PROCESSO DE CONTRATAÇÃO Nº 067/2026

RESUMO: **Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos continuados de Suporte, Sustentação, Consultoria/Analise quando necessário, Gestão e Administração de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**, em regime de atendimento ilimitado e exclusivo *off-site* (remoto), com disponibilidade 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), visando atender as demandas administrativas, operacionais e assistenciais das unidades gerida pela Organização Social de Saúde Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer.

- Hospital da Mulher do Recife (CNPJ 10.894.988/0004-86) – Recife/PE;

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos continuados de Suporte, Sustentação, Consultoria/Analise quando necessário, Gestão e Administração de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), em regime de atendimento ilimitado e exclusivo *off-site* (remoto), com disponibilidade 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), operacionais e assistenciais das unidades gerida pela Organização Social de Saúde Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer.

O escopo dos serviços a serem executados compreende as seguintes frentes técnicas:

1. **Infraestrutura Microsoft e Linux & Serviços de Diretório:**
   - Administração, sustentação e configuração de servidores Windows e Linux.
   - Gestão e manutenção de Active Directory (AD), incluindo implementação e auditoria de Políticas de Grupo (GPOs).
   - Gestão dos serviços essenciais de rede: DNS, DHCP e WSUS.

2. **Virtualização & Hardware:**
   - Sustentação e otimização de ambientes de virtualização Microsoft Hyper-V.
   - Administração de servidores físicos (plataforma Intel x86) e sistemas de armazenamento (DAS, SAN e *Storages*).

3. **Redes Corporativas e Conectividade:**
   - Administração e monitoramento de redes corporativas em camadas Layer 2 e Layer 3.
   - Gerenciamento e configuração de VLANs, *switches*, roteamento de rede e *Access Points* (WLAN).

4. **Manutenção Preventiva & Segurança Operacional:**
   - Aplicação e gerenciamento de atualizações e *patches* de segurança críticos, com foco prioritário e limitação à correção de vulnerabilidades do tipo *Zero-Day*.
   - Apoio na implantação técnica e alinhamento da infraestrutura com a Política Interna de Segurança da Informação (PSI).

5. **Proteção de Dados & Continuidade:**

- Administração, monitoramento contínuo e validação de rotinas de *backup* e restauração utilizando a solução **Veeam Backup & Replication**.

6. **Gestão de Serviços (ITSM):**
   - Configuração, parametrização e ajustes operacionais na plataforma **GLPI** para gestão de chamados e inventário.

Regime de Execução e Nível de Serviço

- **Modalidade de Atendimento:** 100% *Off-site* (Remoto), sem limite de quantidade de chamados ou horas consumidas (atendimento ilimitado).

- **Regime de Disponibilidade:** Operação contínua 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo finais de semana e feriados).

Requisitos Habilitatórios da Contratada

- **Comprovação de Experiência Operacional:** A CONTRATADA deverá comprovar experiência mínima de **10 (dez) anos** no mercado de tecnologia e gestão de infraestrutura de TI, mediante apresentação de atestados de capacidade técnica emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

DA PROPOSTA DE PREÇO

2.1 O prestador interessado deverá apresentar proposta, exibindo a descrição detalhada do objeto deste Termo, devendo conter:

i) Prazo de validade, não inferior a 60 (trinta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação;

ii) Preço atualizado, em algarismo e por extenso (total), prevalecendo este último em caso de divergência, expresso em moeda corrente nacional (R$);

iii) No preço proposto estarão inclusas todas as despesas da CONTRATADA, referentes a prestação do serviço objeto do Processo de Contratação, incluindo, mas não se limitando a: mão de obra, tributos, taxas e contribuições, encargos decorrentes de acidentes de trabalho e obrigações cíveis, trabalhistas e/ou previdenciárias, licenças e autorizações municipais, estaduais e federais necessárias, responsabilizando-se a CONTRATADA pelo pagamento, obtenção e manutenção das condições de funcionamento da empresa;

iv) A proposta deverá ser enviada com o nome das Unidades para qual o prestador está concorrendo e minimamente em papel timbrado com carimbo da empresa ou do profissional (Nome ou razão social do proponente, CNPJ, endereço completo, telefone, fax e endereço eletrônico (e-mail)), este último, se houver, para contato;

v) Na hipótese de contratação de locação de equipamentos, a Proposta deverá discriminar o valor unitário de cada item locado, obrigando-se a Contratada a encaminhar, conjuntamente com a fatura mensal, relatório circunstanciado contendo a relação dos equipamentos disponibilizados.

