

FORMULÁRIO DE PARTICIPAÇÃO PARA COLETA DE PREÇOS – 17/2023

1. Parte Contratante

Razão Social: **FUNDAÇÃO INSTITUTO DE PESQUISA E ESTUDO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM – FIDI**

Sede: Av. Paulista, 302 5º andar Bela Vista, São Paulo – SP, 01310-000

2. Preâmbulo

A Fundação Instituto de Pesquisa e Estudo de Diagnóstico por Imagem torna pública a realização de Coleta de Preços, pelo critério de menor custo e escopo aderente a necessidade da FIDI, objetivando a **contratação de empresa especializada em terceirização de Operações de recursos de TI de Service Desk, Field Services e Especialistas de Infraestrutura** bem como demais serviços que agreguem a prestação de serviços, sendo as condições fixadas na presente Coleta de Preços.

3. Prazo para envio das Propostas

As propostas deverão ser enviadas nos e-mails informados no contato até o dia **30.11.2023**

4. Objeto da Coleta de Preços

As informações com relação as especificações técnicas necessárias ao objeto deste instrumento, para participação nessa convocação, estão descritas nos **Anexos I, II e III** que deverão ser detalhadas na proposta comercial encaminhada pelo participante, onde elas serão analisadas e havendo necessidade, serão discutidas via e-mail para melhor entendimento e/ou esclarecimento da necessidade, junto a área de Compras e de Negócio.

5. Contato FIDI

Esclarecimentos relativos a presente Coleta de Preços serão prestados quando solicitados à FIDI no setor de Suprimentos através dos contatos abaixo:

Fambber Ribeiro através do e-mail fambber.ribeiro@fidi.org.br

Leandro Carvalho através do e-mail leandro.carvalho@fidi.org.br

Denize Silva através do e-mail denize.silva@fidi.org.br

Elaine Gomes através do e-mail elaine.gomes@fidi.org.br

Ou através do telefone (11) 5088-7900 Sede São Paulo

6. Prazo de vigência Contratual

O vínculo será contratual de no máximo até 24 meses de duração.

7. Critérios de Participação

As propostas apresentadas serão julgadas e classificadas, sendo verificada sua conformidade com os critérios abaixo:

- a) Adequação das propostas ao objeto e critérios de especificação conforme **Anexos I, II e III** da coleta de preços;
- b) Melhor aderência ao processo, política, necessidades e determinações da área responsável na FIDI que utilizará os serviços;
- c) Integrações com plataformas de sistemas operacionais ou ERP's, caso necessário;
- d) Qualidade e eficiência do funcionamento da ferramenta, sendo medida através de apresentação e relatórios, caso necessário;
- e) Preço;
- f) Condição de pagamento aderente a nossa política de pagamento;
- g) Suporte técnico e o prazo de sla proposto para os atendimentos.
- h) As empresas devem enviar o certificado do Ministério do Trabalho e Emprego.

8. Anexos

Anexo I – Especificações técnicas da prestação de serviços

Anexo II – Conflito de Interesse

Anexo III – Relação de CNPJ's de Faturamento

9. Prazo e forma de entrega

A disponibilização dos serviços deverão ser conforme indicado nas informações dos **Anexos I, II e III**, assim como negociações e acordos comerciais, sendo o prazo de entrega em torno do que for alinhado entre as partes, somente podendo sofrer alteração uma vez acordado e formalizado entre as mesmas, após o envio da confirmação de compra sendo esta via aceite de proposta e/ou minuta contratual através de e-mail e/ou via física.

10. Condições Adicionais

Os locais de implantação dos serviços ofertados e faturamento serão determinados conforme demandas encaminhadas através de pedidos de compra conforme CNPJ's informados no Anexo III, uma vez alinhada com a área responsável, havendo necessidade o faturamento somente será aprovado mediante aprovação de relatório de faturamento que deverá ser emitido pelo prestador de serviços.

1. CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO NA COLETA DE PREÇOS

1.1. Poderão participar da presente Coleta todos os interessados no ramo pertinente ao objeto cotado, que apresentarem propostas até a data limite estipulada.

1.2. Na presente seleção é vedada a participação de empresas em processo de consórcio.

1.3. A participação na presente seleção implica na aceitação integral de todos os termos desta Coleta.

1.4 O vencedor da presente Coleta de preços terá vínculo com a FIDI através de contrato de prestação de serviços, onde serão firmados os direitos e deveres de ambas as partes e as condições comerciais de fornecimento.

1.5 As empresas deverão enviar anexo a proposta o cartão de CNPJ.

1.6 As empresas deverão enviar as propostas em papel timbrado e com todas as condições descritas na coleta.

1.7. Relação da documentação de habilitação do fornecedor a ser enviada, que apresentar a proposta vencedora:

- Registro comercial, no caso de empresa individual;
- Balanço patrimonial referente ao ano anterior;
- RG do representante legal da pessoa jurídica;
- Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, acompanhando, se for o caso, dos documentos de eleição de seus administradores;
- A atualização da documentação abaixo:
- Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- Certidão Negativa de Débitos de Tributos Federais;
- Certidão Negativa de Débitos de Tributos Estaduais;
- Certidão Negativa de Débitos de Tributos Municipais;
- Comprovação de regularidade perante a Seguridade Social;
- Apresentação de atestado(s) de capacitação técnica, expedidos por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprovem que a licitante prestou ou presta serviços pertinentes e compatíveis de planos de assistência à saúde.
- Declaração comprometendo-se a disponibilizar a todos os beneficiários rede credenciada de atendimento ao plano ao qual o empregado tenha aderido, para prestar os serviços assistenciais descritos neste instrumento.
- Comprovação da regularidade perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS (emitido pela Caixa Econômica Federal – CEF, no site www.caixa.gov.br);

