



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Fundação Saúde  
Diretoria Administrativa Financeira

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

1.1. Constitui objeto desta Licitação a contratação de empresa especializada na prestação do serviço de outsourcing Workstation e Monitor de Vídeo para Diagnóstico de alta performance, incluindo os serviços de entrega, garantia, manutenção, gerenciamento, seguro e logística reversa, pelo período de 12 (doze) meses, prorrogáveis por iguais e sucessivos períodos, limitada há 60 (sessenta) meses, conforme tabela abaixo:

ITEM	ID SIGA	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTD
1	175601	SERVICO DE LOCACAO DE EQUIPAMENTO DE INFORMATICA,DESCRIÇÃO: LOCACAO DE WORKSTATION, PROCESSADOR 64 BITS COM NO MINIMO 6 NUCLEOS REAIS, CACHE MINIMO 12 MB, COM NO MINIMO 16GB DDR4, EXPANSIVEL ATE 128 GB, SSD 256GB, HD 1TB PLACA VIDEO OFFBOARD, ORIGEM: PESSOAS JURIDICA, FORMA FORNECIMENTO: UNIDADE Código do Item: 0191.001.0259	UN	15
2	177517	SERVICO DE LOCACAO DE EQUIPAMENTO DE INFORMATICA,DESCRIÇÃO: LOCACAO DE MONITOR: POLICROMATICO, TAMANHO TELA: 23``, RESOLUCAO MAXIMA: 1920 X 1200 LINHAS, TENSAO ALIMENTACAO: 100/240 V, MODELO TELA: LCD MATRIZ ATIVA, AUDIO: COM, ENTRADA SINAL: SDI/DV/DVI/HDMI, SISTEMA: PAL/NTSC, ORIGEM: PESSOAS JURIDICA, FORMA FORNECIMENTO: UNIDADE Código do Item: 0191.001.02623	UN	15

**Em divergência entre o Código SIGA e o Termo de Referência, vale as especificações presente neste Termo de Referência e seus anexos.**

1.2. A empresa a ser CONTRATADA deverá fornecer todos os equipamentos, bem como as soluções de softwares associadas, contemplando inclusive, instalação nas dependências indicadas pela FUNDAÇÃO SAÚDE, especificações técnicas e demais características constantes neste Termo de Referência.

1.3. Todos os equipamentos a serem fornecidos deverão ser novos.

1.4. Toda a Workstation ofertada deverá possuir licenciamento, instalação, atualização e suporte do sistema operacional Windows 10 Pro ou superior, na modalidade OEM (Original Equipment Manufacture), sendo de responsabilidade da CONTRATADA o gerenciamento do licenciamento do sistema operacional junto à fabricante do sistema operacional.

1.5. Toda a Workstation ofertada deverá conter uma instalação de "pacote de escritório", contemplando, no mínimo, os aplicativos de editor de texto compatível com formato.DOC e DOCX, editor de planilhas compatível com formato XLS e XLSX e editor de apresentações compatível com formato PPT e PPTX, integralmente instalado localmente no sistema operacional.

1.6. Nos casos de necessidade de substituição de acessórios como teclados e mouses, deverá ser mantido o mesmo padrão do componente substituído.

1.7. Caso seja necessária a substituição do modelo, por motivos de atualização tecnológica, o mesmo poderá ser substituído, desde que se mantenham minimamente as configurações solicitadas nesse Termo e seja previamente homologado pela FUNDAÇÃO SAÚDE.

1.8. Para todos os itens de especificação, será aceita oferta de qualquer componente de especificação diferente da solicitada, desde que comprovadamente igual ou superior, individualmente, a qualidade, o desempenho, a operacionalidade, a ergonomia ou a facilidade no manuseio do originalmente especificado - conforme o caso, e desde que não cause, direta ou indiretamente, incompatibilidade com qualquer das demais especificações, ou desvantagem nestes mesmos atributos dos demais componentes ofertados;

1.9. A licitante deverá fornecer equipamento idêntico ao que foi especificado na Proposta comercial;

1.10. Na hipótese de oferta diferente daquela prevista na proposta comercial a licitante deverá comprovar que o item díspar iguala ou supera aquele estipulado na proposta original;

1.11. Verificada a superioridade, será lavrado pelo representante presente ao processo de avaliação das amostras (com procuração emitida pela empresa) um documento ratificando a proposta comercial da empresa e se comprometendo a ofertar, o equipamento idêntico ao apresentado para a amostra.

## **2. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

2.1. A necessidade da contratação reside em promover a atualização tecnológica do parque de Workstation e monitores de alta resolução das unidades Rio Imagem, Hospital da Mulher e HEMORIO;

2.2. Os exames de imagem são um dos importantes aliados da medicina para o diagnóstico preciso de doenças, fraturas e condições irregulares do corpo humano. Esses procedimentos utilizam a tecnologia de aparelhos modernos para a captação de imagens de regiões do corpo que, posteriormente, podem ser analisadas pelo médico especialista, com o objetivo de traçar o melhor tratamento para o paciente;

2.3. A preocupação com a qualidade dos laudos de exames deve ser uma busca constante nos Centros de Diagnóstico das Unidades de Gestão Plena da FUNDAÇÃO SAÚDE. Os laudos ilustrados, com imagens detalhadas permite ao médico um diagnóstico mais preciso e auxilia no tratamento mais adequado ao paciente

2.4. Ressaltamos que os equipamentos atualmente disponibilizados estão sob contrato de empresas oriundas da administração OSS, como o caso do CEDI - Rio Imagem e HMHS Hospital da Mulher. No caso do IEHE - Hemorio os equipamentos são próprios e nos últimos anos não sofreram upgrade durante todo o período contratual, além disso, possuem baixo desempenho para as demandas atuais e apresentam falhas de hardware, software, dispositivos de entrada (mouse e teclado) e saída (monitores de vídeo), etc.

2.5. Ademais, os equipamentos que estão sob contrato de empresas oriundas da administração OSS têm um prazo limitado os quais estão se encerrando e os que são próprios de Unidade de Saúde, devido ao processo de depreciação natural, são máquinas obsoletas e no fim da vida útil, ocasionando morosidade, atrasos e até mesmo paralisação no desempenho das atividades;

2.6. Esses equipamentos visam dar continuidade à prestação do serviço de saúde ao público e essa continuidade faz parte de uns dos atributos principais a ser levado em conta pelos gestores, tendo em vista que a interrupção dos contratos causarão transtornos incalculáveis;

2.7. Assim sendo, o outsourcing de Workstation e monitores de vídeo de alta performance traz ganhos em função da possibilidade de redução do investimento em ativos imobilizados, ou seja, opta-se pelo pagamento de um valor mensal dos equipamentos disponibilizados, garantindo através de serviços técnicos, sua atualização tecnológica, manutenção e disponibilidade, ao invés de imobilizar uma grande quantidade de recursos investidos uma única vez. Em suma, o serviço de outsourcing se mostra como alternativa adequada para atender demandas de curtos e médios prazos, enquanto a aquisição se mostra mais ajustada a demandas de longo prazo.

2.8. O Outsourcing está relacionado ao controle, alta disponibilidade e gerenciamento do parque realmente instalado, ou seja, são serviços de aluguel de equipamentos, somados aos serviços de melhores práticas técnicas, o que diferencia de uma locação simples, que disponibiliza apenas o aluguel dos equipamentos.

### **3. JUSTIFICATIVA DA NÃO DIVISÃO EM LOTES**

3.1. A presente licitação ser dará por LOTE ÚNICO por razões de ordem técnica, administrativa e econômica. A manutenção do objeto como um único grupo indivisível é importante para a garantia da qualidade e da gestão do serviço.

3.2. Outra estratégia para outsourcing, está atrelada a otimização de equipes internas, para ampliação de recursos e parcerias e para redução de custos, gerando economicidade para FUNDAÇÃO SAÚDE.

3.3. Adjudicação do objeto desta contratação à empresas distintas, além de aumentar seu custo administrativo, abre margem para que as empresas deixem de prestar o serviço contratado, alegando que a falha de uma aplicação sob sua responsabilidade foi causada por falha de componente sob responsabilidade de outra contratada. De modo a impedir que esse cenário se torne realidade, é fundamental que os itens que compõe o objeto desta contratação, sejam adjudicados a uma única licitante.

3.4. O próprio TCU já teve a oportunidade de se manifestar no sentido de que a licitação por lote único seria mais eficiente para a administração, conforme descrito no Acórdão nº 3.140/2006 que diz:

*... "Cabe considerar, porém, que o modelo para a contratação parcelada adotada nesse parecer utilizou uma excessiva pulverização dos serviços. Para cada um de cinco prédios, previram-se vários contratos (ar condicionado, instalações elétricas e eletrônicas, instalações hidrossanitárias, civil). Esta exagerada divisão de objeto pode maximizar a influência de fatores que contribuem para tornar mais dispendiosa a contratação (...) embora as estimativas numéricas não mostrem consistência, não há nos autos nenhuma evidência no sentido oposto, de que o parcelamento seria mais vantajoso para a Administração. Ao contrário, os indícios são coincidentes em considerar a licitação global mais econômica"*

(Acórdão nº3140/2006 do TCU).

3.5. A não divisão do objeto facilita a execução dos serviços e a sua fiscalização, o que faz com que os serviços e produtos sejam entregues com um grau de objetividade mais alto, permitindo programar e auditar o SLA contratado. A separação por itens poderia onerar a contratação e frustrar possível economia de escala, impossibilitando a execução do objeto a contento, dificultando o estabelecimento de padrões e fiscalização do contrato.

3.6. Assim, nas hipóteses de licitação com diversidade de serviços e produtos, o entendimento dos Tribunais de Contas tem sido o de que o parcelamento ou não do objeto da licitação deve ser auferido sempre no caso concreto, perquirindo-se essencialmente acerca da viabilidade técnica e econômica do parcelamento e da divisibilidade do objeto.

3.7. O TCU, no Acórdão nº 732/2008, se pronunciou ainda da seguinte forma:

*... "a questão da viabilidade do fracionamento deve ser decidida com base em cada caso, pois cada obra tem as suas especificidades, devendo o gestor decidir analisando qual a solução mais adequada no caso"*

concreto". ...