vi) Na hipótese de contratação de serviços relacionados a software (tais como integração, automação, implantação ou congêneres), a Proposta deverá indicar o valor hora do serviço, obrigando-se a Contratada a apresentar, conjuntamente com a fatura mensal, relatório técnico circunstanciado das atividades efetivamente executadas.

vii) A proposta de preço deverá conter previsão de atendimento à todas as unidades constantes neste Termo de Especificação Técnico, contendo nome ou razão social do proponente, CNPJ, endereço completo, telefone e endereço eletrônico (e-mail) para contato;

2.2 Não serão aceitos preços irrisórios e/ou irrealizáveis, cabendo à Organização Social de Saúde Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer, através da unidade de saúde citada no objeto desse Processo de Contratação, promover verificações ou diligências que se fizerem necessárias, objetivando a comprovação da regularidade da cotação ofertada.

2.3 A apresentação da proposta implicará em plena aceitação, por parte do proponente, das condições estabelecidas neste Processo de Contratação.

2.4 Deverá constar na proposta, que em caso de reduçao ou adição de equipamentos no decorre do contrato, a empresa deverá ser comunicada, e a empresa enviará um relatório para que o faturamento seja ajustado conforme quantitativo correto.

2.5 As propostas deverão ser enviadas ao Setor de Compras do HCP Gestão, SOCIEDADE PERNAMBUCANA DE COMBATE AO CÂNCER - SPCC, no período de **30/10/2026 a 06/11/2026** através do e-mail contratacaodeservicos@hcpgestao.org.br , em arquivo PDF digitalizado e assinado.

2.6 A análise das propostas ocorrerá pelo Supervisor de Compras e Analista de Compras do HCP Gestão, a proposta vencedora será aquela que melhor atenda aos requisitos técnicos contido no Anexo I do presente Processo de Contratação, inclusive, com relação ao menor preço global.

3. DO SERVIÇO

3.1. O prazo da prestação de serviço será de 36 (trinta e seis) meses, com possibilidade de prorrogação, desde que demonstrada a vantajosidade econômico-financeira da manutenção do contrato, mediante acordo entre as partes e em conformidade das e o pagamento será realizado conforme a produção, da seguinte forma: disposições do contrato de prestação de serviços.

4. DA CONDIÇÃO DE PARTICIPAÇÃO

4.1 Poderão apresentar proposta de preço as pessoas jurídicas cujo ramo de atuação seja compatível com o objeto do presente Processo de Contratação e que estejam devidamente habilitadas no respectivo conselho de fiscalização da atividade profissional.

5. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

5.1 Para julgamento das propostas, será considerada vencedora a proponente que, estando de acordo com as especificações deste Processo de Contratação, ofertar o menor valor de remuneração mensal para a prestação de serviços;

5.2 Para critério de desempate o julgamento se dará através do envio de comprovação de maior tempo de experiência anterior, conforme serviço a concorrer.

5.3 Para critério de desempate o julgamento se dará através de Apresentação maior tempo de certificações com capacitações atreladas a formação, conforme serviço a concorrer.

5.4 Para julgamento das propostas, será considerada vencedora a proponente que, estando de acordo com as especificações exigidas neste Processo de Contratação, tendo apresentadas as documentações técnicas exigidas e ofertar o menor valor de remuneração mensal global para a prestação de serviços.

6. DO CONTRATO

6.1 Após a homologação do resultado fica a empresa vencedora convocada, desde já, a comparecer, por seu representante legal ou pessoa com poderes expressos para tanto, na Administração da unidade de saúde citada no objeto desse Processo de Contratação, no prazo de cinco (05) dias a contar da data da homologação, para assinar o termo contratual.

