

**MINUTA DO CONTRATO DE CONCESSÃO**

**CONTRATO DE PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA, NA MODALIDADE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA, DESTINADA À CONSTRUÇÃO, AO FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS, À MANUTENÇÃO E À OPERAÇÃO DE SERVIÇOS “BATA CINZA” DO NOVO HOSPITAL MATERNO INFANTIL PRESIDENTE VARGAS (HMIPV)**

**ANEXO II.2 - 15 - GESTÃO E MANUTENÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**VERSÃO DE CONSULTA PÚBLICA**

## Sumário

<b>1. Gestão e Manutenção da Tecnologia da Informação .....</b>	<b>3</b>
1.1. Competências .....	4
1.2. Detalhamento do Serviço .....	5
1.3. Funcionamento.....	6
1.4. Dimensionamento .....	6
1.5. Indicadores de Desempenho .....	8
<b>2. Gestão Remota da Concessão .....</b>	<b>8</b>
2.1. Definição .....	8
2.2. Competências .....	8
2.3. Funcionamento.....	9
2.4. Detalhamento do Serviço .....	9
2.5. Sistema de Internet e Provimento.....	10
<b>3. Prover acesso a Internet .....</b>	<b>10</b>
3.1. Definições .....	10
3.2. Competência.....	11
3.3. Legislação Vigente .....	12
3.4. Detalhamento de Serviço .....	12

## 1. GESTÃO E MANUTENÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

### Definição

É responsabilidade do prestador de serviços garantir a disponibilidade de todos os equipamentos de Tecnologia da Informação e Comunicação necessários para o funcionamento do hospital, assim como sua instalação, configuração, integração e operação de acordo com as normas vigentes. Além disso, o prestador também é responsável pela implantação dos sistemas de informação e demais facilidades das soluções adotadas.

Os equipamentos devem apresentar desempenho e confiabilidade adequados às aplicações previstas para cada tipo de sistema, a fim de facilitar e melhorar a qualidade das atividades hospitalares, garantindo o desempenho necessário para cada setor ou módulo específico.

A Tecnologia da Informação deve oferecer serviços de Service Desk, garantindo o atendimento adequado às atividades do hospital. Isso inclui a instalação, troca e manutenção de equipamentos, suporte aos usuários e apoio na utilização dos sistemas administrativos.

O setor de Tecnologia deve atender aos chamados de acordo com os índices de desempenho mínimos aceitáveis para a manutenção de equipamentos e serviços de tecnologia, atendendo aos chamados, conforme a tabela abaixo:

- SLA para chamados de urgência com primeiro atendimento em até 30 minutos;
- SLA para chamados de alta prioridade com primeiro atendimento em até 4 horas;
- SLA para chamados de média prioridade com primeiro atendimento em até 8 horas;
- SLA para chamados de baixa prioridade com primeiro atendimento em até 24 horas;
- O serviço de Tecnologia da Informação deve ter disponibilidade 24x7x365;
- Durante finais de semana e feriados, o hospital manterá atendimento 24h.

- Deve haver um responsável por ser o ponto focal desse serviço, interagindo com os responsáveis do hospital. Esse profissional deve compreender as necessidades, estabelecer áreas prioritárias de atendimento, lidar com solicitações e reclamações, e ser responsável pelas ações da equipe como um todo;
- Caso a equipe de Service Desk contratada seja terceirizada ou da instituição deve estabelecer um termo de confidencialidade com o prestador do serviço devido ao acesso total ao sistema e às informações sigilosas. Isso garante a responsabilidade civil e criminal em caso de uso indevido das informações.

### **1.1. Competências**

A prestação de serviços de Manutenção e Cessão de Uso de sistema de informática requer a alocação de funcionários qualificados para as seguintes atividades:

- Desenvolvimento do Plano de Tecnologia do Hospital, que determinará o dimensionamento dos equipamentos e suas configurações técnicas.
- Gestão dos recursos humanos e materiais, visando garantir o bom funcionamento dos serviços solicitados e contribuir para aprimoramento e manutenção da qualidade dos serviços.
- Implantação do software Sistema de Gestão de Informações Hospitalares em todas as estações de trabalho designadas pelo Plano de Tecnologia do Hospital.
- Responsabilidade total pelos serviços de tecnologia contratados, em conformidade com a legislação vigente.
- Disponibilização de uma equipe adequada presencial, para a prestação dos serviços, cumprindo os SLAs estabelecidos. Os membros da equipe devem estar devidamente uniformizados e identificados com crachá contendo foto atualizada. Esses membros podem ser empregados diretos ou contratados de empresas de prestação de serviços de Tecnologia da Informação.
- Disponibilização de mão de obra devidamente treinada para a função.

