **CONTRATANTE**, sejam estes dados ou informações sejam eles de natureza técnica, comercial, jurídica, ou ainda, de natureza diversa, incluindo, sem limitação, segredos comerciais, know-how, e informações relacionadas com tecnologia, clientes, projetos, memórias de cálculo, desenhos, planos comerciais, atividades promocionais ou de comercialização, econômicas, financeiras e outras, que não sejam de

conhecimento público, bem como todo e qualquer dado pessoal ou informação sensível de pacientes da **CONTRATANTE**. A **CONTRATADA**, por si e por seus subcontratados, empregados, diretores e representantes (todos, conjuntamente, “REPRESENTANTES”), obriga-se a não usar, nem permitir que seus REPRESENTANTES usem, revelem, divulguem, copiem, reproduzam, divulguem, publiquem ou circulem a Informação Confidencial, a menos que exclusivamente para a execução do Contrato.

**7.2.** - Caso se solicite ou exija que a **CONTRATADA**, por interrogatório, intimação ou processo legal semelhante, revele qualquer das Informações Confidenciais, a **CONTRATADA** concorda em imediatamente comunicar à **CONTRATANTE** por escrito sobre cada uma das referidas solicitações/exigências, tanto quanto possível, para que a **CONTRATANTE** possa obter medida cautelar, renunciar ao cumprimento por parte da **CONTRATADA** das disposições desta Cláusula, ou ambos. Se, na falta de entrada de medida cautelar ou recebimento da renúncia, a **CONTRATADA**, na opinião de seu advogado, seja legalmente compelida a revelar as Informações Confidenciais, a **CONTRATADA** poderá divulgar as Informações Confidenciais às pessoas e ao limite exigido, sem as responsabilidades aqui estipuladas, e envidará os melhores esforços para que todas as Informações Confidenciais assim divulgadas recebam tratamento confidencial.

**7.3.** - A violação à obrigação de confidencialidade estabelecida nesta cláusula, quer pela **CONTRATADA**, quer pelos seus REPRESENTANTES, sujeitará a **CONTRATADA** a reparar integralmente as perdas e danos diretos causados à **CONTRATANTE**.

**7.4.** - A **CONTRATADA** se obriga a devolver imediatamente todo material tangível que contenha Informações Confidenciais, incluindo, sem limitação, todos os resumos, cópias de documentos e trechos de informações, disquetes ou outra forma de suporte físico que possa conter qualquer Informação Confidencial, tão logo ocorra término ou a rescisão do Contrato.

**7.5.** - A **CONTRATADA** não fará qualquer comunicado, tirará ou divulgará quaisquer fotografias (exceto para as suas finalidades operacionais internas para a fabricação e montagem dos bens), ou revelará quaisquer informações relativas a este CONTRATO ou com respeito ao seu relacionamento comercial com a **CONTRATANTE** ou qualquer Afiliada da **CONTRATANTE**, a qualquer terceira parte, exceto como exigido pela Lei aplicável, sem o consentimento prévio por escrito da **CONTRATANTE** ou de suas Afiliadas. A **CONTRATADA** concorda que, sem consentimento prévio por escrito da **CONTRATANTE** ou suas Afiliadas, como aplicável, não (a) utilizará em propagandas, comunicados ou de outra forma, o nome, nome comercial, o logotipo da marca comercial ou simulação destes, da **CONTRATANTE** ou de suas Afiliadas ou o nome de qualquer executivo ou colaborador da **CONTRATANTE** ou de suas Afiliadas ou (b) declarará, direta ou indiretamente, que qualquer produto ou serviço fornecido pela **CONTRATADA** foi aprovado ou endossado pela **CONTRATANTE** ou suas Afiliadas. Entende-se por Afiliada qualquer empresa controlada por, controladora de ou sob controle comum à **CONTRATANTE**.

**7.6.** - A **CONTRATADA**, por si e por seus colaboradores, obriga-se a atuar no presente Contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018, em especial com relação a todo e qualquer dado pessoal ou informação sensível de pacientes da **CONTRATANTE**. A **CONTRATADA** obriga-se a comunicar por escrito a **CONTRATANTE** sobre qualquer infração à referida legislação, inclusive sobre o vazamento de dados.

**7.7.** – Esta obrigação subsistirá por tempo indeterminado, desde a assinatura do presente instrumento e após o seu encerramento por qualquer motivo.

## CLÁUSULA VIII – DURAÇÃO E RESCISÃO

**8.1.** - O presente Contrato entrará em vigor na data de sua assinatura pelo prazo definido no **ITEM C do QUADRO RESUMO**.

**8.2.** - O presente contrato poderá ser encerrado, nas seguintes hipóteses:

- a) por mútuo acordo, mediante assinatura de termo de encerramento correspondente;
- b) por conveniência, pela **CONTRATANTE**, a qualquer momento, por aviso prévio, de qualquer forma escrita à **CONTRATADA**, com antecedência de 30 (trinta) dias, sem que seja devido o pagamento de quaisquer multas e/ou indenizações de qualquer espécie; e
- c) em razão de evento de força maior, devidamente comprovada, que impeça o cumprimento por quaisquer das Partes de suas obrigações contratuais e que perdure por mais de 60 (sessenta) dias.

**8.3.** - A **CONTRATANTE** poderá rescindir o presente Contrato mediante simples comunicação escrita nos seguintes casos:

- a) Inadimplemento ou o cumprimento irregular de qualquer cláusula contratual, por parte da **CONTRATADA**;
- b) Pedido de falência ou de recuperação judicial da **CONTRATADA**;
- c) Imperícia, atraso, negligência, imprudência, dolo, má-fé ou desídia da **CONTRATADA**, na execução do Contrato;
- d) Caso as multas aplicadas à **CONTRATADA** superem 20% (vinte por cento) do valor total do Contrato; ou
- e) Por ordem da Secretaria de Estado de Saúde.

**8.4.** - Na hipótese de rescisão contratual motivada por culpa ou dolo da **CONTRATADA** na prestação dos Serviços ora contratados, deverá esta, após devidamente notificada, encerrar imediatamente suas atividades e pagar multa equivalente a 30% (trinta por cento) do valor total anual do Contrato, sem prejuízo de cobrança de indenização por perdas e danos que eventualmente vier a causar à **CONTRATANTE**.

**8.5.** – Em qualquer uma das hipóteses de encerramento contratual será devido à **CONTRATADA** o pagamento da contraprestação proporcional aos dias em que forem efetivamente prestados os Serviços contratados, desde que aceitos e aprovados pela **CONTRATANTE**, descontado o valor das multas, indenizações e retenções eventualmente aplicadas nos termos do Contrato.

**8.6.** – A **CONTRATADA** tem pleno conhecimento de que foi contratada para prestar os Serviços objeto deste Contrato à **CONTRATANTE**, uma vez que este é o responsável pelo gerenciamento e execução das ações e serviços de saúde constantes no Contrato de Gestão firmado com o Estado de Goiás, por intermédio de sua Secretaria de Estado de Saúde (Termo de Colaboração nº 88/2024 – SES / GO), razão pela qual concorda, desde já, que caso o ente público intervenha, rescinda ou encerre, por qualquer modo ou razão, o referido contrato, o presente instrumento restará automaticamente rescindido, não fazendo a **CONTRATADA** jus a qualquer tipo de indenização, qualquer que seja sua natureza, renunciando expressamente ao direito de pleitear quaisquer valores indenizatórios, em qualquer tempo ou jurisdição, junto à **CONTRATANTE**.

## **CLÁUSULA IX – DAS PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO LEGAL E CONTRATUAL**

**9.1.** - Sem prejuízo do direito da **CONTRATANTE** de rescindir o Contrato, a ineficiência na prestação dos Serviços ora contratados, como também o descumprimento da legislação e/ou das obrigações e demais disposições assumidas pela **CONTRATADA** no presente Contrato e em seus anexos, ensejará a imediata obrigatoriedade desta em, dependendo de cada caso, refazer os Serviços de acordo com os padrões de qualidade aplicáveis e atender as disposições e obrigações contratuais previstas, sendo facultado à **CONTRATANTE**:

- a) reter imediata e integralmente o pagamento da contraprestação prevista na Cláusula V deste Instrumento até que a(s) pendência(s) seja(m) devida e satisfatoriamente regularizada(s); e/ou
- b) contratar terceiros para executar ou refazer os Serviços, obrigando-se a **CONTRATADA** a arcar com os custos decorrentes. Neste caso, o serviço executado por terceiros não excluirá ou reduzirá as obrigações, responsabilidades e garantias atribuídas à **CONTRATADA** previstos neste Contrato e/ou na lei; e/ou
- c) aplicar multa prevista no **ITEM G.1 do QUADRO RESUMO**.

**9.2.** – Em caso de atraso na prestação dos Serviços será devida pela **CONTRATADA** multa prevista no **ITEM G.2 do QUADRO RESUMO**.

**9.3.** – O valor de quaisquer penalidades ou indenizações cobradas da **CONTRATADA** por força deste Contrato poderá, a critério da **CONTRATANTE**, ser descontado na fatura do próximo mês. Caso não haja saldo contratual suficiente para pagamento da multa, a mesma poderá ser descontada dos pagamentos devidos à **CONTRATADA** por força de outros contratos ou obrigações existentes entre as Partes ou cobrada judicial ou extrajudicialmente pela **CONTRATANTE**.