- Envio do formulário preenchido da LGPD (PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS).
- Comprovação da autorização de funcionamento emitida pela ANVISA (original ou cópia autenticada) e cópia autenticada do Alvará Sanitário ou da Licença de funcionamento do fornecedor, expedido pelo Serviço de Vigilância Sanitária, em vigência, conforme Código Sanitário e Leis complementares. Não será aceito protocolo de alvará (ou licença) inicial ou de renovação; **(Quando Aplicável)**
- Em caso de empresa ou representante exclusivo, apresentar declaração original ou autenticada vigente com a data de validade expressa no documento e em papel timbrado do fabricante, que comprove que o fornecedor está credenciado pelo mesmo para comercializar o produto de sua marca cotado. Caso esteja autorização não tenha validade por toda a vigência do contrato, apresentar documento complementar de atualização do prazo emitido pelo fabricante dos produtos ofertados; **(Quando aplicável)**
- Apresentar, quando solicitado, documento comprobatório do registro vigente no Ministério da Saúde (identificando o item em cada registro em sua proposta), através de:
 - I - Publicação do registro no DOU (Diário Oficial da União); **(Quando Aplicável)**
 - II - Comprovante de registro emitido pelo Ministério da Saúde demonstrando sua vigência, caso a validade do registro esteja vencida, apresentar também o pedido de revalidação datado do semestre anterior ao vencimento do registro, acompanhado do registro vencido. **(Quando Aplicável)**

2. DIVULGAÇÃO DO VENCEDOR E DOCUMENTAÇÃO REFERENTE À HABILITAÇÃO JURÍDICA

- 2.1.** A divulgação do vencedor será efetuada no site da FIDI, para que todos os participantes tomem conhecimento.
- 2.2.** A documentação de habilitação, referida na cláusula 1.7 desta coleta, do fornecedor que apresentar a proposta vencedora, deverá ser enviada para os e-mails informados no formulário de participação desta coleta no prazo de até 02 dias úteis após a solicitação.

3. PROCEDIMENTOS PARA JULGAMENTO

- 3.1.** Após o encerramento da coleta de preços pelo site, não será permitida qualquer alteração em seu conteúdo que possa influenciar no julgamento final, nem admitido à Seleção qualquer proponente retardatário.
- 3.2.** Será considerada a melhor proposta a que resultar em menor custo para a FIDI, sendo este calculado pela verificação e comparação dos critérios estipulados no item 7 do Formulário para Participação da Coleta de Preços.

3.3. Finalizado o procedimento de Coleta de Preços, o Gerente de Suprimentos deverá aprovar a melhor proposta apurada junto ao departamento da FIDI solicitante e em casos específicos submeter ao Comitê de Compras formados por membros da FIDI.

3.4. Escolhida a proposta vencedora, o interessado será informado via e-mail para que apresente a documentação referida na cláusula 2.2 desta coleta de preços além da divulgação no site da FIDI.

3.5. Quando nenhum dos participantes atender aos requisitos apresentados na presente Coleta de Preços ou o número de respostas for insuficiente para a análise do processo conforme o tipo de serviço ou produto do referido objeto requisitado, a FIDI poderá cancelar a Coleta de Preços publicada através da divulgação via site da FIDI, sendo que:

- A FIDI não poderá vedar a participação de nenhum dos fornecedores correspondentes da Coleta de Preços anterior numa nova publicação caso ocorra;
- A FIDI deverá manter essa publicação de cancelamento divulgada num prazo mínimo de 10 dias antes de partir para uma nova Coleta de Preços referente ao mesmo objeto cotado e cancelado;

4. RECURSOS

4.1. Após a divulgação do vencedor da coleta de preços no site da FIDI, caso algum participante se sinta prejudicado em razão do julgamento das propostas, poderá manifestar, sendo-lhe concedido o prazo de até 03 (três) dias úteis para interpor as razões de recurso após a data de divulgação do vencedor.

4.2. A FIDI decidirá quanto aos recursos, no prazo de até 15 (quinze) dias úteis.

4.3. A interposição de recurso não suspende o julgamento das propostas.

5. CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO E FATURAMENTO

5.1. O vencedor deverá fornecer os serviços nos locais e quantidades indicados pela FIDI, no prazo estabelecido no fechamento da compra, sendo de sua inteira responsabilidade os eventuais danos ou prejuízos causados por seus funcionários no momento da entrega.

5.2 Prazo de entrega deverá ocorrer em até 05 dias úteis ou conforme acordado com a área responsável direto nas Unidades Operacionais ou no nosso Centro de Distribuição, cujos endereços estão listados no Anexo III.

5.3. O descumprimento do prazo de entrega estipulado pela FIDI ou a entrega de materiais/serviços fora das especificações, implicarão no pagamento de multa não compensatória diária correspondente a 2% (dois por cento) do valor referente à solicitação de fornecimento não cumprida.

5.4. No caso de reincidência de atrasos na entrega dos serviços, caso seja acordado entregas fracionadas, de no mínimo por 3 (três) vezes, a FIDI poderá cancelar a compra não sendo devido ao Vencedor qualquer valor a título de indenização.

5.5 Deve ser emitida uma nota fiscal por pedido de compra enviado.

5.6. Serão de responsabilidade exclusiva do contratado o recolhimento de todos os tributos incidentes na fabricação/prestação de serviços do objeto desta Coleta de Preços, que for de sua competência.

