

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES
SCS Quadra 9, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre C, 1º ao 3º andares - Bairro Asa Sul
Brasília-DF, CEP 70308-200
(61) 3255-8900 - <http://www.ebserh.gov.br>

Atestado de Capacidade Técnica - SEI

Processo nº 23477.009931/2022-96

Interessado: Hitss do Brasil Serviços Tecnológicos Ltda.

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

1. Atestamos para os devidos fins, que a empresa Hitss do Brasil Serviços Tecnológicos Ltda., inscrita no CNPJ nº 11.168.199/0001-88, com sede no Av. Presidente Vargas, 1012 8º andar – Centro Rio de Janeiro, RJ– CEP:20071-910, prestou serviços para atender às necessidades da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - Ebserh, inscrita sob o CNPJ nº 15.126.437/0001-43, com sede no Setor Comercial Sul-B, Quadra 09, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre C, 1º, 2º e 3º andares, CEP: 70308-200 - Brasília/DF, na forma discriminada abaixo:

- a) Contrato nº 10/2022, decorrente do Pregão Eletrônico nº 09/2022;
- b) Objeto: Prestação de serviço de desenvolvimento e sustentação de aplicações de software para a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) e sua Rede de Hospitais Universitários, que estão sendo prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo no Edital;
- c) Vigência do Contrato: 12 meses, com início em 15/06/2022 e prorrogado por mais 12 meses, até 14/06/2024;
- d) Valor global do contrato: R\$ 23.606.425,32 (vinte e três milhões, seiscentos e seis mil quatrocentos e vinte e cinco reais e trinta e dois centavos).

2. É possível apresentar o resumo dos serviços contratados:

Grupo	Descrição do grupo	Item	Descrição do item	CATSER	Métrica	Quantidade mensal	Quantidade anual	Valor Unitário	Valor Total
1	Serviço de desenvolvimento e sustentação de aplicações de software	1	Serviço de Administração de Dados	27260	Unidade de Capacidade Gerenciada	3	36	R\$ 20.889,60	R\$ 752.025,60
		2	Serviço de Análise de Dados e Business Intelligence			3	36	R\$ 21.000,33	R\$ 756.011,88
		3	Serviço de Qualidade / Testes de Software			7	84	R\$ 20.425,90	R\$ 1.715.775,60
		4	Serviço de Análise de Requisitos			10	120	R\$ 21.221,32	R\$ 2.546.558,40
		5	Serviço de Arquitetura de Dados			1	12	R\$ 26.656,80	R\$ 319.881,60
		6	Serviço de Arquitetura de Software			3	36	R\$ 38.151,17	R\$ 1.373.442,12

		7	Serviço de Automação de Processos			2	24	R\$ 27.173,10	R\$ 652.154,40
		8	Serviço de Ciência de Dados			2	24	R\$ 36.283,92	R\$ 870.814,08
		9	Serviço de Construção e Codificação de Software			11	132	R\$ 22.782,95	R\$ 3.007.349,40
		10	Serviço de Engenharia de Dados			1	12	R\$ 31.392,00	R\$ 376.704,00
		11	Serviço de Sustentação de Aplicações de Software	26000	Níveis Mínimos de Serviço	1	12	R\$ 936.309,02	R\$ 11.235.708,24
TOTAL									R\$ 23.606.425,32

3. As atividades do ciclo de desenvolvimento de aplicações de software, baseadas nos princípios e etapas da metodologia ágil da Ebserh, incluem (sem se limitar a):