6.2 No caso da não assinatura do contrato no prazo estabelecido, ou havendo recusa em fazê-lo, sem justa causa, a SOCIEDADE PERNAMBUCANA DE COMBATE AO CANCER – SPCC convocará os proponentes remanescentes observados a ordem de classificação, para fazê-lo em igual prazo e nas mesmas condições propostas pelo primeiro classificado.

7. DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

7.1 Obriga-se a contratada a cumprir as obrigações legais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias etc., não respondendo a unidade de saúde a Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer nem solidária, nem subsidiariamente pelas obrigações da contratada.

7.2 Em caso de eventual condenação da unidade de saúde a Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer a pagar verba, a qualquer título, decorrente de inadimplemento de obrigação por parte da CONTRATADA, poderá a CONTRATANTE exercer o direito de regresso.

7.3 A CONTRATADA não poderá ceder, subcontratar ou repassar, total ou parcialmente, sob qualquer hipótese, o objeto desta contratação.

7.4 a CONTRATADA deverá prestar os serviços objetos deste contrato observando o mais alto padrão técnico profissional e de qualidade, inclusive utilizando apenas profissionais médicos

habilitados para a executarem o serviço para prestação do contrato.

8. Serviço e SLA (Acordo de Nível de Serviço)

Matriz de Severidade, Tempo de Resposta e Solução

Os chamados abertos via plataforma GLPI (ou canal oficial) serão classificados conforme o impacto na operação e a urgência do problema:

Severidade	Descrição / Exemplo Operacional	Tempo de Resposta Inicial	Tempo Solução Contornada / Definitiva	Janela de Cobertura
Crítica (P1)	Indisponibilidade total ou parada crítica de serviços essenciais (ex.: queda do AD/DNS/DHCP, falha geral no Hyper-V/VMware, indisponibilidade total do Storage/SAN, ataque de ransomware ou vulnerabilidade zero-day em exploração).	**≤ 15 minutos**	**≤ 2 horas**	**24x7**
Alta (P2)	Degradação severa de desempenho ou perda de redundância sem interrupção total (ex.: falha de uma rota de rede/switch principal, falha em um host de cluster, erro crítico no backup do Veeam sem perda do ambiente produtivo).	**≤ 30 minutos**	**≤ 4 horas**	**24x7**
Média (P3)	Problemas operacionais com impacto parcial em usuários ou serviços secundários (ex.: ajuste de GPO, inconsistência isolada no WSUS, alteração/ajuste na regra de VLAN, ajuste pontual no GLPI).	**≤ 2 horas**	**≤ 12 horas**	Horário Comercial / 24x7
Baixa (P4)	Solicitações de serviço, dúvidas técnicas, pequenas mudanças planejadas ou melhorias (ex.: criação de regras/usuários sem urgência, relatórios de backup, parametrização estética/campos do GLPI).	**≤ 4 horas**	**≤ 24 horas**	Horário Comercial

Definições de Métricas

- **Tempo de Resposta Inicial:** Intervalo entre a abertura do chamado pelo Contratante (ou alarme automático de monitoramento) e a primeira interação técnica qualificada efetuada pelo especialista da Contratada.

- **Tempo de Solução / Contorno:** Tempo decorrido até a restauração total do serviço ou aplicação de uma solução de contorno aprovada pelo Contratante que restabeleça a operação normal.

Mecanismo de Penalidades / Glosas por Descumprimento

Para garantir a efetividade do SLA, sugere-se a aplicação do seguinte modelo de glosa sobre o valor mensal do contrato:

$$\text{Glosa Mensal} = \sum (\text{Indicador de Descumprimento por Severidade})$$

- **Descumprimento de SLA Crítico (P1):** Redução de **3%** do valor da fatura mensal por ocorrência.
- **Descumprimento de SLA Alto (P2):** Redução de **1,5%** do valor da fatura mensal por ocorrência.
- **Descumprimento de SLA Médio (P3):** Redução de **0,5%** do valor da fatura mensal por ocorrência.
- **Teto de Glosas:** O limite máximo de penalização por descumprimento de SLA em um mesmo mês será fixado em **15%** do valor do contrato.