5.7. A forma de faturamento e pagamento para a FIDI podem ocorrer da seguinte forma, sendo o mesmo a confirmar:

I) Prestação de serviços para Contratos dos clientes da FIDI dentro do escopo de Gestão

CNPJ's (55.401.178/0005-60 / 55.401.178/0010-27)

- Para as notas fiscais e boletos bancários emitidos e enviados até o dia 10 (dez) do mês vigente, sendo estes referentes a prestação de serviços do mês precedente, os pagamentos serão realizados no dia 17 (dezessete) do mês subsequente;
- Para as notas fiscais e boletos bancários emitidos e enviados entre os dias 11 (onze) e 25 (vinte e cinco) do mês vigente, sendo estes referentes a prestação de serviços do mês precedente, o pagamento se dará no dia 25 do mês subsequente.

II) Prestação de serviços para Contratos dos clientes da FIDI fora do escopo de Gestão

CNPJ's (55.401.178/0001-36 / 55.401.178/0013-70 / 55.401.178/0012-99 / 55.401.178/0007-21 / 55.401.178/0011-08)

- Para as notas fiscais e boletos bancários emitidos e enviados até o dia 10 (dez) do mês vigente, sendo estes referentes a prestação de serviços do mês precedente, os pagamentos serão realizados 90 dias após o mês de emissão da nota, sendo o pagamento no dia 25 (vinte e cinco) do mês de referência;
- Para as notas fiscais e boletos bancários emitidos e enviados entre os dias 11 (onze) e 25 (vinte e cinco) do mês vigente, sendo estes referentes a prestação de serviços do mês precedente, o pagamento se dará em 90 dias após o mês de emissão da nota, sendo o pagamento no dia 25 (vinte e cinco) do mês de referência;

5.8. Não serão aceitos boletos bancários ou notas fiscais enviadas no período compreendido entre os dias 26 (vinte e seis) e o último dia do mês vigente e que não sejam referentes ao mês precedente ao da emissão da nota fiscal.

6. REGRAS E PROCEDIMENTOS DA INSTITUIÇÃO

A seguir regras e procedimentos da nossa Instituição que devem ser aplicados e seguidos durante todo o processo de negociação da Coleta de Preços:

PROPRIEDADE E DIREITO INTELECTUAL

- 6.1.** A FIDI reconhece e concorda que todo e qualquer direito relativo a toda e qualquer marca, patente, modelo industrial, software, segredo de negócio ou comercial, documento, informação, arquivos eletrônicos, direitos autorais, invenções, modelos industriais e qualquer outro bem ou direito que configure ou possa vir a configurar direito de propriedade intelectual ou direito de propriedade industrial (“Propriedade Intelectual”) proveniente dos Serviços é de propriedade exclusiva da Parte Participante. Nesse caso, a FIDI deve dar licença gratuita para a Parte Participante das novas Propriedades Intelectuais provenientes dos Serviços.
- 6.2.** A FIDI compromete-se a praticar todos e quaisquer atos convenientes ou necessários a fim de manter efetivas em quaisquer circunstâncias as disposições da Cláusula acima.
- 6.3.** A FIDI reconhece que os Sistemas Operacionais são protegidos pelas leis de direito autoral e, portanto, concorda, por si ou por terceiros, (i) em não copiar, disponibilizar, fornecer, vender, emprestar, transferir ou de qualquer forma alienar qualquer componente dos Sistemas Operacionais, ou ainda decompilar, traduzir, fazer engenharia reversa, copiar códigos-fonte dos Sistemas Operacionais; (ii) usar os Sistemas Operacionais para outro fim além daquele previsto no Contrato Específico; (iii) modificar os Sistemas Operacionais. A FIDI concorda em informar de forma detalhada aos usuários finais dos Sistemas Operacionais as condições e termos do Contrato Específico e exigir e garantir que o usuário final cumpra os mesmos.
- 6.4.** As cessões em regime de comodato dos Sistemas Operacionais são concedidas pelo prazo de vigência previsto pelo Contrato Específico, em caráter não exclusivo, intrasferível.
- 6.5.** A Parte Participante deverá substituir os Sistemas Operacionais por novos modelos com as mesmas especificações técnicas e nas mesmas quantidades a cada 60 (sessenta) meses, em casos de renovações da vigência do Contrato Específico.
- 6.6.** A FIDI reconhece expressamente que a Parte Participante é a proprietária única e exclusiva dos Sistemas Operacionais a serem instalados nas suas dependências, sendo que a FIDI deterá, apenas e tão somente, a posse dos Sistemas Operacionais.
- 6.7.** As estipulações desta Cláusula permanecerão em vigor, mesmo em caso de término do Contrato Específico.

CONFIDENCIALIDADE

- 6.8.** Todas as informações e documentos relacionados ao Contrato Específico ou trocados em virtude de sua celebração por qualquer das Partes (“Parte Divulgadora”) para outra(s) Parte(s) (“Parte Receptora”) serão considerados e tratados, para todos os fins, como “Informações Confidenciais” e, mesmo após sua divulgação, permanecerão de titularidade exclusiva da Parte Divulgadora.
- 6.9.** A Parte Receptora utilizará as Informações Confidenciais somente para a execução do Contrato Específico, manterá em sigilo todas as Informações Confidenciais e não as divulgará para terceiros. Não obstante o exposto, a Parte Receptora poderá divulgar tais Informações Confidenciais para seus

representantes que necessitem ter acesso a tais Informações Confidenciais ao longo da execução de quaisquer das obrigações estabelecidas no Contrato Específico.