**9.4.** – As penalidades estabelecidas neste Contrato, tem caráter não compensatório, não isentando a **CONTRATADA** do cumprimento de quaisquer de suas obrigações previstas neste Contrato, especialmente a de prestar os Serviços em atraso, bem como da obrigação de indenizar integralmente a **CONTRATANTE** pelos danos decorrentes do atraso, e não prejudica o direito da **CONTRATANTE** de, a seu critério, dar por rescindido o presente Contrato.

## **CLÁUSULA X – ANTICORRUPÇÃO E ÉTICA NOS NEGÓCIOS**

**10.1.** - A **CONTRATADA** declara estar em conformidade com todas as leis, normas, regulamentos e requisitos vigentes, relacionados com o presente contrato. Assim, compromete-se a cumprir rigorosamente e de boa fé a legislação aplicável aos serviços que deve executar nos termos deste Contrato.

**10.2.** - Em virtude deste Contrato, nenhuma das partes poderá oferecer, conceder ou comprometer-se a ceder a ninguém, ou receber ou concordar em aceitar de qualquer pessoa, qualquer pagamento, doação, compensação, benefícios ou vantagens financeiras ou não financeiras de qualquer espécie que configurem uma prática ilegal ou corrupção, por conta própria ou de terceiros, direta ou indiretamente, devendo-se assegurar o cumprimento desta obrigação por parte de seus representantes e colaboradores.

**10.3.** - As partes declaram e garantem categoricamente durante toda a vigência do presente Contrato, inclusive no que tange aos seus colaboradores e parceiros utilizados na execução dos serviços a serem prestados, a ausência de situações que constituam ou possam constituir um conflito de interesses em relação às atividades e serviços que devem ser realizados de acordo com este documento legal. Da mesma forma, as partes comprometem-se a adotar, durante toda a validade do contrato, uma conduta apropriada para evitar o surgimento de qualquer situação que possa gerar um conflito de interesses. No caso de haver qualquer situação suscetível a levar a um conflito de interesses, as partes comprometem-se a informar imediatamente por escrito a outra parte e a ater-se nas indicações que podem porventura ser assinaladas a esse respeito. O não cumprimento pelas partes das obrigações assumidas sob esta cláusula, facultará a outra Parte a possibilidade de rescindir o contrato imediatamente, sem prejuízo das demais ações e direitos que possam ser exercidos de acordo com a lei.

**10.4.** - As partes declaram e garantem que cumprem e cumprirão, durante todo o prazo de vigência do presente contrato, todas as leis de anticorrupção, federais, estaduais e locais, decretos, códigos, regulamentações, regras, políticas e procedimentos de qualquer governo ou outra autoridade competente, em especial os preceitos decorrentes da Lei nº 12.846/13 (“Lei de Anticorrupção Brasileira”), abstendo-se de praticar qualquer ato de corrupção (“Atos de Corrupção”) e/ou qualquer ato que seja lesivo à administração pública, nacional ou estrangeira, que atente contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública ou contra os compromissos internacionais assumidos pelo Brasil.

**10.5.** - Na hipótese de qualquer das partes violar qualquer disposição prevista nesta cláusula e/ou qualquer obrigação legal prevista na legislação, operar-se-á a rescisão motivada, com aplicação das penalidades e indenizações por perdas e danos cabíveis.

**10.6.** – A **CONTRATADA** declara que não contrata, direta ou indiretamente, mão de obra infantil (salvo na condição de aprendiz, a partir dos 14 anos), escrava, em condições análogas à escravidão, ou em

condições sub-humanas, devendo garantir a seus empregados e contratados remuneração compatível com o piso salarial da categoria, jornadas e condições de trabalho conforme legislação em vigor.

**10.7.** – As partes obrigam-se a agir de modo leal, responsável e probo, além de perseguir a boa-fé, para repelir quaisquer ações intencionalmente desleais, injustas, desonestas, prejudiciais, fraudulentas ou ilegais, sempre ancorados nas ações de transparência pública.

#### **CLÁUSULA XI – CESSÃO E SUBCONTRATAÇÃO**

**11.1.** - As partes não poderão ceder, transferir ou, de qualquer modo, alienar direitos e obrigações decorrentes do presente Contrato, sem um acordo prévio e expresso uma da outra.

**11.2.** - A **CONTRATADA** obriga-se a utilizar para a execução do presente Contrato apenas empregados por ele direta e regularmente registrados em regime CLT, sendo que a subcontratação ou utilização de outras empresas ou pessoas jurídicas na execução das atividades decorrentes do Contrato apenas será admitida mediante prévia e expressa anuência da **CONTRATANTE** caso a caso, mantida a total responsabilidade da **CONTRATADA** em relação aos Serviços subcontratados, nos termos do presente Contrato, e sem que isto importe em qualquer adicional de custo e responsabilidade para a **CONTRATANTE**.

**11.3.** - A responsabilidade da **CONTRATADA** pela parcela dos Serviços executados por seus subcontratados é integral, abrangendo inclusive as obrigações por acidentes gerais e do trabalho e os encargos e deveres de natureza trabalhista, previdenciária e tributária.

**11.4.** - Nenhuma cláusula contida nos contratos entre a **CONTRATADA** e seus subcontratados se constituirá em vínculo contratual entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA** ou entre a **CONTRATANTE** e os subcontratados da **CONTRATADA**. Os contatos da **CONTRATANTE**, comunicações e entendimentos, relativos ao objeto deste Contrato, serão sempre levados a efeito entre a **CONTRATANTE** e a **CONTRATADA**, cabendo a esta retransmitir, quando necessário, ordens e/ou instruções aos seus subcontratados.

#### **CLÁUSULA XII – DA SUPERVISÃO E INSPEÇÃO**

**12.1.** - A **CONTRATANTE** exercerá a qualquer tempo, ampla fiscalização em todas as frentes de Serviços, podendo qualquer pessoa autorizada por ela, ter livre acesso ao local em que estão sendo executados, podendo sustar os trabalhos sem prévio aviso, sempre que justificadamente considerar a medida necessária, bem como, acompanhar a realização de medições e ensaios no campo de quaisquer materiais, equipamentos ou serviços.

**12.2.** - A ação de fiscalização e controle não diminui ou atenua a responsabilidade das **CONTRATADA** quanto à perfeita execução dos Serviços. A **CONTRATADA** não poderá acrescentar aos prazos de execução dos serviços, o tempo para fiscalização e inspeção.

**12.3.** - Em caso de ocorrência de falhas reiteradas comprovadas na execução dos Serviços, a **CONTRATANTE** poderá exigir a contratação de pessoal especializado ou a obtenção de equipamentos especiais para perfeita execução dos mesmos. Os custos relativos à contratação de pessoal especializado ou a obtenção de equipamentos especiais serão pagos pela **CONTRATADA**.

## **CLÁUSULA XIII – DISPOSIÇÕES GERAIS**

**13.1.** - O presente instrumento e seus anexos, como também eventuais aditamentos, consubstanciam toda a relação contratual, ficando sem validade e eficácia quaisquer outros documentos aqui não mencionados e já assinados, correspondências já trocadas, bem como quaisquer compromissos e/ou acordos pretéritos, presentes e/ou futuros, os quais não obrigarão as partes, sendo considerados inexistentes para os fins deste Contrato caso não seja observada a formalidade contida no item a seguir.

**13.2.** - Quaisquer alterações a este Contrato somente terão validade e eficácia se forem devidamente formalizadas através de aditamento contratual firmado pelos representantes legais das partes.

**13.3.** - Se qualquer uma das disposições do presente Contrato for ou vier a tornar-se nula ou revelar-se omissa, inválida ou ineficaz não afetará ou prejudicará as cláusulas remanescentes, que continuarão com vigência, validade e eficácia plenas. Na ocorrência desta hipótese, as partes farão todos os esforços possíveis para substituir a cláusula tida como nula, omissa, inválida ou ineficaz por outra, sem vícios, a fim de que produza os mesmos efeitos jurídicos, econômicos e financeiros que a cláusula original produziria, ou, caso isso não seja possível, para que produza os efeitos mais próximos possíveis daqueles inicialmente vislumbrados.

**13.4.** - O não exercício dos direitos previstos no presente Contrato, em especial no tocante à rescisão contratual e obtenção da reparação de danos eventualmente causados, bem como a tolerância, de uma parte com a outra, quanto ao descumprimento de qualquer uma das obrigações assumidas neste instrumento ou em seus anexos, serão considerados atos de mera liberalidade, não resultando em modificação, novação ou renúncia das disposições contratuais ora estabelecidas, podendo as partes exercer, a qualquer tempo, seus direitos.

**13.5.** - Em hipótese alguma o silêncio das partes será interpretado como consentimento tácito.

**13.6.** - Declaram as partes que toda e qualquer notificação, se necessário, poderá ser enviada e recebida eletronicamente aos contatos mencionados no **ITEM H do QUADRO RESUMO**.

**13.7.** - O presente instrumento e seus anexos obrigam não só as partes, como também seus eventuais sucessores a qualquer título.

**13.8.** - Tendo em vista o caráter do presente Contrato – prestação de Serviços – a **CONTRATADA** declara ser contribuinte do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN).

**13.9.** - O presente instrumento não estabelece entre as partes nenhuma forma de sociedade, agência, associação, consórcio, ou responsabilidade solidária.

**13.10.** - Para a prestação dos Serviços objeto do presente contrato, a **CONTRATADA** declara que se acha devidamente habilitada e registrada nos órgãos competentes quando legalmente requerido.