3.8. O Professor Jorge Ulisses Jacoby Fernandes, no Parecer nº 2086/00, elaborado no Processo nº 194/2000 do TCDF, assim descreve o seu entendimento sobre o assunto:

*... "Desse modo a regra do parcelamento deve ser coordenada com o requisito que a própria lei definiu: só se pode falar em parcelamento quando há viabilidade técnica para sua adoção. Não se imagina, quando o objeto é fisicamente único, como um automóvel, que o administrador esteja vinculado a parcelar o objeto. Nesse sentido, um exame atento dos tipos de objeto licitados pela Administração Pública evidencia que embora sejam divisíveis, há interesse técnico na manutenção da unicidade, da licitação ou do item da mesma. Não é pois a simples divisibilidade, mas a viabilidade técnica que dirige o processo decisório. Observa-se que, na aplicação dessa norma, até pela disposição dos requisitos, fisicamente dispostos no seu conteúdo, a avaliação sob o aspecto técnico precede a avaliação sob o aspecto econômico. É a visão jurídica que se harmoniza com a lógica. Se um objeto, divisível, sob o aspecto econômico for mais vantajoso, mas houver inviabilidade técnica em que seja licitado em separado, de nada valerá a avaliação econômica. Imagine-se ainda esse elementar exemplo do automóvel: se por exemplo as peças isoladamente custassem mais barato, mesmo assim, seria recomendável o não parcelamento, pois sob o aspecto técnico é a visão do conjunto que iria definir a garantia do fabricante, o ajuste das partes compondo todo único, orgânico e harmônico. Por esse motivo, deve o bom administrador, primeiramente, avaliar se o objeto é divisível. Em caso afirmativo, o próximo passo será avaliar a conveniência técnica de que seja licitado inteiro ou dividido" (Grifo Nosso).*

3.9. A concentração de atos por único prestador assegura maior efetividade e qualidade aos serviços prestados garantindo que ativos sejam compatíveis, fator de extrema relevância para a administração pública que opera diversos sistemas. Há ainda inegável ganho sob a ótica da interação entre as diversas etapas contratuais: fornecimento, cumprimento de cronogramas, observância de prazos, fiscalização e gestão do contrato, todos concentrados em uma única empresa.

3.10. Destaca-se ainda que a licitação por grupo único é mais satisfatória do ponto de vista da eficiência técnica, por manter uma maior qualidade do fornecimento, haja vista que o gerenciamento permanece todo o tempo a uma mesma empresa, além de garantir a compatibilidade dos equipamentos, fato importante quando se mantém diversos serviços e softwares trafegando na rede e nas estações de trabalho, a maior interação entre as diferentes fases do fornecimento, a maior facilidade no cumprimento do cronograma e na observância dos prazos, concentração da responsabilidade pela execução do fornecimento em uma só pessoa jurídica e concentração da garantia dos resultados.

3.11. O fato de utilizarmos uma compra em lote de um mesmo fornecedor, irá gerar um quantitativo maior para o fornecedor, disponibilizando uma Economicidade para o Estado.

3.12. A rigor, o agrupamento de vários itens em um mesmo lote não compromete a competitividade do certame, desde que várias empresas, que atuam no mercado, apresentem condições e aptidão para cotar todos os itens, principalmente levando-se em consideração a modalidade adotada, em que os recursos de tecnologia de informação têm como principal vantagem, aproximar pessoas, encurtar distâncias, resultando em considerável ampliação da competitividade, gerando, conseqüentemente, inúmeras repercussões positivas num processo de licitação pública, dentre estas, a de aumentar a probabilidade de a Administração Pública firmar contrato mais vantajoso, haja vista que ela recebe mais propostas, beneficiando a eficiência em contratos administrativos.

3.13. Não se vislumbra economicidade na divisão de qualquer item do objeto para prestador distinto, pois como está se permitindo o fornecimento de equipamentos seminovos, muitas empresas já possuem estoque dos mesmos, e ao dividir em contratos separados, podemos impor ao estado o pagamento de margens de lucro distintas, o que não se configuraria vantajoso ao estado, que se pretende com a aglutinação em um único lote.

3.14. Por fim, informamos que todos os dispositivos da lei de licitações ou mesmo definições do específico processo licitatório foram interpretados à luz do princípio da isonomia e da competitividade, o qual, não objetiva a proibição de qualquer participante, pois essa irá ocorrer naturalmente com a seleção da proposta mais vantajosa à Administração Pública, apenas utilizamos de requisitos mínimos para garantir a execução do contrato e o perfeito cumprimento do objeto.

#### 4. OBJETIVO

4.1 A contratação objeto deste Termo de Referência visa suprir as necessidades de regularização dos contratos oriundos da administração OSS no CEDI - Rio Imagem e HMHS Hospital da Mulher e atualização tecnológica dos equipamentos do Hemorio, Unidades de Saúde Incorporadas a FUNDAÇÃO SAÚDE, que eventualmente não dispõe de orçamento específico para aquisição e manutenção de bens;

4.2. Tabela de quantitativos por Equipamento:

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Quantidade</b>
1	Workstation	15
2	Monitor de Vídeo para Diagnóstico	15

4.3. Tabela de quantitativos por unidade:

<b>UNIDADE</b>	<b>Computador Avançado</b>	<b>Monitor</b>
	<b>Qty Item1</b>	<b>Qty Item2</b>
HEMORIO	6	6
RIO IMAGEM - CEDI	7	7
HMHS	2	2
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>15</b>

#### 5. MODALIDADE DE LICITAÇÃO

5.1. O objeto do presente Termo de Referência encontra-se dentro da classificação de serviços comuns, em razão de suas características, quantidades e qualidades serem passíveis de especificações usuais no mercado, em todo o País. Desta forma, a escolha da modalidade de Pregão Eletrônico pelo MENOR PREÇO GLOBAL.

5.2. Ademais, os padrões de desempenho e qualidade estão objetivamente definidos no bojo deste Termo de Referência, por meio de especificações e características usuais praticadas no mercado nacional, permitindo a qualquer dos interessados formularem proposta de preço, a fim de atender às exigências estabelecidas.

#### 6. DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA

6.1. As despesas para atender a esta licitação estão em dotação orçamentária própria, e correrá por conta dos recursos orçamentários constantes do Orçamento Geral da FUNDAÇÃO SAUDE.

#### 7. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS EQUIPAMENTOS:

7.1. A presente contratação contempla o fornecimento de Workstation e Monitor de Video para Diagnóstico no regime de outsourcing, classificados nas seguintes categorias, que estão detalhadas no ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS:

- Workstation
- Monitor de Vídeo para Diagnóstico

## **8. ENTREGA E ENDEREÇOS DE ENTREGA**

- 8.1. Para garantir a prestação do objeto do presente Termo, a CONTRATADA deverá realizar a entrega dos equipamentos acondicionados em caixa lacrada de forma a permitir completa segurança durante o transporte.
- 8.2. Os equipamentos a serem disponibilizados deverão ser entregues conforme quantitativo e localidade indicadas no Anexo II - MODELO DE ORDEM DE FORNECIMENTO a ser emitida pelo CONTRATANTE após a celebração do Contrato.
- 8.3. Os endereços de entrega serão nos Municípios constantes no Anexo III - ENDEREÇO DE ENTREGA deste Termo de Referência que deverão ter os logradouros confirmados com cada CONTRATANTE. Caso haja alguma alteração nos endereços listados do Anexo III deste Termo de Referência, a FUNDAÇÃO SAÚDE informará à CONTRATADA o novo endereço alterado.
- 8.4. A entrega deve ser realizada no horário das 09:00 às 16:00 horas, de segunda à sexta-feira, excetuando feriados, devendo ser agendada com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, sob o risco de não ser autorizada a entrega.
- 8.5. Os equipamentos deverão ser idênticos à amostra apresentada pela CONTRATADA e aceita pela FUNDAÇÃO SAÚDE. Qualquer alteração no lote de entrega deve ser expressamente autorizada pela FUNDAÇÃO SAÚDE.
- 8.6. A FUNDAÇÃO SAÚDE não fornecerá equipamentos ou mão-de-obra para auxiliar na entrega, instalação e configuração dos equipamentos, designando apenas um funcionário para acompanhar e fiscalizar os procedimentos realizados pela CONTRATADA.
- 8.7. A fim de evitar que pessoas não autorizadas executem os serviços de manutenção, ou abertura dos equipamentos lacrados, a CONTRATADA deverá entregar todos os equipamentos com lacres ou travas de acesso para uso exclusivo da CONTRATADA. Em nenhuma hipótese será admitida a imputação de qualquer custo adicional à FUNDAÇÃO SAÚDE por suposta violação de tais lacres ou modificação por terceiros das configurações dos equipamentos entregues.
- 8.8. A verificação quanto ao estado dos produtos após o transporte será de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, sendo que, quaisquer danos ocorridos no transporte dos produtos e observados a qualquer tempo, deverão ser reparados pela CONTRATADA, sem qualquer solidariedade por parte da FUNDAÇÃO SAÚDE.
- 8.9. O equipamento entregue poderá ser recusado pela FUNDAÇÃO SAÚDE nos seguintes casos:
- Quando entregue com especificações técnicas inferiores às contidas na especificação técnica do Termo de Referência, ou divergente daqueles apresentados à CONTRATANTE a título de amostra;
  - Quando apresentar qualquer defeito durante a instalação, configuração ou testes de conformidade e verificação; e
  - Quando 10% (dez por cento) ou mais dos equipamentos entregues na localidade sejam reprovados no teste de verificação e conformidade.
- 8.10. Em caso de rejeição da entrega os equipamentos afetados deverão ser substituídos e a contagem do prazo de entrega não será interrompida devido à rejeição dos equipamentos.
- 8.11. A CONTRATADA deverá concluir a entrega e instalação dos equipamentos nos prazos previstos no item “14 - Prazos de implantação e modelo de gestão do contrato”.
- 8.12. Para fins de recuperação da imagem inicial, a CONTRATADA deverá entregar mídia de CD, DVD ou Pendrive com a imagem produzida para os equipamentos, sendo necessária a entrega de, no mínimo, 02 (duas) mídias para a FUNDAÇÃO SAÚDE.

8.13. Após a entrega, técnicos da CONTRATADA deverão realizar a instalação dos equipamentos nos locais indicados pela FUNDAÇÃO SAÚDE. Considerar-se-á o equipamento adequadamente instalado após o mesmo ser ligado, configurado para uso na rede e inserido no domínio da FUNDAÇÃO SAÚDE.

8.14. Demais configurações necessárias, como mapeamento de servidores de rede, mapeamento de impressoras, restauração de backup dos usuários, serão providenciados pela FUNDAÇÃO SAÚDE.

8.15. Após a instalação e configuração dos equipamentos, caberá à CONTRATADA remover qualquer material de embalagem do produto entregue, ou demais resíduos gerados devido à instalação do equipamento, deixando o ambiente de trabalho nas mesmas condições de limpeza que encontrou.

## **9. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO**

9.1. Após a adequada instalação dos equipamentos, a FUNDAÇÃO SAÚDE receberá os produtos entregues aceitos, da seguinte forma:

I - Provisoriamente Anexo IV - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO, no prazo de 15 (quinze) dias;

II - Definitivamente Anexo V - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, no prazo de 30 (trinta) dias.

9.2. Para o recebimento definitivo dos produtos, além da verificação técnica dos itens do Termo de Referência, a FUNDAÇÃO SAÚDE poderá fazer uma análise detalhada da procedência dos produtos, considerando os seguintes procedimentos:

a) Verificação da origem dos produtos, junto ao fabricante: Análise se os produtos fornecidos foram adquiridos pela empresa através do fabricante ou distribuidor autorizado pelo fabricante. Caso solicitado pela FUNDAÇÃO SAÚDE, a CONTRATADA poderá ser convocada para apresentar cópia dos documentos de aquisição (notas fiscais) junto ao fabricante ou distribuidor autorizado pelo fabricante, devidamente legalizados. Juntamente com as cópias, a empresa deverá entregar os originais, para simples conferência.

b) Verificação da originalidade dos produtos, junto ao fabricante: Poderá ser analisado se os produtos fornecidos foram originalmente fabricados e homologados pelo fabricante. O contato será direto com o fabricante, através da CONTRATANTE.

c) Verificação física dos produtos: Será verificado se os produtos fornecidos estão em perfeitas condições físicas, ou seja, os produtos, como um todo, e seus componentes e acessórios.