- 6.10.** As disposições desta Cláusula não se aplicarão à divulgação de Informações Confidenciais para qualquer autoridade Governamental em virtude das Normas aplicáveis. Neste caso, a Parte Receptora deverá notificar a Parte Divulgadora sobre a determinação de proceder a tal divulgação. Quando aplicável, a Parte Divulgadora terá o direito de tomar as medidas que julgar necessárias para evitar a divulgação das Informações Confidenciais para as referidas autoridades governamentais.
- 6.11.** As Informações Confidenciais não incluem informações que: (a) sejam comumente conhecidas ou disponíveis por publicação, uso comercial, ou por outras formas que não constituam violações das obrigações por parte da Parte Receptora; (b) sejam conhecidas pela Parte Receptora no momento da divulgação e não estejam sujeitas a restrições; (c) sejam legalmente obtidas de um terceiro que tenha o direito de efetuar tal divulgação; ou (d) sejam, por escrito, liberadas pela Parte Divulgadora para publicação.
- 6.12.** Caso a Parte Receptora não esteja segura com relação à caracterização ou não de determinada informação como sendo Informação Confidencial, a Parte Receptora deverá buscar orientação por escrito da Parte Divulgadora antes de divulgar tal informação para terceiros.
- 6.13.** A Parte Receptora responderá pelas perdas e danos que causar à Parte Divulgadora que sejam resultado do descumprimento do disposto nesta Cláusula.
- 6.14.** As disposições desta Cláusula sobreviverão ao término do Contrato Específico por um período de 5 (cinco) anos contados da referida data de término, independente do motivo.

POLÍTICAS DE COMPLIANCE E DE ANTICORRUPÇÃO

- 6.15.** A Parte Participante declara que acessou, tomou conhecimento e entendeu o teor do Código de Conduta e do Manual de Conduta da Parte Contratante, disponibilizados nos links <http://www.fidi.org.br/wp-content/uploads/2015/11/Codigo-de-Conduta-FIDI.pdf> e <http://www.fidi.org.br/wp-content/uploads/2015/11/Manual-de-Conduta-FIDI.pdf>, respectivamente, obrigando-se, neste ato, a observá-los e cumpri-los integralmente, naquilo que lhe cabe na qualidade de contraparte da Parte Contratante, salvo se contar com programa próprio de integridade que seja considerado compatível com esse documento.
- 6.16.** A Parte Participante deverá comunicar a FIDI sobre qualquer informação relevante que diga respeito à relação entre as Partes, no cumprimento de seu Código de Conduta ou do Código de Conduta e/ou Manual de Conduta da Parte Contratante.
- 6.17.** No âmbito do Contrato Específico, nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja, ou ainda aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis brasileiras, por conta própria ou por terceiros, de forma direta ou indireta, devendo garantir, ainda, o cumprimento desta obrigação por seus prepostos e colaboradores.



MEDICINA DIAGNÓSTICA

6.18. A Parte Participante deverá manter, durante o prazo de vigência do Contrato Específico e até 5 (cinco) anos após o seu encerramento, livros, registros e contas que reflitam de maneira correta e justa, em grau de detalhamento razoável, todos os pagamentos feitos, despesas incorridas, e ativos alienados, relacionados à realização de serviços ou transações efetuadas com pagamentos e remuneração advindas do Contrato Específico, indicando a finalidade dessas ações e a pessoa (inclusive cargo e título) para quem se fez o pagamento ou despesa, sendo tais registros colocados à disposição da FIDI mediante sua solicitação.

6.19. A Parte Participante deverá guardar o sigilo das informações confidenciais obtidas durante a execução do Contrato Específico na forma das cláusulas de confidencialidade acima.

7. CONFLITO DE INTERESSES

7.1 Obrigatoriedade de Declaração de Conflito de Interesse: As partes concordam em declarar prontamente qualquer conflito de interesse real ou potencial que possa surgir no âmbito deste contrato. Isso inclui, mas não se limita a, qualquer interesse financeiro, pessoal, profissional ou qualquer outra circunstância que possa prejudicar a capacidade de uma parte de agir de maneira imparcial e objetiva no cumprimento deste contrato.

7.2 Divulgação de Conflito de Interesse: Caso uma parte identifique um conflito de interesse de acordo com o item 7.1 acima, essa parte deverá fornecer uma divulgação por escrito, no modelo de formulário disponível no anexo III deste contrato, descrevendo detalhadamente a natureza do conflito de interesse.

7.3 Resolução de Conflitos de Interesse: As partes concordam em trabalhar juntas para resolver qualquer conflito de interesse identificado de maneira justa e equitativa. Isso pode incluir a nomeação de um terceiro imparcial, conforme acordado entre as partes, para mediar ou arbitrar qualquer disputa decorrente do conflito de interesse.

7.4 Continuidade das Obrigações Contratuais - A identificação de um conflito de interesse não afetará a obrigação contínua de ambas as partes de cumprir todas as obrigações estabelecidas neste contrato, a menos que seja acordado de outra forma pelas partes ou determinado de outra forma por meio de um processo de resolução de conflitos conforme estipulado no item 7.3 deste documento.