## **CLÁUSULA XIV – FORO**

**14.1.** - Fica eleito, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que o seja, o foro de São Paulo, Estado de São Paulo, para dirimir quaisquer controvérsias resultantes da interpretação e/ou execução do presente Contrato.

E, por estarem justas e contratadas, firmam as partes e 02 (duas) testemunhas o presente Contrato para que produza os efeitos jurídicos desejados, reconhecendo a forma de contratação por meios eletrônicos, digitais e informáticos como válida e plenamente eficaz, ainda que seja estabelecida com a assinatura eletrônica ou certificação fora dos padrões ICP-BRASIL, conforme disposto pelo Art. 10 da Medida Provisória nº 2.200/2001 em vigor no Brasil. Sendo certo que na (i) na hipótese de assinatura eletrônica deste Contrato, ele produzirá efeitos a partir da abaixo mencionada, independentemente da data em que for assinado pelas partes; e (ii) na hipótese de assinatura na forma física, o Contrato deverá ser entregue em 02 (duas) vias em igual teor e valor.

Formosa, 05 de novembro de 2024

---

**CONTRATADA: SOARES SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS LTDA**

---

**CONTRATANTE: IMED – INSTITUTO DE MEDICINA, ESTUDOS E DESENVOLVIMENTO**

Testemunhas:

1) \_\_\_\_\_

Nome:

C.P.F:

2) \_\_\_\_\_

Nome:

C.P.F.:

## **ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**

## 1. OBJETO:

Contratação de pessoa jurídica especializada na **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS SUPORTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) E LINK DE ACESSO à INTERNET BACKUP**, para fins de suporte às atividades de gestão desenvolvidas pelo IMED junto à **Policlínica Estadual da Região do Entorno - Unidade Formosa**.

## 2. DESCRIÇÃO DETALHADA DO SUPORTE DE TI

### 2.1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

- Disponibilização de 01 colaborador com o cargo de **TÉCNICO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, carga horária de 44 horas semanais, com comprovação de vínculo CLT, presencialmente na Policlínica de Formosa;
- Fornecimento de Serviços de SUPORTE N2 e COORDENAÇÃO DE TI REMOTO com equipe mínima de 2 profissionais disponíveis por telefone e ou WhatsApp 24 horas por dia 7 dias por semana com comprovação de vínculo com a contratada;
- Fornecimento de SUPORTE N2 PRESENCIAL quando solicitado antecipadamente;
- Fornecimento de ferramenta de monitoramento e gerenciamento remoto, com portal unificado que incluem: painéis com informação de todo parque de máquinas, gerenciamento de inventário incluindo relatórios, monitoramento remoto de hardware e software, geração de scripts para manutenção remota de desktops e servidores, acesso remoto seguro com logs de segurança e gravação de tela e antivírus para 3 servidores;
- Fornecimento de ferramenta de backup e recuperação de desastres remoto, com rotinas diárias de backup para todos os servidores localizados na clínica, em formato bare metal e incremental com a possibilidade de restauração via internet de forma integral ou arquivos e pastas, sem limitação de armazenamento e retenção mínima de 15 dias;
- As atividades devem ser executadas exclusivamente em equipamentos ou serviços dentro das dependências da Policlínica de Formosa.

### 2.2 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

#### 2.2.1 ATIVIDADES DE COORDENADOR EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- Supervisão direta de uma equipe de profissionais de TI, incluindo técnicos, administradores de sistemas, engenheiros de rede e outros especialistas. Isso envolve atribuir tarefas, monitorar o progresso do trabalho, fornecer orientação e feedback, e promover um ambiente de trabalho colaborativo e produtivo;
- Desenvolvimento e implementação de uma estratégia de TI alinhada com os objetivos organizacionais de longo prazo. Isso inclui a identificação de necessidades de TI, avaliação de tecnologias emergentes, definição de metas e prioridades, e alocação de recursos;
- Supervisão e coordenação de projetos de TI desde o planejamento até a implementação e manutenção. Isso envolve a definição de escopo, cronograma e orçamento do projeto, alocação de recursos, acompanhamento do progresso e resolução de problemas;
- Estabelecimento de políticas, procedimentos e padrões de segurança de TI para proteger os ativos de informação da organização e garantir conformidade com regulamentações relevantes;
- Supervisão da infraestrutura de TI da organização, incluindo servidores, redes, sistemas de armazenamento, dispositivos de segurança e outros recursos de hardware e software. Isso envolve garantir que os sistemas estejam operacionais, atualizados e seguros;
- Avaliação de soluções de tecnologia da informação para atender às necessidades da organização. Isso inclui a análise de custo-benefício, revisão de propostas de fornecedores, negociação de contratos e coordenação de implementações;
- Identificação e mitigação de riscos de segurança de TI, como ataques cibernéticos, vazamento de dados e interrupções de serviço. Isso envolve a implementação de controles de segurança, treinamento de funcionários e resposta a incidentes de segurança;
- Colaboração com líderes de negócios e outras partes interessadas para entender suas necessidades de TI e garantir que os sistemas de informação suportem efetivamente as operações organizacionais;
- Identificação das necessidades de treinamento da equipe de TI e fornecimento de oportunidades de desenvolvimento profissional para melhorar as habilidades e conhecimentos da equipe;
- Avaliação do desempenho da equipe de TI e dos sistemas de informação para identificar áreas de melhoria e implementar medidas corretivas conforme necessário.

## **2.2.2 ATIVIDADES DE TÉCNICO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

- Prestar suporte técnico aos funcionários do hospital para resolver problemas de hardware, software e rede, tanto presencialmente quanto remotamente. Isso inclui diagnóstico e resolução de problemas em computadores, impressoras, scanners, sistemas de comunicação etc.;
- Realizar manutenção preventiva em equipamentos de TI, como atualização de sistemas operacionais, aplicação de patches de segurança, limpeza física de computadores e substituição de componentes defeituosos;
- Auxiliar na implantação e configuração de novos sistemas de informação e aplicativos clínicos, como sistemas de registros eletrônicos de saúde (EHR), sistemas de imagem médica (PACS), sistemas de laboratório, etc;
- Implementar e manter medidas de segurança de TI para proteger os dados do paciente e garantir conformidade com regulamentações de privacidade. Isso inclui configuração de firewalls, antivírus, controle de acesso e monitoramento de logs de segurança;
- Configurar e gerenciar soluções de backup para garantir a integridade dos dados do paciente e a disponibilidade contínua dos sistemas críticos em caso de falha ou desastre;
- Manter um inventário atualizado de todos os ativos de TI do hospital, incluindo computadores, servidores, dispositivos móveis, software e licenças, e garantir que os registros estejam em conformidade com as políticas de gerenciamento de ativos;
- Fornecer treinamento e orientação aos funcionários do hospital sobre o uso adequado de sistemas de TI, práticas de segurança cibernética e conformidade com as políticas e procedimentos de TI;
- Responder prontamente a emergências de TI, como falhas de sistema, ataques cibernéticos, interrupções de rede ou qualquer outro incidente que possa afetar a prestação de cuidados aos pacientes;
- Trabalhar em estreita colaboração com equipes clínicas, administrativas e de segurança para entender suas necessidades de TI e garantir que os sistemas de informação atendam aos requisitos operacionais e regulamentares;
- Pesquisar, avaliar e recomendar novas tecnologias e soluções de TI que possam melhorar a eficiência, segurança e qualidade dos cuidados prestados pelo hospital.

### **2.2.3 ATIVIDADES DE GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

- Gerência de projetos da equipe de tecnologia da informação;

- Alinhamento estratégico entre as tecnologias disponíveis e os objetivos da direção do hospital;
- Utilização de ferramentas de monitoramento remoto para acompanhar o desempenho de sistemas, redes e aplicativos, identificando problemas potenciais antes que impactem os usuários finais;
- Manutenção de um inventário de ativos de TI remotos, incluindo computadores, dispositivos móveis, software e licenças, utilizando ferramentas de gerenciamento de ativos baseadas na nuvem;
- Gerencia de projetos de TI à distância, incluindo o planejamento, execução e acompanhamento de projetos de desenvolvimento de software, implantação de infraestrutura, migrações de dados, entre outros;
- Utilização de ferramentas de comunicação remota, como e-mail, videoconferência, mensagens instantâneas e plataformas de colaboração online, para manter a comunicação eficaz com a equipe de TI e outros stakeholders;
- Fornecimento de treinamento presencial para usuários sobre o uso adequado de sistemas e ferramentas de TI, boas práticas de segurança cibernética e outras habilidades relacionadas à tecnologia;
- Realização de auditorias de segurança presenciais para identificar vulnerabilidades físicas e medidas de segurança inadequadas nas instalações de TI da organização;
- Gerenciar atividades com fornecedores de serviços de TI presencialmente, como provedores de internet, empresas de manutenção de hardware, e outros fornecedores de tecnologia.