9.3. Serão recusados os produtos caso os requisitos acima descritos não sejam atendidos.

9.4. O aceite pela CONTRATANTE não exclui a responsabilidade civil da empresa vencedora por vícios qualitativos, quantitativos ou técnicos dos materiais ou por desacordo com as especificações estabelecidas neste Termo de Referência, verificadas posteriormente.

9.5. O prazo de entrega do objeto contratado ficará suspenso entre a data do recebimento provisório e a do recebimento definitivo. Caso seja constatada alguma irregularidade a CONTRATADA será comunicada e os bens entregues deverão ser retirados e substituídos por outros, sem qualquer ônus para a FUNDAÇÃO SAÚDE.

9.6. Correndo a hipótese do item anterior, a entrega será considerada como não realizada e o prazo definido para a entrega, que estava suspenso, será reaberto e voltará a correr para a CONTRATADA a partir da comunicação da irregularidade.

9.7. Uma vez constatada a existência de incorreções e defeitos após o recebimento definitivo, a CONTRATADA será comunicada para sanar as irregularidades, sem prejuízo da aplicação de sanções à empresa.

## **10. GARANTIA SUPORTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA DOS EQUIPAMENTOS**

10.1. Os equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA deverão possuir garantia, com atendimento no local onde se encontrarem instalados ("on- site"), durante toda a vigência contratual.

10.2. Em caso de renovação contratual, a CONTRATADA deverá estender a garantia originalmente apresentada até o período do novo término de contrato e apresentar a devida documentação à CONTRATANTE.

10.3. O Licitante deve comprovar que possui laboratórios de assistência técnica próprio, no mínimo, em três localidades no Estado do Rio de Janeiro, sendo um na região Metropolitana, um na região Norte Fluminense e outro na região Sul Fluminense, em condições de atender aos chamados de manutenção preventiva e/ou corretiva.

10.4. Comprovar por ocasião da assinatura do contrato que possui sede ou filial em funcionamento no Estado do Rio de Janeiro para todas as atividades pertinentes ao perfeito cumprimento deste Termo;

10.5. Caso tal garantia seja prestada por terceiros, cabe a CONTRATADA garantir a correta manutenção dos equipamentos sem prejuízos à FUNDAÇÃO SAÚDE, respeitando todas as condições estabelecidas neste Termo bem como os níveis de serviço contratados.

10.6. Durante toda vigência contratual, a CONTRATADA deverá prover suporte técnico necessário para garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos e serviços descritos neste Termo, bem como zelar pela resolução de possíveis incidentes, visando a não interrupção dos serviços contratados e garantir o atendimento das solicitações de acordo com os prazos estabelecidos no item "18 - Níveis mínimos de serviço contratado".

10.7. Para tanto, caberá a CONTRATADA prover a remoção, correção, instalação e configuração dos equipamentos que apresentarem quaisquer problemas relacionados ao hardware ou software fornecido, fazer a reposição de peças que apresentarem defeitos e garantir o adequado funcionamento do sistema operacional instalado. Durante a vigência contratual também será de responsabilidade da CONTRATADA fornecer novas versões de firmware e software que acompanham a solução, inclusive atualizações, exceto as de hardware.

10.8. Caso seja evidenciado incidentes que prejudiquem o correto funcionamento dos serviços prestados, a CONTRATANTE poderá acionar suporte técnico com vias a solucionar o problema em questão.

10.9. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma Central de Suporte que deve abranger abertura e controle de incidentes, resolução de dúvidas correlatas à solução implantada, assistência e suporte técnico, para prestar atendimento à FUNDAÇÃO SAÚDE em questões relacionadas ao escopo deste Termo.

10.10. Toda solicitação de suporte emitida pela FUNDAÇÃO SAÚDE deverá ser registrada e controlada através da Central de Suporte, não sendo admitido, em nenhuma hipótese, a rejeição da abertura de um chamado relacionado ao equipamento locado, ainda que se conclua, ao final, que a solução do incidente não seja de responsabilidade da CONTRATADA.

10.11. A Central deverá ser acionada através de sistema WEB, e-mail único e canal de atendimento tipo 0800 (ligação gratuita), disponibilizados pela CONTRATADA, e deverá estar disponível para o usuário do serviço durante todos os dias úteis, de 09h às 18h.

10.12. Todos chamado aberto deverá gerar a abertura de uma ordem de serviço, descrito no Anexo VI - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO que deverá conter, minimamente, o usuário solicitante, a localidade, o horário de abertura do chamado pelo usuário, início e término do atendimento do chamado, a identificação do equipamento, número de série do equipamento, a descrição do chamado e a solução aplicada.

10.13. Deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA sistema WEB online que permita a geração de relatórios de quantitativos de chamados, classificação por tipo de acionamento, status (aberto, fechado e suspenso), identificação do equipamento, localidade de abertura, data de abertura, data de encerramento e quantitativo de reabertura dos chamados.

10.14. O sistema deve permitir ainda a recuperação dos chamados minimamente por localidade, usuário, período, identificação do equipamento, número de série e número do pedido.



10.15. O prazo para término do atendimento será contado a partir do dia útil seguinte ao do registro da solicitação na central de atendimento da CONTRATADA e não poderá ultrapassar os seguintes prazos, inclusive quando o mesmo implicar troca de peças ou componentes:

I - 01 (um) dia útil para equipamentos instalados nas localidades situadas na cidade do Rio de Janeiro; e

II - 02 (dois) dias úteis para equipamentos instalados nas demais localidades.

10.16. Considera-se prazo para solução do problema o período compreendido entre o horário de comunicação do chamado de suporte técnico à CONTRATADA e o término da solução, quando o equipamento estiver em condições normais de operação.

10.17. Um chamado só poderá ser considerado encerrado quando a FUNDAÇÃO SAÚDE, através do próprio usuário solicitante ou um dos seus técnicos, confirmar a finalização do chamado na Central de Suporte. Caso a FUNDAÇÃO SAÚDE verifique que um chamado finalizado pela CONTRATADA não tenha solucionado o problema originalmente reportado, a FUNDAÇÃO SAÚDE poderá reabrir o chamado, voltando a contar o tempo de atendimento.

10.18. O tempo levado pela FUNDAÇÃO SAÚDE para confirmar que um chamado técnico foi realmente encerrado não será levado em consideração para fins de cálculo de tempo de atendimento.

10.19. Caso o equipamento não possa ser reparado dentro dos prazos previstos, ou ainda deva ser removido do seu local de instalação, deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA equipamento de backup visando a não interrupção do serviço prestado.

10.20. O equipamento de backup deve ser idêntico à amostra homologada pela FUNDAÇÃO SAÚDE, ou seja, possuir as mesmas configurações técnicas e da mesma marca e modelo homologado pela FUNDAÇÃO SAÚDE.

10.21. A CONTRATADA deverá instalar todo o software e configurar adequadamente o equipamento de backup a partir da imagem fornecida pela FUNDAÇÃO SAÚDE, sem qualquer ônus para a CONTRATANTE, sendo que quando do retorno do equipamento original, deverá ser restabelecida de igual forma as configurações originais.

10.22. Caso um equipamento fique com um chamado técnico aberto com um atraso superior à 10 (dez) dias úteis, este equipamento deverá ser substituído por outro equipamento, idêntico à amostra homologada pela CONTRATANTE, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis.

10.23. Durante a execução dos serviços o ambiente de trabalho deverá ser mantido em perfeitas condições de higiene e segurança, sendo que, após a conclusão dos serviços deverá ser efetuada limpeza geral no ambiente, decorrente da atuação do técnico.

10.24. Em caso de necessidade de substituição de peças ou componentes do equipamento, a CONTRATADA deverá substituí-los por componentes da mesma marca e modelo apresentado quando da homologação da amostra.

10.25. A utilização de peças ou componentes de marca e modelo diferente daqueles constantes na amostra, só será autorizada mediante análise e autorização expressa da equipe de fiscalização do contrato e apresentação de declaração do fabricante que o novo componente é compatível com os demais componentes do equipamento.

10.26. Todas as peças e componentes mecânicos ou eletrônicos substitutos deverão apresentar padrões de qualidade e desempenho iguais ou superiores aos utilizados na amostra homologada pela CONTRATANTE.

10.27. Sempre que um acionamento levar à uma manutenção em que seja necessária a abertura dos equipamentos, e por consequência a violação do lacre de segurança, o mesmo deve receber novo lacre antes de ser reposto em uso.

**10.28. Sempre que possível o disco rígido do equipamento defeituoso deverá ser transferido para o novo equipamento ou para o equipamento de backup e retornado após a finalização do reparo.**

**10.29. Por questões de segurança das informações armazenadas, caso seja necessária a substituição do disco rígido, a CONTRATANTE deverá requerer o não recolhimento da peça danificada, para garantir a integridade e o sigilo dos dados armazenados, cabendo à CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE, fornecer novo disco rígido, promover a desinstalação do danificado e a instalação do novo.**

10.30. A CONTRATADA deverá substituir os equipamentos que apresentarem defeito por 03 (três) vezes, em um período 06 (seis) meses, obrigatoriamente, por outros equipamentos, idênticos à amostra homologada pela CONTRATANTE.

10.31. A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, por escrito, sempre que constatar condições inadequadas de funcionamento ou má utilização a que estejam submetidos os equipamentos fornecidos, fazendo constar a causa de inadequação e a ação devida para sua correção.

## **11. GARANTIA DE CONTINUIDADE DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

11.1. É de responsabilidade da empresa CONTRATADA, visando a manutenção dos níveis mínimos de serviço contratados e a continuidade da prestação do objeto deste termo, assegurar que todos os equipamentos sejam substituídos e/ou consertados em caso de roubo e/ou furto qualificado (com a comprovação mediante emissão de Boletim de Ocorrência), incêndio, danos elétricos e danos motivados por causas naturais, como quedas de raio, alagamento e vendaval.

11.2. Para tanto, poderá a CONTRATADA realizar a contratação de seguro específico para o fornecimento do objeto, ou garantir um quantitativo mínimo de equipamentos em reserva para garantir a continuidade da prestação do serviço nos casos mencionados.

11.3. A substituição ou reparo será tratado como um chamado ordinário, devendo ser respeitado os prazos estabelecidos no item “10 - Garantia Suporte e Assistência Técnica dos Equipamentos”.

11.4. No decorrer da vigência contratual, em hipótese alguma poderemos ser repassados qualquer custo à CONTRATANTE oriundo de atos alheios à CONTRATADA que possam danificar os equipamentos locados ou afetar a sua disponibilidade.