- Realização periódica de treinamentos gerais e específicos para toda a equipe de trabalho, de acordo com um cronograma estabelecido ou mediante solicitação, a fim de garantir os níveis de qualidade desejados.
- Pronta reposição de mão de obra em caso de ausência, para evitar qualquer impacto no desempenho e atendimento a unidade de saúde.
- Manutenção de controle de frequência e pontualidade dos funcionários contratados.
- Apresentação, quando solicitado, dos comprovantes de pagamento de benefícios e encargos.
- Manutenção em perfeitas condições de uso das instalações e equipamentos relacionados à execução do serviço, assumindo a responsabilidade por extravios ou danos ocorridos.
- Manutenção de uma equipe técnica e operacional qualificada e suficiente para cumprir adequadamente as obrigações assumidas.
- Designação de um profissional técnico especializado no serviço contratado, que poderá ser substituído por outro do mesmo nível ou superior em caso de impedimento.

## **1.2. Detalhamento do Serviço**

Todos os serviços relacionados à Tecnologia da Informação e Comunicação estão incluídos no escopo, com destaque para duas grandes categorias:

### **1. Hardware:**

- Fornecimento de todos os equipamentos necessários para o perfeito funcionamento dos sistemas utilizados no hospital, incluindo: rede de dados (verticais, horizontais ou concentradores), rede de wi-fi, segurança cibernética, impressoras, computadores, mobiles, periféricos e afins necessários ao funcionamento dos Sistemas contemplados no hospital e de controle administrativos.
- Garantia de funcionamento dos equipamentos fornecidos, de acordo com os SLAs estabelecidos para situações de ocorrência.

- Implementação de backups dos dados obtidos por meio das soluções tecnológicas, garantindo a segurança e a recuperação das informações conforme os SLAs estabelecidos.
- Execução dos backups de acordo com a política e os procedimentos estabelecidos pelo departamento de Tecnologia da Informação, conforme descritos nos manuais POP.
- Armazenamento das imagens obtidas pelos sistemas de CFTV de acordo com a legislação vigente.
- Utilização de coletores de dados para o controle de pacientes, especialmente neonatos, por meio de códigos de barras em pulseiras, além do controle de estoques.
- Dimensionamento do Data Center de acordo com a norma TIA.

## **2. Software:**

Disponibilização de atendimento, configuração e treinamento dos multiplicadores para todos os programas necessários para o perfeito funcionamento dos sistemas a serem executados no hospital, incluindo banco de dados, sistemas operacionais, software de backup e antivírus.

No que diz respeito à operação dos serviços de Service Desk, eles devem seguir as melhores práticas de mercado e atender aos SLAs mencionados no item 1.1.

### **1.3. Funcionamento**

O sistema estará disponível para funcionamento contínuo, 24 horas por dia, todos os dias da semana, durante os 365 dias do ano, ou seja, em um regime de operação 24x7x365, observando os diferentes sistemas, como também as diferentes funcionalidades e aspectos de cada área.

### **1.4. Dimensionamento**

Para garantir a realização das atividades, a concessionária deverá fornecer uma equipe qualificada e experiente, adequada para operacionalizar os serviços, sem comprometer as atividades e a qualidade dos serviços prestados, durante os horários de funcionamento estabelecidos, mantendo os níveis de SLA estabelecidos é importante ressaltar que as atividades de gestão devem ser preferencialmente realizadas em horário comercial.