#### **2.2.4 ATIVIDADES DE SUPORTE N2**

- Disponibilidade 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- Identificação e solução de problemas complexos em sistemas de TI, redes e aplicativos;
- Resposta imediata a incidentes críticos de segurança, interrupções de serviço ou falhas de sistemas;
- Configuração, otimização e manutenção de infraestrutura de rede complexa, incluindo roteadores, switches, firewalls e balanceadores de carga;
- Planejamento e execução de implementações e atualizações de sistemas operacionais, aplicativos e software de segurança, garantindo mínima interrupção para os usuários finais;

- Implementação de sistemas de monitoramento proativo para detectar e resolver problemas antes que afetem os usuários finais;
- Coordenação e implementação de mudanças complexas em ambientes de TI, garantindo que os impactos sejam avaliados e gerenciados adequadamente;
- Assistência especializada para aplicativos de software específicos utilizados no contexto do hospital, como sistemas de gestão hospitalar, PACS (Picture Archiving and Communication System), e sistemas de informações laboratoriais;
- Implementação e manutenção de políticas de segurança da informação rigorosas, incluindo proteção contra ameaças cibernéticas, gerenciamento de acesso e conformidade com regulamentações relevantes;
- Recuperação de Desastres e Continuidade de Negócios: Desenvolvimento e teste de planos de recuperação de desastres para garantir a disponibilidade contínua de sistemas críticos em caso de falhas ou desastres;
- Fornecimento de treinamento especializado para usuários finais e equipe de suporte interno, juntamente com a documentação completa de processos e procedimentos de suporte;
- Definição e implementação de regras de firewall para controlar o tráfego de entrada e saída com base em endereços IP, portas e protocolos;
- Acompanhamento contínuo do tráfego de rede para identificar padrões, anomalias ou atividades suspeitas que possam indicar uma violação de segurança;
- Administração de listas de permissões e negações para controlar o acesso a recursos específicos da rede;
- Aplicação regular de patches e atualizações de segurança para garantir que o firewall esteja protegido contra vulnerabilidades conhecidas;
- Estabelecimento e configuração de conexões VPN para permitir comunicações seguras entre redes remotas ou usuários remotos;
- Realização de auditorias periódicas de segurança para avaliar a eficácia das políticas de firewall e identificar áreas de melhoria;
- Diagnóstico e resolução de problemas relacionados ao firewall, incluindo bloqueios de tráfego indevidos, falhas de conexão e outras questões de segurança;
- Desenvolvimento e implementação de políticas de segurança abrangentes, alinhadas com os requisitos de conformidade e as melhores práticas do setor;
- Coleta e análise de logs de firewall para monitorar atividades de rede, detectar possíveis ameaças e facilitar investigações de segurança;

- Oferecimento de treinamento e conscientização em segurança cibernética para funcionários, ajudando a garantir o uso adequado do firewall e a proteção dos recursos de rede;
- Criação e configuração de novas máquinas virtuais para suportar diferentes cargas de trabalho e aplicativos;
- Implantação e gerenciamento de contêineres utilizando tecnologias como LXC (Linux Containers) ou Docker, para fornecer ambientes isolados e eficientes para aplicativos;
- Acompanhamento do uso de CPU, memória, armazenamento e largura de banda das VMs e contêineres para garantir um desempenho adequado e detectar possíveis gargalos;
- Implementação de políticas de backup automatizadas para proteger os dados das VMs e contêineres, juntamente com procedimentos de restauração em caso de falha ou perda de dados;
- Configuração e gerenciamento de armazenamento de dados, incluindo armazenamento local, armazenamento em rede (NFS, CIFS) e armazenamento em bloco (iSCSI, FC);
- Configuração de clusters Proxmox para alta disponibilidade, garantindo que as VMs e contêineres continuem funcionando mesmo em caso de falha de hardware ou software;
- Aplicação de patches de segurança e atualizações de software para manter o Proxmox e seus componentes atualizados e protegidos contra vulnerabilidades conhecidas;
- Integração do Proxmox com sistemas de monitoramento de terceiros para obter insights detalhados sobre o desempenho e a integridade do ambiente virtualizado;
- Implementação de scripts e ferramentas de automação para simplificar tarefas repetitivas, como provisionamento de VMs, configuração de redes e gerenciamento de backups;
- Realização de auditorias periódicas de segurança e conformidade para garantir que o ambiente Proxmox atenda aos padrões e regulamentações de segurança relevantes;
- Instalação inicial do Windows Server em hardware físico ou virtual, incluindo configuração de parâmetros básicos como nome do servidor, configurações de rede e ativação de licenças;
- Criação, modificação e exclusão de contas de usuário e grupos locais ou integrados ao domínio, juntamente com a atribuição de permissões e políticas de segurança;

- Configuração de políticas de grupo para padronizar configurações de segurança, permissões, configurações de desktop e outras configurações para usuários e computadores em um ambiente de domínio;
- Implantação e configuração de serviços de rede como DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol), DNS (Domain Name System), Active Directory, File Services, Print Services, entre outros;
- Monitoramento do desempenho do servidor, diagnóstico de problemas de hardware ou software, e aplicação de correções e atualizações de segurança;
- Configuração e manutenção de volumes de armazenamento, discos rígidos, RAID (Redundant Array of Independent Disks) e sistemas de arquivos para garantir a disponibilidade e integridade dos dados;
- Implementação de políticas de backup automatizadas para proteger dados importantes
- e garantir a capacidade de recuperação em caso de falha de hardware, corrupção de dados ou desastres;
- Implementação e manutenção de medidas de segurança, incluindo configuração de firewalls, políticas de senha, controle de acesso, criptografia e auditorias de segurança;
- Configuração e gerenciamento de serviços de terminal para fornecer acesso remoto a aplicativos e desktops, garantindo segurança e desempenho adequados;
- Realização de auditorias periódicas para garantir a conformidade com políticas internas, regulamentações governamentais e padrões de segurança da indústria;
- Desenvolvimento de plano de implantação de rede que leve em consideração a cobertura necessária, capacidade, segurança e compatibilidade com dispositivos existentes;
- Instalação física dos pontos de acesso Wi-Fi em locais estratégicos para garantir uma cobertura eficaz em toda a área desejada;
- Definição e configuração de múltiplos SSIDs para segregação de tráfego, oferecendo diferentes níveis de acesso e segurança para diferentes grupos de usuários;
- Implementação de protocolos de segurança Wi-Fi, como WPA2-PSK (Wi-Fi Protected Access 2 - Pre-Shared Key) ou WPA3, para proteger a rede contra acesso não autorizado;
- Configuração de métodos de autenticação, como WPA2-Enterprise ou WPA3-Enterprise, para autenticar usuários através de um servidor de autenticação centralizado, como RADIUS (Remote Authentication Dial-In User Service);

- Configuração de servidores DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) para atribuir endereços IP de forma dinâmica aos dispositivos conectados à rede sem fio;
- Monitoramento contínuo do desempenho da rede sem fio, incluindo latência, largura de banda, interferência e níveis de sinal, para garantir uma experiência de usuário otimizada
- Implementação de políticas de QoS (Quality of Service) para priorizar determinados tipos de tráfego de rede, como voz sobre IP (VoIP) ou streaming de vídeo, garantindo uma qualidade de serviço consistente;
- Aplicação regular de atualizações de firmware e patches de segurança nos pontos de acesso e controladores de rede sem fio para garantir a estabilidade e segurança da infraestrutura;
- Realização de auditorias periódicas de segurança para identificar e corrigir potenciais vulnerabilidades na configuração da rede sem fio;
- Desenvolvimento de uma arquitetura de rede que atenda às necessidades da organização, considerando fatores como tamanho, localização geográfica, requisitos de largura de banda e segurança;
- Instalação física e configuração de dispositivos de rede, como switches, roteadores, firewalls, pontos de acesso sem fio (APs) e servidores de rede;
- Atribuição de endereços IP estáticos ou dinâmicos aos dispositivos de rede, configuração de servidores DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) e implementação de políticas de gerenciamento de endereços IP;
- Divisão da rede em sub-redes lógicas ou VLANs (Virtual LANs) para melhorar o desempenho, segurança e eficiência do tráfego de rede;
- Implementação e configuração de serviços de rede essenciais, como DNS (Domain Name System), DHCP, NAT (Network Address Translation), VPN (Virtual Private Network) e servidor de arquivos;
- Configuração de políticas de acesso para controlar quem pode acessar recursos de rede, implementação de firewalls para proteger contra ameaças externas e internas, e configuração de sistemas de detecção e prevenção de intrusões (IDS/IPS);
- Monitoramento contínuo do tráfego de rede, uso de largura de banda, latência e outros indicadores de desempenho para identificar problemas e otimizar a rede;
- Inventário e monitoramento de dispositivos de rede, incluindo switches, roteadores, firewalls, APs, servidores e dispositivos de rede de terceiros;

- Implementação de políticas de backup regulares para configurar os dispositivos de rede e os arquivos de configuração dos dispositivos, garantindo a rápida recuperação em caso de falha ou erro de configuração;
- Realização de auditorias regulares de segurança e conformidade para garantir que a rede esteja em conformidade com políticas internas, regulamentações governamentais e padrões do setor;
- Avaliação das necessidades da organização e identificação dos serviços e cargas de trabalho adequados para migrar para a nuvem;
- Pesquisa e seleção de um provedor de serviços em nuvem que atenda aos requisitos de negócios da organização, levando em consideração fatores como custo, desempenho, segurança e conformidade;
- Configuração e provisionamento de recursos de computação, armazenamento, rede e outros serviços necessários na plataforma de nuvem escolhida;
- Migração ou implantação de aplicativos na infraestrutura de nuvem, garantindo compatibilidade, desempenho e segurança adequados;
- Implementação de políticas de segurança para proteger os dados e aplicativos na nuvem, incluindo configuração de firewalls, controles de acesso, criptografia e monitoramento de ameaças;
- Integração dos serviços em nuvem com sistemas e aplicativos existentes na infraestrutura local, garantindo interoperabilidade e continuidade operacional;
- Configuração de serviços de gerenciamento de identidade e acesso (IAM) para controlar e monitorar o acesso aos recursos na nuvem, incluindo autenticação multifatorial e controle de acesso baseado em função;
- Implementação de ferramentas de monitoramento para acompanhar o desempenho dos serviços em nuvem, identificar gargalos e otimizar a utilização de recursos;
- Configuração de políticas de backup e recuperação de dados para proteger contra perda de dados e garantir a disponibilidade contínua dos serviços em nuvem;
- Treinamento de funcionários para garantir que eles estejam familiarizados com os serviços em nuvem, suas funcionalidades e melhores práticas de uso.