Indicadores de Desempenho (KPIs)

Para além do tempo por chamado, a contratada será avaliada mensalmente pelos seguintes indicadores globais:

1. **Índice de Cumprimento de SLA (IC-SLA):** Meta $\geq 98\%$ de chamados atendidos dentro do prazo estipulado.
2. **Taxa de Reabertura de Chamados:** Meta $\leq 3\%$ de chamados reabertos por solução ineficaz ou incompleta num período de 7 dias após o fechamento.

9. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

9.1 A Fiscalização dos serviços será exercida pelo setor de Tecnologia da Informação da unidade de saúde da SOCIEDADE PERNAMBUCANA DE COMBATE AO CANCER - SPCC, a quem incumbirá acompanhar a conformidade da prestação de serviços, determinando à CONTRATADA as providências necessárias ao regular e efetivo cumprimento do contrato, bem como rejeitar o que não atenda às especificações contidas no presente Processo de Contratação, devendo anotar e enquadrar as infrações contratuais constatadas e solicitar a imediata correção da situação fática reprovada.

10. DO PAGAMENTO

10.1 O pagamento será efetuado mensalmente através de boleto bancário, transferência, PIX ou depósito em conta bancária em nome e CNPJ da contratada, em conjunto com as documentações obrigatórias abaixo:

- Declaração de Regularidade Fiscal;
- Certidões Negativas;
- Certidão Negativa de Débitos do INSS;
- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT);
- Alvará de Localização;

- Licença de Funcionamento

10.2 Deverá ser enviada a NF (Nota Fiscal), em até 05 (cinco) dias corridos do inico de cada mês.

10.3 Deverá ser enviado junto a Nota Fiscal o relatório referente ao tipo de prestação do serviço, conforme item 2.1 (V e VI).

10.4 Início e Encerramento da Cobrança:

a) O valor da locação será devido pelo LOCATÁRIO a partir da data efetiva de entrega do equipamento, devidamente registrada em Termo de Entrega e Aceite, independentemente da assinatura do contrato/aditivo em data anterior.

b) Caso a entrega não ocorra na data prevista em razão de fato imputável ao LOCADOR, não será devida cobrança pelo período em que o equipamento não esteve à disposição do LOCATÁRIO.

c) A cobrança será encerrada na data da devolução do equipamento ao LOCADOR, formalizada por Termo de Devolução, ficando o LOCATÁRIO responsável pelos valores proporcionais até a efetiva entrega.

d) Eventuais períodos de indisponibilidade do equipamento por motivo de manutenção corretiva imputável ao LOCADOR não serão cobrados, salvo disposição expressa em contrário.

11. NORMAS DE INTEGRIDADE CORPORATIVA E CLÁUSULAS ANTICORRUPÇÃO

11.1 A CONTRATADA, suas entidades controladoras e controladas, seus respectivos administradores, prepostos, funcionários e representantes legais, comprometem-se, ainda que por intermédio de terceiros ou subcontratados, a:

i) Não oferecer, prometer, autorizar ou realizar qualquer pagamento, concessão de benefícios, presentes, entretenimentos, incentivos ou gratificações, bem como não oferecer qualquer vantagem em função dos serviços prestados na SOCIEDADE PERNAMBUCANA DE COMBATE AO CANCER - SPCC: oficial, agente, servidor ou representante de órgão ou entidade pública, direta ou indireta, nacional ou estrangeira, ou qualquer pessoa que faça as suas vezes; candidatos ou detentores de mandatos eletivos, partidos políticos e seus representantes, ou qualquer parente, assessor ou pessoa próxima desses indivíduos;

ii) Não financiar, custear, patrocinar ou, de qualquer modo, subvencionar a prática de atos ilícitos;

iii) Não utilizar interposta pessoa física, ou jurídica, para ocultar ou dissimular seus reais interesses, ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