11.5. É de responsabilidade única e exclusiva da CONTRATADA a disponibilização dos equipamentos, não sendo admitida a corresponsabilidade da FUNDAÇÃO SAÚDE em casos fortuitos ou de força maior.

## **12. LOGÍSTICA REVERSA AMBIENTAL**

12.1. Considerando que os equipamentos objetos desta contratação geram resíduos sólidos de natureza reciclável e que, findado o contrato, tais equipamentos retornarão à CONTRATADA, necessitando de destinação ambientalmente adequada, a CONTRATADA deverá adotar o procedimento de logística reversa previstas na Lei nº 8.151/2018.

12.2. Assim, a CONTRATADA deverá realizar a logística reversa para todos os equipamentos e componentes utilizados durante a vigência contratual, realizando o recolhimento dos resíduos remanescentes nos mesmos locais indicados pela FUNDAÇÃO SAÚDE para entrega do bem. Deverá ainda encaminhar o material descartado de acordo com as práticas e políticas de sustentabilidade ambiental previstas em lei, sem qualquer ônus para a FUNDAÇÃO SAÚDE.

12.3. As embalagens vazias destinadas ao descarte deverão ser coletadas pela CONTRATADA no momento da realização de cada entrega, ou no prazo de até 10 (dez) dias após a conclusão da instalação. A formalização da coleta se dará preferencialmente via e-mail.

12.4. O recolhimento dos produtos e embalagens vazias será feito em quantidade equivalente ao dos equipamentos fornecidos por meio das respectivas ordens de fornecimento. Todo custo, bem como todo o investimento com transporte, coleta e infraestrutura de atuação logística, para a plena execução da política

reversa, é de responsabilidade da CONTRATADA, providenciando meio de transporte adequado com as normas vigentes.

12.5. Findada a vigência contratual, a CONTRATADA deverá realizar a retirada de todos os equipamentos locados em até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de encerramento do Contrato, das instalações da CONTRATANTE, e zelar pela sua correta destinação, observando a legislação vigente.

### **13. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

13.1. Os serviços especificados neste Termo deverão ser executados no Estado do Rio de Janeiro, nas dependências da FUNDAÇÃO SAÚDE e Unidades Geridas.

13.2. O “Anexo III - ENDEREÇO DE ENTREGA” deste Termo de Referência apresenta os atuais endereços das unidades da FUNDAÇÃO SAÚDE. Observa-se que estes endereços poderão ser alterados ou acrescidos, a critério da FUNDAÇÃO SAÚDE, respeitando-se os limites do serviço contratado.

13.3. Os locais de instalação e utilização dos equipamentos poderão ser alterados durante a vigência do Contrato, em função das necessidades da FUNDAÇÃO SAÚDE, sem que isso incida na implicação de custos adicionais à Administração.

### **14. PRAZOS DE IMPLANTAÇÃO E MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

14.1. A partir da assinatura do contrato, a CONTRATADA indicará 1 (um) Gestor técnico e 1 (um) preposto, que, somados a outros dois representantes indicados pela CONTRATANTE, formarão o Conselho Gestor do Contrato.

14.2. No caso de substituição dos profissionais indicados pela CONTRATADA, a FUNDAÇÃO SAÚDE deverá ser comunicada, em um prazo não superior a 48 horas.

14.3. O Conselho Gestor deverá realizar reuniões periódicas nas instalações da FUNDAÇÃO SAÚDE durante toda a vigência do contrato, a fim de decidir aspectos gerenciais e técnicos dos serviços, bem como solucionar problemas de ordem técnica e comercial.

14.4. A critério da FUNDAÇÃO SAÚDE, o Conselho poderá realizar reuniões extraordinárias, independentemente da quantidade de reuniões já realizadas naquele mês.

14.5. O Conselho Gestor não substituirá a figura do fiscal do Contrato prevista no art. 67 da Lei 8.666/93, com as atribuições definidas de acordo com o item “23 - Procedimentos de Gestão e Fiscalização”.

14.6. A CONTRATADA deverá providenciar a ata das reuniões do Conselho e distribuí-la aos participantes em até 48 horas, após a realização das reuniões.

14.7. Os participantes do Conselho devem realizar a primeira reunião em até 10 (dez) dias úteis a contar da assinatura do Contrato, onde será feito o alinhamento quanto às expectativas da CONTRATANTE, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no contrato, Termo de Referência e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas da CONTRATADA acerca da execução dos serviços.

14.8. Em tal reunião também serão apresentados os representantes da CONTRATADA e a equipe de acompanhamento e fiscalização da FUNDAÇÃO SAÚDE, bem como serão feitas as validações dos requisitos contratuais e definição de um cronograma inicial de trabalho.

14.9. Durante a reunião inicial deverá ser definida a ordem de prioridade para instalação dos equipamentos, os requisitos técnicos e informações para cadastramento de acesso à solução de administração dos serviços, bem como refinado fluxos de aprovação e faturamento dos serviços prestados.

14.10. Com base nas informações prestadas pela FUNDAÇÃO SAÚDE, a CONTRATADA deverá apresentar em até 10 (dez) dias úteis, a contar da data da reunião inicial, um Plano de Implantação da solução contratada. Este plano conterá o quantitativo de equipamentos a serem instalados em cada localidade, bem como um cronograma de instalação dos equipamentos. ‘

14.10.1. A CONTRATANTE terá o prazo de até 05 (cinco) dias úteis para realizar a aprovação formal do cronograma apresentado pela CONTRATADA.

14.11. Os equipamentos deverão ser entregues e instalados em no máximo 45 (quarenta e cinco) dias corridos, contados a partir da Publicação do Contrato e do Plano de Implantação.

14.12. Dentro desse prazo, também deverão ser implantadas as seguintes soluções:

I - Geração da imagem inicial dos equipamentos;

II - Customização das configurações dos equipamentos;

III - Identificação dos equipamentos; e

IV - Implantação e treinamento do sistema a ser utilizado na Central de Suporte.

14.13. A critério da CONTRATANTE, por razões fundamentadas e comprovadas pela CONTRATADA, este cronograma poderá ser estendido pelo prazo a ser estabelecido pela equipe de fiscalização do Contrato.

14.14. Após a implantação da solução por parte da CONTRATADA, deverá ser elaborado o Termo de Recebimento Provisório da implantação da solução.

14.15. Neste momento será acordado entre as partes o período para a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da solução implantada.

14.16. De posse do Termo de Recebimento Provisório da solução implantada, a CONTRATADA poderá passar a emitir as comprovações mensais de prestação de serviço para fins de pagamento, conforme descrito nos itens “24 - Avaliação de Qualidade e Aceite do Objeto ” e “32 - Pagamento” deste Termo.

14.17. Após a implantação inicial do serviço e a emissão do Termo de Recebimento Provisório, caso a FUNDAÇÃO SAÚDE tenha necessidade de solicitar o fornecimento de outros equipamentos, a CONTRATADA deverá realizar a sua entrega, instalação e configuração em até 30 (trinta) dias corridos, a contar da data da solicitação.

14.18. A não implantação da solução será interpretada como inexecução contratual e estará sujeita às penalidades contidas no item “31 - Sanções Administrativas” deste Termo.

14.19. Ao término do contrato, a CONTRATANTE formalizará seu encerramento por meio de Termo de Encerramento de Contrato, que será assinado pelas partes.

## **15. MENSURAÇÃO DO OBJETO CONTRATADO**

15.1. Os valores cobrados pelo serviço de outsourcing dos equipamentos, deverão ser compostos por um custo fixo mensal para cada equipamento utilizado.

15.2. A FUNDAÇÃO SAÚDE só pagará pelo serviço efetivamente consumido, ou seja, só será alvo de pagamento o quantitativo de equipamentos efetivamente instalados e em uso no mês em questão, não sendo garantido qualquer quantitativo mínimo de equipamentos locados.

15.3. Os custos do fornecimento de peças de reposição, garantia, manutenção, suporte e logística reversa dos equipamentos serão de responsabilidade da empresa CONTRATADA, visando a manutenção dos níveis mínimos de serviço contratado, não sendo alvos, portanto, de faturamento.

15.4. O período de medição deverá ser compreendido da zero hora do 1º dia do mês corrente até às 23h59 do último dia do mês corrente. Caso algum equipamento não tenha sido disponibilizado durante o período integral do mês, deverá ser cobrado o valor proporcional ao período disponibilizado (pró-rata), considerando o dia de sua instalação ou desinstalação.

15.5. A disponibilização do sistema gerenciador da Central de Suporte previsto no item “10 - Garantia, Suporte e Assistência Técnica dos Equipamentos”, incluindo a infraestrutura para seu perfeito

funcionamento, serão de responsabilidade da empresa CONTRATADA, visando a manutenção dos níveis mínimos de serviço contratado, não sendo alvos, portanto, de faturamento.

## **16. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

16.1. A contratação do serviço de outsourcing possui um fluxo de prestação de serviços mensal, onde a CONTRATADA deve durante a vigência do contrato manter em operação os equipamentos disponibilizados e concedendo os serviços contratados.

16.2. A FUNDAÇÃO SAÚDE deverá supervisionar permanentemente, através de monitoramento pró-ativo, o parque instalado e realizar a devida detecção e correção de eventuais falhas, incluindo a necessidade de troca de componentes ou equipamentos, quando for o caso.

16.3. As intervenções necessárias para a manutenção do parque devem ocorrer nos dias úteis do mês, durante o período de 09h às 17h, buscando sempre garantir o maior tempo de disponibilidade possível dos equipamentos disponibilizados.

16.4. Qualquer suporte técnico, instalação, remoção ou realocação de equipamentos deve, obrigatoriamente, ser registrada e precedida de chamado técnico, que deve conter os elementos elencados no item “10 - Garantia Suporte e Assistência Técnica dos Equipamentos”.

16.5. Ao término de cada mês será realizado a conferência dos níveis de serviço alcançados e validado o quantitativo de equipamentos disponibilizados e os tempos de atendimento dos chamados realizados.

## **17. REGIME DE EXECUÇÃO**

17.1. A forma de execução do contrato se dará por demanda.

## **18. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**

18.1. A CONTRATANTE avaliará os serviços executados, de acordo com o tipo de serviço prestado, avaliando se os equipamentos foram entregues, instalados e configurados de acordo com o prazo acordado, e se os chamados de suporte foram atendidos no prazo definido no Nível Mínimo de Serviço.

18.2. A solução deverá ser entregue, instalada e configurada de acordo com os prazos estabelecidos no item “14- Prazos de implantação e modelo de gestão do contrato”, contemplando a instalação inicial da solução e novas solicitações que se fizerem necessárias ao longo da vigência contratual.

18.3. Caso a CONTRATADA não cumpra o prazo de implantação (estabelecido no item “14.11”) ou de entrega de equipamentos solicitados após a implantação inicial (estabelecido no item “14.17”), poderão ser aplicadas glosas no pagamento conforme abaixo:

<b>INMS</b>	<b>VERIFICAÇÃO</b>	<b>GLOSA</b>	<b>VALOR MÁXIMO</b>
Atraso na entrega dos equipamentos.	Deixar de cumprir o prazo para entrega dos equipamentos, sem justificativa aceita pela CONTRATANTE.	1% (um por cento) do valor mensal do equipamento em atraso, ao dia de descumprimento.	Limitada sua aplicação até o máximo de 30 (trinta) dias, por equipamento.