7.5 Vigência da Cláusula - Esta cláusula de conflito de interesse permanecerá em vigor durante a vigência do contrato e continuará a se aplicar mesmo após o término do contrato, quando relevante.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

8.1. A FIDI poderá, quando o convocado não assinar o contrato no prazo estipulado, não efetuar a entrega no prazo e condições estabelecidos neste instrumento e não encaminhar a documentação

exigida na cláusula 2, convocar os proponentes remanescentes na ordem de classificação, ou revogar a Coleta de Preços.

8.2. O vencedor da Coleta de Preços deverá se responsabilizar:

- Pela garantia/seguro do produto/serviço, sendo obrigatória a apresentação de documento referente a garantia (quando aplicável);
- Pela assistência técnica/suporte técnico do Produto/Serviço;
- Pela Implantação, Instalação e ou Entrega;
- Pelo treinamento da equipe na FIDI que fará uso do Produto/Serviço do mesmo;
- Pela entrega dos acessórios (quando aplicável) conforme descrito no Anexo I.

8.3. A FIDI emitirá pedidos de compras de fornecimento estabelecido de acordo com as suas necessidades, não se obrigando a adquirir quantidades mínimas.

9. FORO

Foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes desta Coleta de Preços será o da Comarca de São Paulo – SP.

São Paulo, 19 de agosto de 2023.

Equipe de Suprimentos da FIDI

Anexo I

Objetivo

Este documento RFP apresenta informações sobre a estrutura de serviços de operação de TI, Service Desk, Field Services e Especialistas N3 que a CONTRATANTE possui e objetiva as definições necessárias para que as empresas convidadas apresentem proposta técnica e comercial para prestação de serviços de atendimento.

Os objetivos da companhia ao buscar uma solução no quesito de Serviços de TI são: evolução tecnológica com facilidades e recursos para satisfação do usuário final, proporcionando segurança e disponibilidade no atendimento e reduzir seus custos operacionais.

Os desafios a serem conquistados serão a redução gradual do volume atual de chamados, agilidade, qualidade no atendimento e a satisfação total dos usuários a serem atendidos pelas equipes de TI.

A seguir, tabela com as especificações técnicas/requisitos de participação no que tange a prestação de serviços.

Termo de aceite das Especificações Técnicas

A tabela abaixo deve ser preenchida e acompanhar a proposta comercial enviada. O fornecedor deve apontar se atende ou não todos os requisitos relacionados e se há alguma observação, os adendos devem constar na proposta comercial.

Item	Especificação Técnica	Atende (resposta Sim ou Não)	Observação
1	Escopo de serviços do Service Desk		
1.1	Atendimento a clientes com mínimo de 3.000 usuários.		
1.2	Estruturado conforme biblioteca ITIL®v3		
1.3	Horário de Atendimento Service Desk: Segunda a sexta das 7h às 20h, aos finais de semana, feriados e fora do horário ter um plano de plantão emergencial, atendimento sob demanda.		
1.4	Ser o único ponto de contato para atendimentos de TI aos usuários do grupo CONTRATANTE.		
1.5	Atendimento de chamados de todas as unidades e filiais do grupo CONTRATANTE.		
1.6	Atendimento de usuários VIP, presencial e remoto.		
1.7	Atendimento dos chamados abertos por todos os canais de atendimento, incluindo autoatendimento (portal), telefônico e escalonamentos por outros canais (G-Suite, Chatbot, WhatsApp...)		



MEDICINA DIAGNÓSTICA

Item	Especificação Técnica	Atende (resposta Sim ou Não)	Observação
1.8	Resolução de chamados no primeiro e segundo nível, mediante o escopo de atendimento do Service Desk. Resolução realizada durante a ligação com o usuário utilizando a base de conhecimentos e acesso remoto para suporte.		
1.9	Criar, manter e alimentar a base de conhecimentos para erros conhecidos e tratamento de erros de primeiro e segundo nível.		
1.10	Deverá possuir processo para tratamento de incidentes e solicitações ainda não previstos no processo de atendimento, criando procedimentos e atualizando os processos existentes.		
1.11	Direcionamento de chamados para parceiros cadastrados na ferramenta de ITSM.		
1.12	Processo de escalonamento (Escalation) para chamados críticos, seja pela configuração do item no catálogo de serviços, pela configuração VIP ou pela informação de criticidade obtida ao realizar o primeiro atendimento.		



MEDICINA DIAGNÓSTICA

Item	Especificação Técnica	Atende (resposta Sim ou Não)	Observação
1.13	Acionamento de parceiros e fornecedores CONTRATANTE, via ferramenta de ITSM, telefone para os casos que não existir integração entre as ferramentas ITSM CONTRATANTE e parceiro ou fornecedor e opcionalmente demais ferramentas disponíveis (G-Suite, Chatbot, WhatsApp...), evidenciando no chamado.		
1.14	Deverá possuir outro canal para receber informações, sugestões, reclamações de chamados sobre outro atendimento.		
1.15	Deverá possuir processo para gestão de incidentes conforme Biblioteca ITIL e alinhado com o processo definido pela CONTRATANTE.		
1.16	Deverá possuir processo para gestão de problemas conforme Biblioteca ITIL e alinhado com o processo definido pela CONTRATANTE.		
1.17	Implementar, manter e divulgar catálogos de Serviços.		
1.18	Cumprimento dos SLAs contratados e sujeito a penalizações.		
1.19	A contratada deverá fornecer treinamento em Segurança da Informação e LGPD para sua equipe com apresentação dos certificados de conclusão.		