FUNÇÃO	JORNADA	HABILIDADE TÉCNICO COMPORTAMENTAL
Analista de Sistemas	Comercial	Formação em Análise de Sistemas de Informação ou área correlata, com pelo menos 2 anos de experiência na atuação de TI na área da Saúde. Habilidades desejadas incluem organização, equilíbrio emocional, comunicação efetiva, flexibilidade, comprometimento e espírito de cooperação.
Coordenador de TI	Comercial	Possuir graduação com especialização em Tecnologia da Informação, Inovação ou área correlata, com pelo menos 3 anos de experiência na atuação de TI na área da Saúde. Habilidades desejadas incluem liderança, espírito cooperativo, capacidade de observação, pensamento crítico, visão sistêmica, iniciativa, criatividade, ética, habilidades de comunicação, trabalho em equipe, bom relacionamento interpessoal e flexibilidade.
Técnico de Suporte	24 horas	Possuir formação técnica em Sistemas de Informação, Tecnologia da Informação ou áreas afins, com pelo menos 1 ano de experiência. Habilidades desejadas incluem atendimento ao cliente, apresentação pessoal, compromisso e ética.

## **1.5. Indicadores de Desempenho**

Para o monitoramento da performance do serviço prestado serão utilizados os Indicadores de Desempenho específicos acordados entre as partes.

## **2. GESTÃO REMOTA DA CONCESSÃO**

### **2.1. Definição**

A gestão remota da concessão é um canal de comunicação que tem como objetivo garantir a transparência das atividades executadas pelo prestador de serviços, relacionadas ao contrato. Esse canal fornecerá relatórios e informações para acompanhar as atividades, avaliar o desempenho e monitorar todos os serviços prestados por esse.

### **2.2. Competências**

- Elaborar, desenvolver e disponibilizar a gestão remota do contrato, assegurando que todas as atividades sejam adequadamente monitoradas e controladas.
- Realizar o treinamento dos usuários para o uso correto da ferramenta de gestão remota.
- Garantir a disponibilidade contínua e integral de acesso à ferramenta de gestão remota.
- Manter uma equipe de suporte técnico disponível para solucionar eventuais erros e realizar a manutenção necessária para o correto funcionamento do sistema.
- Assegurar a integridade e confiabilidade de todos os dados e informações publicados pela ferramenta de gestão remota.
- Ao PODER CONCEDENTE cabe:
- Avaliar as propostas apresentadas pelos proponentes e conceder a permissão para a utilização do sistema.



- Designar pessoas responsáveis pela operação do sistema e disponibilizá-las para receber treinamento sempre que houver mudanças na ferramenta utilizada.
- Utilizar as informações e dados disponíveis no sistema para realizar avaliações e embasar a tomada de decisões.
- Entrar em contato em caso de problemas no sistema utilizado e solicitar os detalhes necessários para sua resolução.
- Assumir a responsabilidade pelo uso dos dados publicados.
- Questionar e buscar melhorias nos índices de desempenho publicados, caso estejam abaixo dos níveis permitidos e desejáveis.

### **2.3. Funcionamento**

O serviço de gestão remota da concessão deverá ser disponibilizado ininterruptamente, 24 horas por dia, todos os dias da semana, incluindo sábados e domingos, para atender a todos os perfis de usuários.

### **2.4. Detalhamento do Serviço**

A gestão remota da concessão deve ser elaborada ou fornecida pelo prestador de serviços, levando em consideração diferentes perfis de usuários de acordo com suas necessidades. O sistema de gestão remota da concessão deve possuir uma plataforma que permita o acesso atualizado às informações para todos os tipos de usuários.

É fundamental que a gestão remota da concessão esteja fundamentada nos SLAs (Acordos de Nível de Serviço) definidos para a avaliação dos serviços não assistenciais do hospital. Além disso, com a devida autorização do poder concedente, o prestador de serviços pode optar por divulgar informações relevantes, como a ocupação do hospital e o número de procedimentos cirúrgicos realizados. O objetivo do sistema é oferecer transparência na operação da concessão, envolvendo a concessionária, o poder concedente, o Ministério Público e a população.

As informações disponibilizadas devem ser pertinentes e de interesse para os seguintes usuários:

- Poder Público: A concessionária deve disponibilizar dados referentes aos serviços não assistenciais prestados, seguindo as exigências legais mencionadas anteriormente. Esses dados devem ser de fácil compreensão, permitindo que o Ministério Público identifique os investimentos realizados para as operações em funcionamento no hospital.
- Poder Concedente: É obrigatória a disponibilização de indicadores relacionados aos serviços prestados para o poder concedente. O sistema deve conter todos os indicadores acordados para esse fim.
- Gestão da Concessionária: Também é obrigatória a criação de uma sala de situação para a concessionária, permitindo que os gestores avaliem a disponibilidade de todos os serviços e ativos sob sua responsabilidade. Essa sala de situação deve fornecer ao grupo gestor as ferramentas necessárias para a avaliação do desempenho da concessão.