18.4. Em caso de atraso de entrega superior à 30 (trinta) dias, a CONTRATANTE se reserva ao direito de aplicar as sanções previstas no item “31 - Sanções Administrativas” relativas à inexecução parcial ou total do objeto.

18.5. Para a prestação do serviço de “Garantia, Suporte e Assistência Técnica dos Equipamentos” a CONTRATADA deverá realizar as manutenções de caráter corretivo e de suporte, sempre que for solicitado.

18.6. Nesses casos, a CONTRATA deverá respeitar os prazos máximos para atendimento indicados na tabela abaixo, de acordo com a localidade do chamado.

LOCALIDADE	PRAZO (EM DIAS ÚTEIS)
Cidade do Rio de Janeiro	1.
Demais localidades	2.

18.7. Os prazos indicados na tabela acima se referem aos prazos totais para resolução completa do problema, independentemente do seu diagnóstico ou do motivo que levou à interrupção do serviço. Ou seja, no prazo estabelecido o equipamento indicado no chamado deve voltar a operar em perfeitas condições.

18.8. Para efeito do nível de serviço exigido, será considerado como “Prazo de Atendimento”, o tempo decorrido entre o dia útil seguinte da abertura do chamado técnico pela CONTRATANTE e a solução definitiva da demanda pela CONTRATADA.

18.9. O atendimento da demanda só será considerado concluído após aceite formal da equipe da CONTRATANTE. Caso a CONTRATANTE não confirme a conclusão do atendimento, este permanecerá aberto. Nesse caso, a CONTRATANTE fornecerá informações sobre as pendências a serem sanadas.

18.10. Caso o equipamento não possa ser reparado dentro dos prazos previstos, ou ainda deva ser removido do seu local de instalação, deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA equipamento de backup visando a não interrupção do serviço prestado, conforme descrito no item “10 - Garantia, Suporte e Assistência Técnica dos Equipamentos”.

18.11. O não cumprimento dos itens relacionados ao nível mínimo de serviço exigido dará direito à CONTRATANTE abater do faturamento do serviço glosa a ser calculada conforme estabelecido abaixo:

I - Após término do prazo máximo para finalizar o atendimento, conforme definido no item 18.6, glosa de 5% (cinco por cento) por dia útil de atraso, a ser calculada sobre o valor mensal do equipamento, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento).

II - A partir do 6° (sexto) dia útil cancelam-se as glosas referentes ao item anterior e aplica-se glosa de 10% (dez por cento) por dia de atraso útil, a ser calculada sobre o valor mensal do equipamento, até o limite de 100% (cem por cento).

III - A partir do 11° (décimo primeiro) dia útil de atraso, cancelam-se as glosas referentes aos itens anteriores e aplica-se glosa de 1% (um por cento) por equipamento, a ser calculado sobre o valor total da FATURA, até o limite de 20% do valor da fatura.

**18.12. Para exemplificar os prazos descritos e a aplicação da glosa, vamos analisar o seguinte cenário: Um usuário da localidade de Saquarema solicitou em uma terça-feira o reparo em seu microcomputador. A CONTRATADA foi até o local no dia útil seguinte, quarta-feira, mas identificou a necessidade de substituição de um dos componentes do equipamento. Como o técnico não possuía o material no momento, reagendou a substituição do componente para terça-feira seguinte. Na terça, então, o técnico substituiu o componente danificado e o equipamento voltou a funcionar perfeitamente, tendo o usuário solicitante atestado a finalização do chamado às 11h14. Para fins de cálculo do Prazo de Atendimento temos que, por se tratar de uma localidade não situada na cidade do Rio de Janeiro, este chamado deveria ter sido concluído até quinta-feira (dois dias úteis, a contar do dia útil seguinte da abertura do chamado técnico). Apesar de ter feito um atendimento inicial na quarta-feira, a CONTRATADA só concluiu o chamado na terça-feira. Assim, mesmo que tenha feito um agendamento prévio, a CONTRATADA descumpriu o nível de serviço acordado em 3 dias úteis. Neste caso aplicar-se-ia a glosa de 15% do valor do equipamento locado.**

18.13. Conforme previsto no item “10.15”, a CONTRATADA, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, deverá substituir o equipamento que fique com um chamado técnico aberto com um atraso superior à 10 (dez) dias úteis. Tal substituição não exime a CONTRATADA de suas responsabilidades de honrar com o acordo de nível de serviço, sendo aplicadas as glosas previstas no item 18.11, inclusive nos casos em que houver a substituição.

18.14. Caso a CONTRATADA não realize a substituição do equipamento no prazo previsto, será aplicada a glosa de 1% no valor da FATURA, por equipamento, a cada período de 20 (vinte) dias úteis de indisponibilidade, contados a partir do prazo final de atendimento do chamado, até o limite de 20% do valor da fatura.

**18.15. Para exemplificar tal situação podemos analisar o seguinte cenário: No dia 10/09/2020 foi aberto junto à CONTRATANTE um chamado relativo à queima de fonte de um equipamento, em uma localidade da cidade do Rio de Janeiro. Apesar do técnico da CONTRATADA comparecer ao local no mesmo dia e diagnosticar a necessidade de troca deste componente, a CONTRATADA sofreu problemas internos com sua logística e importação do componente, e não conseguiu realizar a substituição do componente danificado dentro do prazo previsto. Após 10 dias úteis de atraso, verificou-se que, conforme previsto no item “11.23”, ela deveria realizar a TROCA do equipamento por um novo até o dia 25/09/2020. No entanto, ainda sofrendo de impedimentos internos, a CONTRATADA só conseguiu realizar tal troca no dia 11/10/2020. Neste caso, como se tratava de um atendimento na cidade do Rio de Janeiro, o chamado deveria ter sido concluído no dia 11/09/2020. Como ele não foi, no período de medição do faturamento do mês de setembro (30/09/2020), o chamado já estava atrasado em 13 (treze) dias úteis. Então, analisando a glosa prevista no item 18.11, deveria ter sido aplicado a glosa referente à 1% do valor da FATURA no mês de setembro. Para fins de cálculo da glosa referente ao mês de outubro, observou-se que o chamado só foi concluído no dia 11/10/2020, o que representou um atraso de 22 (vinte e dois) dias úteis em relação ao prazo original. Assim, conforme previsto no item 18.14, deveria ser aplicado TAMBÉM na fatura de outubro, a glosa referente à 1% do valor da FATURA, devido a não substituição do equipamento no prazo previsto. Neste mesmo cenário, observa-se que, caso a troca tivesse ocorrido até o dia 08/10/2020, seria calculado um atraso de 19 (dezenove) dias úteis, o que justificaria a aplicação da glosa no mês de setembro, mas não implicaria em glosa no mês de outubro.**

18.16. Mensalmente, a CONTRATADA deverá apresentar um relatório contendo data, hora do chamado, início e término do atendimento, identificação do problema, providências adotadas e demais informações pertinentes à cada chamado recebido no mês.

18.17. Os descontos relativos à glosa por não cumprimento do nível de serviço deverão ser aplicados na próxima fatura a ser emitida após o encerramento do chamado, com exceção do descumprimento do prazo superior à 10 (dez) dias úteis, previsto na alínea “III” do item “18.11”, que deve ser aplicado já na fatura em que se apurar o descumprimento, mesmo o chamado ainda estando em aberto.

18.18. Nos casos em que o chamado não for encerrado por mais 20 dias úteis após seu prazo de atendimento, passa a ser aplicado a glosa prevista no item 18.14, a ser cobrada a cada faturamento.

18.19. Caberá à CONTRATADA apresentar mensalmente “Caderno de pré-faturamento” contendo os níveis de serviço atingidos para cada equipamento disponibilizado, indicando as possíveis glosas previstas, conforme descrito no item “24 -Recebimento e avaliação da conformidade dos produtos e dos serviços Prestados”.

18.20. Caso a CONTRATADA apresente indicadores incorretos, ou deixe de apresentar os relatórios previstos no prazo previsto, além de impactar o cronograma de faturamento, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de glosas no pagamento conforme a tabela abaixo:

INMS	VERIFICAÇÃO	GLOSA	VALOR MÁXIMO
Apresentar	Ao término de cada mês, se	2% (dois por cento) do valor mensal do	Limitada sua

relatório de nível de serviço incorreto ou fora do prazo previsto	a CONTRATADA apresentar relatório incorreto ou apresentar o relatório fora do prazo.	faturamento, a cada reincidência do erro e a cada período de 1 (um) mês sem apresentar o Caderno de préfaturamento de forma correta	aplicação até o máx de 10% (dez por cento) do valor faturamento
---	--	---	---

18.21. As glosas referentes aos níveis de serviço são cumulativas entre os equipamentos afetados, com somatório limitado a 20% do valor total do faturamento mensal do serviço.

18.22. Para fins de sanção administrativa, a CONTRATANTE se reserva o direito de caracterizar o descumprimento parcial das obrigações assumidas após extrapolada a condição da glosa de 20% do valor total do serviço.

## **19. TRANSFERÊNCIA DO CONHECIMENTO**

19.1. Compete à CONTRATADA repassar durante a vigência do contrato artefatos, manuais, instruções, documentação, orientações e todos os subsídios para que a equipe da CONTRATANTE obtenha os conhecimentos necessários ao perfeito entendimento da solução implantada, incluindo manuais de uso dos equipamentos disponibilizados, guia de instalação de drivers, manuais de uso dos sistemas disponibilizados e mapa da solução implantada.

19.2. Durante toda vigência contratual, a CONTRATADA deverá prestar quaisquer informações solicitadas pela CONTRATANTE, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a fim de esclarecer dúvidas sobre o parque instalado, as versões do software utilizado e demais informações necessárias para garantir a transferência do conhecimento da solução implantada para a FUNDAÇÃO SAÚDE.

## **20 CRITÉRIOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO INSTITUCIONAL E SIGILO**

20.1 A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do contrato.

20.2 A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados ou informações contidas em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, incluindo meios de armazenamento, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de Lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CONTRATANTE a tais documentos.

20.3 A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, conforme modelo existente no “Anexo VI - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO (27925287)”, declarando total obediência às normas de segurança vigente, ou que venham a ser implantadas, a qualquer tempo, pela CONTRATANTE.

20.4 A CONTRATADA deverá dar ciência e providenciar os mecanismos que julgar necessários para que seus empregados cumpram as normas e procedimentos de segurança da informação instituídos pela CONTRATANTE.

20.5 Todas as informações obtidas ou produzidas decorrentes da contratação e execução das atividades são de propriedade da FUNDAÇÃO SAÚDE.

20.6 A CONTRATADA responderá pelo não cumprimento por quaisquer de seus empregados das normas e procedimentos de segurança da informação instituídos pela FUNDAÇÃO SAÚDE.