MEDICINA DIAGNÓSTICA

Item	Especificação Técnica	Atende (resposta Sim ou Não)	Observação
1.20	A utilização de hardware pela contratada no ambiente do contratante deve seguir as diretrizes da política de Segurança da Informação (utilizar EDR Contratada)		
2	Field Services – Escopo de atendimento do técnico de campo		
2.1	Serviço de resolução de segundo nível presencial (N2) e IMACD, atuando proativamente visando prevenir e reduzir chamados de hardware.		
2.2	Horário de Atendimento Field Services Matriz de Segunda a sexta das 7h às 19h, aos finais de semana, feriados e fora do horário ter um plano de plantão emergencial, atendimento sob demanda		
2.3	Atendimento de campo agendado com os usuários de todas as unidades do grupo CONTRATANTE situadas no Brasil, para os chamados que não forem passíveis de atendimento no primeiro nível ou que exijam presença local de técnico. Exemplo: Substituição de equipamentos, manutenção, reinstalação, inventário e correção de cabeamento simples e ativação de pontos de rede.		
2.4	Realizar diagnóstico, atualização, resolução e acompanhamento de chamados.		



MEDICINA DIAGNÓSTICA

Item	Especificação Técnica	Atende (resposta Sim ou Não)	Observação
2.5	Atualização do status do chamado e relatório técnico de atendimento, com assinatura do usuário local para os atendimentos presenciais.		
2.6	Quando identificado solução de contorno, atualizar o chamado e mantê-lo aberto até a resolução definitiva.		
2.7	Busca de Solução.		
2.8	Escalonamento para outros parceiros CONTRATANTE, acompanhamento do tratamento desses chamados, sendo responsável desde o escalonamento até a conclusão do atendimento.		
2.9	Monitoração de detalhes dos incidentes.		
2.10	Detecção dos possíveis problemas e acionamento da equipe de Gerenciamento de problemas, quando necessário.		
2.11	Alimentação da base de conhecimentos, com soluções encontradas durante a investigação de incidentes e script de resolução de problemas.		
2.12	Instalação de equipamentos backup durante o processo de atendimento para equipamentos que não possuam condições de conserto imediato.		



MEDICINA DIAGNÓSTICA

Item	Especificação Técnica	Atende (resposta Sim ou Não)	Observação
2.13	Execução de substituição, configuração e instalação de Desktop, Notebooks e Terminais.		
2.14	Atualização de sistemas operacionais em todos os equipamentos, validação e aplicação de patches em todo o parque de equipamentos (exceto servidores).		
2.15	Distribuição, instalação e update de aplicações ou programas utilizados/homologados pelo CONTRATANTE, para todo o parque de equipamentos.		
2.16	Gerenciar e aplicar as imagens das estações de trabalho, notebooks e dispositivos móveis.		
2.17	Substituição de terminais por desktops.		
2.18	Utilizar uniforme e identificação para acesso a todas as unidades.		
2.19	Informar previamente o técnico que irá atender a loja para liberação dos acessos ao local.		
2.20	Para atendimento presencial deve ser evidenciado no chamado a impossibilidade de atendimento remoto.		



MEDICINA DIAGNÓSTICA

Item	Especificação Técnica	Atende (resposta Sim ou Não)	Observação
2.21	Acima do baseline de XX chamados acima orçar o custo do chamado para atendimento presencial, considerando 2 horas de atendimento + horas adicionais, sendo necessário solicitar autorização prévia da CONTRATANTE.		
2.22	No book mensal deve ser detalhado todos os atendimentos presenciais nas localidades.		
2.23	O baseline poderá ser utilizado para visita técnica para manutenção preventiva, inventário ou atividades solicitadas para a CONTRATANTE dentro das 2 horas de atendimento previstas.		
2.24	O baseline de chamados não utilizados no mês são acumulados para o mês seguinte e utilizado para Inventário nas unidades, sendo demonstrado no book de fechamento mensal.		
3	Especialistas de Infraestrutura		
3.1	Serviço de resolução de terceiro nível híbrido (N3) e atuando proativamente visando prevenir e reduzir chamados.		
3.2	Horário de Atendimento N3 de segunda a Sábado das 7h às 19h, aos finais de semana, feriados e fora do horário ter um plano de plantão emergencial, Atendimento sob demanda.		



MEDICINA DIAGNÓSTICA

Item	Especificação Técnica	Atende (resposta Sim ou Não)	Observação
3.3	Atendimento de campo agendado com os usuários e equipes de TI de todas as unidades do grupo CONTRATANTE situadas no Brasil, para os chamados que não forem passíveis de atendimento no primeiro nível ou que exijam presença local de técnico. Exemplo: Substituição de equipamentos, manutenção, reinstalação, inventário e correção de cabeamento simples e ativação de pontos de rede.		
3.4	Suporte e execução de procedimentos de cadastro, registro, permissão e retirada de acesso de usuários à rede, aos sistemas e aplicações utilizadas pela CONTRATANTE.		
3.5	Executar revalidações de Senhas.		
3.6	Executar o gerenciamento e controle dos acessos dos usuários (inclusão, exclusão, bloqueio e alteração) com o correto permissionamento para o desempenho de suas funções, conforme definições e políticas de TI e LGPD do CONTRATANTE, podendo ser solicitado relatórios específicos dessa atividade, deve seguir as diretrizes estabelecidas pela PSI do grupo CONTRATANTE.		