### **2.2.5 FUNÇÕES DA FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO / MONITORAMENTO DE RECURSOS DE TI**

- Gerenciamento centralizado via portal com todas as ferramentas disponíveis centralizadas (gerenciamento remoto, antivírus, gerador de scripts, acesso remoto, monitoramento de hardware);

- Monitoramento contínuo do desempenho do sistema, incluindo CPU, memória, disco, rede e outros recursos, permitindo a detecção precoce de problemas de desempenho;
- Geração de alertas e notificações em tempo real para eventos críticos, como falhas de sistema, problemas de segurança, indisponibilidade de serviço e outros eventos importantes;
- Automatização do processo de aplicação de patches de segurança e atualizações de software em dispositivos monitorados, ajudando a garantir que os sistemas estejam sempre atualizados e protegidos;
- Capacidade de acessar dispositivos remotamente para solução de problemas, configuração de sistemas, instalação de software e outras tarefas de manutenção sem a necessidade de intervenção física no dispositivo;
- Manutenção de um inventário completo de ativos de TI, incluindo detalhes como hardware, software instalado, configurações do sistema e histórico de manutenção;
- Implementação de recursos de segurança, como criptografia de dados, autenticação de dois fatores, controle de acesso baseado em função e auditorias de segurança para proteger os dados do cliente e garantir a conformidade com regulamentações;
- Geração de relatórios detalhados sobre o desempenho do sistema, utilização de recursos, histórico de alertas, conformidade de segurança e outros aspectos importantes da infraestrutura de TI;
- Integração com outras ferramentas e sistemas de gerenciamento de TI, como sistemas de ticketing, ferramentas de monitoramento de rede e sistemas de gerenciamento de serviços de TI (ITSM), para facilitar processos e fluxos de trabalho;
- Automatização de rotinas de manutenção e administração de TI, permitindo que tarefas repetitivas sejam executadas de forma programada e eficiente, reduzindo a carga de trabalho manual;
- Oferecer visão geral das métricas de desempenho e saúde do sistema;
- Apresentar gráficos e widgets personalizáveis para monitoramento em tempo real;
- Listar e categorizar alertas e notificações críticas;
- Permitir a rápida identificação e resolução de problemas de infraestrutura;
- Exibir o status das atualizações de software e patches aplicados nos dispositivos monitorados;
- Facilitar o gerenciamento proativo das atualizações de segurança e correções de bugs;
- Apresentar lista detalhada de todos os ativos de TI monitorados;
- Permitir a organização e filtragem por tipo de dispositivo, status e outras métricas relevantes;

- Fornecer uma visão geral das medidas de segurança implementadas e do status de conformidade;
- Destacar possíveis vulnerabilidades e áreas de melhoria na segurança da infraestrutura de TI;
- Incluir detalhes como fabricante, modelo, especificações técnicas e número de série;
- Listar todos os programas de software instalados nos dispositivos monitorados;
- Manter registro completo de todos os dispositivos de hardware monitorados;
- Fornecer informações sobre versões, licenças, datas de instalação e atualizações disponíveis;
- Bloqueio de acesso a sites maliciosos, phishing, conteúdo inapropriado ou não relacionado ao trabalho para proteger os usuários contra ameaças e garantir a conformidade com as políticas da empresa;
- Verificação de arquivos baixados e sites visitados em busca de malware, vírus, ransomware e outras ameaças cibernéticas, prevenindo infecções e ataques de malware;
- Detecção e bloqueio de ameaças avançadas, incluindo ataques de dia zero, botnets, ataques de phishing sofisticados e outros tipos de ameaças cibernéticas;
- Monitoramento e controle do uso de aplicativos e protocolos de rede, evitando atividades maliciosas e vazamento de dados;
- Bloqueio de acesso a URLs maliciosos ou suspeitos com base em listas de URLs conhecidas de fontes confiáveis ou comportamento suspeito;
- Inspeção de tráfego criptografado para identificar e bloquear ameaças ocultas em conexões HTTPS, protegendo contra-ataques de malware que usam criptografia para evadir a detecção.

### **2.2.6 FUNCIONALIDADE DA FERRAMENTA DE BACKUP REMOTO**

- Permite fazer backup de dados de dispositivos locais, como computadores Windows, servidores Windows, servidores Linux e VMs Vmware/Hyper-V diretamente para um NAS Synology;
- Oferece suporte para fazer backup de dados de aplicativos específicos, como Microsoft Exchange, Microsoft SQL Server, Microsoft Office 365, G Suite e SharePoint;
- Fornece suporte para fazer backup de máquinas virtuais VMware e Hyper-V, permitindo a proteção de VMs hospedadas em ambientes virtuais;
- Permite restaurar arquivos individuais, pastas, e-mails, bancos de dados e outros itens de backup sem a necessidade de restaurar todo o backup;

- Realiza verificações regulares de integridade nos backups para garantir que os dados estejam protegidos e não tenham sido corrompidos;
- Permite configurar agendamentos flexíveis para executar backups automáticos em horários específicos, garantindo que os dados estejam sempre protegidos e atualizados;
- Permite configurar políticas de retenção de dados para controlar por quanto tempo os backups são mantidos, ajudando a cumprir requisitos de conformidade e economizar espaço de armazenamento;
- Oferece recursos de monitoramento em tempo real e geração de relatórios para acompanhar o status dos backups, identificar problemas e garantir que os backups estejam sendo executados conforme o esperado.

### **3. LINK DE ACESSO A INTERNET VIA SATÉLITE**

Contratação de Serviços de tecnologia para a Implementação, Operação e Manutenção de 01 (um) Link de acesso a internet satélite IP DEDICADO para a BACKUP, 100Mbps compartilhado, com disponibilidade 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 07 (sete) dias da semana, a partir de sua contratação até o término do contrato, mediante implantação do link a ser instalado no local a ser indicado na Policlínica de Formosa

- Link de Internet Satélite velocidade de 100Mbps (Mega bits por segundo).

#### **Características Mínimas**

- Garantia de conexão 24 horas por dia e 7 dias por semana;
- Velocidade de link de conexão a internet de no mínimo 100Mbps;
- IP Dedicado;
- Suporte Técnico para o Link, deverá ser prestado com prazo máximo de 04 horas para solução de problemas, após a abertura do chamado técnico;

#### **Serviços de Suporte e Manutenção**

- Em caso de indisponibilidade dos links causada por defeitos nos materiais, rompimento, defeitos em fusões ou outros problemas de natureza física, os links afetados deverão ser restabelecidos em, no máximo, 4 (quatro) horas;
- Durante e vigência do contrato, deverá ser disponibilizado um número de telefone que possibilite um atendimento de 24 (vinte e quatro) horas/dia, 7 (sete) dias por semana,

para eventuais chamados técnicos. Este número atuará como central de atendimento das ocorrências do serviço; as ligações para ele efetuadas;

- A abertura dos chamados técnicos poderá ser efetuada por toda a Equipe de TI (Tecnologia e Informação) e o seu fechamento ficará condicionado ao aceite daquele departamento.

**4. PRAZO ESTIMADO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS:** EM ATÉ 05 DIAS CONTADOS DA ASSINATURA DO CONTRATO

**5. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO:** 06/01/2025

**6. CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS:** Menor preço global anual (mensal + taxa de instalação)

**7. EXPERIÊNCIA ANTERIOR:** Deverá a proponente comprovar experiência na execução do objeto da RFP e deste Termo de Referência, sendo certo que tais documentos deverão ser apresentados juntamente com os documentos de habilitação, sob pena de desclassificação.

## **8. DO PAGAMENTO**

**Serviços:** Os pagamentos serão realizados até o dia 15 do mês subsequente a prestação dos serviços, mediante emissão e entrega da respectiva nota fiscal e relatório mensal de atividades, e desde que o IMED tenha recebido o repasse do Estado de Goiás o valor do custeio/repasse correspondente ao mês em que os serviços foram prestados, do que o proponente, desde já, fica ciente e concorda

## **ANEXO II – PROPOSTA COMERCIAL**



**ANEXO II**  
**PROPOSTA COMERCIAL**

**AO**

**IMED - Instituto de Medicina, Estudos e Desenvolvimento**

Prezados Senhores,

Vimos pela presente apresentar nossa Proposta Comercial para atender à Requisição de Oferta RFP 0102024 para a prestação de serviços de tecnologia da informação (TI) e link de acesso à internet, voltado para dar suporte às atividades de gestão pelo IMED junto à Policlínica Estadual da Região do Entorno - Unidade Formosa.