- a) Apoio à gestão de produtos de software:** realização de diagnóstico de demandas, que compreende as atividades necessárias à identificação do problema/necessidade e/ou oportunidades, análise de viabilidade, levantamento e documentação de requisitos, modelagem de negócio, proposição e prototipação de soluções, além de apoio no planejamento, execução e acompanhamento das atividades relacionadas à evolução e sustentação dos sistemas da CONTRATANTE;
- b) Participação em reuniões:** participação ativa nas reuniões e demais práticas inerentes ao processo de desenvolvimento ágil;
- c) Codificação de software:** evolução do código-fonte dos sistemas, nas diferentes tecnologias utilizadas pela CONTRATANTE;
- d) Modelagem de dados:** elaboração do modelo lógico e físico de dados, incluindo a elaboração de documentação;
- e) Testes:** planejamento e execução de atividades de teste de *software*, compreendendo testes unitários, funcionais / de aceitação, de integração, de regressão, de carga, de desempenho, de vulnerabilidade, de usabilidade, de acessibilidade de controle de acesso, de maneira manual e/ou automatizada;
- f) Manutenção evolutiva:** mudanças em requisitos funcionais e/ou tecnológicos da solução de software já concluída que impliquem inclusão, alteração e/ou exclusão de funcionalidades, decorrentes de alterações nas regras de negócio e/ou de outras necessidades verificadas;
- g) Manutenção corretiva:** análise, diagnóstico, restabelecimento da disponibilidade, correção de falhas ou defeitos de sistemas de informação nos ambientes da CONTRATANTE, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou mal funcionamento do sistema sustentado e quaisquer desvios em relação aos requisitos funcionais ou não-funcionais esperados para a solução;
- h) Manutenção perfectiva:** adequação do sistema de informação às necessidades de melhorias, sem alteração de funcionalidades sob o ponto de vista do usuário, com a finalidade de promover a melhoria de desempenho, manutenibilidade e sanar aspectos ineficientes de usabilidade do sistema;
- i) Manutenção adaptativa:** adequação do sistema às mudanças de ambiente operacional, compreendendo *hardware* e *software* básico, de versão de *software*, de linguagem de programação, de compatibilidade com navegadores, de utilização de *containers*, de servidor de aplicação e de sistema de gerenciamento de banco de dados (SGBD), que não impliquem inclusão, alteração ou exclusão de funcionalidades;
- j) Manutenção integrativa:** adequação do sistema para integrações com sistemas novos ou sistemas legados;
- k) Manutenção de interface:** adequação de interface (*layout*), compreendendo, mas não limitado a alterações de fonte de letra, cores de telas, logotipos, mudanças de botões, mudança de posição de campo ou texto na tela. Também se enquadram nessa atividade as manutenções derivadas das necessidades de adequação do sistema para atender aos padrões definidos pelo Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG) e ao *Design System Gov* (DS Gov), para se adaptar e responder à diferentes dispositivos que utilizam sua interface

(*design* responsivo), para adequar textos de mensagens de informação, erro, validação, aviso, alerta, confirmação de cadastro ou conclusão de processamento nas telas do sistema e mudanças em textos de e-mail enviados para o usuário da aplicação;

l) Resolução de incidentes: análise e solução de incidentes, abrangendo as atividades de análise, diagnóstico, restabelecimento da disponibilidade, correção de falhas ou defeitos da solução de software nos ambientes da CONTRATANTE, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso e/ou mau funcionamento da aplicação e/ou quaisquer desvios em relação aos requisitos funcionais ou não funcionais esperados para a solução;

m) Apuração especial: serviços de criação e execução de scripts, inclusão, alteração, consulta ou exclusão de dados nos sistemas gerenciadores de banco de dados (SGBD) e sistemas de *log* dos ambientes da CONTRATANTE para elaboração de relatórios, correção ou adequação de informações mantidas pelas soluções de sistema sustentadas. Também estão incluídas nessa atividade o levantamento de informações complementares e não disponibilizadas de forma automática via aplicação ao usuário;

n) Apoio à produção: abrange o suporte e acompanhamento remoto e/ou presencial às equipes de infraestrutura para análise, diagnóstico, resolução de incidentes e ações de melhoria;

o) Apoio à implantação de solução: apoio ao processo de implantação de solução (e/ou versão de solução) por profissional que tenha conhecimento negocial e técnico do sistema com o objetivo de evitar ou minimizar problemas na implantação, bem como realização de testes mínimos que garantam a continuidade de operação da solução;