MEDICINA DIAGNÓSTICA

Item	Especificação Técnica	Atende (resposta Sim ou Não)	Observação
3.7	Registrar todas as solicitações e de todas as aprovações necessárias para atender aos processos de auditoria da CONTRATANTE, podendo ser solicitado relatórios específicos para essa finalidade.		
3.8	Gerenciar e manter o ambiente tecnologia local e do Data Center.		
3.9	Especialistas de Redes, VMWare, Cloud AWS, Hyper-v, Fortigate profissionais deverão ser exclusivos da Contratante e não poderão ser compartilhados com outras operações.		
3.10	Gerenciamento NOC – Monitoramento		
3.11	Toda arquitetura de TI será respondida pontualmente de acordo com a normas de Segurança da Informação e LGPD.		
4	Estrutura Organizacional		
4.1	A contratada, deverá apresentar a estrutura da operação com o perfil de cada profissional e suas certificações.		
5	Ferramenta para registro de incidentes, problemas, mudanças, configuração e base de conhecimentos		
5.1	A ferramenta disponibilizada atualmente pela CONTRATANTE para registro de incidentes, gestão de mudanças, gestão de problemas, gestão de configuração e base de conhecimentos é o SYSAID.		



MEDICINA DIAGNÓSTICA

Item	Especificação Técnica	Atende (resposta Sim ou Não)	Observação
5.2	Havendo alteração da ferramenta, as equipes deverão ser treinadas e as interfaces de integração desenvolvidas deverão ser corrigidas para a nova ferramenta, sem custos adicionais para a contratante.		
5.3	Os usuários, parceiros e fornecedores devem ter acesso a ferramenta para abertura de chamados, interno e externo		
5.4	A ferramenta de registro de chamados deverá enviar e-mail de abertura, atualizações, comentários no atendimento, escalonamento de SLA e encerramento do chamado para os usuários, de acordo com a parametrização.		
5.5	A ferramenta deverá enviar e-mail para resposta de pesquisa de satisfação na resolução do chamado.		
5.6	A ferramenta de registro de chamados deverá divulgar os prazos de atendimento dos chamados na notificação da abertura do chamado, desde que acordado com a CONTRATANTE antecipadamente.		
5.7	A ferramenta deverá prever Workflow de aprovação de chamados, sendo os chamados elegíveis definidos pela CONTRATANTE.		



MEDICINA DIAGNÓSTICA

Item	Especificação Técnica	Atende (resposta Sim ou Não)	Observação
5.8	Desenvolver Dashboards online para acompanhamento gerencial e relatórios.		
5.9	Para a ferramenta SYSAID, a CONTRATANTE disponibiliza para o Service Desk e Field Services.		
6	Baseline		
6.1	Baseline de 3000 chamados mensais.		
6.2	Equipes de atendimento dimensionada conforme dimensionamento de equipe do fornecedor para atendimento aos SLAs contratados.		
6.3	Field Service Volante (PerCall): 1000 chamados mensais.		
7	Chamados Pais e Filhos		
7.1	Havendo incidentes causados pelo mesmo problema e sendo solucionados ao resolver a causa raiz, o primeiro chamado aberto para o incidente será denominado chamado pai e os chamados subsequentes devem ser relacionados a esse chamado.		
7.2	Ao encerrar o chamado pai, todos os chamados filhos deverão ser encerrados automaticamente.		



MEDICINA DIAGNÓSTICA

Item	Especificação Técnica	Atende (resposta Sim ou Não)	Observação
7.3	Apenas o chamado pai deverá ser direcionado para o grupo solucionador.		
7.4	Assim que identificada a ocorrência, deverão ser tomadas ações para minimizar a abertura de chamados para o mesmo tema. Exemplo de ações: Mensagem no WhatsApp, banner no sistema ITSM ou comunicado, previamente alinhado com a CONTRATANTE. Exemplo de incidente aplicável: Queda de link. Nesse caso diversos usuários serão afetados e o problema será resolvido para todos quando a comunicação for restabelecida.		
8	Plano de Transição		
8.1	Detalhar na proposta o plano de transição dos serviços atuais para os serviços propostos.		
8.2	O parceiro de TI deverá apresentar o plano de trabalho e cronograma de implantação para transição de serviços.		
8.3	O plano de trabalho e o cronograma deverá ser apresentado junto com a proposta técnica, considerando legado (backlog).		
8.4	No plano de trabalho deverá prever o levantamento de todos os procedimentos técnicos e normas existentes para implementação e melhorias.		



MEDICINA DIAGNÓSTICA

Item	Especificação Técnica	Atende (resposta Sim ou Não)	Observação
9	Informações do Ambiente		
9.1	Os locais de atendimento são alterados de acordo com encerramento ou inauguração de novas unidades.		
9.2	90 Unidades no Estado de São Paulo, locais com descrição em: https://fidi.org.br/unidades/		
9.3	01 Matriz FIDI (Local físico), será o ponto central das equipes de TI.		
9.4	03 Carretas Móveis		
10	Relatórios e Entregáveis		
10.1	Elaborar relatório mensal com indicadores de todo o escopo contratado com as metas acordadas e realizadas, além de plano de ação para melhorias.		
10.2	Reunião diária (Dias úteis das 8:30 às 9h) para acompanhamento de backlog de todos os grupos resolvedores, resultados de SLA e pesquisa de satisfação, incluindo grupos CONTRATANTE, parceiros e fornecedores.		
10.3	Reunião Mensal com apresentação de book de resultados com as informações previamente alinhadas com a CONTRATANTE, até o 5º dia útil do mês seguinte.		