20.7 Após o término do contrato, o CONTRATANTE irá cancelar o acesso físico às localidades que tenham sido disponibilizadas aos técnicos da CONTRATADA para a realização dos serviços, e os eventuais acessos à rede que tenham sido disponibilizados.

## **21 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**



- 21.1. Especificar e estabelecer normas e diretrizes para a execução dos serviços contratados, definindo as prioridades, regras, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.
- 21.2. Prover as informações necessárias para que a FUNDAÇÃO SAÚDE possa dar andamento as suas atividades, devendo observar o sigilo das informações.
- 21.3. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências da FUNDAÇÃO SAÚDE e Unidades Geridas, respeitadas as normas de segurança vigentes.
- 21.4. Designar fiscais que atuarão para acompanhar, fiscalizar e atestar as faturas decorrentes da execução do contrato conforme previsto no Art. 67 da Lei 8.666/93. Tal fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, até mesmo perante terceiros, por qualquer irregularidade, inclusive resultante de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos (Art. 70 da Lei nº 8.666/93).
- 21.5. Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais.
- 21.6. Avaliar relatório de execução dos serviços executados pela CONTRATADA, observando os indicadores e metas de níveis de serviço alcançados.
- 21.7. Convocar, a qualquer momento, o preposto da CONTRATADA para que adote medidas corretivas junto aos técnicos da empresa, preste esclarecimento ou sane problemas que caracterizam manutenção da solução.
- 21.8. Sempre que necessário, solicitar relatório atualizado da prestação do serviço, que será elaborado pela CONTRATADA sem qualquer ônus adicional para a FUNDAÇÃO SAÚDE.
- 21.9. Notificar a CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços objeto da contratação, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para a FUNDAÇÃO SAÚDE.
- 21.10. Homologar e aceitar os resultados produzidos pela prestação do serviço contratado que estiverem em conformidade com as especificações preestabelecidas, atestando e encaminhando para pagamento as respectivas faturas a fim de que sejam remunerados conforme previsto neste documento.
- 21.11. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidas às formalidades necessárias, após a aceitação dos serviços faturados.
- 21.12. Aplicar as penalidades previstas para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais ou aceitar as justificativas apresentadas pela CONTRATADA.
- 21.13. Fornecer a infraestrutura necessária (local físico, pontos elétricos e pontos de acesso à rede) para instalação e funcionamento dos equipamentos.

## **22 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:**

- 22.1. Entregar os produtos e executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao cumprimento das cláusulas contratuais.
- 22.2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados ou bens entregues em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

- 22.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso seja exigida no Termo de Referência, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 22.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos técnicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.
- 22.5. Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço.
- 22.6. Indicar preposto para atuar na cidade do Rio de Janeiro como ponto focal da CONTRATADA e representá-la durante a vigência contratual, objetivando prestar esclarecimentos e informações pertinentes ao contrato e ao faturamento, receber e resolver notificações e reclamações, efetuar acordos a respeito do serviço, dentre outras atribuições, apresentando nome, endereço de e-mail, telefone fixo e celular com código de área 21, inclusive para os casos de urgência, em observância ao disposto no art. 68 da lei 8.666/93.
- 22.7. No caso de substituição dos profissionais indicados pela CONTRATADA a FUNDAÇÃO SAÚDE deverá ser comunicada, num prazo não superior a 48 horas, dos seus respectivos substitutos.
- 22.8. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas e de segurança da informação da CONTRATANTE.
- 22.9. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à FUNDAÇÃO SAÚDE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função.
- 22.10. Relatar à FUNDAÇÃO SAÚDE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.
- 22.11. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 22.12. Todos os profissionais alocados pela CONTRATADA para atendimento ao exigido neste Termo de Referência deverão ser de inteira responsabilidade desta perante os regimes legais de contratação trabalhista.
- 22.13. Responsabilizar-se única e exclusivamente, pelo pagamento de todos os encargos e demais despesas, diretas ou indiretas, decorrentes da execução do objeto do presente Termo de Referência, tais como impostos, taxas, contribuições fiscais, previdenciárias, trabalhistas, fundiárias; enfim, por todas as obrigações e responsabilidades, sem qualquer ônus à CONTRATANTE.
- 22.14. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no Termo de Referência.
- 22.15. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
- 22.16. Cumprir com os prazos e padrões de qualidade dos bens e serviços ofertados, nas condições estipuladas neste Termo de Referência.
- 22.17. Cumprir fielmente o Contrato de modo que o serviço se realize com esmero e perfeição, executando-os sob sua inteira e exclusiva responsabilidade.
- 22.18. Prestar os serviços dentro dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, nos locais indicados, a fim de manter os serviços da FUNDAÇÃO SAÚDE e de seus usuários em condições de funcionamento, observando as normas de segurança do órgão.
- 22.19. Manter, durante o período de vigência do Contrato, todas as condições que ensejaram a contratação, particularmente no que tange a regularidade fiscal, desempenho e capacidade técnica operativa.

- 22.20. Assinar e aceitar o Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, que deverá ser emitido pela CONTRATANTE após a assinatura de Contrato.
- 22.21. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicialmente contratado, nos termos do art. 65, § 1º da Lei nº. 8.666/1993.
- 22.22. Aceitar as supressões de serviços não efetivamente utilizados pela FUNDAÇÃO SAÚDE, observando-se os limites estabelecidos na legislação.
- 22.23. Responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos causados a FUNDAÇÃO SAÚDE, em decorrência da execução do contrato, incluindo os danos causados a terceiros, a qualquer título.
- 22.24. Manter durante a vigência contratual informações atualizadas quanto ao endereço, razão social e contatos.
- 22.25. A ação ou omissão, total ou parcial, da fiscalização pelo FUNDAÇÃO SAÚDE, não eximirá a CONTRATADA de total responsabilidade quanto ao cumprimento das obrigações pactuadas.
- 22.26. Fornecer todas as peças e insumos necessários para o funcionamento da solução contratada, substituindo aqueles que não puderem ser reparados e estarem ainda no período de garantia.
- 22.27. Realizar a manutenção dos equipamentos de forma a garantir o atendimento às exigências deste Termo de Referência.
- 22.28. Fornecer os equipamentos de acordo com as configurações técnicas determinadas pela CONTRATANTE neste Termo de Referência.
- 22.29. Entregar os equipamentos embalados adequadamente, de forma que os proteja contra avarias e garanta a completa segurança durante o transporte.
- 22.30. Entregar e ativar os equipamentos e softwares contratados nos locais indicados pela FUNDAÇÃO SAÚDE, no prazo estabelecido.
- 22.31. Remover, após a instalação dos equipamentos, qualquer resíduo oriundo dessa atividade.

### **23. PROCEDIMENTOS DE GESTÃO DE FISCALIZAÇÃO**

- 23.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato serão realizados por servidores da FUNDAÇÃO SAÚDE, em atendimento ao disposto no Art. 67 da Lei 8.666/93, designados como Fiscais do Contrato, os quais obedecerão às disposições da legislação vigente e demais normas e resoluções internas do órgão.
- 23.2. Todo trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica dos representantes da Administração, sendo homologado e atestado quando estiverem de acordo com o padrão de qualidade exigido pela FUNDAÇÃO SAÚDE e de acordo com as demais condições exigidas na contratação.
- 23.3. Caberá a equipe de fiscalização designada rejeitar no todo ou em parte, qualquer material que não esteja de acordo com as exigências e especificações deste Termo de Referência.
- 23.4. A presença da fiscalização da CONTRATANTE não elide nem diminui a responsabilidade da empresa CONTRATADA.
- 23.5. A equipe de gestão do contrato e fiscalização será composta por um Gestor do Contrato e três fiscais, com seus respectivos substitutos, a serem designados pela Secretaria de Infraestrutura da Defensoria Pública Geral do Estado do Rio de Janeiro, antes do início da vigência contratual. Os substitutos indicados atuarão nas ausências eventuais e impedimentos legais dos titulares.
- 23.6. A equipe designada realizará a fiscalização contratual em consonância ao disposto na legislação vigente, observando inclusive o Decreto Estadual nº 45.600, de 16 de março de 2016.

23.7. Os fiscais comunicarão, por escrito, as deficiências porventura verificadas no fornecimento, para imediata correção, sem prejuízo das sanções e glosas cabíveis.

23.8. À fiscalização fica assegurado o direito de exigir o cumprimento de todos os itens constantes do presente documento, da proposta da empresa e das cláusulas do futuro contrato.

23.9. A fiscalização será exercida no interesse da Administração e não exclui nem reduz a responsabilidade da empresa, inclusive perante terceiro, por quaisquer irregularidades ou inobservância técnicas ou legais, uso inadequado dos equipamentos ou acessório disponibilizado aos funcionários alocados, e, na sua ocorrência, não implicará em corresponsabilidade do CONTRATANTE ou do servidor designado para a fiscalização.

## **24. AVALIAÇÃO DE QUALIDADE E ACEITE DO OBJETO**

24.1. Após a implantação adequada da solução, contemplando os serviços de instalação, configuração, adequação dos hardwares e softwares necessários para o perfeito funcionamento da Central de Atendimento de Chamados, a CONTRATADA deverá encaminhar, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao mês de prestação do serviço, por meio de ofício ou mensagem eletrônica, endereçado ao fiscal do Contrato, as comprovações necessárias para demonstrar os serviços prestados.

24.2. Para tanto, deverá ser encaminhado Caderno de pré-faturamento contendo minimamente:

- Número do Contrato Administrativo;
- Mês de Referência dos serviços;
- Quantitativos de equipamentos disponibilizados no mês alvo de faturamento, de acordo com o “Anexo VII - MODELO DE PLANILHA DE FATURAMENTO”;
- Relação de ocorrências de suporte, com seus respectivos equipamentos afetados;
- Níveis mínimos dos serviços aferidos no mês, de acordo com o “Anexo VIII - MODELO DE PLANILHA DE CÁLCULO SLA MENSAL”;
- Justificativas individualizadas para possíveis não cumprimentos dos níveis;
- Proposta de glosa da CONTRATADA para o caso de não cumprimento dos níveis mínimos contratados, de acordo com as deduções previstas no item “18 - Níveis mínimos de serviço contratado”; e
- Valor proposto para o faturamento.

24.3 Recebida a documentação elencada, de acordo com o previsto neste Termo, e trazendo os elementos necessários para que seja iniciada a avaliação dos serviços prestados, o Fiscal do contrato emitirá, em até 05 (cinco) dias úteis, o Termo de Recebimento Provisório.

24.4 A equipe de fiscalização do contrato avaliará a documentação entregue e em até 7 (sete) dias, contados a partir da emissão do Termo de Recebimento Provisório, apresentará seu parecer quanto à regularidade e qualidade do serviço, indicando glosas por descumprimento dos níveis de serviço, se for o caso.

24.5 A CONTRATANTE encaminhará ao preposto da CONTRATADA cópia da avaliação realizada pela equipe de fiscalização e as solicitações de possíveis correções, se for o caso.