p) Apoio ao usuário: atendimento aos usuários do sistema com intuito de oferecer apoio e esclarecimento especializado sobre os sistemas sustentados, de acordo com a definição de hierarquia de suporte no ambiente de CONTRATADA;

q) Suporte às atividades de banco de dados: serviço de replicação, migrações e atualizações de dados bem como a criação, conversão e/ou cargas de dados em sistemas gerenciadores de banco de dados (SGBD);

r) Operação de aplicações: consiste na execução de quaisquer procedimentos operacionais requeridos pelo sistema em função da garantia da disponibilidade, de suas regras de negócio ou forma de construção, tais como parametrização, customização e configuração do sistema, configuração básica de servidores de aplicação e operação dos ambientes de integração e entrega contínua (servidores de automação de entregas e orquestradores de *containers*), bem como o versionamento do código-fonte, a construção (*build*) e publicação (*deploy*) dos pacotes e/ou componentes dos sistemas nos ambientes da CONTRATANTE;

s) Transferência de conhecimento: transferência de conhecimento técnico dos produtos e/ou projetos para a equipe da CONTRATANTE ou por ela indicada;

t) Documentação: elaboração e/ou atualização da documentação da solução (manuais, guias, parecer, nota ou relatório técnicos etc.), bem como a construção de bases de conhecimento para resolução de problemas;

u) Engenharia de dados: construção, manutenção e disponibilização de reservatórios de dados, *pipeline* automatizado de dados, processamento de dados em larga escala, mecanismos de busca distribuído, sistemas de mensageria, estruturação e sustentação de modelos de *big data*, preparação e sustentação de dados para modelagem preditiva, prescritiva, descritiva e para iniciativas de *machine learning*, métodos estatísticos e demais soluções de processamento de dados a serem utilizadas pela CONTRATANTE;

v) Suporte à análise de dados: consiste no processo de preparar, explorar, transformar, analisar e disponibilizar as informações através de ferramentas de *data analytics*, relatórios e/ou painéis, além da manutenção evolutiva e sustentação dos projetos de análises de dados existentes, desenvolvimento de novos projetos, bem como apoio ao uso estratégico de dados e ao fomento da cultura digital no âmbito da CONTRATANTE;

w) Monitoramento de aplicações: Monitoramento contínuo, compreendendo implantação e utilização de aplicativos de monitoramento continuado da disponibilidade e desempenho de sistemas; implantação e utilização de aplicativos de monitoramento de questões relacionadas à segurança de informações de sistemas, monitoração preventiva e gestão dos registros de logs gerados pelos sistemas sustentados e disponibilização de relatórios periódicos;

y) Internalização de soluções: adequação de sistemas fornecidos à área de tecnologia da informação por outras áreas da Ebserh ou fornecidos por outras instituições, que engloba em atividades como: preparação de ambiente e realização de prova de conceito (PoC); análise e adequação de documentação; publicação da aplicação; configuração de variáveis de ambiente; testes exploratórios e migração de dados;

4. Estão incluídas no serviços de sustentação as atividades de apoio à execução do processo, tais como triagem, análise e atendimento dos chamados registrados além das atividades necessárias para manter a documentação da solução de sistema atualizada e compatível com as manutenções realizadas, bem como as bases de conhecimento para resolução de problemas

5. Para o serviço de desenvolvimento, a composição atual da equipe é:

Item	Descrição do item	Métrica	Quantidade mensal	Quantidade de profissionais
1	Serviço de Administração de Dados		1,8	2

2	Serviço de Análise de Dados e Business Intelligence	Unidade de Capacidade Gerenciada	1,6	2
3	Serviço de Qualidade / Testes de Software		6,2	7
4	Serviço de Análise de Requisitos		9,8	10
5	Serviço de Arquitetura de Dados		-	0
6	Serviço de Arquitetura de Software		3	3
7	Serviço de Automação de Processos		1,4	2
8	Serviço de Ciência de Dados		-	-
9	Serviço de Construção e Codificação de Software		10,8	12
10	Serviço de Engenharia de Dados		1	1
TOTAL			39	