## **2.5. Sistema de Internet e Provedimento**

No âmbito do processo licitatório do hospital, a CONCESSIONÁRIA terá a responsabilidade de oferecer os serviços relacionados ao "Sistema de Internet", com as seguintes atribuições:

Disponibilizar um portal web seguro que permita o acesso às informações do hospital, com medidas de segurança para prevenir invasões, clonagem de sites e estar em conformidade com a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) e demais legislações pertinentes vigentes;

Desenvolver e manter o portal web do hospital, que inclui conteúdo institucional, tais como: histórico, informações sobre a gestão, qualidade, estrutura física, localização, formulário de contato, sala de imprensa, ouvidoria, ferramenta de busca e mapa do site.

## **3. PROVER ACESSO A INTERNET**

### **3.1. Definições**

O provedor de serviços deverá fornecer Serviços de Link de Internet Dedicado, que assegurem o acesso à internet com uptime mínimo de 99.5% para as áreas de prestação

de serviços de saúde, com uma banda adequada para garantir o desempenho das operações.

### **3.2. Competência**

As responsabilidades do prestador de serviços são as seguintes:

Implantar o link de acordo com as melhores práticas e com pessoal qualificado.

Fornecer, instalar e manter todo o meio físico e os equipamentos necessários para garantir o perfeito funcionamento dos serviços.

Manter o técnico responsável informado sobre o progresso do projeto e fornecer todas as informações necessárias.

Manter o link em conformidade com as especificações ideais de funcionamento.

Lidar com quaisquer problemas de funcionamento do link que possam surgir.

Gerenciar a manutenção do link.

Não violar nem divulgar qualquer tipo de informação a que tenha acesso em decorrência dos serviços prestados.

Fornecer suporte e garantia para o link durante todo o período do contrato, com um tempo de solução de até 4 horas, sempre atentando-se ao caderno de SLA conforme contrato com o Prestador de Serviço e Poder Concedente.

#### **As responsabilidades do PODER CONCEDENTE são as seguintes:**

Providenciar todas as facilidades necessárias para garantir o cumprimento das condições estabelecidas nesta especificação.

Fiscalizar o cumprimento adequado do objeto e das demais cláusulas do Contrato.

Comunicar por escrito qualquer irregularidade observada durante a instalação dos produtos ou quando houver funcionamento inadequado, a fim de que sejam tomadas imediatamente as medidas necessárias para solucionar os problemas.

Notificar por escrito sobre imperfeições, falhas, defeitos, mau funcionamento ou outras irregularidades identificadas na execução dos procedimentos previstos no Contrato ou nos equipamentos fornecidos pelo prestador de serviço, incluindo os serviços de

assistência técnica, para que sejam adotadas as providências adequadas para corrigir as questões notificadas.

Permitir a entrada dos funcionários devidamente identificados, garantindo-lhes pleno acesso aos equipamentos e fornecendo todos os meios necessários para a execução dos serviços.

Respeitar os direitos de propriedade intelectual relacionados ao uso, proteção e segurança dos programas, e notificar quaisquer violações que possam ocorrer.

Prestar as informações e esclarecimentos solicitados pelo representante designado relacionados ao objeto deste contrato.

### **3.3. Legislação Vigente**

#### **As obrigações do prestador de serviço são as seguintes:**

Possuir, se necessário, o Termo de Autorização para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) emitido pela ANATEL.

Cumprir todas as normas estabelecidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

### **3.4. Detalhamento de Serviço**

#### **A) BACKBONE**

- A latência média deve ser igual ou inferior a 50 ms.
- A perda de pacotes deve ser igual ou inferior a 1%.
- A disponibilidade mensal deve ser igual ou superior a 99,5%.
- O prestador de serviço deve manter o controle da segurança física e lógica de seus ambientes operacionais, estabelecendo políticas de segurança a serem aplicadas aos serviços de telecomunicações contratados.