iv) Não frustrar, fraudar, obter ou manter benefício indevido em decorrência de licitações ou contratos públicos;

v) Não obstar qualquer atividade de investigação ou fiscalização em que estejam envolvidas, seja por parte do controle interno da CONTRATANTE ou dos órgãos de controle externo, inclusive no âmbito de agências reguladoras e dos órgãos de fiscalização do sistema financeiro nacional;

vi) Comunicar qualquer situação que configure violação ou suspeita de violação ao presente contrato, especialmente as situações que violem as Leis Federais nº 8.429/2009 e nº 12.846/2013, bem como a Lei Estadual nº 16.309/18 e o Decreto Municipal nº 27.627/2013, que institui o Código de Ética Municipal do Servidor da Prefeitura do Recife.

11.2 A CONTRATADA se compromete a não contratar pessoas, físicas ou jurídicas, que tenham, em seu quadro societário, relação de parentesco, em linha reta ou colateral, até o 3º grau, com os membros do corpo gerencial da Unidade de Saúde tomadora dos serviços, bem como do núcleo gestor da Organização Social de Saúde CONTRATANTE e suas entidades controladoras e controladas.

11.3 O não cumprimento das obrigações aqui previstas poderá ensejar a responsabilização por perdas e danos e a rescisão do contrato de prestação de serviços, sem prejuízo de comunicação/reporte às autoridades competentes.

12. DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1 A simples apresentação da proposta implica na aceitação livre e plena de todas as condições estipuladas neste Processo de Contratação.

12.2 A critério da unidade de saúde da Sociedade Pernambucana de Combate ao Câncer, por conveniência administrativa, a presente contratação poderá ser revogada ou ter adiada sua efetivação.

12.3 É vedada a participação de empresas em consórcio, assim como qualquer subcontratação dos serviços adjudicados, sob a pena de imediato cancelamento do contrato.

12.4 Dúvidas sobre este Processo de Contratação poderão ser esclarecidas pelo e- mail andre.delmas@hcpgestao.org.br .

12.5 O presente contrato não importa em exclusividade de serviços para com a CONTRATANTE, por parte da CONTRATADA, nem implica vínculo empregatício, de qualquer espécie.

13. DAS SANÇÕES

13.1 A multa moratória será cobrada do vencedor pelo atraso injustificado no cumprimento da obrigação a que se vinculou, ou dos prazos constantes de sua proposta ou do contrato.

13.2 A multa moratória acima mencionada será de sete centésimos por cento (0,07%) por dia de atraso no pagamento, até o limite de dez por cento (10%) do valor total da respectiva parcela mensal.

13.3 A multa por inexecução contratual será aplicada no percentual de até vinte por cento

(20%) pela rescisão do contrato por culpa do vencedor/locatário, calculada sobre o valor total do contrato.

13.4 Penalidades por Atraso ou Não Entrega de Equipamento

Caso a CONTRATADA não efetue a entrega do(s) equipamento(s) solicitado(s) pela CONTRATANTE no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, contadas a partir da formalização, ficará sujeita à aplicação de multa compensatória conforme tabela de penalidades abaixo, calculada sobre o valor do contrato referente ao período de locação do(s) equipamento(s):

Tabela de Percentuais de Multa

Tempo de Atraso	Percentual de Multa sobre o Valor Diário do Contrato
Superior a 48 horas	10% + direito de rescisão contratual pela CONTRATANTE

Além da multa estipulada, a CONTRATANTE poderá rescindir o presente contrato de forma imediata, sem ônus, bem como pleitear indenização por eventuais perdas e danos comprovadamente sofridos em decorrência da não entrega do equipamento.

13.5 A extinção ou o término da vigência do Contrato de Gestão firmado entre a Organização Social de Saúde e o Estado de Pernambuco, opera automaticamente a rescisão do contrato de prestação de serviços previsto no presente Processo de Contratação, independente de aviso prévio da Contratante.

SOCIEDADE PERNAMBUCANA DE COMBATE AO CÂNCER – SPCC
29 de outubro de 2026.