6. Em relação à distribuição da equipe, por especialidade, registra-se a seguinte formação:

Perfil	Senioridade		
	Pleno	Sênior	Máster
Administrador de Dados	-	1	1
Analista de Dados e BI	-	2	-
Analista de Qualidade e Testes	-	4	3
Analista de Requisitos	-	1	9
Arquiteto de Dados	-	-	-
Arquiteto de Software - Java/PHP	-	-	3
Engenheiro de Automação de Processos	1	1	-
Cientista de Dados	-	-	-
Engenheiro de Software - Java/PHP/Mobile	1	4	7
Engenheiro de Dados	-	-	1
TOTAL	2	13	24

7. Para o serviço de sustentação, em relação à distribuição da equipe, por especialidade, registra-se a seguinte formação:

Perfil	Senioridade		
	Pleno	Sênior	Máster
Administrador de Dados	2	3	1
Analista de Dados e BI	2	2	1
Analista de Qualidade e Testes	2	4	1
Analista de Sustentação	4	7	1
Arquiteto de Dados	-	-	-
Arquiteto de Software - Java/PHP	-	1	1
Engenheiro de Automação de Processos	2	3	1
Cientista de Dados	-	-	-
Engenheiro de Software - Java/PHP/Mobile	3	9	3
Engenheiro de Dados	-	-	-
TOTAL	15	29	9

8. Em relação ao ambiente tecnológico, registra-se as seguintes soluções de software mantido pela contratada:

Sistema	Descrição	Tamanho funcional (PF)	Porte	Criticidade	Características técnicas
AGHU – Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários	Sistema de informações que tem como objetivo apoiar a padronização e controle das práticas assistenciais e administrativas dos hospitais universitários federais, permitir a criação de indicadores nacionais e facilitar o diagnóstico, prevenção e tratamento de doenças por meio de tecnologias digitais, tornando-se assim o principal sistema de suporte às atividades finalísticas da Ebserh. Atualmente, o sistema é utilizado por 40 hospitais e conta com 18 módulos desenvolvidos, sendo: Pacientes, Prontuário Online, Internação, Ambulatório Administrativo, Ambulatório Assistencial, Prescrição Médica, Prescrição de Enfermagem, Controles do Paciente, Evolução Multiprofissional, Controle de infecções, Farmácia, Estoque, Custos, Exames, Cirurgias, Nutrição, Compras e Faturamento.	9.504,00	Grande	Crítica	Plataforma: <ul style="list-style-type: none"> Web Linguagem: <ul style="list-style-type: none"> Java (versão 8) Frameworks: <ul style="list-style-type: none"> EJB (versão 3) JSF (versão 2) PrimeFaces (versão 5.2) JPA (versão 2.1) Hibernate (versão 5.1) Jasper Reports (versão 6) Banco de dados: <ul style="list-style-type: none"> PostgreSQL (versão 9.4)

					<p>Servidor de aplicação:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema operacional Debian (versão 7 ou superior) WildFly (versão 9) <p>Servidor de impressão:</p> <ul style="list-style-type: none"> Debian (versão 7 ou superior) CUPS (versão 1.7) <p>Servidor de balanceamento</p> <ul style="list-style-type: none"> Debian (versão 7 ou superior) Apache (versão 2.4) <p>Instalação:</p> <ul style="list-style-type: none"> Descentralizada – cada hospital da rede possui uma instalação local, que pode ser acessada remotamente a partir da sede Aproximadamente 600 máquinas virtuais, entre servidores de aplicação, impressão, banco de dados, distribuídas nos 40 hospitais da rede
SIG – Sistema de Informações Gerenciais	<p>Sistema integrado de gestão que provê informações gerenciais para o suporte à tomada de decisões e ao planejamento estratégico da Ebserh. É um sistema modularizado que tem como propósito tornar o desempenho das atividades dos colaboradores mais eficientes e eficazes, além de garantir o acesso a informações de maneira rápida, íntegra e segura. Atualmente, possui mais de 20 módulos ativos dentre os quais podem ser destacados: Estágio e Residência, Rede Pesquisa, Gestão de Riscos e Segurança do Paciente (VIGIHOSP), Convocações, Processo Seletivo, Auditoria, Corregedoria, Pesquisa de Satisfação, Painel de Indicadores, Hotelaria Hospitalar, entre outros.</p>	7.083,00	Grande	Crítica	<p>Plataforma:</p> <ul style="list-style-type: none"> Web <p>Linguagem:</p> <ul style="list-style-type: none"> PHP (versão 5.6) <p>Banco de dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> PostgreSQL (versão 9.6) <p>Servidor de aplicação:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema operacional Debian (versão 8) Apache (versão 2.4) <p>Instalação:</p> <ul style="list-style-type: none"> Centralizada – instalação única centralizada na sede Aproximadamente 10 máquinas virtuais, entre servidores de aplicação e banco de dados