**A - DADOS DO FORNECEDOR**

Razão Social:	<b>SOARES SOLUCOES TECNOLOGICAS LTDA</b>
CNPJ/CPF:	42.804.612/0001-87
Inscrição Estadual:	10.856.312-0
Endereço:	QUADRA11 LOTE 38 CASA 02
Telefone:	(62) 9252-1532
E-mail:	<a href="mailto:leonardo@multipla.tec.br">leonardo@multipla.tec.br</a>
Contato:	LEONARDO
Dados Bancários:	Banco: Caixa Econômica Federal Agência: 1340 Conta Corrente: 00579083398-1 Operação: 1292 PIX CNPJ: 42804612000187

**B – PROPOSTA DE PREÇOS**

<b>Descrição Detalhada do Objeto:</b>	<b>Valor Mensal</b>
Serviços de suporte em TI, nos termos do Anexo I – TERMO DE REFERÊNCIA	R\$ 11.000,00
Contratação de 01 (um) Link de Internet Satélite IP FIXO de 100Mbps (Mega bits por segundo).	R\$ 1.250,00
Taxa de Instalação (Preço Único)	0,00
<b>Preço Total Mensal (com Impostos):</b>	<b>12.250,00</b>



A validade da proposta é de 120 (cento e vinte) dias a contar de sua apresentação.

O preço ofertado inclui todos os custos e despesas diretos ou indiretos inerentes à completa execução do objeto, incluindo custos de pessoal, encargos trabalhistas, previdenciários, securitários, impostos e tributos de qualquer natureza.

O proponente declara aceitar e cumprir com todos os requisitos da RFP, e que os preços propostos contemplam todas as atividades e obrigações previstas no Anexo I – Termo de Referência da RFP, sendo que nenhum valor adicional será cobrado do IMED pelas mesmas.

Goiânia, 07 de outubro de 2024

**SOARES SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS LTDA**

## **ANEXO III – PROPOSTA TÉCNICA**



**Outsourcing  
de TI**



**Firewall  
de Rede**



**Backup  
Remoto e Local**



**Antivírus e  
Monitoramento Remoto**



**Segurança e  
Redes de Computadores**



**Virtualização  
de Servidores**



**Empresa: Soares Soluções Tecnológicas LTDA**

FONE: (62) 3284-0738

CNPJ: 42.804.612/0001-87

**Para:** IMED – INSTITUTO DE MEDICINA, ESTUDOS E DESENVOLVIMENTO

**CNPJ/MF n°.** 19.324.171/0001-02

**Assunto:** PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS SUPORTE DE TECNOLOGIA DA  
INFORMAÇÃO (TI) E LINK DE ACESSO À INTERNET

**A/C:** Departamento de Compras / Diretoria

---

## SOARES SOLUÇÕES

A Soares Soluções, fornece os mais variados serviços em TI, desde terceirização de mão de obra (outsourcing), infraestrutura de TI e apoio em soluções de software.

**“nós preocupamos com a TI, para que você tenha mais tempo para seu negócio”**

**Soares Soluções Tecnológicas LTDA**

Rua HM8 Qd. 11 Lt. 38 Casa 02 – Goiânia GO – CEP: 74.573-394 Resd. Hugo de Moraes



# PROPOSTA TÉCNICA

Prezados Senhores,

Vimos pela presente apresentar nossa Proposta Técnica para atender à Requisição de **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS SUPORTE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) E LINK DE ACESSO À INTERNET** para fins de suporte às atividades de gestão desenvolvidas pelo IMED junto à Policlínica de Formosa.

## 1 - OBJETO

Prestação de Serviços de Suporte de TI para fins de suporte às atividades de gestão desenvolvidas pelo IMED junto à **Policlínica de Formosa**.

## 2 - DESCRIÇÃO DETALHADA SUPORTE DE TI

### 2.1 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

- Disponibilização de 01 colaborador com o cargo de **TÉCNICO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, carga horária de 44 horas semanais, no regime CLT, presencialmente na Policlínica de Formosa;
- Fornecimento de Serviços de **SUPORTE N2 e COORDENAÇÃO DE TI REMOTO** com equipe mínima de 2 profissionais disponíveis por telefone e ou Whatsapp 24 horas por dia 7 dias por semana com comprovação de vínculo com a contratada;
- Fornecimento de **SUPORTE N2 PRESENCIAL** quando solicitado antecipadamente;
- Fornecimento de ferramenta de monitoramento e gerenciamento remoto, com portal unificado que incluem: painéis com informação de todo parque de máquinas, gerenciamento de inventário incluindo relatórios, monitoramento remoto de hardware e software, geração de scripts para manutenção remota de desktops e servidores, acesso remoto seguro com logs de segurança e gravação de tela e antivírus para 3 servidores;
- Fornecimento de ferramenta de backup e recuperação de desastres remoto, com rotinas diárias de backup para todos os servidores localizados na clínica, em formato bare metal e incremental com a possibilidade de restauração via internet de forma integral ou arquivos e pastas, sem limitação de armazenamento e retenção mínima de 15 dias;
- As atividades devem ser executadas exclusivamente em equipamentos ou serviços dentro das dependências da Policlínica de Formosa.

**Soares Soluções Tecnológicas LTDA**

Rua HM8 Qd. 11 Lt. 38 Casa 02 – Goiânia GO – CEP: 74.573-394 Resd. Hugo de Morais



## 2.2 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

### 2.2.1 ATIVIDADES DE COORDENADOR EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- Supervisão direta de uma equipe de profissionais de TI, incluindo técnicos, administradores de sistemas, engenheiros de rede e outros especialistas. Isso envolve atribuir tarefas, monitorar o progresso do trabalho, fornecer orientação e feedback, e promover um ambiente de trabalho colaborativo e produtivo;
- Desenvolvimento e implementação de uma estratégia de TI alinhada com os objetivos organizacionais de longo prazo. Isso inclui a identificação de necessidades de TI, avaliação de tecnologias emergentes, definição de metas e prioridades, e alocação de recursos;
- Supervisão e coordenação de projetos de TI desde o planejamento até a implementação e manutenção. Isso envolve a definição de escopo, cronograma e orçamento do projeto, alocação de recursos, acompanhamento do progresso e resolução de problemas;
- Estabelecimento de políticas, procedimentos e padrões de segurança de TI para proteger os ativos de informação da organização e garantir conformidade com regulamentações relevantes;
- Supervisão da infraestrutura de TI da organização, incluindo servidores, redes, sistemas de armazenamento, dispositivos de segurança e outros recursos de hardware e software. Isso envolve garantir que os sistemas estejam operacionais, atualizados e seguros;
- Avaliação de soluções de tecnologia da informação para atender às necessidades da organização. Isso inclui a análise de custo-benefício, revisão de propostas de fornecedores, negociação de contratos e coordenação de implementações;
- Identificação e mitigação de riscos de segurança de TI, como ataques cibernéticos, vazamento de dados e interrupções de serviço. Isso envolve a implementação de controles de segurança, treinamento de funcionários e resposta a incidentes de segurança;
- Colaboração com líderes de negócios e outras partes interessadas para entender suas necessidades de TI e garantir que os sistemas de informação suporte efetivamente as operações organizacionais;



- Identificação das necessidades de treinamento da equipe de TI e fornecimento de oportunidades de desenvolvimento profissional para melhorar as habilidades e conhecimentos da equipe;
- Avaliação do desempenho da equipe de TI e dos sistemas de informação para identificar áreas de melhoria e implementar medidas corretivas conforme necessário.

## 2.2.2 ATIVIDADES DE TÉCNICO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- Prestar suporte técnico aos funcionários do hospital para resolver problemas de hardware, software e rede, tanto presencialmente quanto remotamente. Isso inclui diagnóstico e resolução de problemas em computadores, impressoras, scanners, sistemas de comunicação etc.;
- Realizar manutenção preventiva em equipamentos de TI, como atualização de sistemas operacionais, aplicação de patches de segurança, limpeza física de computadores e substituição de componentes defeituosos;
- Auxiliar na implantação e configuração de novos sistemas de informação e aplicativos clínicos, como sistemas de registros eletrônicos de saúde (EHR), sistemas de imagem médica (PACS), sistemas de laboratório, etc;
- Implementar e manter medidas de segurança de TI para proteger os dados do paciente e garantir conformidade com regulamentações de privacidade. Isso inclui configuração de firewalls, antivírus, controle de acesso e monitoramento de logs de segurança;
- Configurar e gerenciar soluções de backup para garantir a integridade dos dados do paciente e a disponibilidade contínua dos sistemas críticos em caso de falha ou desastre;
- Manter um inventário atualizado de todos os ativos de TI do hospital, incluindo computadores, servidores, dispositivos móveis, software e licenças, e garantir que os registros estejam em conformidade com as políticas de gerenciamento de ativos;
- Fornecer treinamento e orientação aos funcionários do hospital sobre o uso adequado de sistemas de TI, práticas de segurança cibernética e conformidade com as políticas e procedimentos de TI;
- Responder prontamente a emergências de TI, como falhas de sistema, ataques cibernéticos, interrupções de rede ou qualquer outro incidente que possa afetar a prestação de cuidados aos pacientes;



- Trabalhar em estreita colaboração com equipes clínicas, administrativas e de segurança para entender suas necessidades de TI e garantir que os sistemas de informação atendam aos requisitos operacionais e regulamentares;
- Pesquisar, avaliar e recomendar novas tecnologias e soluções de TI que possam melhorar a eficiência, segurança e qualidade dos cuidados prestados pelo hospital.