24.6 Caso a avaliação da equipe de fiscalização quanto a regularidade e qualidade dos serviços prestados esteja divergente do informado pela CONTRATADA em seu caderno de pré-faturamento, será dado o direito de ampla defesa à CONTRATADA, que em até 7 (sete) dias deverá se manifestar quanto ao parecer da equipe de fiscalização e, caso não concorde, apresentar as justificativas para tanto, por meio de Ofício endereçado ao fiscal do Contrato.

24.7 Em caso de discordância, a equipe de fiscalização da FUNDAÇÃO SAÚDE avaliará as justificativas apresentadas e dará parecer final sobre o recebimento do produto e a aplicação de possíveis glosas.

24.8. Após parecer conclusivo da equipe de fiscalização, será emitido o Termo de Recebimento Definitivo dos serviços prestados, indicando o valor total a ser faturado pela CONTRATADA.

24.9. O Termo de Recebimento Definitivo, bem como a autorização para emissão de Nota Fiscal, será encaminhado por ofício ou mensagem eletrônica ao preposto da CONTRATADA, não sendo admitido qualquer faturamento sem autorização prévia.

24.10. Em caso de descumprimentos pela CONTRATADA dos prazos ou faturamento de forma diversa do especificado neste item a FUNDAÇÃO SAÚDE não poderá ser imputada ao pagamento de encargos adicionais caso os prazos de pagamento estabelecidos no item “31 - Pagamento” não seja cumprido.

## **25. VISITA TÉCNICA:**

25.1. A Visita Técnica é facultativa. Caso o LICITANTE opte por não realizá-la, deverá apresentar uma declaração de dispensa da Visita Técnica, alegando a sua responsabilidade;

25.2. Para o correto dimensionamento e elaboração da Proposta Comercial, a LICITANTE deverá realizar visita técnica nas instalações dos locais de execução dos serviços, onde será acompanhada pela Gerência de Tecnologia da Informação, ou por servidor (es) por ele designado (s), de segunda à sexta-feira, das 08:30 horas às 12 horas ou das 14:00 horas às 17:00 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente.

25.3. O prazo para visita iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até 05 (dias) dias úteis anteriores à data prevista para a abertura da sessão pública.

25.4. Por ocasião da visita, o representante da LICITANTE será devidamente credenciado e deverá fornecer os seguintes dados atinentes à empresa: Razão Social, CNPJ, endereço e telefone. Para o credenciamento, o representante da LICITANTE deverá apresentar procuração, através de instrumento público ou de instrumento particular com firma reconhecida juntamente com o documento de identificação civil.

25.5. Depois de realizada a visita, o representante da LICITANTE receberá um atestado de Realização de Visita Técnica, assinado pela FUNDAÇÃO SAÚDE e pelo representante da LICITANTE.

25.6. Por ocasião na fase de habilitação do pregão, a LICITANTE deverá, obrigatoriamente, apresentar o Atestado de Realização de Visita Técnica - ANEXO X ou a declaração de dispensa devidamente assinado.

## **26. PROPOSTA DE PREÇOS**

26.1. Deverá estar contida na proposta, de forma detalhada, a descrição do serviço ofertado, indicando o fabricante dos equipamentos, modelo dos produtos, folhas de especificação técnica dos produtos, preço unitários e totais, e componentes dos itens, além da quantidade, prazos de validade e de garantia do serviço, bem como os valores unitários e totais dos itens.

26.2. A proposta de preços deverá ser acompanhada dos seguintes documentos, sob pena de desclassificação da mesma:

26.2.1. Declaração e comprovação de que possui filial ou sede em funcionamento, atendendo em horário comercial, para o perfeito cumprimento do contrato, no Estado do Rio de Janeiro. Deverão constar desta declaração o endereço, os telefones, horários de funcionamento diário e o respectivo cartão de CNPJ em anexo.

26.2.2. Declaração de disponibilidade de equipamentos em quantidade e características compatíveis com o objeto licitado, pelo prazo de execução dos serviços.

26.2.3. Catálogos/prospectos descritivos dos produtos/equipamentos ofertados, para comprovação das características técnicas.

26.2.4. Não serão aceitas quaisquer adulterações na especificação original do catálogo ofertado.

26.2.5. Quando o catálogo for omissivo na descrição de algum item da composição original do equipamento, será aceita a Declaração Complementar do Fabricante, enviada juntamente com o catálogo, sem que haja

mudança substancial que venha alterar as características originais do produto, e caso isso ocorra, para efeito de verificação e veracidade, valerá o catálogo em sua forma original.

26.2.6. Declaração de que possui site na internet e central telefônica 0800 para abertura de chamado técnico. Tal declaração deverá conter o endereço do site e o número do telefone 0800.

## **27. SUBCONTRATAÇÃO:**

27.1. Face ao objeto de contratação – que prevê a oferta de serviços outsourcing de computadores, a figura da subcontratação não se justifica, dado que não há demanda que necessite forças de trabalho diferentes ou dispersas para atendimento de seu objeto. No fornecimento dos componentes em cada item, o objeto é único, ou seja, a licitante tem condição de ofertar sem necessidade de subcontratação.

## **28. PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO OU COOPERATIVA:**

28.1. Não seremos permitidas a participação de empresas que estiverem reunidas em consórcio, qualquer que seja sua forma de constituição, dadas as características específicas dos bens que serão fornecidos, que não pressupõem multiplicidade de atividades empresariais distintas (heterogeneidade de atividades empresariais).

28.2. A vedação à cooperativas se dá em razão do objeto a ser contratado, visto que a atividade demanda a existência de vínculos de emprego/subordinação desses profissionais com a pessoa jurídica contratada.

28.3. A ausência de consórcio ou cooperativas não trará prejuízos à competitividade do certame, visto que, em regra, a formação de consórcios é admitida quando o objeto a ser licitado envolve questões de alta complexidade ou de relevante vulto, em que empresas, isoladamente, não teriam condições de suprir os requisitos de habilitação do edital. Nestes casos, a Administração, com vistas a aumentar o número de participantes, admite a formação de consórcio.

28.4. Tendo em vista que é prerrogativa do Poder Público, na condição de contratante, a escolha da participação, ou não, de empresas constituídas sob a forma de consórcio, com as devidas justificativas, conforme se depreende da literalidade do texto da Lei n.º 8.666/93, que em seu artigo 33 que atribui à Administração a prerrogativa de admissão de consórcios em licitações por ela promovidas, pelos motivos já expostos, conclui-se que a vedação de constituição de empresas em consórcio, para o caso concreto, é o que melhor atende o interesse público, por prestigiar os princípios da competitividade, economicidade e moralidade.

28.5. Ademais, essa vedação visa exatamente afastar a restrição à competição, na medida em que a reunião de empresas que, individualmente, poderiam prestar os serviços, reduziria o número de licitantes e poderia, eventualmente, proporcionar a formação de conluíus/carteis para manipular os preços nas licitações.

## **29. VIGÊNCIA CONTRATUAL:**

29.1. A vigência do contrato será de 12 (doze) meses a contar da data da assinatura, prorrogáveis por iguais e sucessivos períodos, limitada a 48 (quarenta e oito) meses.

29.2. Decorrido o prazo de 12 (doze) meses da data da apresentação da proposta, poderá a CONTRATADA fazer jus ao reajuste do valor contratual pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo do IBGE – IPCA que deverá retratar a variação efetiva do custo de produção ou dos insumos utilizados na consecução do objeto contratual, na forma do que dispõe o art. 40, XI, da Lei n.º 8.666/93 e os arts 2º e 3º da Lei n.º 10.192, de 14.02.2001.

## **30. GARANTIA CONTRATUAL:**

30.1 A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado da assinatura do CONTRATO, comprovante de prestação de garantia, correspondente ao percentual 5% (cinco por cento) do valor total do CONTRATO, dentre uma das modalidades previstas no § 1º do artigo 56 da Lei nº 8.666/93.

30.2. A FUNDAÇÃO SAÚDE ficará autorizada a utilizar a garantia, para assegurar o pagamento de:

- 30.2.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 30.2.2. prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo da CONTRATADA, ou de seu preposto, durante a execução do contrato;
- 30.2.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela FUNDAÇÃO SAÚDE à CONTRATADA.
- 30.3. A autorização contida na Subcláusula anterior é extensiva aos casos de multas aplicadas depois de esgotado o prazo recursal.
- 30.4. A CONTRATADA deverá repor, no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, o valor da garantia que vier a ser utilizado pela FUNDAÇÃO SAÚDE.
- 30.5. A garantia prestada será retida definitivamente, integralmente ou pelo saldo que apresentar, no caso de rescisão por culpa da CONTRATADA, sem prejuízo das penalidades cabíveis.
- 30.6. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07 (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
- 30.7. Na ocorrência de atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias da entrega da garantia, a CONTRATANTE poderá promover a rescisão do CONTRATO por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666/93.
- 30.8. A garantia será restituída, automaticamente, ou por solicitação, somente após o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais, inclusive recolhimento de multas e satisfação de prejuízos causados à CONTRATANTE ou a terceiros, na execução do objeto deste Termo de Referência.

### **31. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:**

- 31.1. A CONTRATADA inadimplente total ou parcialmente estará sujeita à aplicação das sanções previstas nos arts. 86, 87 e 88 da Lei Federal nº 8.666/93 combinada com o art. 7º da Lei 10.520/2002, a saber:
- 31.2. A licitante que for convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar a execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a FUNDAÇÃO SAÚDE e será descredenciada do cadastro de fornecedores, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, em conformidade com o art. 7º da Lei 10.520/2002 e artigos 137 e 138 do Decreto Estadual 840/2017;
- 31.3. Quem impedir, perturbar ou fraudar, a realização de qualquer ato do procedimento licitatório, incorrerá em pena de detenção, de 06 (seis) meses a 02 (dois) anos, e multa, nos termos do artigo 93 da Lei 8.666/1993, assegurado o contraditório e a ampla defesa;
- 31.4. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:
- 31.4.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- 31.4.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 31.4.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 31.4.4. Comportar-se de modo inidôneo;
- 31.4.5. Cometer fraude fiscal.
- 31.5. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a FUNDAÇÃO SAÚDE pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

31.5.1. Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a FUNDAÇÃO SAUDE;

31.5.2. Multa moratória de 2% (dois por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

31.5.3. Multa compensatória de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

31.5.3.1. Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;

31.6. A sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa.

31.7. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a FUNDAÇÃO SAUDE, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a FUNDAÇÃO SAUDE pelos prejuízos causados;

31.8. As sanções previstas nos subitens XXX poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

31.9. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

31.9.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

31.9.2. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

31.9.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a FUNDAÇÃO SAUDE em virtude de atos ilícitos praticados.

31.10. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à FUNDAÇÃO SAUDE, observado o princípio da proporcionalidade.