SEI – Sistema Eletrônico de Informações	Sistema de gestão de processos e documentos eletrônicos desenvolvido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4) e escolhido como a solução de processo eletrônico no âmbito do projeto Processo Eletrônico Nacional (PEN), coordenado pelo Ministério da Economia.	2.128,00	Grande	Crítica	<p>Plataforma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Web <p>Linguagem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PHP (versão 5.6) <p>Banco de dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MySQL (versão 5) <p>Servidor de aplicação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema operacional CentOS (versão 7) • Apache (versão 2.4) <p>Servidor de indexação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema operacional CentOS (versão 7) • Solr (versão 6.1) <p>Instalação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centralizada – instalação única centralizada na sede • Aproximadamente 20 máquinas virtuais, entre servidores de aplicação e banco de dados
Serviços TI	Sistema cujo objetivo é oferecer serviços de TI de uma maneira rápida e intuitiva, primando principalmente pela autonomia dos usuários da Ebserh. É o sistema responsável pela gestão de contas de usuário e identidade de acesso à rede da Ebserh.	196,00	Pequeno	Crítica	<p>Plataforma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Web <p>Linguagem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • C# - .NET Core <p>Banco de dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SQL Server (versão 2012) <p>Servidor de aplicação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema operacional Windows Server (versão 2012) • IIS (versão 8.5) <p>Instalação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centralizada – instalação única centralizada na sede • Aproximadamente 3 máquinas virtuais, entre servidores de aplicação e banco de dados

STT	Sistema de Telemedicina e Telessaúde	-	Médio	Convencional	<p>Plataforma:</p> <ul style="list-style-type: none"> Web <p>Linguagem:</p> <ul style="list-style-type: none"> PHP (versão 5.6) <p>Banco de dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> PostgreSQL (versão 9.6) <p>Servidor de aplicação:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema operacional Debian (versão 8) Apache (versão 2.4) <p>Instalação:</p> <ul style="list-style-type: none"> Centralizada / Descentralizada – instalação única ao aplicativo principal centralizada na sede com instalações locais nos hospitais referente a componentes de cache, que pode ser acessada remotamente a partir da sede Aproximadamente 10 máquinas virtuais, entre servidores de aplicação e banco de dados
Aplicativo Institucional Ebserh	Aplicativo disponível para o público externo cujo objetivo é garantir a transparência e o acesso aos principais indicadores das atividades finalísticas da empresa.	122,00	Pequeno	Convencional	<p>Plataforma:</p> <ul style="list-style-type: none"> Android / iOS <p>Framework:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ionic (versão 3) Aproximadamente 2 máquinas virtuais, entre servidores de aplicação e banco de dados
Aplicativo VIGIHOSP	Aplicativo disponível para o público interno cujo objetivo é possibilitar a notificação de incidentes relacionados à segurança dos pacientes integrado ao VIGIHOSP do SIG.	311,00	Pequeno	Convencional	<p>Plataforma:</p> <ul style="list-style-type: none"> Android / iOS <p>Framework:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ionic (versão 3) Aproximadamente 10 máquinas virtuais, entre servidores de aplicação e banco de dados