MEDICINA DIAGNÓSTICA

Item	Especificação Técnica	Atende (resposta Sim ou Não)	Observação
10.4	Relatório de problemas registrados e plano de ação.		
11	Os indicadores para avaliação do processo de Gerenciamento de Incidente são:		
11.1	Percentual de Incidentes Resolvidos Dentro das Metas		
11.2	Grau de Satisfação do Usuário		
11.3	Percentual de Incidentes Resolvidos no SERVICE DESK.		
11.4	Percentual de Incidentes Escalados Erroneamente		
11.5	Percentual de Incidentes Reabertos		
11.6	Tempo Médio de Tratamento dos Incidentes		
11.7	Maturidade do Processo de Gerenciamento de Incidente		
12	As métricas de controle para o cálculo dos indicadores são:		
12.1	Quantidade de Incidentes Abertos		
12.2	Quantidade de Incidentes Resolvidos		
12.3	Quantidade de Incidentes Ativos		
12.4	Quantidade de Incidentes Com Risco de Rompimento de Meta		

13. Acordo de níveis de serviços SLA

Situação	Ação
• Serviço de TI INDISPONÍVEL	• Urgência = Alta
• Serviço de TI com desempenho abaixo do esperado	• Urgência = Média
• Serviço de TI contingenciado • Impacto em usuário individual	• Urgência = Baixa

Urgência	Impacto		
	Alto	Médio	Baixo
Alta	Crítica	Muito Alta	Alta
Média	Muito Alta	Alta	Média
Baixa	Alta	Média	Baixa

Cada Prioridade tem as seguintes metas de Resolução, compondo item 13 da tabela:

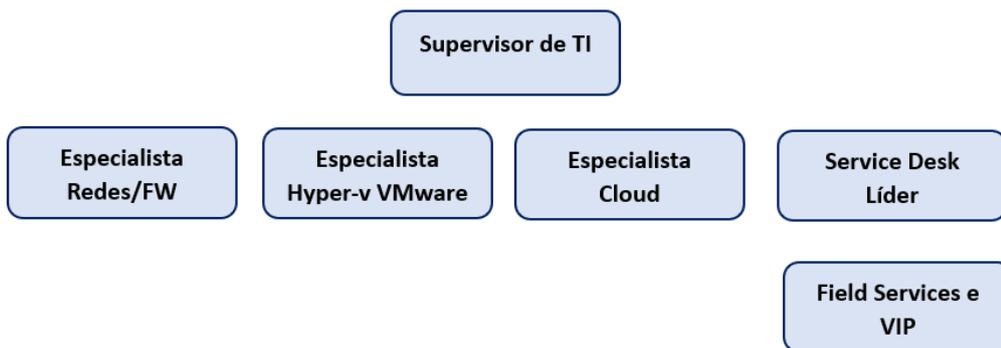
Prioridade	Tempo Resolução	Porcentagem de Incidentes Resolvidos nas Metas
Crítica	15 Minutos	>= 90%
Muito Alta	1 Hora	>= 90%
Alta	2 Horas	>= 90%
Média	8 Horas	>= 80%
Baixa	48 Horas	>= 80%



MEDICINA DIAGNÓSTICA

Modelo Sugerido de estrutura Organizacional, referente item 4 da tabela:

CARGOS	NÍVEL
Supervisor de TI	Liderança
Analista de Redes	N3 Especialista
Especialista VMWare	N3 Especialista
Especialista Cloud	N3 Especialista
Analista FiedlService	Líder Técnico
Analista FiedlService	N2 Especialista
Analista FiedlService	N1 Especialista
Analista FiedlService	N1 Especialista
Analista ServiceDesck (Presencial)	N1 Especialista



Anexo II

O formulário abaixo deve acompanhar a proposta enviada.

ANEXO I - FORMULÁRIO PARA DECLARAÇÃO DE CONFLITO DE INTERESSES

Nome:	
Area:	
Unidade:	
Gestor:	

Declaração sobre familiares

Algum de seu (s) familiar (es) é colaborador ou possui participação societária em entidade (s) com negócios ou contratos firmados com FIDI (fornecedor ou parceiros) Se a resposta for positiva descreva abaixo o nome da empresa		

SIM	NÃO

Algum de seus familiar (es) trabalha na FIDI Em caso positivo informar a área e unidade		

--	--

Algum de seu (s) familiar (es) é Agente Público? Em caso positivo informar		

--	--

Você possui participação societária, é o principal executivo e/ou responsável em empresa (s) ou instituições com transações, negócios, contratos, parcerias firmadas com a FIDI ou que potencialmente possam vir a ser firmados?		

--	--

Relate outras situações de conflito de interesse:

Anexo III

Dados para faturamento rateado:

HSPM - CNPJ 55.401.178/0001-36

IAMSPE - CNPJ 55.401.178/0001-36

DIADEMA - CNPJ 55.401.178/0001-36

MATRIZ - CNPJ 55.401.178/0001-36

AMBESP - CNPJ 55.401.178/0001-36

SEDI III - CNPJ 55.401.178/0010-27

SEDI I - CNPJ 55.401.178/0005-60

PMSP - CNPJ 55.401.178/0012-99

ESTIVADORES - CNPJ 55.401.178/0013-70

CLÍNICA FIDI - CNPJ 55.401.178/0007-21

HUGOL - CNPJ 55.401.178/0011-08

Identificação interna do documento CS0JUJJ299-IM54BJW2



Nome do arquivo:

17-2023_Tomada_de_Precos_-_Terceirizacao_de_Operacoes_de_202311090848531443466.pdf

Data de vinculação à solicitação: 09/11/2023 11:48

Autor: ELAINE CRISTINA GOMES PIMENTEL FERREIRA
(elaine.gomes)

Aplicativo: 155326