31.11. Caso a Adjudicada não possa cumprir os prazos estipulados para a execução dos serviços total do objeto desta contratação, deverá apresentar justificativa por escrito, devidamente comprovada, nos casos de ocorrência de fato superveniente, excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições do Edital/Contrato e de impedimento de execução dos mesmos por fato ou ato de terceiros reconhecido pela FUNDAÇÃO SAUDE em documento contemporâneo à sua ocorrência;

31.12. A solicitação de prorrogação, com a indicação do novo prazo para a execução dos serviços, deverá ser encaminhada até o vencimento do prazo de execução dos serviços inicialmente estabelecido, ficando a critério da FUNDAÇÃO SAUDE a sua aceitação;

31.13. Caso a CONTRATADA não tenha nenhum valor a receber da FUNDAÇÃO SAUDE, ou os valores do pagamento e da garantia forem insuficientes, ser-lhe-á concedido o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento de sua intimação, para efetuar o pagamento da multa;

31.14. Esgotados os meios administrativos para cobrança, não sendo efetuado o pagamento, seus dados serão encaminhados ao órgão competente para que seja inscrita na dívida ativa do Estado, podendo, ainda a FUNDAÇÃO SAUDE proceder à cobrança judicial da multa;

31.15. As multas previstas nesta seção não eximem a CONTRATADA da reparação dos eventuais danos, perdas ou prejuízos que seu ato punível venha causar à FUNDAÇÃO SAUDE.



31.16. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na lei 8.666, de 1993.

## **32. PAGAMENTO:**

32.1 A CONTRATANTE, após a execução dos serviços, com o exato cumprimento das obrigações assumidas, efetuará o pagamento à CONTRATADA, de acordo com as condições estabelecidas em contrato.

32.2 O encaminhamento da nota fiscal e demais documentos necessários ao pagamento deverão ser feitos por meio de ofício endereçado à CONTRATANTE para verificação, onde deve constar a relação do objeto de faturamento, o Termo de Recebimento Definitivo dos serviços prestados e o número do contrato. Caso sejam identificadas impropriedades, estas deverão ser sanadas pelos responsáveis, sem prejuízo da aplicação de sanções quando cabíveis.

32.3 As notas encaminhadas deverão já possuir as possíveis deduções pelo descumprimento dos níveis mínimos de serviço contratado ou por sanções administrativas, quando for o caso. A CONTRATANTE se reserva ao direito de aplicar as reduções de pagamento devidas no faturamento caso a CONTRATADA não as tenha a feito na Nota Fiscal.

32.4 Juntamente à Nota Fiscal, a CONTRATADA deverá ainda apresentar as comprovações de regularidade fiscal e trabalhista, apresentando os seguintes documentos:

I - Prova de regularidade com a Fazenda Federal, por meio da apresentação da Certidão Conjunta Negativa ou Positiva com efeito de Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e a Dívida Ativa da União, emitida pela Secretaria da Receita Federal, devidamente válida;

II - Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e a Municipal, do domicílio ou sede da licitante, na forma da Lei;

III - Prova de regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por Lei, por meio da Certidão de Regularidade do FGTS (CRF), devidamente válida, emitida pela Caixa Econômica Federal, que comprove inexistência de débito perante o FGTS;

IV - Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa, ou Positiva, com Efeito de 62 Negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, observando-se as instruções da Resolução Administrativa nº 1470, de 24 de agosto de 2011, do Tribunal Superior do Trabalho; e

V - Prova de regularidade perante às contribuições previdenciárias, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos (CND) ou Certidão Positiva de Débito com Efeitos de Negativa (CND-EN), emitida pelo INSS, ou Certidão Negativa de Débitos Relativos às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros, emitida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (Ministério da Fazenda), devidamente válida.

32.5 O pagamento ocorrerá em até 30 (trinta) dias a contar do recebimento da nota fiscal pela equipe de fiscalização do contrato.

32.6 O pagamento será efetuado através de ordem bancária, para crédito no BANCO BRADESCO, agência e conta corrente indicado pela CONTRATADA em sua proposta comercial.

32.7. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária.

32.8 Os pagamentos eventualmente realizados com atraso sofrerão a incidência de atualização financeira pelo IPCA e juros moratórios de 0,5% ao mês, calculado pro rata die, e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido neste edital serão feitos mediante desconto de 0,5% ao mês pro rata die.

32.9 A compensação financeira prevista nesta condição deverá ser cobrada em Nota Fiscal específica, após a ocorrência.

32.10 Havendo erro na Nota Fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida e o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para o pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação e/ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

32.11 Na contagem dos prazos estabelecidos nesta cláusula será excluído o dia do início e incluído o dia do vencimento, só se iniciando os prazos em dia de expediente da CONTRATANTE.

32.12. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, salvo se já houver retenção cautelar, ou garantia contratual, suficientes para satisfazer o valor da multa e/ou indenização devida, sem que isso gere direito a reajustamento de preços.

### **33. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

33.1. A apresentação de requisitos de qualificação técnica é um dos fatores que devem ser inseridos nos Termos de Referências e Editais de contratações da Administração Pública como forma complementar de garantir o fornecimento de um produto ou serviço.

33.2. Bem assim, ao longo do tempo, o Tribunal de Contas da União vem reiterando em suas decisões a impossibilidade de exigência de número mínimo de atestados para comprovar a capacitação técnico-operacional, pois no entendimento da Corte, além de estarem em dissonância com a Lei n.º 8.666/93, estes mecanismos quando mal aplicados desigualam, em tese, concorrentes com as mesmas qualificações técnicas.

*“Acórdão nº 112/2011- TCU - Plenário ...a exigência de comprovação de prestação de serviços em volume igual ou superior ao licitado extrapola os requisitos definidos nos arts. 27 a 31 da Lei 8.666/1993, bem como contraria a jurisprudência do tribunal acerca do assunto”.*

33.3. Entretanto, esse mesmo TCU asseverou em inúmeros outros casos sobre a possibilidade da inserção dos critérios de atestados de capacidade técnica desde que estes sejam indispensáveis a garantia de execução do objeto, ou seja, guardem verossimilhança com as reais condições pretendidas pela a Administração:

*“Acórdão nº 1890/2010 – TCU – Plenário - Da mesma forma, o procedimento levado a efeito pela CEF não destoia dos parâmetros fixados no referido pregão eletrônico promovido pelo TCU (nº 36/2009), sendo até menos restritivo do que a prática adotada por este Tribunal, porquanto no edital publicado pela Corte de Contas exigiu-se que a capacidade técnica fosse comprovada com atestados de execução de no mínimo 70% do objeto, contra o percentual de 10% previsto no edital da CEF, senão vejamos:”*

*TCU - EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 36/2009*

*"1.1. O objeto deste Pregão é o descrito na tabela abaixo:"*

...

*"49.3. 1 (um), ou mais, atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto deste Pregão;*

*“49.3.1. para efeito desta condição, o quantitativo total atestado deve comprovar a execução de no mínimo 70% (setenta por cento) do objeto.”*

...

Voto do Ministro Relator

...

Segundo a representação, *"a exigência lançada no edital ora impugnada, de que se comprove, por meio de certificados, o fornecimento mínimo de 10% do objeto, especificando a marca e modelo do toner, Concessa*

*máxima vênia, ofende os princípios da impessoalidade, da isonomia, da razoabilidade da proposta e da ampla concorrência, pelo que deve ser retirada do edital".*

“Com escusas por dissentir do órgão instrutivo, não percebo na exigência em tela a alegada irregularidade.”

32.4. Na mesma linha, o Plenário do Tribunal de Contas da União já estabeleceu jurisprudência sobre o quantitativo tido como razoável para considerar a similaridades ao objeto contratado:

“Acórdão 717/2010 – TCU – Plenário”

*9.3.1. Abstenha-se de estabelecer, em futuros editais de licitação, como requisito de qualificação técnico-operacional, percentuais mínimos acima de 50% dos quantitativos dos itens de maior relevância da obra ou serviço, salvo em casos excepcionais, cujas justificativas para tal extrapolação deverão estar tecnicamente explicitadas, ou no processo licitatório, previamente ao lançamento do respectivo edital, ou no próprio edital e seus anexos, em observância ao inciso XXI do art. 37 da Constituição Federal, ao inciso I do § 1º do art. 3º e inciso II do art. 30 da Lei 8.666/93 e à jurisprudência deste Tribunal, estabelecida a partir do Acórdão 1284/2003-TCU - Plenário;”*

“Acórdão 2147/2009 – TCU – Plenário”

*9.4.3. Limite as exigências de atestados de capacidade técnico-operacional aos mínimos que garantam a qualificação técnica das empresas para a execução do empreendimento, devendo abster-se de estabelecer exigências excessivas, que possam restringir indevidamente a competitividade dos certames, a exemplo da comprovação de experiência em percentual superior a 50% (cinquenta por cento) dos quantitativos a executar (conforme jurisprudência do TCU, a exemplo dos Acórdãos 1.284/2003- Plenário; 2.088/2004- Plenário; 2.656/2007-Plenário; 608/2008- Plenário e 2.215/2008-Plenário),cumprindo o que prescreve o art. 37 da Constituição Federal e o art.. 3º da Lei 8.666/1993;*

33.5. Desta forma, as empresas vencedoras do certame deverão apresentar atestadas (s), fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove (m) que a licitante já forneceu satisfatoriamente o objeto, que se faz (em) necessário (s) dado a complexidade do objeto e evitando os possíveis transtornos que a interrupção da prestação dos serviços públicos causaria aos administrados no caso de uma contratação de objetos desqualificados.

33.6. Em virtude do mecanismo de compras exige-se o fornecimento de atestado de capacidade técnica referenciando um quantitativo mínimo de 30% do volume estimado para os itens.

33.6.1 Admitir-se-á a soma de atestados de capacidade técnica para a comprovação do quantitativo especificado no item anterior.

33.7. Declaração de que a LICITANTE não oferta produtos com materiais perigosos no modelo do Anexo IX - DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL.

33.8. A declaração se faz necessária para evitar custos futuros que causaria ao erário com o processo de correto descarte de produtos perigosos, uma vez que o quantitativo de bens ao fim do tempo de depreciação fosse atingido.

## **34. ASSINATURAS**

34.1. O presente Termo de Referência foi elaborado em harmonia com a Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993, bem como em conformidade com requisitos técnicos e requisitos administrativos necessários ao cumprimento do objeto e de acordo com as necessidades técnicas, operacionais e estratégicas da FUNDAÇÃO SAÚDE.

Integrantes:

Pedro Henrique Inácio Gomes	
Gerente de TI	ID: 5109749-4

ANEXOS:

Compõem o presente Termo de Referência os seguintes anexos:

I - ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

II - MODELO ORDEM DE FORNECIMENTO;

III - ENDEREÇOS DE ENTREGA;

IV - MODELO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO;

V - MODELO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO;

VI - MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO;

VII - MODELO PLANILHA DE FATURAMENTO;

VIII - MODELO DE PLANILHA DE CÁLCULO DE SLA MENSAL;

IX - DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL;

X - MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA.

Rio de Janeiro, 29 agosto de 2022



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Henrique Inácio Gomes, Gerente de TI**, em 30/08/2022, às 17:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Albuquerque, Coordenador de Sistemas**, em 30/08/2022, às 17:08, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.fazenda.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **38659031** e o código CRC **B4CC9A30**.