REDCap	Sistema para coleta, gerenciamento e disseminação de dados de pesquisas na Rede Ebserh	1.426,00	Médio	Convencional	<p>Plataforma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Web <p>Linguagem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PHP (versão 5.6) <p>Banco de dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MySQL (versão 5) <p>Servidor de aplicação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema operacional Debian (versão 7 ou superior) • Apache (versão 2.4) <p>Instalação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centralizada – instalação única centralizada na sede • Aproximadamente 10 máquinas virtuais, entre servidores de aplicação e banco de dados
SAPE-SISTEMAS (Redmine)	Sistema de Acompanhamento de Projetos Especializados	-	Médio	Convencional	<p>Plataforma:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Web <p>Linguagem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ruby on Rails <p>Banco de dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • MySQL (versão 5) <p>Servidor de aplicação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema operacional Debian (versão 7 ou superior) • Apache (versão 2.4) <p>Instalação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centralizada – instalação única centralizada na sede • Aproximadamente 5 máquinas virtuais, entre servidores de aplicação e banco de dados

Azure DevOps	Ferramenta de controle do ciclo de vida de sistemas, contemplando controle de versão, relatórios, gerenciamento de requisitos, gerenciamento de projetos, <i>builds</i> automatizados, testes e recursos de gerenciamento de versão.	-	Médio	Convencional	<p>Plataforma:</p> <ul style="list-style-type: none"> Web <p>Banco de dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> SQL Server (versão 2012) <p>Servidor de aplicação:</p> <ul style="list-style-type: none"> Windows Server 2016 IIS (versão 10) <p>Instalação:</p> <ul style="list-style-type: none"> Centralizada – instalação única centralizada na sede Aproximadamente 5 máquinas virtuais, entre servidores de aplicação e banco de dados
Portal de Intranet	O portal de <i>intranet</i> promove a comunicação interna, além de proporcionar a divulgação de notícias, mural de avisos, central de conteúdo, governança, gestão de pessoas e atenção à saúde, dentre outros. Totalizando mais de 1.000 acessos diários, os portais são cruciais na interlocução com a sociedade e com os colaboradores institucionais	2.111,00	Médio	Convencional	<p>Plataforma:</p> <ul style="list-style-type: none"> Web <p>CMS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Drupal (versão 9) <p>Banco de dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> MySQL (versão 5) <p>Servidor de aplicação:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema operacional Debian (versão 11) Apache (versão 2.4) <p>Servidor de indexação:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solr (versão 8.1) <p>Instalação:</p> <ul style="list-style-type: none"> Centralizada – instalação única centralizada na sede Aproximadamente 4 máquinas virtuais, entre servidores de aplicação e banco de dados
CAU (GLPI)	Sistema de registro de chamados da Central de Atendimento ao Usuário	-	Médio	Convencional	<p>Plataforma:</p> <ul style="list-style-type: none"> Web <p>Linguagem:</p>

					<ul style="list-style-type: none"> PHP <p>Banco de dados:</p> <ul style="list-style-type: none"> MySQL (versão 5) <p>Servidor de aplicação:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sistema operacional Debian (versão 7 ou superior) Apache (versão 2.4) <p>Instalação:</p> <ul style="list-style-type: none"> Centralizada – instalação única centralizada na sede Aproximadamente 5 máquinas virtuais, entre servidores de aplicação e banco de dados
Painéis de Análise de Dados	Projetos de análise de dados e indicadores desenvolvidos utilizando plataformas de <i>self-service</i> BI.	-	Médio	Convencional	<p>Plataforma:</p> <ul style="list-style-type: none"> Microsoft Power BI