### **2.2.3 ATIVIDADES DE GERÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

- Gerência de projetos da equipe de tecnologia da informação;
- Alinhamento estratégico entre as tecnologias disponíveis e os objetivos da direção do hospital;
- Utilização de ferramentas de monitoramento remoto para acompanhar o desempenho de sistemas, redes e aplicativos, identificando problemas potenciais antes que impactem os usuários finais;
- Manutenção de um inventário de ativos de TI remotos, incluindo computadores, dispositivos móveis, software e licenças, utilizando ferramentas de gerenciamento de ativos baseadas na nuvem;
- Gerencia de projetos de TI à distância, incluindo o planejamento, execução e acompanhamento de projetos de desenvolvimento de software, implantação de infraestrutura, migrações de dados, entre outros;
- Utilização de ferramentas de comunicação remota, como e-mail, videoconferência, mensagens instantâneas e plataformas de colaboração online, para manter a comunicação eficaz com a equipe de TI e outros stakeholders;
- Fornecimento de treinamento presencial para usuários sobre o uso adequado de sistemas e ferramentas de TI, boas práticas de segurança cibernética e outras habilidades relacionadas à tecnologia;
- Realização de auditorias de segurança presenciais para identificar vulnerabilidades físicas e medidas de segurança inadequadas nas instalações de TI da organização;
- Gerenciar atividades com fornecedores de serviços de TI presencialmente, como provedores de internet, empresas de manutenção de hardware, e outros fornecedores de tecnologia.

### **2.2.4 ATIVIDADES DE SUPORTE N2**

- Disponibilidade 24 horas por dia 7 dias por semana;



- Identificação e solução de problemas complexos em sistemas de TI, redes e aplicativos;
- Resposta imediata a incidentes críticos de segurança, interrupções de serviço ou falhas de sistemas;
- Configuração, otimização e manutenção de infraestrutura de rede complexa, incluindo roteadores, switches, firewalls e balanceadores de carga;
- Planejamento e execução de implementações e atualizações de sistemas operacionais, aplicativos e software de segurança, garantindo mínima interrupção para os usuários finais;
- Implementação de sistemas de monitoramento proativo para detectar e resolver problemas antes que afetem os usuários finais;
- Coordenação e implementação de mudanças complexas em ambientes de TI, garantindo que os impactos sejam avaliados e gerenciados adequadamente;
- Assistência especializada para aplicativos de software específicos utilizados no contexto do hospital, como sistemas de gestão hospitalar, PACS (Picture Archiving and Communication System), e sistemas de informações laboratoriais;
- Implementação e manutenção de políticas de segurança da informação rigorosas, incluindo proteção contra ameaças cibernéticas, gerenciamento de acesso e conformidade com regulamentações relevantes;
- Recuperação de Desastres e Continuidade de Negócios: Desenvolvimento e teste de planos de recuperação de desastres para garantir a disponibilidade contínua de sistemas críticos em caso de falhas ou desastres;
- Fornecimento de treinamento especializado para usuários finais e equipe de suporte interno, juntamente com a documentação completa de processos e procedimentos de suporte;
- Definição e implementação de regras de firewall para controlar o tráfego de entrada e saída com base em endereços IP, portas e protocolos;
- Acompanhamento contínuo do tráfego de rede para identificar padrões, anomalias ou atividades suspeitas que possam indicar uma violação de segurança;
- Administração de listas de permissões e negações para controlar o acesso a recursos específicos da rede;



- Aplicação regular de patches e atualizações de segurança para garantir que o firewall esteja protegido contra vulnerabilidades conhecidas;
- Estabelecimento e configuração de conexões VPN para permitir comunicações seguras entre redes remotas ou usuários remotos;
- Realização de auditorias periódicas de segurança para avaliar a eficácia das políticas de firewall e identificar áreas de melhoria;
- Diagnóstico e resolução de problemas relacionados ao firewall, incluindo bloqueios de tráfego indevidos, falhas de conexão e outras questões de segurança;
- Desenvolvimento e implementação de políticas de segurança abrangentes, alinhadas com os requisitos de conformidade e as melhores práticas do setor;
- Coleta e análise de logs de firewall para monitorar atividades de rede, detectar possíveis ameaças e facilitar investigações de segurança;
- Oferecimento de treinamento e conscientização em segurança cibernética para funcionários, ajudando a garantir o uso adequado do firewall e a proteção dos recursos de rede;
- Criação e configuração de novas máquinas virtuais para suportar diferentes cargas de trabalho e aplicativos;
- Implantação e gerenciamento de contêineres utilizando tecnologias como LXC (Linux Containers) ou Docker, para fornecer ambientes isolados e eficientes para aplicativos;
- Acompanhamento do uso de CPU, memória, armazenamento e largura de banda das VMs e contêineres para garantir um desempenho adequado e detectar possíveis gargalos;
- Implementação de políticas de backup automatizadas para proteger os dados das VMs e contêineres, juntamente com procedimentos de restauração em caso de falha ou perda de dados;
- Configuração e gerenciamento de armazenamento de dados, incluindo armazenamento local, armazenamento em rede (NFS, CIFS) e armazenamento em bloco (iSCSI, FC);
- Configuração de clusters Proxmox para alta disponibilidade, garantindo que as VMs e contêineres continuem funcionando mesmo em caso de falha de hardware ou software;



- Aplicação de patches de segurança e atualizações de software para manter o Proxmox e seus componentes atualizados e protegidos contra vulnerabilidades conhecidas;
- Integração do Proxmox com sistemas de monitoramento de terceiros para obter insights detalhados sobre o desempenho e a integridade do ambiente virtualizado;
- Implementação de scripts e ferramentas de automação para simplificar tarefas repetitivas, como provisionamento de VMs, configuração de redes e gerenciamento de backups;
- Realização de auditorias periódicas de segurança e conformidade para garantir que o ambiente Proxmox atenda aos padrões e regulamentações de segurança relevantes;
- Instalação inicial do Windows Server em hardware físico ou virtual, incluindo configuração de parâmetros básicos como nome do servidor, configurações de rede e ativação de licenças;
- Criação, modificação e exclusão de contas de usuário e grupos locais ou integrados ao domínio, juntamente com a atribuição de permissões e políticas de segurança;
- Configuração de políticas de grupo para padronizar configurações de segurança, permissões, configurações de desktop e outras configurações para usuários e computadores em um ambiente de domínio;
- Implantação e configuração de serviços de rede como DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol), DNS (Domain Name System), Active Directory, File Services, Print Services, entre outros;
- Monitoramento do desempenho do servidor, diagnóstico de problemas de hardware ou software, e aplicação de correções e atualizações de segurança;
- Configuração e manutenção de volumes de armazenamento, discos rígidos, RAID (Redundant Array of Independent Disks) e sistemas de arquivos para garantir a disponibilidade e integridade dos dados;
- Implementação de políticas de backup automatizadas para proteger dados importantes e garantir a capacidade de recuperação em caso de falha de hardware, corrupção de dados ou desastres;
- Implementação e manutenção de medidas de segurança, incluindo configuração de firewalls, políticas de senha, controle de acesso, criptografia e auditorias de segurança;
- Configuração e gerenciamento de serviços de terminal para fornecer acesso remoto a aplicativos e desktops, garantindo segurança e desempenho adequados;



- Realização de auditorias periódicas para garantir a conformidade com políticas internas, regulamentações governamentais e padrões de segurança da indústria;
- Desenvolvimento de plano de implantação de rede que leve em consideração a cobertura necessária, capacidade, segurança e compatibilidade com dispositivos existentes;
- Instalação física dos pontos de acesso Wi-Fi em locais estratégicos para garantir uma cobertura eficaz em toda a área desejada;
- Definição e configuração de múltiplos SSIDs para segregação de tráfego, oferecendo diferentes níveis de acesso e segurança para diferentes grupos de usuários;
- Implementação de protocolos de segurança Wi-Fi, como WPA2-PSK (Wi-Fi Protected Access 2 - Pre-Shared Key) ou WPA3, para proteger a rede contra acesso não autorizado;
- Configuração de métodos de autenticação, como WPA2-Enterprise ou WPA3-Enterprise, para autenticar usuários através de um servidor de autenticação centralizado, como RADIUS (Remote Authentication Dial-In User Service);
- Configuração de servidores DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) para atribuir endereços IP de forma dinâmica aos dispositivos conectados à rede sem fio;
- Monitoramento contínuo do desempenho da rede sem fio, incluindo latência, largura de banda, interferência e níveis de sinal, para garantir uma experiência de usuário otimizada;
- Implementação de políticas de QoS (Quality of Service) para priorizar determinados tipos de tráfego de rede, como voz sobre IP (VoIP) ou streaming de vídeo, garantindo uma qualidade de serviço consistente;
- Aplicação regular de atualizações de firmware e patches de segurança nos pontos de acesso e controladores de rede sem fio para garantir a estabilidade e segurança da infraestrutura;
- Realização de auditorias periódicas de segurança para identificar e corrigir potenciais vulnerabilidades na configuração da rede sem fio;
- Desenvolvimento de uma arquitetura de rede que atenda às necessidades da organização, considerando fatores como tamanho, localização geográfica, requisitos de largura de banda e segurança;