9. Em relação à satisfatoriedade do serviço de desenvolvimento, registra-se as seguintes ocorrências no contrato:

Mês	Indicador de Avaliação de Resultado - IAR		
	Senioridade: <i>Sênior</i>		
	Meta	Desempenho	Observação
Set/2022	IAR ≥ 4,5	5,00	-
Out/2022	IAR ≥ 4,5	5,00	-
Nov/2022	IAR ≥ 4,5	4,00	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Dez/2022	IAR ≥ 4,5	3,00	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Jan/2023	IAR ≥ 4,5	4,00	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Fev/2023	IAR ≥ 4,5	4,50	-
Mar/2023	IAR ≥ 4,5	4,33	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Abr/2023	IAR ≥ 4,5	4,50	-
Mai/2023	IAR ≥ 4,5	4,46	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Jun/2023	IAR ≥ 4,5	4,40	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos

--	--	--	--

Mês	Indicador de Avaliação de Resultado - IAR		
	Senioridade: Máster		
	Meta	Desempenho	Observação
Set/2022	IAR \geq 4,75	4,44	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Out/2022	IAR \geq 4,75	4,33	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Nov/2022	IAR \geq 4,75	4,33	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Dez/2022	IAR \geq 4,75	4,40	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Jan/2023	IAR \geq 4,75	4,29	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Fev/2023	IAR \geq 4,75	4,86	-
Mar/2023	IAR \geq 4,75	4,54	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Abr/2023	IAR \geq 4,75	4,24	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Mai/2023	IAR \geq 4,75	4,64	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Jun/2023	IAR \geq 4,75	4,71	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos

Mês	Indicador de Qualidade do Serviço de Desenvolvimento - IQSD		
	Meta	Desempenho	Observação
Jan/2023	IQSD \leq 2,5 %	0%	-
Fev/2023	IQSD \leq 2,5 %	4,54%	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Mar/2023	IQSD \leq 2,5 %	0%	-
Abr/2023	IQSD \leq 2,5 %	0%	-
Mai/2023	IQSD \leq 2,5 %	0%	-
Jun/2023	IQSD \leq 2,5 %	0%	-

10. Em relação à satisfatoriedade do serviço de sustentação, registra-se as seguintes ocorrências no contrato:

Mês	Indicador de Produtividade do Serviço de Sustentação - IPSS
-----	---

	Impacto Crítico		
	Meta	Desempenho	Observação
Set/2022	99,5%	37,91%	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Out/2022	99,5%	40%	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Nov/2022	99,5%	41,30%	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Dez/2022	99,5%	86,56%	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Jan/2023	99,5%	91,94%	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Fev/2023	99,5%	100%	-
Mar/2023	99,5%	100%	-
Abr/2023	99,5%	100%	-
Mai/2023	99,5%	100%	-
Jun/2023	99,5%	100%	-

Mês	Indicador de Produtividade do Serviço de Sustentação - IPSS		
	Impacto Moderado		
	Meta	Desempenho	Observação
Set/2022	99%	23,43%	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Out/2022	99%	30%	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Nov/2022	99%	53,57%	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Dez/2022	99%	69,82%	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Jan/2023	99%	79,25%	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Fev/2023	99%	95,65%	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Mar/2023	99%	99,10%	-
Abr/2023	99%	100%	-
Mai/2023	99%	100%	-
Jun/2023	99%	100%	-

Mês	Indicador de Produtividade do Serviço de Sustentação - IPSS		
	Impacto Mínimo		
	Meta	Desempenho	Observação
Set/2022	97,5%	58,01%	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Out/2022	97,5%	56,69%	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Nov/2022	97,5%	62,12%	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Dez/2022	97,5%	62,42%	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Jan/2023	97,5%	69,11%	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Fev/2023	97,5%	99,20%	-
Mar/2023	97,5%	98,39%	-
Abr/2023	97,5%	86%	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Mai/2023	97,5%	85,55%	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos
Jun/2023	97,5%	96,98%	Não atingiu os níveis mínimos de serviço exigidos

Mês	Indicador de Qualidade do Serviço de Sustentação - IQSS		
	Impacto Crítico		
	Meta	Desempenho	Observação
Set/2022	99,5%	100%	-
Out/2022	99,5%	100%	-
Nov/2022	99,5%	100%	-
Dez/2022	99,5%	100%	-
Jan/2023	99,5%	100%	-
Fev/2023	99,5%	100%	-
Mar/2023	99,5%	100%	-

Abr/2023	99,5%	100%	-
Mai/2023	99,5%	100%	-
Jun/2023	99,5%	100%	-

Mês	Indicador de Qualidade do Serviço de Sustentação - IQSS		
	Impacto Moderado		
	Meta	Desempenho	Observação
Set/2022	99%	100%	-
Out/2022	99%	100%	-
Nov/2022	99%	100%	-
Dez/2022	99%	100%	-
Jan/2023	99%	100%	-
Fev/2023	99%	100%	-
Mar/2023	99%	100%	-
Abr/2023	99%	100%	-
Mai/2023	99%	100%	-
Jun/2023	99%	100%	-

Mês	Indicador de Qualidade do Serviço de Sustentação - IQSS		
	Impacto Mínimo		
	Meta	Desempenho	Observação
Set/2022	97,5%	100%	-
Out/2022	97,5%	100%	-
Nov/2022	97,5%	100%	-
Dez/2022	97,5%	100%	-
Jan/2023	97,5%	100%	-

Fev/2023	97,5%	100%	-
Mar/2023	97,5%	100%	-
Abr/2023	97,5%	100%	-
Mai/2023	97,5%	100%	-
Jun/2023	97,5%	100%	-

Mês	Indicador de Eficiência do Serviço de Sustentação - IESS		
	Impacto Crítico		
	Meta	Desempenho	Observação
Set/2022	≤ 1,0%	0,7%	-
Out/2022	≤ 1,0%	0%	-
Nov/2022	≤ 1,0%	0,42%	-
Dez/2022	≤ 1,0%	0%	-
Jan/2023	≤ 1,0%	0%	-
Fev/2023	≤ 1,0%	0%	-
Mar/2023	≤ 1,0%	0%	-
Abr/2023	≤ 1,0%	0%	-
Mai/2023	≤ 1,0%	0%	-
Jun/2023	≤ 1,0%	0%	-

Mês	Indicador de Eficiência do Serviço de Sustentação - IESS		
	Impacto Moderado		
	Meta	Desempenho	Observação
Set/2022	≤ 2,0%	0%	-
Out/2022	≤ 2,0%	0%	-

Nov/2022	≤ 2,0%	1,92%	-
Dez/2022	≤ 2,0%	0%	-
Jan/2023	≤ 2,0%	0%	-
Fev/2023	≤ 2,0%	0%	-
Mar/2023	≤ 2,0%	0%	-
Abr/2023	≤ 2,0%	0%	-
Mai/2023	≤ 2,0%	0%	-
Jun/2023	≤ 2,0%	0%	-

Mês	Indicador de Eficiência do Serviço de Sustentação - IESS		
	Impacto Mínimo		
	Meta	Desempenho	Observação
Set/2022	≤ 3,0%	0%	-
Out/2022	≤ 3,0%	0%	-
Nov/2022	≤ 3,0%	0%	-
Dez/2022	≤ 3,0%	0%	-
Jan/2023	≤ 3,0%	0%	-
Fev/2023	≤ 3,0%	0%	-
Mar/2023	≤ 3,0%	0%	-
Abr/2023	≤ 3,0%	0%	-
Mai/2023	≤ 3,0%	0%	-
Jun/2023	≤ 3,0%	0%	-

11. Em relação à atuação da Contratada, conforme manifestado pela equipe de fiscalização do contrato, é possível informar sobre o desempenho atingido pela empresa, fazendo as ressalvas necessárias que são demonstradas a partir do item 9.

12. Por fim, conclui-se que o objeto do contrato está sendo cumprido de forma satisfatória.

(assinado eletronicamente)
ODETE CARMEN GIALDI



Documento assinado eletronicamente por **Odete Carmen Gialdi, Diretor(a)**, em 03/08/2023, às 19:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

https://sei.ebserh.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **31681457** e o código CRC **3078CBF4**.

Referência: Processo nº 23477.009931/2022-96 SEI nº 31681457