- Instalação física e configuração de dispositivos de rede, como switches, roteadores, firewalls, pontos de acesso sem fio (APs) e servidores de rede;
- Atribuição de endereços IP estáticos ou dinâmicos aos dispositivos de rede, configuração de servidores DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) e implementação de políticas de gerenciamento de endereços IP;
- Divisão da rede em sub-redes lógicas ou VLANs (Virtual LANs) para melhorar o desempenho, segurança e eficiência do tráfego de rede;
- Implementação e configuração de serviços de rede essenciais, como DNS (Domain Name System), DHCP, NAT (Network Address Translation), VPN (Virtual Private Network) e servidor de arquivos;
- Configuração de políticas de acesso para controlar quem pode acessar recursos de rede, implementação de firewalls para proteger contra ameaças externas e internas, e configuração de sistemas de detecção e prevenção de intrusões (IDS/IPS);
- Monitoramento contínuo do tráfego de rede, uso de largura de banda, latência e outros indicadores de desempenho para identificar problemas e otimizar a rede;
- Inventário e monitoramento de dispositivos de rede, incluindo switches, roteadores, firewalls, APs, servidores e dispositivos de rede de terceiros;
- Implementação de políticas de backup regulares para configurar os dispositivos de rede e os arquivos de configuração dos dispositivos, garantindo a rápida recuperação em caso de falha ou erro de configuração;
- Realização de auditorias regulares de segurança e conformidade para garantir que a rede esteja em conformidade com políticas internas, regulamentações governamentais e padrões do setor;
- Avaliação das necessidades da organização e identificação dos serviços e cargas de trabalho adequados para migrar para a nuvem;
- Pesquisa e seleção de um provedor de serviços em nuvem que atenda aos requisitos de negócios da organização, levando em consideração fatores como custo, desempenho, segurança e conformidade;
- Configuração e provisionamento de recursos de computação, armazenamento, rede e outros serviços necessários na plataforma de nuvem escolhida;
- Migração ou implantação de aplicativos na infraestrutura de nuvem, garantindo compatibilidade, desempenho e segurança adequados;



- Implementação de políticas de segurança para proteger os dados e aplicativos na nuvem, incluindo configuração de firewalls, controles de acesso, criptografia e monitoramento de ameaças;
- Integração dos serviços em nuvem com sistemas e aplicativos existentes na infraestrutura local, garantindo interoperabilidade e continuidade operacional;
- Configuração de serviços de gerenciamento de identidade e acesso (IAM) para controlar e monitorar o acesso aos recursos na nuvem, incluindo autenticação multifatorial e controle de acesso baseado em função;
- Implementação de ferramentas de monitoramento para acompanhar o desempenho dos serviços em nuvem, identificar gargalos e otimizar a utilização de recursos;
- Configuração de políticas de backup e recuperação de dados para proteger contra perda de dados e garantir a disponibilidade contínua dos serviços em nuvem;
- Treinamento de funcionários para garantir que eles estejam familiarizados com os serviços em nuvem, suas funcionalidades e melhores práticas de uso.

### **2.2.5 FUNÇÕES DA FERRAMENTA DE GERENCIAMENTO / MONITORAMENTO DE RECURSOS DE TI**

- Gerenciamento centralizado via portal com todas as ferramentas disponíveis centralizadas (gerenciamento remoto, antivírus, gerador de scripts, acesso remoto, monitoramento de hardware);
- Monitoramento contínuo do desempenho do sistema, incluindo CPU, memória, disco, rede e outros recursos, permitindo a detecção precoce de problemas de desempenho;
- Geração de alertas e notificações em tempo real para eventos críticos, como falhas de sistema, problemas de segurança, indisponibilidade de serviço e outros eventos importantes;
- Automatização do processo de aplicação de patches de segurança e atualizações de software em dispositivos monitorados, ajudando a garantir que os sistemas estejam sempre atualizados e protegidos;
- Capacidade de acessar dispositivos remotamente para solução de problemas, configuração de sistemas, instalação de software e outras tarefas de manutenção sem a necessidade de intervenção física no dispositivo;



- Manutenção de um inventário completo de ativos de TI, incluindo detalhes como hardware, software instalado, configurações do sistema e histórico de manutenção;
- Implementação de recursos de segurança, como criptografia de dados, autenticação de dois fatores, controle de acesso baseado em função e auditorias de segurança para proteger os dados do cliente e garantir a conformidade com regulamentações;
- Geração de relatórios detalhados sobre o desempenho do sistema, utilização de recursos, histórico de alertas, conformidade de segurança e outros aspectos importantes da infraestrutura de TI;
- Integração com outras ferramentas e sistemas de gerenciamento de TI, como sistemas de ticketing, ferramentas de monitoramento de rede e sistemas de gerenciamento de serviços de TI (ITSM), para facilitar processos e fluxos de trabalho;
- Automatização de rotinas de manutenção e administração de TI, permitindo que tarefas repetitivas sejam executadas de forma programada e eficiente, reduzindo a carga de trabalho manual;
- Oferecer visão geral das métricas de desempenho e saúde do sistema;
- Apresentar gráficos e widgets personalizáveis para monitoramento em tempo real;
- Listar e categorizar alertas e notificações críticas;
- Permitir a rápida identificação e resolução de problemas de infraestrutura;
- Exibir o status das atualizações de software e patches aplicados nos dispositivos monitorados;
- Facilitar o gerenciamento proativo das atualizações de segurança e correções de bugs;
- Apresentar lista detalhada de todos os ativos de TI monitorados;
- Permitir a organização e filtragem por tipo de dispositivo, status e outras métricas relevantes;
- Fornecer uma visão geral das medidas de segurança implementadas e do status de conformidade;
- Destacar possíveis vulnerabilidades e áreas de melhoria na segurança da infraestrutura de TI;
- Incluir detalhes como fabricante, modelo, especificações técnicas e número de série;



- Listar todos os programas de software instalados nos dispositivos monitorados;
- Manter registro completo de todos os dispositivos de hardware monitorados;
- Fornecer informações sobre versões, licenças, datas de instalação e atualizações disponíveis;
- Bloqueio de acesso a sites maliciosos, phishing, conteúdo inapropriado ou não relacionado ao trabalho para proteger os usuários contra ameaças e garantir a conformidade com as políticas da empresa;
- Verificação de arquivos baixados e sites visitados em busca de malware, vírus, ransomware e outras ameaças cibernéticas, prevenindo infecções e ataques de malware;
- Detecção e bloqueio de ameaças avançadas, incluindo ataques de dia zero, botnets, ataques de phishing sofisticados e outros tipos de ameaças cibernéticas;
- Monitoramento e controle do uso de aplicativos e protocolos de rede, evitando atividades maliciosas e vazamento de dados;
- Bloqueio de acesso a URLs maliciosos ou suspeitos com base em listas de URLs conhecidas de fontes confiáveis ou comportamento suspeito;
- Inspeção de tráfego criptografado para identificar e bloquear ameaças ocultas em conexões HTTPS, protegendo contra-ataques de malware que usam criptografia para evadir a detecção.

## **2.2.6 FUNCIONALIDADE DA FERRAMENTA DE BACKUP REMOTO**

- Permite fazer backup de dados de dispositivos locais, como computadores Windows, servidores Windows, servidores Linux e VMs Vmware/Hyper-V diretamente para um NAS Synology;
- Oferece suporte para fazer backup de dados de aplicativos específicos, como Microsoft Exchange, Microsoft SQL Server, Microsoft Office 365, G Suite e SharePoint;
- Fornece suporte para fazer backup de máquinas virtuais VMware e Hyper- V, permitindo a proteção de VMs hospedadas em ambientes virtuais;
- Permite restaurar arquivos individuais, pastas, e-mails, bancos de dados e outros itens de backup sem a necessidade de restaurar todo o backup;



- Realiza verificações regulares de integridade nos backups para garantir que os dados estejam protegidos e não tenham sido corrompidos;
- Permite configurar agendamentos flexíveis para executar backups automáticos em horários específicos, garantindo que os dados estejam sempre protegidos e atualizados;
- Permite configurar políticas de retenção de dados para controlar por quanto tempo os backups são mantidos, ajudando a cumprir requisitos de conformidade e economizar espaço de armazenamento;
- Oferece recursos de monitoramento em tempo real e geração de relatórios para acompanhar o status dos backups, identificar problemas e garantir que os backups estejam sendo executados conforme o esperado.

### **3. LINK DE ACESSO A INTERNET VIA SATÉLITE**

A Contratação de Serviços de tecnologia para a Implementação, Operação e Manutenção de 01 (um) Link de acesso a internet para a BACKUP, 100Mbps compartilhado, com disponibilidade 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 07 (sete) dias da semana, a partir de sua contratação até o término do contrato, mediante implantação do link a ser instalado no local a ser indicado na Policlínica de Formosa.

Link de Internet Satélite velocidade de 100Mbps (Mega bits por segundo).

#### **Características Mínimas**

- Garantia de conexão 24 horas por dia e 7 dias por semana;
- Velocidade de link de conexão a internet de no mínimo 100Mbps;
- Suporte Técnico para o Link, deverá ser prestado com prazo máximo de 04 horas para solução de problemas, após a abertura do chamado técnico;

#### **Serviços de Suporte e Manutenção**

- Em caso de indisponibilidade dos links causada por defeitos nos materiais, rompimento, defeitos em fusões ou outros problemas de natureza física, os links afetados deverão ser restabelecidos em, no máximo, 4 (quatro) horas;
- Durante e vigência do contrato, deverá ser disponibilizado um número de telefone que possibilite um atendimento de 24 (vinte e quatro) horas/dia, 7 (sete) dias por semana, para eventuais chamados técnicos. Este número atuará como central de atendimento das ocorrências do serviço; as ligações para ele efetuadas.



- A abertura dos chamados técnicos poderá ser efetuada por toda a Equipe de TI (Tecnologia e Informação) e o seu fechamento ficará condicionado ao aceite daquele departamento.

Goiânia, 07 de outubro de 2024.

Leonardo Soares da Silva  
Soares Soluções Tecnológicas LTDA  
42.804.612/0001-87